



MITSUBISHI MOTOR SALES OF CANADA, INC.
2090 Matheson Blvd. East
Mississauga, Ontario L4W 5P8
905-214-9000
www.mitsubishi-motors.ca

Politique d'accessibilité

Vérification des documents

Gouvernance de la politique	
Version	1.1
Département	Ressources humaines
Date d'entrée en vigueur	Date
Date de la prochaine révision	Date + 365 jours révolus

Date	Version	Rédaction	Section(s)	Modification(s)
12/7/2011	1.0		Toutes	Création du document
3/11/2022	1.1	Tianming Zhao Susie Costa	Toutes	Révision du document

Table des matières

Vérification des documents.....	2
Table des matières.....	3
1. Objectif	4
1.1. Énoncé d'intention et engagement	4
2. Étendue	5
3. Rôles et responsabilités	5
3.1. MMSCAN, les ressources humaines et la direction	5
3.2. Personnel	5
4. APHO	5
5. Plan d'accessibilité de MMSCAN et administration	6
5.1. Formation.....	6
5.2. Recrutement.....	6
5.3. Adaptations	6
5.4. Conformité	7
5.5. Rétroactions	7
6. Plan pluriannuel	8
9. Handicap.....	10
a. Handicap visuel	11
b. Handicap auditif	11
c. Handicap physique	11
d. Handicap intellectuel et trouble du développement	11
e. Trouble d'apprentissage	12
f. Santé mentale.....	12
g. Les troubles du langage	12
10. Obstacles	12
a. Obstacles structurels	12
b. Obstacles informationnels.....	12
c. Obstacles technologiques	13
d. Obstacles systémiques.....	13
e. Préjugés	13
11. Offres de service	13
a. Appareils et accessoires fonctionnels.....	13
b. Personnes nécessitant l'accompagnement d'une personne de soutien	13
c. Personnes nécessitant l'accompagnement d'animaux d'assistance	14
d. Personnes en situation de handicap visuel	14
e. Personnes en situation de handicap auditif	14
f. Personnes ayant des déficiences intellectuelles ou d'apprentissage	14
g. Personnes ayant des troubles de santé mentale	14
h. Personnes ayant des troubles du langage	14
i. Personnes ayant des troubles de l'apprentissage	15
12. Annexe.....	16

1. Objectif

Cette politique souligne les responsabilités de MMSCAN (l'Entreprise) et des employé-es qui travaillent et représentent l'Entreprise lorsqu'ils ou elles offrent des produits et des services aux personnes en situation de handicap, en conformité avec la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (APHO).

L'APHO s'applique à tous les secteurs d'exploitation de l'Ontario. Elle a été créée pour répondre à la discrimination auxquelles font face les personnes handicapées et pour la réduire. L'objectif de l'APHO est de créer, mettre en œuvre et imposer des normes d'accessibilité, afin que tous les Ontariens et toutes les Ontariennes aient accès aux mêmes produits, services, avantages, adaptations et emplois. L'objectif de la présente politique est de donner à l'ensemble du personnel de MMSCAN une vue d'ensemble de l'accessibilité, de la façon dont elle affecte les personnes en situation de handicap, des différentes formes de handicap, des besoins et des avantages d'un projet d'accessibilité. Elle vise enfin à aider à identifier les personnes handicapées et à travailler avec elles pour qu'elles soient traitées équitablement, dans le respect de leur dignité.

Vous trouverez les documents justificatifs dans l'Annexe. Ils sont enregistrés dans le dossier de la politique.

1.1. Énoncé d'intention et engagement

Ventes de véhicules Mitsubishi du Canada, Inc. (MMSCAN) est consciente des discriminations auxquelles les personnes en situation de handicap ont fait face au cours de l'histoire. MMSCAN s'engage à respecter toutes les exigences de l'APHO. Nous travaillerons avec nos partenaires et notre personnel pour veiller à ce que toutes les personnes handicapées aient accès aux produits et aux services fournis par l'Entreprise et à ce qu'elles soient traitées avec équité, dans le respect de leur dignité.

Pour y parvenir, nous reconnaissons tout d'abord la discrimination à laquelle les personnes en situation de handicap font face au quotidien et souhaitons encourager leur participation sans entrave au sein de la société. MMSCAN offre à l'ensemble de son personnel une formation complète sur les services à apporter aux personnes handicapées. Nous identifions et supprimons les obstacles qui pourraient empêcher un accès total et sans entrave à nos produits et nos services.

