

# POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU FIX

## 1. Introduction

Ce [plan d'accessibilité](#) décrit la politique et les actions que le Réseau Fi mettra en place pour améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

## 2. Déclaration d'engagement

Le Réseau Fix s'engage à mettre en œuvre des pratiques d'emploi équitables et accessibles et à garantir l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance.

Le Réseau Fix révisera chaque année ses politiques et ses pratiques afin de garantir le respect des obligations actuelles et légales.

Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun. Nous le ferons en saisissant l'occasion d'identifier et de prendre toutes les mesures nécessaires pour supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et en respectant ou dépassant les exigences légales en matière d'accessibilité.

## 3. Plan d'accessibilité pluriannuel

Notre [plan d'accessibilité](#) pluriannuel est conçu pour être lu conjointement avec notre politique sur les normes d'accessibilité et souligne notre engagement à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

## 4. Disponibilité du plan d'accessibilité

Ce plan est disponible sur le site [www.fixnetwork.com](http://www.fixnetwork.com) et, sur demande, sera mis à disposition dans différents formats accessibles. Si vous souhaitez recevoir une copie du plan dans un autre format accessible, veuillez contacter les ressources humaines à l'adresse [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com).

## 5. Normes de service à la clientèle

Nos politiques d'accessibilité du service à la clientèle sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées. Elles s'appliquent à tous les employés, partenaires stratégiques, fournisseurs et sous-traitants qui interagissent avec le public ou des tiers en notre nom.

- **Définitions**

Aux fins de la présente politique, les termes suivants signifient ce qui suit :

A. **“handicap”** signifie:

- Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration cause par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la

- généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de troubles de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, ou d'un autre appareil ou dispositif correctif,
- Une condition de déficience mentale ou un trouble du développement;
  - Un trouble de l'apprentissage, ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlées;
  - Un trouble mental; ou
  - Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la *loi de 1997 sur la sécurité et l'assurance des travailleurs*.
- B. "**chien-guide**" signifie un chien dressé pour servir de guide à une personne aveugle ou malvoyante.
- C. "**animal d'assistance**" désigne, pour une personne handicapée, un animal si:
- D. Il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap ; ou
- E. La personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
- F. "**personne de soutien**" désigne, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à se soigner ou à accéder à des produits ou des services.

- **Fournir des biens et des services aux personnes handicapées**

Nous nous engageons à faire des efforts raisonnables pour :

- Fournir des biens et des services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
- Fournir des biens et des services d'une manière qui permette à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos biens et services; et
- Fournir aux personnes handicapées une opportunité égale à celle donnée aux autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de nos biens et services.

- **Communications**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tienne compte de leur handicap, le cas échéant. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, les éléments suivants:

- Des systèmes d'aide à l'écoute ou d'autres dispositifs auditifs
- Interprétation en langage des signes
- Sous-titrage codé ou sous-titrage en temps réel
- Documents en braille ou en gros caractères
- Ordinateurs dotés de fonctions accessibles, telles que: lecteurs d'écran ou loupes, afficheurs ou embosseuses de braille, logiciels de reconnaissance vocale

- Mise à disposition de toute information écrite ou multimédia en utilisant des formats accessibles ou des supports de communication.

Nous travaillerons avec la personne handicapée pour déterminer la méthode de communication qui lui convient le mieux.

- **Appareils fonctionnels**

Dans nos ateliers et sur nos lieux de travail, nous accueillons favorablement que les personnes ayant un handicap utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Un appareil fonctionnel est un appareil conçu, fabriqué ou adapté pour aider une personne handicapée à effectuer des activités. Les déambulateurs, les fauteuils roulants et les appareils auditifs sont des exemples d'appareils fonctionnels. Dans le cas où l'appareil fonctionnel pose un problème de santé ou de sécurité important et inévitable ou n'est pas autorisé pour d'autres raisons, le Réseau Fix peut prendre d'autres mesures raisonnables pour aider la personne handicapée et lui garantir l'accès à ses biens, ses services ou ses installations. Il incombe à la personne handicapée de veiller à ce que son appareil fonctionnel soit utilisé de manière sûre et contrôlée à tout moment.

Nous veillerons à ce que notre personnel soit familiarisé avec les appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens, services et installations.

- **Chiens-guide et animaux d'assistance**

Le Réseau Fix accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public. Les politiques "Animaux Interdits" ne s'appliquent pas aux chiens-guides et aux animaux d'assistance.

Lorsque nous ne pouvons pas facilement déterminer qu'un animal est un animal d'assistance, notre personnel peut demander à une personne de fournir un document (modèle, lettre ou formulaire) émanant d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié par des indicateurs visuels, par exemple lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, le Réseau Fix fera des efforts raisonnables pour trouver d'autres moyens permettant à la personne d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos biens, services ou installations.

