



## Plan pluriannuel d'accessibilité 2023

### Introduction

À Caesarstone Canada Inc., nous accordons la priorité aux personnes d'abord. Nous nous traitons mutuellement avec équité et respect. Nous croyons en l'égalité des chances pour les membres de notre personnel, nos fournisseurs, nos partenaires, notre clientèle et les communautés.

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) ont été adoptés pour élaborer, mettre en œuvre et faire respecter les normes d'accessibilité afin de garantir l'accessibilité des personnes ayant un handicap de l'Ontario en ce qui concerne :

- l'information et les communications
- l'emploi
- la conception des espaces publics
- les services à la clientèle
- le transport

Les exigences de la LAPHO et du RNAI ne remplacent pas les exigences établies en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* ou de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. En vertu de la LAPHO et du RNAI, nous sommes tenus d'établir, de mettre en œuvre, de tenir à jour et de documenter un plan d'accessibilité pluriannuel. Ce plan décrit notre stratégie pour identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et satisfaire aux exigences du RNAI.

Conformément aux exigences énoncées dans le RNAI, nous nous engageons à :

- publier le plan pluriannuel d'accessibilité sur notre site Web.
- fournir le plan dans un format accessible sur demande.
- réexaminer et mettre à jour le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.
- réexaminer et mettre à jour le plan d'accessibilité en consultation avec les personnes ayant un handicap.
- prendre en compte la rétroaction qui vient de l'externe et de l'interne pour les révisions.

### Déclaration d'engagement

Caesarstone Canada Inc. (l'« entreprise ») s'engage à créer et à assurer un environnement accessible à toutes les tierces parties et à fournir des aménagements au besoin, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005* (la « loi »). L'entreprise s'engage à servir avec excellence toutes les tierces parties, y compris les personnes ayant un handicap, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en satisfaisant aux exigences de la loi en temps voulu. Caesarstone Canada s'engage à fournir ses services, programmes, biens et installations aux personnes ayant un handicap d'une manière qui :

- est exempte de toute discrimination.
- cherche à fournir des services intégrés.
- est dans un format accessible.
- prend en considération le handicap d'une personne.

Caesarstone Canada compte sur tout son personnel ainsi que sur l'ensemble de ses bénévoles et de ses partenaires pour l'aider à maximiser l'accessibilité au sein de l'entreprise, en :

- déterminant les obstacles potentiels et proposant des moyens de les éliminer.
- participant à des formations.
- apprenant à interagir avec les personnes ayant un handicap, y compris celles qui ont besoin d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance.



- apprenant à utiliser les dispositifs d'accessibilité existants.
- conseillant l'entreprise en cas de besoin d'une assistance temporaire ou permanente par une personne ayant un handicap pour satisfaire à ses besoins en matière d'accessibilité.

## Plan d'accessibilité 2023

### Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

#### Partie 1 – Dispositions générales

##### Exigence : Politique d'accessibilité

L'entreprise s'efforce sans cesse de mener ses activités dans le respect de la dignité et de l'indépendance des membres du personnel, des fournisseurs, des partenaires, de la clientèle et des communautés de personnes ayant un handicap. Afin de tenir compte des handicaps, un préavis est apprécié et peut être exigé.

Caesarstone Canada Inc. s'engage à disposer d'une politique en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO. La politique comprend une déclaration d'engagement de l'organisme et des exigences pour le personnel à tous les niveaux de l'entreprise afin de satisfaire en temps utile aux exigences d'accessibilité pour les personnes ayant un handicap.

##### **Mesures prises :**

- La politique d'accessibilité de l'entreprise a été élaborée et approuvée.
- La politique d'accessibilité de l'entreprise a été revue et mise à jour conformément aux processus de révision internes.
- La politique d'accessibilité de l'entreprise sera mise à la disposition des membres de la clientèle et du personnel qui en font la demande dans un format accessible.

##### **Mesures prévues :**

- Continuer à réviser la politique d'accessibilité de l'entreprise au moins tous les trois ans ou chaque fois que les pratiques et/ou les procédures de Caesarstone Canada Inc. changent afin de s'assurer qu'elle est à jour et que toutes les exigences de la LAPHO sont intégrées.
- Continuer de mettre la politique d'accessibilité de l'entreprise à la disposition des membres de la clientèle et du personnel qui en font la demande dans un format accessible.

##### Exigence : Plan pluriannuel d'accessibilité

Caesarstone Canada Inc. s'engage à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'accessibilité pluriannuel afin de satisfaire aux exigences de la LAPHO et aux besoins des parties prenantes de Caesarstone Canada Inc. ayant un handicap.