Notre projet ne se limite pas au maintien du statu quo. Nous nous engageons à développer et à promouvoir continuellement l'accessibilité pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes et sommes ouverts à toute suggestion et question concernant notre vision.



Kenji Harada
Président et chef de la direction
MMSCAN

2. Étendue

L'APHO s'applique à toutes les entreprises et organisations actives en Ontario. Cette politique s'applique à tous les membres du personnel de MMSCAN et aux tierces parties travaillant avec ou au nom de l'Entreprise ou la représentant. Il est important d'appliquer les principes de l'APHO à tous les Canadiens et toutes les Canadiennes, car la participation complète de tous les Ontariens et Ontariennes de tout horizon est une exigence des droits de la personne et un bienfait socioéconomique.

3. Rôles et responsabilités

L'Entreprise, les ressources humaines, la direction et le personnel ont la responsabilité de mettre en œuvre le mandat de l'APHO et de respecter l'engagement de MMSCAN.

3.1. MMSCAN, les ressources humaines et la direction

Dans le cadre de son plan global d'accessibilité, MMSCAN s'engage à servir sa clientèle, ses partenaires, et son personnel de façon à respecter la dignité de chaque personne et le concept d'égalité. Cela inclut :

- veiller à ce que les produits et les services de MMSCAN soient accessibles sans obstacle à toute personne, dans toute la mesure du possible;
- respecter la dignité et la valeur de l'ensemble de la clientèle et des personnes;
- offrir des produits et des services de manière équitable;
- former son personnel pour que toutes et tous comprennent clairement les principes de l'accessibilité et de l'APHO;
- réviser chaque année le programme et les projets d'accessibilité;
- remplir le rapport annuel de conformité à l'accessibilité.

3.2. Personnel

En tant que représentants et représentantes d'une marque internationale, tout-es les employé-es de MMSCAN ont la responsabilité de lire cette politique et de comprendre comment identifier et servir les personnes en situation de handicap.

4. APHO

L'APHO exige que les entreprises :

1. établissent des politiques, des pratiques et des procédures pour offrir des produits et des services aux personnes handicapées et utilisant des appareils ou accessoires fonctionnels;
2. communiquent et travaillent avec les personnes handicapées en prenant en compte leur handicap;
3. forment leur personnel sur l'[APHO](#) et sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées;
4. identifient et suppriment les obstacles qui empêcheraient une personne handicapée de participer pleinement à la société;
5. autorisent les personnes handicapées à être accompagnées de personnes de soutien, d'animaux d'assistance ou d'appareils ou accessoires fonctionnels lorsqu'elles accèdent aux produits et aux services;

6. acceptent les rétroactions et améliorent sans cesse leurs pratiques.
L'APHO stipule les normes d'accessibilité au service à la clientèle, et requiert la conformité aux exigences d'accessibilité sans obstacle aux produits et services d'ici 2025. Assurer un accès sans obstacle aux produits et services nécessite de se conformer aux six mesures ci-dessus.

Il est important de comprendre et d'être en mesure d'identifier différentes formes de handicaps et d'obstacles.

5. Plan d'accessibilité de MMSCAN et administration

5.1. Formation

MMSCAN offre une formation sur l'APHO en ligne, sur la plateforme [OSG](#). Cette formation traite des sujets suivants :

- L'objectif de l'APHO.
- Les exigences de l'APHO.
- L'interaction et la communication avec les personnes affectées par différents types de handicaps, et dans les situations où une personne en situation de handicap est accompagnée d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance, ou utilise un appareil ou accessoire fonctionnel.
- Les politiques de MMSCAN s'appliquant à l'offre de produits et de services aux personnes handicapées.

MMSCAN veillera à ce que l'ensemble de son personnel soit formé adéquatement sur les exigences de l'APHO et qu'il s'engage à suivre une formation tous les, afin de se conformer aux exigences légales.

5.2. Recrutement

MMSCAN est un employeur qui offre des opportunités équitables et encourage un environnement inclusif et accessible. Nous nous engageons à créer un environnement où l'ensemble de notre personnel et notre clientèle se sent valorisé, respecté et soutenu. MMSCAN soutient les candidats et candidates nécessitant des arrangements lors du processus de recrutement.

Pour nous conformer à cet engagement, nous informons le public de la disponibilité d'arrangements pour les candidat-es en situation de handicap et soulignons que nous acceptons les demandes d'adaptation pendant toute la durée du processus d'embauche.

