

# Plan d'accessibilité pluriannuel 2023-2027 du Réseau Fix

## I. Introduction

Ce plan d'accessibilité précise les politiques et les actions que le Réseau Fix adoptera afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

## II. Déclaration d'engagement

Le Réseau Fix s'engage à offrir à ses employés des pratiques d'emplois justes et accessibles en plus de garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Nous sommes dévoués à traiter les personnes handicapées de façon à ce qu'elles maintiennent leur dignité et leur indépendance.

Le Réseau Fix révisera ses politiques et ses pratiques annuellement dans le but de s'assurer de respecter les obligations actuelles et légales.

Nous croyons en l'intégration et nous sommes engagés à respecter les besoins des personnes handicapées dans un délai convenable. Nous planifions le faire en saisissant l'opportunité d'identifier en plus de prendre toutes les démarches nécessaires afin de retirer et prévenir les barrières d'accessibilité et en respectant ou dépassant les exigences juridiques en lien avec l'accessibilité.

## III. Exigences générales

### A. Établissement de la politique d'accessibilité

Le Réseau Fix a développé, mis en œuvre et maintenu les politiques qui dirigent la façon dont la compagnie parvient à respecter l'accessibilité ou parviendra à maintenir l'accessibilité pour les personnes handicapées. Ces politiques sont documentés dans notre politique sur l'accessibilité. Notre plan d'accessibilité est révisé annuellement et modifié au besoin.

Notre politique d'accessibilité est disponible au [www.fixnetwork.com](http://www.fixnetwork.com) et, sur demande, peut être disponible dans différents formats accessibles. Si vous souhaitez recevoir une copie de notre politique d'accessibilité, veuillez contacter les ressources humaines à [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com).

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	31 décembre 2022, Christy Binoniemi

### B. Établissement du plan d'accessibilité

Notre plan d'accessibilité pluriannuel a été mis sur pied pour être lu conjointement avec la politique d'accessibilité et décrit notre engagement afin de prévenir les barrières de l'accessibilité.

Notre plan d'accessibilité pluriannuel est disponible au [www.fixnetwork.com](http://www.fixnetwork.com) et, sur demande, peut être disponible dans différents formats accessibles. Si vous souhaitez recevoir une copie de notre plan d'accessibilité pluriannuel, veuillez contacter les ressources humaines à [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com).

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	31 décembre 2022, Christy Binoniemi

### C. Kiosque libre-service

Actuellement, Réseau Fix n'obtient pas ni offre de kiosque comme service. Alors que le commerce change, nous allons prendre en considération les besoins des personnes handicapées lorsque nous allons concevoir, nous procurer ou acquérir un kiosque libre-service.

### D. Formation

Nous allons offrir de la formation en lien avec l'accessibilité à tous les employés, peu importe le statut d'employé (temps plein, temps partiel ou temporaire) dans les 30 jours suivant la date de début de l'employé.

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

### E. Acquisition

Note : Selon la loi, seulement les organisations du secteur public doivent respecter cette exigence.

Le Réseau Fix prendra en considération le critère de l'accessibilité et les particularités en lien avec l'accessibilité au moment de se procurer et d'acquérir des biens et des services. Si ce n'est pas possible et pratique de le faire, nous allons fournir une explication sur demande.

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

## IV. Standard d'information et de communication

Nous sommes engagés à remplir les besoins en communication des personnes handicapées. Nous allons consulter avec les personnes handicapées au besoin afin de déterminer comment nous pouvons supporter le mieux possible leur besoin en communication et en information.

## A. Processus de rétroaction

Nous sommes engagés 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 grâce à la méthode suivante :

- Discuter avec le propriétaire d'atelier
- Courriel : Ressources humaines à [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com)
- Téléphone : (450) 433-1414
- Courrier : Réseau Fix Monde  
Attention : Ressources humaines  
99 Émilien-Marcoux, Suite 101  
Blainville, Québec, Canada

Nous allons faire notre possible pour fournir une réponse dans le même format que la rétroaction.

Réseau Fix s'assurera que notre processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en offrant ou en organisant des formats accessibles et du support de communication sur demande. Notre processus de rétroaction et nos adaptations d'accessibilité sont disponibles sur [www.fixnetwork.com](http://www.fixnetwork.com).

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

## B. Information sur le lieu de travail

Nous sommes dévoués à offrir un accès égal à l'information sur le lieu de travail pour tous nos employés. Lorsque demandé, nous allons travailler avec un employé afin de fournir ce qui est énoncé ci-dessous dans un format accessible conforme à leurs besoins :

- Toutes les informations nécessaires pour effectuer leur travail
- Toutes les informations générales qui sont disponibles à tous les employés au travail

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

Lors de l'intégration des nouveaux employés, tous les employés ont accès à notre politique d'accessibilité actuelle sur UKG, notre plateforme de gestion des ressources humaines.