##### **Mesure prise :**

- Un plan d'accessibilité pluriannuel a été élaboré en 2023.

##### **Mesures prévues :**

- Afficher le plan d'accessibilité pluriannuel mis à jour sur le site Web de Caesarstone Canada Inc.
- Fournir le plan dans un format accessible sur demande.



- Réexaminer et mettre à jour le plan pluriannuel d'accessibilité au moins tous les cinq ans en fonction de l'évolution des exigences en matière d'accessibilité et de la rétroaction des parties prenantes internes et externes.

#### **Exigence : Formation**

Caesarstone Canada Inc. s'engage à offrir une formation appropriée sur la LAPHO à l'ensemble des membres du personnel qui traitent avec des tierces parties au nom de l'entreprise, à tout le personnel de gestion et à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de l'entreprise. Le contenu de la formation comprend les exigences de la LAPHO, du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes ayant un handicap. L'entreprise utilisera plusieurs voies pour promouvoir la sensibilisation et encourager l'apprentissage continu en matière d'accessibilité.

#### **Mesures prises :**

- Tout le personnel concerné a suivi la formation sur la LAPHO.
- La formation sur la LAPHO a été ajoutée au processus d'accueil et d'orientation.
- La formation obligatoire continue d'être dispensée à toute personne nouvellement embauchée.
- L'ensemble du personnel, des cadres et de la haute direction savent comment interagir avec des membres de la clientèle aux capacités diverses.

#### **Mesures prévues :**

- L'entreprise mettra en place un cycle de formation de perfectionnement au moins tous les trois ans ou au fur et à mesure des changements afin de faire en sorte que les connaissances restent à jour.

## **Partie 2 Normes pour l'information et les communications**

Caesarstone Canada Inc. reconnaît l'importance de fournir de l'information et des communications dans des formats accessibles afin de satisfaire aux normes de la LAPHO et du RNAI.

#### **Exigence : Formats accessibles et aides à la communication**

Caesarstone Canada Inc. s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes ayant un handicap. L'entreprise intégrera les exigences d'accessibilité des normes pour l'information et les communications du RNAI pour s'assurer que ses systèmes et plateformes d'information et de communication sont accessibles et satisfont aux besoins des personnes ayant un handicap. Sur demande, l'entreprise consultera la personne qui demande l'information et lui fournira ou fera fournir en temps utile des formats accessibles et/ou des aides à la communication, et ce, à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé à d'autres personnes.

Dans certaines situations, il se peut que les formats accessibles et les aides à la communication ne soient pas fournis. Il s'agit notamment des situations suivantes :

- Il n'est pas techniquement possible de convertir un document dans un format accessible. Dans ce cas, l'entreprise expliquera pourquoi et fournira un bref résumé.
- L'information provient d'un autre organisme ou d'une autre entreprise.
- Nous ne contrôlons pas cette information.
- L'information se trouve sur des produits ou des étiquettes.

Si Caesarstone Canada Inc. détermine qu'il n'est pas possible de convertir l'information ou les communications, l'entreprise fournira à la personne qui demande l'information ou les communications :

- une explication de la raison pour laquelle il n'est pas possible de convertir l'information ou les communications.
- Un résumé de l'information ou des communications non convertibles.

**Mesures prises :**

- Mettre en œuvre notre processus accessible de rétroaction sur le service à la clientèle. La rétroaction peut se faire sous plusieurs formes, notamment par téléphone, par courriel et sur le site Web.

**Mesures prévues :**

- Améliorer en continu l'accessibilité de notre information et de nos communications en examinant la rétroaction reçue afin de déterminer les obstacles à l'accessibilité et en s'efforçant de les éliminer.
- Continuer à utiliser le mécanisme de rétroaction et de demande d'accessibilité pour permettre aux personnes ayant un handicap de demander des formats accessibles ou des aides à la communication.

**Exigence : Sites et contenus Web accessibles**

Les sites Web orientés vers l'externe et le contenu Web que contrôle directement Caesarstone Canada Inc. seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web, conformément à l'échéancier déterminé dans le RNAI.

L'entreprise envisagera également de se conformer aux normes WCAG 2.0 niveau A et niveau AA pour son site intranet. Cela améliorera l'inclusion et permettra aux membres du personnel qui se servent de technologies adaptées d'avoir un meilleur accès à l'information.

