

Plan d'accessibilité

Ce Plan concerne les entités suivantes:

- Campbell Bros. Movers Ltd.
- Hoyts Moving and Storage
- Highland Moving and Storage
- Canada Moving and Storage
- Armstrong the Mover
- Burgess Transfer and Storage
- Campbell Moving Systems

Objectif

La présente politique vise à répondre aux exigences de la *Loi Canadienne sur l'Accessibilité*. Canada Moving s'engage à favoriser un environnement inclusif, accessible et sans obstacles pour ses employés, ses clients et ses parties prenantes. Ce plan décrit notre approche pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles, conformément à la Loi Canadienne sur l'Accessibilité (LCA).

Portée

- a) La présente politique s'applique à tous les employés (y compris les bénévoles, les stagiaires et les étudiants etc..) agissant au nom de Canada Moving, y compris lorsque la prestation de biens et de services a lieu à l'extérieur des locaux de Canada Moving.
- b) Cette politique s'applique également à toute personne participant à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de Canada Moving régissant la prestation de biens et services aux membres du public ou à des tiers.
- c) Ce plan s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise, y compris les pratiques en matière d'emploi, les lieux physiques, les ressources numériques, les méthodes de communication et les stratégies d'approvisionnement.

Information générales

Cette section permet aux personnes de:

- Demander les plans d'accessibilité dans des formats alternatifs
- Demander les descriptions du processus de rétroaction dans des formats alternatifs
- Fournir des commentaires ou rétroaction

Coordonnées

- Sarah Syer - Directrice, Opérations et Ressources Humaines
- 1-800-265-6015 ext. 10243
- 55 Midpark Cres, London, ON, N6N 1A9
- hr@canadamoving.com

Domaines d'accessibilité et Plan d'action

Emploi

Objectif: Assurer l'embauche, la rétention, et les possibilités d'avancement pour les personnes en situation de handicap.

Mesures:

- Mettre en oeuvre des pratiques d'embauche inclusive (offres d'emploi accessibles, formats d'entrevue alternatifs)

- Offrir des mesures d'adaptation en milieu de travail (Postes ergonomiques, technologies adaptées et heures flexibles).
- Former les gestionnaires à l'inclusion des personnes en situation de handicap et à leurs obligations légales.

Environnement adapté

Objectif: Assurer l'accessibilité des espaces physiques pour toutes les personnes.

Mesures:

- Maintenir des passages dégagés et retirer les obstacles dans les zones publiques et les espaces réservés aux employés.
- Garantir l'accessibilité des toilettes, des postes de travail et des espaces communs.
- Améliorer l'accès aux bâtiments (portes automatiques, rampes etc..)
- Veiller à ce que les espaces physiques soient bien éclairés et que la signalisation soit claire.

Technologies de l'Information et de la Communication

Objectif: Offrir des méthodes de communication et des contenus numériques accessibles.

Mesures :

- Veillez à ce que les sites Web de l'entreprise et les outils numériques offrent des formats alternatifs.
- Proposer des formats alternatifs tels que les gros caractères, le braille et l'audio.
- Utiliser des courriels et des documents accessibles (polices lisibles, structure claire etc..)

Communication autre que les TIC

Objectif: Veillez à ce que tous les moyens de communication traditionnels (non numériques), tels que les interactions en personne, les appels téléphoniques, les documents imprimés et la signalisation, soient clairs, inclusifs et accessibles aux personnes en situation de handicap.

Mesures:

- **Documents imprimés accessibles :** Offrir sur demande, des documents en gros caractères, en braille ou avec des contrastes de couleurs élevées.
- **Communication en personne:** Former le personnel au service à la clientèle sur l'inclusivité et la communication efficace avec les personnes ayant des limitations de la parole, de l'audition ou des capacités cognitives.
- **Accessibilité téléphonique :** Former les employés à utiliser un ton clair, un débit lent et une attitude patiente lors des appels.
- **Signalisation et information au public:** S'assurer que toute la signalisation soit claire et facilement compréhensible.

Approvisionnement en biens, services et installation

Objectif: Se procurer des biens et services accessibles.

Mesures:

- Intégrer des exigences en matière d'accessibilité dans les critères de sélection des fournisseurs et des sous- traitants.
- S'assurer que les prestataires de services tiers respectent les normes d'accessibilité.
- Donner la priorité à l'achat de technologies et d'équipements accessibles.

Conception et prestation des programmes et services

Objectif: Veiller à ce que tous les clients puissent accéder aux services de l'entreprise.

Mesures:

- Offrir plusieurs points d'accès aux services (téléphone, clavardage en ligne, en personne)
- Fournir un soutien à la communication sur demande

Processus de rétroaction

Canada Moving doit offrir à ses clients la possibilité de fournir des commentaires sur les services offerts aux personnes en situation de handicap. Les renseignements concernant le processus de rétroaction seront facilement accessibles à tous les clients. Des formulaires de rétroaction seront disponibles sur demande.

Soumettre un commentaire

Les clients peuvent soumettre leur commentaire ou rétroaction à:

- Sarah Syer - Directrice, Opérations et Ressources Humaines
- 1-800-265-6015 ext. 10243
- 55 Midpark Cres, London, ON, N6N 1A9
- hr@canadamoving.com

Les clients qui souhaitent fournir leur commentaires verbalement peuvent le faire auprès de tout employé de Canada Moving.

Les clients qui soumettent une rétroaction formelle recevront un accusé de réception ainsi qu'un suivi concernant les mesures prises en réponse aux préoccupations ou plaintes soumises.