Les décisions de recrutement se basent uniquement sur le mérite du candidat ou de la candidate en ce qui a trait aux exigences spécifiques du poste. De plus, MMSCAN révisé et modifie régulièrement les descriptions de poste et les exigences d'emploi pour s'assurer qu'elles sont adaptées aux rôles et responsabilités du poste et qu'elles ne désavantagent pas, de façon injuste, systématique ou inconsciente, les candidats et candidates en situation de handicap.

5.3. Adaptations

MMSCAN fera tous les efforts possibles pour offrir les adaptations nécessaires aux employé-es en situation de handicap. Dès qu'un-e l'employé-e

fait part de sa situation de handicap à un-e supérieur-e ou à un membre de l'équipe des ressources humaines, des mesures raisonnables seront prises pour répondre aux besoins de la personne. Chaque employé-e a la responsabilité de divulguer sa situation de handicap et de demander les adaptations qui en découlent.

Le plan d'adaptation inclut :

1. La manière dont l'employé-e qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne
2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé-e de façon individuelle.
3. La manière dont l'employeur peut demander de l'aide à des tiers pour déterminer les besoins et définir le plan d'adaptation.
4. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé-e.
5. Les informations sur la réponse en cas d'urgence au travail de la personne, le cas échéant.
6. Les détails de l'adaptation.
7. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.
8. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.
9. La manière dont MMSCAN informera un-e employé-e de l'évolution de son plan d'adaptation.

Le plan d'adaptation de MMSCAN s'adresse également aux employé-es qui reviennent au travail après un congé causé par une invalidité à court ou long terme.

5.4. Conformité

MMSCAN remplira le [rapport de conformité sur l'accessibilité](#) requis par l'APHO tous les trois (3) ans, afin de témoigner de ses progrès sur l'accessibilité.

5.5. Rétroactions

Veuillez envoyer toute question ou tout commentaire sur cette politique aux coordonnées suivantes :

Par courrier : Mitsubishi Motors Sales of Canada Inc.
Human Resources Department
2090 Matheson Blvd E, Mississauga, ON
L4W 5P8

Par téléphone : 1-888 57 MITSU (1-888-576-4878)

Par télécopie : 905-214-9089

Par courriel : Beatriz.mendes@na.mitsubishi-motors.com

En ligne : <http://www.mitsubishi-motors.ca/en/contact/>

6. Plan pluriannuel

MMSCAN s'engage à établir et à mettre en œuvre des plans pluriannuels au moins tous les cinq ans, dans l'objectif de supprimer les obstacles à l'accessibilité. La présente section liste toutes les tâches en cours. Vous trouverez les plans passés et les progrès réalisés dans l'Annexe.

Plan pluriannuel 2016 à 2021	
Texte de loi et obligations de l'employeur	Plan d'action
PARTIE III : NORMES D'EMPLOIS	
<p>Plan 2016 à 2021 Plans d'adaptation individualisés et documentés</p> <p>28. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés en situation de handicap.</p> <p>(2) Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne 2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle. 3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre. 4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation. 5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé. 6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan 	<p>Les ressources humaines ont créé un processus écrit dans la section 5.3 de la présente politique concernant l'adaptation.</p>

<p>7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.</p> <p>8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.</p> <p>(3) Les plans d'adaptation individualisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) comprennent l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournis que décrit l'article 26; (b) comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail nécessaires, le cas échéant, et que décrit l'article 27; et (c) recensent toute autre mesure d'adaptation devant être fournie. 	
<p>Plan 2016 à 2022 Processus de retour au travail</p> <p>29. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail (b) documente le processus. <p>(2) Le processus de retour au travail,</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) écrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap; et (b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28. <p>(3) Le processus de retour au travail visé au présent article ne remplace pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi, ni ne l'emporte sur lui.</p>	<p>Le processus est couvert par notre programme de retour au travail. Il prend en compte les exigences d'adaptation et les besoins liés au handicap des employé-es reprenant le travail.</p>