**Mesures prises :**

- Les nouveaux sites Web publics, les sites Web ayant fait l'objet d'une mise à jour significative et tout contenu Web publié après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 sont conformes aux WCAG 2.0 niveau AA, à l'exception des critères 1.2.4 (sous-titrage en direct) et 1.2.5 (descriptions audio préenregistrées).

**Mesures prévues :**

- Tous les sites Web publics et le contenu Web mis en ligne après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 seront également conformes aux WCAG 2.0 niveau AA, à l'exception des critères 1.2.4 (sous-titrage en direct) et 1.2.5 (descriptions audio préenregistrées).
- Veiller à ce que les futurs services numériques ou programmes informatiques soient conçus pour être accessibles, en s'efforçant de donner à toutes les personnes utilisatrices un accès égal à l'information et à la fonctionnalité.
- Veiller à ce que les formulaires soient conçus et conformes aux critères d'accessibilité.

**Exigences : Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique**

Caesarstone Canada Inc. accorde la priorité à la sécurité et s'efforce de veiller à ce que ses installations soient sûres pour les membres de son personnel, ses fournisseurs, ses partenaires, sa clientèle et les communautés de personnes ayant un handicap. L'entreprise et les installations louées ont la responsabilité de préparer des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique concernant les bâtiments et de fournir ces renseignements dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées, dès que possible, sur demande.

**Mesures prises :**

- La société a entrepris un examen des procédures d'urgence dans chacune de ses installations afin de fournir des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique dans les bâtiments. L'entreprise fournira ces renseignements dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées, dès que possible, sur demande.

**Mesures prévues :**



- Si l'entreprise n'est pas en mesure de fournir sur demande des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique dans les bâtiments, elle fournira ces renseignements dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées, dès que possible.

### Partie 3 Normes pour l'emploi

Caesarstone Canada Inc. est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et s'engage à adopter des pratiques d'emploi inclusives et accessibles qui permettent d'attirer et de retenir des employées et des employés de talent ayant un handicap. L'entreprise reconnaît qu'en éliminant les obstacles tout au long du cycle de vie de l'emploi, elle créera un milieu de travail diversifié, accessible et qui permet aux membres du personnel de réaliser leur plein potentiel.

#### **Exigence : Recrutement**

Comme employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi, Caesarstone Canada Inc. accueille la candidature des personnes ayant un handicap. Toutes les personnes candidates seront prises en considération pour un emploi, quelles que soient leurs aptitudes, et leur candidature sera évaluée en fonction de leurs qualifications, de leur mérite et des besoins de l'entreprise.

#### **Mesures prises :**

- La section « carrières » sur le site Web de l'entreprise précise que des aménagements sont disponibles sur demande.
- Toutes les annonces publiées sur le site Web des carrières destiné au grand public comportent un avis sur les aménagements disponibles pour les personnes ayant un handicap, le cas échéant, afin de faciliter leur participation aux processus de recrutement. Tous les affichages comprennent la déclaration suivante (en anglais) : *Notre entreprise est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances et s'engage en faveur de la diversité et de l'inclusion. Nous accueillons et encourageons les candidatures de personnes ayant un handicap. Des aménagements sont offerts sur demande pour les personnes candidates, et ce, à tous les aspects du processus de sélection.*
- Les candidatures choisies pour une entrevue et/ou un test seront informées que des aménagements sont possibles, sur demande.
- Lorsque des offres d'emploi sont faites, l'entreprise informe les personnes candidates retenues de la politique d'aménagements aux besoins des membres du personnel ayant un handicap.

**Commented [ML1]:** I could not find the postings in French. If they exist, please remove (en anglais), keep the space before the colon and use the existing French statement instead of the translation I have given here.

#### **Mesures prévues :**

- Continuer à s'attaquer aux obstacles au recrutement.
- Continuer à offrir des aménagements aux membres du personnel.

#### **Exigence : Formats accessibles et aides à la communication pour les employés**

Dès que possible après leur entrée en fonction, on informera les membres du personnel que des aides à la communication sont disponibles pour les personnes ayant un handicap. Caesarstone Canada Inc. fournira des renseignements à jour au personnel chaque fois qu'il y aura un changement aux politiques existantes sur la prestation d'aménagements au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'une employée ou d'un employé en raison d'un handicap.

#### **Mesures prises :**

- Au nombre des technologies d'assistance utilisées au sein de l'entreprise, on trouve : ZoomText, divers claviers, des souris spécialisées, des postes de travail et des composants ergonomiques.
- Toutes les vidéos utilisées dans les cours d'apprentissage et de performance sont sous-titrées.

#### **Mesures prévues :**

- Continuer à fournir des dispositifs d'assistance selon les besoins.