Lorsque nous sommes mis au courant qu'un employé pourrait avoir besoin d'aide lors d'une urgence causée par un handicap permanent ou temporaire, nous :

- Offrons des renseignements sur l'intervention d'urgence personnalisée de l'employé

- Si nécessaire, et avec le consentement de l'employé, partageons de l'information avec les personnes désignées pour aider l'employé lors d'une urgence
- Passons en revue les renseignements sur l'intervention 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

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

## C. Information publique

Réseau Fix est dévoué de remplir les exigences de communication des personnes handicapées. Nous allons consulter avec les personnes handicapées au besoin afin de déterminer leur besoin en communication et information et nous allons faire les efforts nécessaires pour répondre à leur besoin. Nous allons offrir des formats accessibles à des prix pas plus élevés que les prix pour les autres formats.

### 1. Support de communication

Les supports de communication que Réseau Fix peuvent utiliser, mais ne s'y limite pas, sont :

- Lire l'information écrite à voix haute à la personne
- Échanger des notes écrites à la main (ou fournir une personne pour prendre des notes et un assistant en communication)
- Sous-titre ou audiodescription
- Système d'aide à l'audition
- Méthodes et stratégies de communication augmentative et alternative
- Interprétation en langue des signes et service d'intervenants
- Répéter, clarifier ou expliquer de nouveau l'information

### 2. Accessibilité aux sites Web

Réseau Fix fera les efforts nécessaires pour s'assurer que les pages Web sont accessibles selon les standards décrits dans les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 AA. Les visiteurs de site Web qui rencontre un problème d'accessibilité peuvent nous contacter afin de discuter des options possibles pour rendre le contenu plus accessible. Notre politique d'accessibilité est disponible sur [www.fixnetwork.com](http://www.fixnetwork.com).

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

### 3. Plan d'urgence, procédures et information sur la sécurité publique

Réseau Fix fournira les procédures d'urgence, les plans ou les informations sur la sécurité publique qui sont accessibles publiquement dans un format accessible ou avec du support de communication approprié, sur demande, le plus rapidement possible.

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

## V. Normes d'emploi

### A. Processus de recrutement

Au Réseau Fix, nous croyons qu'il est important d'offrir des opportunités justes et équitables à tous les employés et futurs employés. Nous prendrons les mesures suivantes pour informer nos employés et le public de la possibilité d'adaptations pour les candidats avec un handicap comme suit :

- L'affichage des postes disponibles comprend la marche à suivre pour faire une demande d'adaptation lors du processus d'application.
- Lors du processus d'embauche, lorsqu'un candidat est choisi pour participer au processus de sélection, nous allons informer le candidat que les adaptations sont disponibles sur demande pour les matériaux ou processus utilisés.
- Lors du processus d'embauche, si un candidat fait une demande d'adaptation, nous allons consulter le candidat afin de déterminer et offrir les adaptations qui prennent en considération les besoins du candidat en raison de son handicap.
- Au moment de l'embauche, les employés ont accès aux informations nécessaires afin de faire une demande d'adaptation que l'employé ait besoin pour effectuer son travail. Les employés ont aussi accès à notre politique d'accessibilité sur UKG, notre système de gestion des ressources humaines.

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

### B. Plans d'adaptation individuels et plans de retour au travail

Réseau Fix a un processus pour mettre sur pied des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés et des plans de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap.

Nous allons documenter les processus que nous suivons afin de développer les plans d'adaptation individuels et nos politiques de retour au travail. Cette documentation inclut :

- Comment l'employé peut participer;
- Comment l'employé va être évalué;
- Comment nous pouvons demander une évaluation faite par un expert externe (à nos frais) afin de déterminer comment si nous pouvons offrir les adaptations nécessaires et comment nous pouvons offrir les adaptations à l'employé en question;
- À quelle fréquence le plan sera-t-il révisé et mis à jour;
- La façon dont les raisons des demandes refusées seront communiquées;
- La façon dont le plan sera partagé à l'employé.

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

### C. Gestion des performances, développements de carrière et processus de réaffectation

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

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

### D. Processus d'examen de la politique de l'emploi

Réseau Fix évaluera, révisera et modifiera (si nécessaire) les politiques et procédures sur une base régulière pour garantir la conformité aux lois sur l'accessibilité. Nous alerterons les employés lorsque les politiques seront mises à jour et les dernières versions des politiques seront disponibles sur UKG.

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

## VI. Norme de conception des espaces publics

Dans la mesure du possible, les aires de stationnement hors rue nouvelles et réaménagées du Réseau Fix fourniront 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, Réseau Fix concevra tous les comptoirs de service intérieur et extérieurs nouvellement construits, les guides de file d'attente fixes et les zones d'attente conformément aux directives d'accessibilité et aux meilleures pratiques.

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

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

## VII. Norme du service à la clientèle

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

Statut	La date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

### A. Définitions

Aux fins du présent plan d'accessibilité, les termes suivants signifient ce qui suit :

Le terme "**handicap**" signifie :

1. Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle, une déficience congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète, le mellite, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, amputation, manque de coordination physique, cécité ou déficience visuelle, surdité ou déficience auditive, mutisme ou troubles de la parole, ou dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal ou à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou appareil de remédiation,
2. Une condition de déficience mentale ou une déficience intellectuelle,
3. Un trouble d'apprentissage, ou un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé,
4. Un trouble mental, ou
5. Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.
6. « **Chien-guide** » désigne un chien dressé comme guide pour une personne aveugle ou malvoyante.
7. "**Animal d'assistance**" désigne, pour une personne handicapée, un animal si :
  - a. il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à sa son handicap ; ou

- b. 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.
8. « **Personne de soutien** » désigne, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne pour l'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels ou médicaux, ou ayant accès à des produits ou services.