Plan pluriannuel 2016 à 2021
Service à la clientèle et visiteurs
Différentes formes de communication sont fournies sur demandes.
Information et communications
Le site Web de MMSCAN est conforme aux normes WCAG 2.0 de niveau AA et les communications sont offertes dans différents formats sur demande.
MMSCAN a mis à jour son site Web et travaille à assurer la conformité aux normes WCAG 2.0 de niveau AA.
Objectif de réalisation du projet : Décembre 2022.
Emploi
MMSCAN s'engage à adopter l'inclusivité dans ses pratiques d'embauche. Cela commence par l'offre d'emploi et se termine par l'adaptation des conditions de travail. L'Entreprise avise les candidat-es que des adaptations sont disponibles sur demande. De plus, les Ressources humaines de MMSCAN révisent régulièrement les descriptions de tâches pour s'assurer que les exigences d'emploi correspondent uniquement aux responsabilités du poste, afin de supprimer tout obstacle systémique à l'emploi des personnes en situation de handicap.
Actuellement, MMSCAN 1) réalise une révision et une mise à jour de toutes les descriptions de tâche, et 2) définit tous les écarts potentiels dans notre processus d'embauche (entrevue et accueil).
Objectif de réalisation du projet : Mars 2023.
Formation
MMSCAN propose à l'ensemble de son personnel des formations sur l'APHO par le biais de la plateforme de formation OSC . Tous les membres du personnel doivent suivre cette formation et confirmer avec pris connaissance du module sur l'APHO avant leur embauche définitive.
MMSCAN met actuellement en œuvre un système de gestion de l'apprentissage (LMS) dans le cadre des pratiques HCM/HRIS, afin de permettre une révision annuelle des politiques et des formations, incluant l'accessibilité, et une confirmation de participation.
Objectif de réalisation du projet : Avril 2023.
Aménagement des espaces publics
Les locaux de MMSCAN sont accessibles à toutes et tous. Les espaces de travail, les toilettes et toutes les zones sont accessibles à toutes les personnes.
Aucune nouveauté n'est actuellement mise en œuvre. Cependant, l'accessibilité sera considérée en priorité si MMSCAN choisit de changer de locaux.

9. Handicap

L'APHO définit le « handicap » comme suit :

1. Tout handicap physique, toute infirmité, toute malformation ou tout défigurement physique, auditif ou visuel, causé(e) par une blessure, une maladie ou une anomalie congénitale;
2. Une déficience intellectuelle, un trouble de développement ou un trouble d'apprentissage;
3. Un trouble mental;
4. Une blessure ou un handicap déclaré et/ou compensé par une assurance dans le cadre de la [Loi sur la santé et la sécurité au travail, 1997](#).

Un handicap est parfois difficile à reconnaître. Par exemple, il est plus difficile d'identifier une personne en situation de handicap auditif qu'une personne en situation de handicap physique se trouvant en fauteuil roulant.

Les handicaps sont parfois partiels. Une déficience auditive ou visuelle n'est pas forcément synonyme de surdité ou de cécité. La déficience peut atteindre différents niveaux. Par exemple, une personne ayant un handicap visuel pourrait être en mesure de voir de façon restreinte (rétrécissement du champ visuel), et une personne ayant un handicap auditif pourrait être en mesure d'entendre avec l'aide d'un appareil auditif.

a. Handicap visuel

Les handicaps et déficiences visuelles réduisent la capacité d'une personne à voir. Il est important de savoir qu'un handicap visuel n'est pas forcément synonyme de cécité. Plus fréquemment, ces personnes souffrent d'une déficience visuelle, incluant la perte de la vision périphérique ou de la vision centrale ou le rétrécissement du champ visuel.

Au quotidien, le handicap visuel réduit la capacité à lire les panneaux indicateurs, à lire des contrats, à identifier les dangers et à répondre aux indices ou stimulations visuels. Les personnes en situation de handicap visuel peuvent avoir besoin d'utiliser des appareils ou accessoires, d'être accompagnées de personnes de soutien ou d'animaux d'assistance et/ou d'obtenir des documents en braille.

b. Handicap auditif

Les handicaps et déficiences auditifs impliquent une perte d'audition à différents degrés, pouvant aller jusqu'à la surdité. Les personnes en situation de handicap auditif peuvent avoir besoin d'utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels.

Les handicaps peuvent être multiples, comme la combinaison d'un handicap auditif et d'un handicap visuel. Les handicaps multiples requièrent souvent un accompagnement par des personnes de soutien ou des animaux d'assistance.

c. Handicap physique

Les handicaps physiques ne sont pas tous visibles. Une personne en situation de handicap physique ne sera pas forcément dans un fauteuil roulant et n'utilisera pas toujours des accessoires visibles. Certaines maladies comme l'arthrite ou le diabète, les déficiences cardiaques ou pulmonaires, et les conditions médicales réduisant le mouvement peuvent être également des handicaps physiques.

d. Handicap intellectuel et trouble du développement

Les handicaps intellectuels et les troubles du développement limitent la capacité des personnes à apprendre, à communiquer ou à gérer les besoins du quotidien. Bien que les déficiences intellectuelles et de développement peuvent se remarquer dans les interactions sociales ou après l'observation de la personne, il est essentiel de ne pas méjuger la personne et d'apporter son aide

uniquement si celui-ci est sollicité.