- Former les membres du personnel à la création de documents accessibles.

#### **Exigence : Plans d'adaptation individualisés et documentés**

Caesarstone Canada Inc. fournira des renseignements d'urgence personnalisés pour aider en cas d'urgence une personne employée ayant un handicap. Avec le consentement de la personne, l'entreprise fournira des renseignements sur les situations d'urgence au lieu de travail à une personne désignée pour aider en cas d'urgence la personne employée ayant un handicap.

#### **Mesure prise :**

- L'entreprise dispose d'une politique d'aménagement du milieu de travail et d'un programme de sécurité au travail qui comprend des processus documentés et des renseignements sur l'aménagement du milieu de travail pour les membres du personnel ayant diverses capacités.

#### **Mesure prévue :**

- Continuer à examiner les processus et les procédures documentés et chercher des moyens d'améliorer la façon dont Caesarstone Canada Inc. fournit des aménagements aux membres du personnel ayant un handicap.

#### **Exigence : Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Lorsque l'entreprise sait qu'une personne employée a un handicap et qu'elle a besoin d'aménagements, des renseignements personnalisés au sujet des interventions d'urgence à effectuer dans le milieu de travail seront fournis dès que possible à la personne si ces renseignements sont nécessaires compte tenu de la nature du handicap.

#### **Mesures prises :**

- Notre plan de préparation aux situations d'urgence comprend des exigences relatives aux personnes ayant besoin d'assistance et à la LAPHO.
- Des plans d'urgence individualisés pour le milieu de travail ont été préparés pour les membres du personnel qui ont divulgué un handicap et qui ont besoin d'aménagements.
- Une procédure de communication des plans individuels d'intervention d'urgence aux agentes et agents de sécurité-incendie d'étage a été mise en place afin de préserver la confidentialité de toute information médicale susceptible d'être divulguée au cours de la procédure d'aménagement.
- Le cours en ligne sur le protocole particulier aux situations d'urgence a été rendu accessible.

#### **Mesure prévue :**

- Examiner et réviser de manière continue et régulière les plans d'urgence individuels en milieu de travail.

## **Partie 4 Normes pour la conception des espaces publics**

Caesarstone Canada Inc. vise à rendre ses espaces publics, comme ses salles d'exposition, ses parcs de stationnement et ses toilettes publiques, plus accessibles aux personnes ayant un handicap.

#### **Exigence : Espaces publics accessibles**

L'entreprise intégrera une conception, des critères et des caractéristiques d'accessibilité au moment de l'acquisition ou du réaménagement de tout espace appartenant à l'organisme ou loué par lui. Caesarstone Canada Inc. s'efforce de satisfaire aux exigences établies par les *Normes d'accessibilité intégrées - Normes pour la conception des espaces publics et le Code du bâtiment de l'Ontario*.

#### **Mesure prise :**



- Caesarstone Canada Inc. a ajouté des toilettes accessibles aux fauteuils roulants au rez-de-chaussée de ses installations en Ontario.

**Mesure prévue :**

- Améliorer continuellement l'accessibilité physique des bureaux de Caesarstone Canada Inc.

## Partie 5 Normes pour les services à la clientèle

Caesarstone Canada Inc. accorde la priorité aux personnes et s'efforce de créer des expériences de service à la clientèle qui satisfont aux besoins des membres de la clientèle ayant des capacités variées. Les personnes membres de la clientèle qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien sont les bienvenues dans les salles d'exposition de l'entreprise. L'entreprise sollicite également une rétroaction à l'intérieur et à l'extérieur concernant les normes de service à la clientèle afin d'améliorer l'accessibilité des services au public.

**Exigence : Services à la clientèle accessibles**

Caesarstone Canada Inc. vise l'excellence du service dans toutes ses interactions avec les fournisseurs, les partenaires, la clientèle et les communautés de personnes ayant un handicap.

L'entreprise satisfera aux exigences de la LAPHO et du RNAI. L'entreprise détermine de manière proactive les obstacles à l'accessibilité ainsi que les moyens appropriés pour satisfaire aux besoins des membres de la clientèle et des fabricants afin de fournir un service à la clientèle accessible aux personnes ayant des capacités diverses.