Toute question ou préoccupation concernant les chiens-guides ou les animaux d'assistance doit être discutée avec un gestionnaire. S'il n'est pas évident que l'animal est un chien-guide ou un animal d'assistance, veuillez vous adresser au gestionnaire.

La personne handicapée est responsable de la garde et du contrôle du chien-guide ou de l'animal d'assistance à tout moment.

- **Personnes de soutien**

Le Réseau Fix accueille les personnes handicapées et leurs accompagnateurs. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à accéder à nos ateliers et bureaux au même titre que tout autre client.

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, nous veillerons à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer ensemble dans nos magasins et nos bureaux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de confiance.

Nous pouvons exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans nos ateliers et nos bureaux, mais uniquement si cette personne de soutien est nécessaire pour protéger la sécurité, la santé ou la sûreté des autres personnes présentes dans nos locaux.

- **Avis d'interruption temporaire**

En cas d'interruption planifiée ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, le gestionnaire informera rapidement, dans la mesure du possible, les clients avec un avis clairement affiché. L'avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services alternatifs disponibles, le cas échéant.

- **Formation sur l'accessibilité**

Toute personne qui interagit avec le public ou qui participe à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures recevra une formation continue, y compris des informations sur la manière de servir les personnes handicapées.

Les sujets de formation comprendront:

- Revue de l'utilité de la réglementation en matière d'accessibilité et des exigences des normes relatives au service à la clientèle;
- Les politiques du Réseau Fix relatives aux normes du service à la clientèle;
- Instructions sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées;
- Instructions sur la manière d'utiliser les appareils fonctionnels qui peuvent être disponibles dans nos ateliers et nos bureaux;
- Instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder à nos biens et services.

Le personnel sera également formé lorsque des changements seront apportés à nos politiques d'accessibilité du service à la clientèle.

Nous tiendrons un registre des formations comprenant les noms des employés et les dates d'achèvement de la formation.

## 6. Processus de rétroaction

Nous nous engageons à entretenir des relations avec nos clients et nous nous efforçons de répondre à leurs attentes. Les commentaires à propos de nos biens et services peuvent être adressés par les moyens suivants :

- Discuter avec le propriétaire d'atelier/gestionnaire
- Courriel: Ressources Humaines à [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com)
- Téléphone: (450) 433-1414. Veuillez s'il-vous-plaît demander à être mis en contact avec le département des ressources humaines.
- Courrier: Réseau Fix  
À l'attention: Ressources humaines  
99 Émilien-Marcoux, Suite 101.  
Blainville, Quebec, Canada  
J7C 0B4

Nous nous efforcerons de fournir une réponse dans le même format que celui dans lequel la rétroaction a été reçue.

Le Réseau Fix veillera à ce que son processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des supports de communication sur demande.

## 7. Disponibilité des documents d'accessibilités

Nous fournirons des documents relatifs à l'accessibilité sur demande. Lorsque la loi nous oblige à fournir une copie d'un document lié à l'accessibilité à une personne handicapée, nous le ferons dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

## 8. Informations d'urgence accessibles

Nous nous engageons à fournir à nos clients des informations d'urgence accessibles au public sur demande. Nous fournirons également aux employés handicapés des informations personnalisées sur les mesures d'urgence si nécessaire.

## 9. Formation

Nous fournissons une formation à l'accessibilité à tous nos employés, quel que soit leur statut (temps plein, temps partiel ou temporaire), dans les 30 jours suivant la date d'entrée en fonction de l'employé.

## 10. Kiosques

Actuellement, le Réseau Fix n'obtient ni ne fournit de kiosque en tant que service. Au fur et à mesure de l'évolution des activités, nous tiendrons compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'achat ou de l'acquisition de kiosques en libre-service.

## 11. Approvisionnement

Note: En vertu de la loi, seules les organisations du secteur public sont soumises à cette obligation.

Nous tiendrons compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de la passation de marchés ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations. S'il n'est pas possible et pratique de le faire, nous fournirons une explication sur demande.

## 12. Information and Communications

Nous nous engageons à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nous pouvons consulter les personnes handicapées pour déterminer la meilleure façon de répondre à leurs besoins en matière d'informations et de communication.