## B. Fournir des biens et des services aux personnes handicapées

Nous nous engageons à déployer des efforts raisonnables pour :

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

## C. Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap, au besoin.

Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Systèmes d'aide à l'écoute ou autres appareils auditifs
- Interprétation en langue des signes
- Sous-titrage ou sous-titrage en temps réel
- Documents en braille ou en gros caractères
- Ordinateurs dotés de fonctionnalités accessibles, telles que : lecteurs d'écran ou loupes, afficheurs braille ou embosseurs, ou logiciel de reconnaissance vocale
- Rendre disponible toute information écrite ou multimédia en utilisant des formats accessibles ou des supports de communication

Nous travaillerons avec la personne handicapée pour déterminer quelle méthode de communication fonctionne pour eux.

## D. Appareils fonctionnels

Dans nos ateliers et lieux de travail, nous accueillons favorablement l'utilisation d'appareils fonctionnels par les personnes handicapées afin d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos biens et services. Un appareil fonctionnel est tout appareil conçu, fabriqué ou adapté pour aider une personne handicapée à effectuer des activités. Quelques exemples d'appareils fonctionnels sont les déambulateurs, les fauteuils roulants et les appareils auditifs.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de santé ou de sécurité important et inévitable ou peut ne pas être autorisé pour d'autres raisons, Réseau Fix peut prendre d'autres



mesures raisonnables pour aider et garantir que la personne handicapée peut accéder à nos biens, services ou installations. Il est de la responsabilité de la personne handicapée de s'assurer que son appareil fonctionnel est utilisé de manière sûre et contrôlée en tout temps.

Nous veillerons à ce que notre personnel soit familiarisé avec les divers dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les clients handicapés lors de l'accès à nos biens, services ou installations.

## E. Chiens-guides et animaux d'assistance

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 identifier facilement qu'un animal est un animal d'assistance, notre personnel peut demander à une personne de fournir la documentation (modèle, lettre ou formulaire) 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 grâce à des indicateurs visuels, comme lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, Réseau Fix fera des efforts raisonnables pour organiser d'autres moyens pour l'individu 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 responsable. S'il n'est pas évident que l'animal est un chien-guide ou un animal d'assistance, veuillez en parler avec le gestionnaire.

La personne handicapée est responsable des soins et du contrôle du chien-guide ou du service animal à tout moment.

## F. Personnes de soutien

Réseau Fix accueille les personnes handicapées et leurs accompagnateurs. Toute personne en situation de handicap accompagnée d'une personne de confiance est autorisée à accéder à nos boutiques 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 bureaux et que l'individu n'est pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien.

Nous pouvons exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien dans nos magasins et bureaux, mais seulement si une personne de soutien est nécessaire pour protéger la sécurité, la santé ou la sûreté de la personne handicapée ou la sécurité, la santé, ou la sécurité d'autrui dans nos locaux.

## G. Avis d'interruption temporaire

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

## H. Formation sur l'accessibilité

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

Les sujets de formation comprendront :

- Revue de l'utilité de la réglementation sur l'accessibilité et des exigences des normes du service à la clientèle;
- Les politiques du Réseau Fix relatives à la norme du service à la clientèle ;
- Instruction sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées ;
- Des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui peuvent avoir besoin d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- Instruction sur la façon d'utiliser les appareils qui peuvent être disponibles dans nos ateliers et bureaux ;
- Instruction sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos biens et services.

Le personnel sera également formé lorsque des modifications seront apportées à nos politiques de service à la clientèle accessible.

Les cours de formation sur l'accessibilité sont disponibles dans Ignite, le système de gestion de l'apprentissage du Réseau Fix, et sont assignés comme formation obligatoire lors de l'intégration des employés. Ignite enregistre le nom de l'employé, les noms des cours et les dates d'achèvement de tous les cours.

## I. Disponibilité des documents d'accessibilité

Nous fournirons des documents liés à l'accessibilité sur demande. Lorsque nous sommes tenus par la loi de 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.

## VIII. Examen de la politique

Nous réviserons et mettrons à jour ce plan au moins une fois tous les cinq (5) ans.

Statut	Le date de la dernière validation et le nom de la personne qui valide
Complété	1 <sup>er</sup> décembre 2022, Christy Binoniemi

## XI. Contacts et formats accessibles

Pour plus d'informations sur ce plan d'accessibilité pluriannuel, veuillez contacter les ressources humaines à [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com).

Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande auprès des ressources humaines du Réseau Fix à [hr@fixnetwork.com](mailto:hr@fixnetwork.com).

Ce plan a été examiné et approuvé par Steve Leal, président et directeur général du Réseau Fix.

DocuSigned by:  
  
E95D779F4DDE491...

Steve Leal  
Président/directeur général