**Mesures prises :**

- On a formé le personnel, les cadres et la haute direction sur la LAPHO et on tient des registres de la formation dispensée.
- Les dispositifs d'assistance et les animaux d'assistance sont autorisés à tous les sites de Caesarstone Canada Inc. dans les zones où la clientèle a accès.
- Les personnes de soutien qui accompagnent une personne ayant un handicap sont les bienvenues dans les zones où le public ou des tiers sont autorisés.
- On informe la clientèle quand les services accessibles sont temporairement non disponibles.
- On a élaboré des procédures d'urgence pour garantir l'assistance aux membres de la clientèle ayant des capacités diverses, et ce, en cas d'urgence dans le bâtiment.

**Mesures prévues :**

- Continuer de former les personnes nouvellement embauchées sur le service à la clientèle accessible.
- Continuer de permettre aux membres de la clientèle d'utiliser des dispositifs d'assistance et d'accueillir l'aide des animaux d'assistance et des personnes de soutien.
- Continuer de communiquer quand les services accessibles sont temporairement non disponibles en utilisant des méthodes adaptées aux circonstances.
- Continuer d'examiner les procédures d'urgence pour garantir l'assistance aux membres de la clientèle ayant des capacités diverses, et ce, en cas d'urgence dans le bâtiment.

**Exigence : Rétroaction**

Caesarstone Canada Inc. vous invite à lui faire part de vos commentaires sur la façon dont les services ont été fournis aux personnes ayant un handicap. Les commentaires seront recueillis par téléphone, par le service de relais Bell-ATS, par courriel grâce au site Web de l'entreprise et en personne dans n'importe lequel de ses établissements. Les commentaires de la clientèle seront acceptés dans des formats accessibles et avec d'autres aides à la communication si nécessaire. La rétroaction sera prise en compte pour améliorer les services et au moment d'examiner le plan pluriannuel.

**Mesures prises :**

- La rétroaction peut être fournie dans différent formats, notamment en personne, par courriel, par téléphone ou par écrit à l'adresse 350, Caldari Road, Concord (Ontario) L4K 4J4 et par le service de relais Bell-ATS.
- Caesarstone met à la disposition de son personnel une ligne d'assistance téléphonique lui permettant de faire part de ses commentaires de manière anonyme.

**Mesures prévues :**

- Continuer d'utiliser la rétroaction comme moyen d'améliorer les services aux personnes ayant des capacités différentes.
- Veiller à ce que les processus internes de rétroaction pour le personnel soient accessibles.

**Mesurer les résultats****Examen de la rétroaction**

Caesarstone Canada Inc. surveillera et évaluera tous les commentaires concernant l'accessibilité qu'elle recevra tout au long de l'année. Ces renseignements seront utilisés pour améliorer en permanence les processus et politiques d'accessibilité existants et pourront être intégrés dans le rapport sur l'accessibilité et/ou le plan pluriannuel de l'entreprise.

**Révisions du plan pluriannuel d'accessibilité**

Si, à la suite d'une consultation publique, d'une rétroaction et des propres processus d'action et de planification de l'entreprise en matière d'accessibilité, on détermine que le plan pluriannuel d'accessibilité doit être révisé, on le mettra à jour pour tenir compte de ces observations. Les révisions seront publiées sur le site Web de Caesarstone Canada Inc. et seront fournies sur demande dans d'autres formats accessibles.

**Merci de nous faire part de votre rétroaction**

Caesarstone Canada Inc. accueille toutes les demandes de renseignements et les commentaires sur l'accessibilité et les efforts de l'entreprise pour se conformer à la LAPHO et au RNAI.

Les commentaires peuvent être faits en personne, par courriel, par téléphone ou par écrit à l'adresse :

Comité de santé et de sécurité et/ou ressources humaines

350, Caldari Road, Concord (Ontario) L4K 4J4

416-322-4000, poste 8416

[cspada@caesarstone.ca](mailto:cspada@caesarstone.ca)

Les commentaires peuvent être faits de façon anonyme par courriel, par téléphone ou par écrit par l'intermédiaire de la Lighthouse Hotline :

En anglais : 1-877-472-2110

En espagnol : 1-800-216-1288

En français : 1-855-725-0002

[www.lighthouse-services.com/Caesarstone](http://www.lighthouse-services.com/Caesarstone)

[reports@lighthouse-services.com](mailto:reports@lighthouse-services.com)

**Autorisation :**

Ken Williams, président

**Historique de l'approbation et de la révision de la politique**



<i>Date d'entrée en vigueur de la politique :</i>	<b>31 décembre 2023</b>
<i>Dernière révision / mise à jour :</i>	<b>31 décembre 2023</b>
<i>Approuvée par (nom complet) :</i>	<b>Ken Williams, président et directeur général</b>
	<i>Jasmine Antonio, vice-présidente des ressources humaines</i>