e. Trouble d'apprentissage

Les troubles d'apprentissage sont un spectre de troubles qui affectent la façon dont une personne apprend, acquiert, organise, retient et interprète les informations qu'elle reçoit. Tout trouble de lecture, d'écriture, de langage, de raisonnement mathématique, de résolution des problèmes et de logique est un trouble d'apprentissage. Un trouble d'apprentissage ne signifie pas que la personne ne peut pas apprendre. Cela signifie simplement que la personne apprend différemment. La dyslexie et la trisomie 21 sont des troubles d'apprentissage.

f. Santé mentale

Les troubles de santé mentale ne sont pas visibles et ne se remarquent pas, sauf si la personne les mentionne. Un trouble de santé mentale affecte la capacité d'une personne à interpréter le monde qui les entoure de façon objective. Ces troubles incluent la schizophrénie, la dépression, les phobies, la bipolarité ou l'anxiété. Les hallucinations, la difficulté à se concentrer, l'incapacité à réfléchir clairement ou le manque de motivation peuvent également être le signe de troubles de santé mentale.

g. Les troubles du langage

Les troubles langagiers se traduisent par une difficulté à prononcer les mots ou à communiquer. Cela peut inclure le bredouillement, le bégaiement, le bégaiement masqué ou la nécessité d'utiliser l'écrit pour communiquer. Il est important de savoir qu'un trouble du langage n'est en aucun cas le signe d'autres handicaps ou déficiences.

MMSCAN travaillera sans relâche pour s'assurer que son personnel est formé à reconnaître et à comprendre toutes les personnes handicapées et à pouvoir travailler avec elles dans le respect et la dignité.

10. Obstacles

Les obstacles sont des facteurs qui empêchent certaines personnes à participer pleinement à la société, particulièrement à accéder à certains produits et services ou à l'emploi. Les obstacles sont regroupés dans les catégories suivantes :

a. Obstacles structurels

Il s'agit d'obstacles causés par l'architecture ou la conception de structures. Cela peut inclure des escaliers, des passages étroits ou l'agencement d'une pièce.

b. Obstacles informationnels

Il s'agit d'obstacles créés par la façon dont l'information est communiquée. Cela peut inclure les petits caractères, un manque de contraste ou un service disponible uniquement par téléphone auquel une personne en situation de handicap auditif ne pourrait avoir accès.

c. Obstacles technologiques

Il s'agit d'obstacles créés par la technologie ou l'absence de technologie. Les appareils ou accessoires fonctionnels, les systèmes de relais téléphonique et les courriels contribuent à réduire les obstacles technologiques.

d. Obstacles systémiques

Il s'agit d'obstacles créés par les politiques, les procédures, les pratiques ou les règlements qui restreignent l'accès. Par exemple, un règlement interdisant l'accès aux animaux d'assistance constitue un obstacle systémique.

e. Préjugés

Certaines personnes pourraient avoir des attitudes, des perceptions ou des préjugés négatifs envers les personnes handicapées. Cela inclut, par exemple, l'adhésion au stéréotype qui voudrait qu'une personne handicapée soit complètement impuissante. Il s'avère en réalité d'une personne en situation de handicap puisse être complètement indépendante, avec ou sans l'aide d'appareils ou accessoires fonctionnels. Les personnes non handicapées doivent se retenir de préjuger des capacités d'une personne en situation de handicap et d'apporter une aide non sollicitée.

MMSCAN travaillera sans relâche à éliminer les obstacles pour offrir à toutes et tous un accès sans entrave aux produits, services et locaux de l'Entreprise

11. Offres de service

À garder à l'esprit en tout temps : Ne préjugez jamais de l'incapacité d'une personne en situation de handicap et n'apportez jamais une aide non sollicitée.

a. Appareils et accessoires fonctionnels

Il existe de nombreux appareils et accessoires fonctionnels utiles aux personnes ayant différents handicaps. Qu'il s'agisse de documents en braille, de cannes blanches, de loupes, etc., ces appareils sont utiles pour les personnes ayant une déficience visuelle. Les fauteuils roulants (motorisés ou non) et les béquilles facilitent la mobilité. Les personnes avec des déficiences auditives utilisent parfois une assistance vocale à la lecture ou des accessoires traduisant les paroles en écrit. Quel que soit l'appareil fonctionnel utilisé, ne le touchez jamais sauf si la personne vous le demande.