- **Informations sur le lieu de travail**

Nous nous engageons à fournir à tous nos employés un accès égal aux informations sur le lieu de travail. Sur demande, nous collaborerons avec un employé pour mettre à sa disposition les informations suivantes dans un format accessible qui répond à ses besoins :

- Toute information dont les employés ont besoin pour effectuer leur travail
- Informations générales accessibles à tous les salariés sur le lieu de travail

Lorsque nous apprenons qu'un employé peut avoir besoin d'aide en cas d'urgence en raison d'un handicap permanent ou temporaire, nous:

- Fournissons à l'employé des informations personnalisées sur les mesures d'urgence
- Si nécessaire et avec le consentement de l'employé, nous partageons les informations avec les personnes désignées pour aider l'employé en cas d'urgence.
- Passons en revue les informations sur les mesures d'urgence de l'employé lorsque :
  - Le lieu de travail de l'employé change
  - Nous allons revoir les besoins de l'employé
  - Nous allons revoir la politique générale d'intervention d'urgence

- **Information publique**

Le Réseau Fix s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication et fournirons un effort raisonnable pour répondre à ces besoins. Nous fournirons des formats accessibles à un prix qui ne sera pas supérieur à celui des autres formats.

Les supports de communication que le Réseau Fix peut utiliser comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Lire directement à la personne les informations écrites à haute voix

- Échange de notes manuscrites (ou mise à disposition d'un preneur de notes ou d'un assistant de communication)
  - Sous-titrage ou description audio
  - Système d'écoute assistée
1. Méthodes et stratégies de communication améliorée et alternative
  2. Services d'interprétation et d'intervention en langue des signes
  3. Répétition, clarification ou reformulation des informations

Le Réseau Fix fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les pages du site web sont accessibles selon les normes décrites dans les directives d'accessibilité au contenu web (WCAG) 2.0 AA. Les visiteurs du site web qui rencontrent un problème d'accessibilité peuvent nous contacter pour discuter des options permettant de rendre le contenu accessible.

### 13. Emploi

Chez Réseau Fix, nous croyons en l'égalité des chances pour tous les employés et les employés potentiels. Nous prendrons les mesures suivantes pour informer nos employés et le public de la disponibilité d'adaptations pour les candidats handicapés :

- Au cours du processus de recrutement, lorsqu'un candidat est choisi pour participer à un processus de sélection, nous l'informerons que des adaptations sont disponibles sur demande pour le matériel ou les processus utilisés;
- Au cours du processus de recrutement, si un candidat à l'emploi demande d'adaptation, nous le consulterons pour déterminer et fournir une adaptation qui tienne compte des besoins du candidat en raison de son handicap.

Le Réseau Fix mettra en place une procédure pour élaborer 1) des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés et 2) des plans de retour au travail pour des employés qui ont été absents en raison d'un handicap.

Nous documenterons les processus que nous suivons pour élaborer des plans d'adaptation individuels et des politiques de retour au travail. Cette documentation décrira :

- Comment l'employé peut participer;
- La manière dont l'employé sera évalué;
- Comment nous pouvons demander une évaluation par un expert externe (à nos frais) afin de déterminer si/comment l'adaptation peut être réalisée;
- La fréquence à laquelle le plan sera revu et mis à jour;
- Comment les raisons des demandes refusées seront communiquées; et
- La manière dont le plan sera communiqué à l'employé.

Nous tiendrons compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés lors des processus de gestion de performance, d'évolution de carrière et/ou de réaffectation. Nous informerons les employés des politiques disponibles pour soutenir les employés handicapés lors de la gestion des performances, de l'évolution de carrière et/ou de réaffectation.

Le Réseau Fix a mis en place un processus d'évaluation, de révision et modification (si nécessaire) des politiques et des procédures sur une base fréquente afin de garantir la conformité avec les lois sur l'accessibilité.

#### 14. Conception des espaces publics

Dans la mesure du possible, les aires de stationnement hors rue du Réseau Fix, qu'elles soient nouvelles ou réaménagées, comporteront des places de stationnement accessibles, des allées d'accès pour toutes les places de stationnement accessibles et une signalisation appropriée.

Dans la mesure du possible, le Réseau Fix concevra tous les nouveaux guichets de service intérieurs ou extérieurs, les guides de file d'attente fixes et les zones d'attente conformément aux lignes directrices et aux meilleures pratiques en matière d'accessibilité.

Nous établirons des procédures pour prévenir les interruptions de service dans les parties accessibles de nos espaces publics et nous informerons le public des interruptions inévitables et des solutions de remplacement disponibles.

#### 15. Révision de la politique

Nous réexaminerons et mettrons à jour cette politique au moins une fois tous les cinq (5) ans.

#### Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur la politique intégrée d'accessibilité et le plan pluriannuel, veuillez contacter les ressources humaines à l'adresse suivante : [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com) .

Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande auprès des ressources humaines à l'adresse suivante : [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com) .

Cette politique a été revue et approuvée par Steve Leal, PDG du Réseau Fix.

DocuSigned by:  
  
E95D779F4DDE491...  

---

**Steve Leal**  
**Président/PDG**