b. Personnes nécessitant l'accompagnement d'une personne de soutien

Certaines personnes pourraient nécessiter un accompagnement d'une personne de soutien. Ces personnes fournissent un soutien personnel et de communication, comme les interprètes en langue des signes. Il est important d'être conscient-e que les personnes de soutien ne représentent pas la personne qu'elles soutiennent. Communiquez et interagissez directement avec la personne handicapée, pas avec sa personne de soutien, sauf si on vous le demande.

c. Personnes nécessitant l'accompagnement d'animaux d'assistance

Les personnes en situation de handicap doivent être autorisées à pénétrer dans les zones publiques ou les locaux avec leur chien guide ou leur animal d'assistance. Ces animaux d'assistance sont utilisés principalement par les personnes ayant un handicap visuel, auditif ou physique. N'oubliez pas que les animaux d'assistance travaillent et doivent rester concentrés. Ne les traitez jamais comme un animal de compagnie. Parlez toujours directement à la personne.

d. Personnes en situation de handicap visuel

Les personnes en situation de handicap visuel utilisent parfois des cannes blanches, des loupes, des documents en gros caractères ou en braille, et sont parfois accompagnées de personnes de soutien ou d'animaux d'assistance. Ne partez jamais du principe que la personne ne peut pas vous voir. Demandez si vous pouvez aider et, si la personne accepte votre aide, guidez-la en lui permettant d'identifier les passages, les balustrades, les entrées, les points de repère, etc. Ne touchez jamais les accessoires fonctionnels ou les animaux d'assistance.

e. Personnes en situation de handicap auditif

Les personnes en situation de handicap auditif ont une audition plus ou moins limitée. Si cela est possible, communiquez avec elles par écrit (carnet, texto ou courriel) pour les aider à bien vous comprendre si elles n'utilisent pas d'appareils auditifs.

f. Personnes ayant des déficiences intellectuelles ou d'apprentissage

Soyez patient·e et utilisez un vocabulaire simple lorsque vous interagissez avec un·e client·e ayant une déficience intellectuelle ou d'apprentissage. Si vous ne comprenez pas ce que la personne dit, ne préjugez jamais de ce que vous avez compris, il est toujours préférable de clarifier ce qui a été dit. Les personnes ayant des déficiences intellectuelles ou d'apprentissage pourraient être accompagnées d'une personne de soutien.

g. Personnes ayant des troubles de santé mentale

Traitez ces personnes avec respect, en prenant en compte leur situation. Écoutez attentivement pour déterminer ce dont la personne a besoin et répondez calmement, de manière à la rassurer. Il est important de noter que certaines situations peuvent provoquer une **crise** pouvant nécessiter l'aide d'un·e professionnel·le.

h. Personnes ayant des troubles du langage

Ne partez pas de l'idée qu'une personne a d'autres handicaps en fonction de sa façon de parler ou de communiquer. Si vous ne comprenez pas ce que dit la personne, demandez-lui de répéter et essayez de lui poser des questions auxquelles elle peut répondre simplement par oui ou par non. Évitez d'interrompre et faites preuve de politesse et de patience.

i. Personnes ayant des troubles de l'apprentissage

Faites preuve d'attention, de patience et de naturel. Demandez à la personne comment vous pouvez les aider et offrez-leur des informations de la façon qui lui convient le mieux. Rappelez-vous qu'une personne ayant des troubles de l'apprentissage peut prendre plus de temps que la plupart des gens à intégrer ce qui est dit et à y répondre. Une personne ayant des troubles de l'apprentissage peut être accompagnée d'une personne de soutien ou utiliser un carnet ou des appareils vocaux pour communiquer.

12. Annexe

Lexique	
Termes à éviter	Termes appropriés
Un-e handicapé-e	Personne en situation de handicap, personne handicapée, personne ayant un handicap, une déficience ou une limitation
Vieux, vieille, personne âgée	Senior
Un aveugle, un malvoyant	Personne en situation de handicap visuel, personne malvoyante
Sourd	Personne sourde
Personne en fauteuil roulant	Personne utilisant un fauteuil roulant
Muet	Personnes ayant une déficience de langage
Attaque, épisode, faire une attaque	Épilepsie, crise, être en situation de crise, personne épileptique
Un-e retardé-e mental-e, débile, lent-e, dyslexique, autiste	Personne ayant un trouble d'apprentissage, personne ayant « nom de la limitation ou du trouble »
Fou, folle, psychotique, névrosé	Personne ayant un handicap mental, personne ayant « nom de la limitation fonctionnelle ou de la déficience »
Nain, naine	Personne de petite taille
Mongol, mongolien-ne	Personne ayant une déficience de développement, Personne ayant une trisomie 21 ou le syndrome de Down
Personne normale	Personne non handicapée, personne sans limites fonctionnelle
Désordre, incapacité	Trouble, limitation
Handicapé physique	Personne en situation de handicap physique
Handicapé moteur	Personne ayant des tremblements, des spasmes
En règle générale, une personne handicapée devrait être définie ou décrite comme une personne ayant ou vivant avec un handicap, et non pas décrite par le handicap en lui-même.	

Plan pluriannuel 2016 à 2021	
Texte de loi	Action
PARTIE II : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS	
<p>Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique</p> <p>13. (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'organisation assujettie qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce dès que cela est matériellement possible</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure créée, communiquée et pratiquée chaque année aux deux bureaux de Mitsubishi Motors. • Mesures d'urgence affichées sur les panneaux d'information sur la santé et la sécurité au travail. • Mesures d'urgence distribuées à chaque embauche et disponibles sur le lecteur partagé de l'Entreprise. • Documents disponibles en formats accessibles sur demande.
PARTIE III : NORMES POUR L'EMPLOI	

<p>Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail</p> <p>27. (1) L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p>(2) Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.</p> <p>(3) L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p>(4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :</p> <p>(a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;</p> <p>(b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen; et</p> <p>(c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure créée, communiquée et pratiquée chaque année aux deux bureaux de Mitsubishi Motors. • Les personnes nouvellement embauchées doivent remplir un formulaire de renseignements en cas d'urgence pour indiquer tout problème de santé ou handicap. • Les employé-es doivent remplir un formulaire de renseignements en cas d'urgence chaque année ou à chaque changement de situation. • Documents disponibles en formats accessibles sur demande.
---	---

Plan pluriannuel 2014	
Texte de loi	Action
PARTIE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	
<p>Établissement de politiques en matière d'accessibilité</p> <p>3. (1) Toute organisation assujettie élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Politique de service à la clientèle créée : Politiques et procédures APHO du service à la clientèle 12/07/12 • Politique envoyée à tous les concessionnaires de l'Ontario.

<p>exigences énoncées dans le présent règlement qui s'appliquent à son égard.</p> <p>(2) Les organisations assujetties, à l'exception des petites organisations, incluent dans leurs politiques une déclaration relativement à leur engagement envers la satisfaction, en temps opportun, des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées.</p>	
<p>Plans d'accessibilité</p> <p>4. (1) Le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative, les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations font ce qui suit :</p> <p>(a) ils établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement;</p> <p>(b) ils affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, s'ils en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible; et</p> <p>(c) ils examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.</p>	<p>Plan d'accessibilité créé en 2014 et révisé en 2015.</p> <p>Le site est actuellement en rénovation et le plan d'accessibilité sera publié dans la section « À propos ».</p>

Plan pluriannuel 2015	
Texte de loi	Action
PARTIE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	
<p>Formation</p> <p>7. (1) Toute organisation assujettie veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées :</p> <p>(a) les personnes qui sont des employés ou des bénévoles de l'organisation;</p> <p>(b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; et</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Module de formation en ligne par VuBiz : Formation en ligne sur le service à la clientèle accessible APHO : <ul style="list-style-type: none"> ○ Toutes les personnes nouvellement employées doivent suivre cette formation ○ Tous les employé-es actuel-les doivent suivre cette formation • Registres de formation mis à jour par les ressources humaines sur le lecteur partagé des ressources humaines.

<p>(c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.</p> <p>(2) La formation sur les exigences des normes d'accessibilité et sur les dispositions du Code des droits de la personne visées au paragraphe (1) est en phase avec les fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent.</p> <p>(3) Les personnes visées au paragraphe (1) reçoivent leur formation dès que cela est matériellement possible.</p> <p>(4) Toute organisation assujettie fournit sur une base continue une formation sur les modifications apportées, le cas échéant, aux politiques visées à l'article 3.</p> <p>(5) Le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative, toute organisation désignée du secteur public et toute grande organisation gardent un dossier de la formation fournie en application du présent article, et notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants.</p>	
PARTIE II : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS	
<p>Processus de rétroaction</p> <p>11. (1) Toute organisation assujettie qui dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.</p> <p>(2) Le présent article n'a pas pour effet de porter atteinte aux obligations qu'impose la section 7 du règlement de l'Ontario 4.2 9/07 (Normes pour les services à la clientèle).</p> <p>(3) L'organisation informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication à l'égard du processus de rétroaction.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Option disponible dans la section « À propos » du site Web pour fournir des rétroactions

Plan pluriannuel 2016	
Texte de loi	Action
PARTIE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	
<p>Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations</p> <p>5. (1) Le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative et les organisations désignées du secteur public prennent en compte la conception axée sur l'accessibilité et les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible.</p> <p>(2) Si le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative ou une organisation désignée du secteur public détermine qu'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte la conception axée sur l'accessibilité et les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, il en fournit une explication sur demande.</p> <p>(3) Le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative et les organisations désignées du secteur public doivent satisfaire aux exigences du présent article selon l'échéancier suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative, le 1^{er} janvier 2012. 2. Pour les grandes organisations désignées du secteur public, le 1^{er} janvier 2013. 3. Pour les petites organisations désignées du secteur public, le 1^{er} janvier 2014. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notre organisation n'est pas assujettie, mais ces points devront être pris en compte en cas de recherche de nouveaux locaux.
PARTIE II : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS	
<p>Formats accessibles et aides à la communication</p> <p>12. (1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication :</p> <ol style="list-style-type: none"> (a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitsubishi Motors fournit les communications en format accessible sur demande.

<p>d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;</p> <p>(b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.</p> <p>(2) L'organisation assujettie consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.</p> <p>(3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.</p> <p>(4) Toute organisation assujettie tenue de fournir des formats accessibles ou des formats accessibles et des aides à la communication en application de l'article 3, 4, 11, 13, 19, 26, 28, 34, 37, 44 ou 64 doit satisfaire aux exigences des paragraphes (1) et (2), et le faire selon l'échéancier prévu à l'article auquel il est fait renvoi, mais seulement dans la mesure où les exigences s'appliquent à celles énoncées à cet article</p>	
<p>14. (2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A au début, puis Niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.</p> <p>(4) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A au début, puis Niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.</p> <p>2. Au plus tard le 1^{er} janvier 2021, tous les sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception de ce qui suit ;</p>	<p>Le site Web de Mitsubishi Motors est en cours de rénovation, conformément aux normes WCAG de niveau AA</p> <ul style="list-style-type: none"> Le nouveau site Web a été lancé en décembre 2015

<p>i. le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct), ii. le critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).</p>	
PARTIE III : NORMES POUR L'EMPLOI	
<p>Recrutement : dispositions générales</p> <p>22. L'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.</p>	<p>INCLUSIVITÉ MMSCAN est un employeur qui offre des opportunités équitables et encourage un environnement inclusif et accessible. Nous nous engageons à créer un environnement où l'ensemble de notre personnel et notre clientèle se sent valorisé, respecté et soutenu.</p> <p>MMSCAN soutient les candidats et candidates nécessitant des arrangements lors du processus de recrutement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cet énoncé est inclus dans l'onglet « Carrière »
<p>Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection</p> <p>23. (1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.</p> <p>(2) L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.</p>	<p>Lorsque les candidats et candidates sélectionnés passent au stade de l'évaluation et de la sélection, on leur demande si des adaptations sont nécessaires.</p>
<p>Avis aux candidats retenus</p> <p>24. L'employeur qui offre un emploi au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.</p>	<p>À lire et à inclure dans l'offre d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Énoncé avisant les employé-es qu'ils-elles ont le droit à un plan d'évacuation d'urgence personnalisé et que faire si c'est le cas. • Les employé-es handicapé-s doivent contacter leur supérieur-e et les ressources humaines pour mettre en œuvre les mesures d'adaptation.

<p>Renseignements sur les mesures de soutien</p> <p>25. (1) L'employeur informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.</p> <p>(2) L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.</p> <p>(3) L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.</p>	<p>À examiner et à inclure dans la trousse d'accueil de l'employé-e.</p>
<p>Formats accessibles et aides à la communication pour les employés</p> <p>26. (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) l'information nécessaire pour faire son travail; (b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail. <p>(2) L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.</p>	<p>Les formats de communication accessibles sont disponibles sur demande.</p>

Documents de référence externes	Section(s)
<i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>	1 4
<i>Rapport de conformité sur l'accessibilité (APHO)</i>	4
<i>OSG</i>	5.1 6
<i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail</i>	6



MITSUBISHI MOTOR SALES OF CANADA, INC.
2090 Matheson Blvd. East
Mississauga, Ontario L4W 5P8
905-214-9000
www.mitsubishi-motors.ca

Documents de référence internes	Section(s)