MINES D'OR WESDOME LTÉE
POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE
SELON LE RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 191/11

OBJECTIF

Mines d'Or Wesdome ltée (la « **Société** ») s'engage à fournir un service exceptionnel à tous ses clients et à veiller à ce que son lieu de travail soit accessible à tous ses clients et à tous ses employés. Rendre les services accessibles aux personnes handicapées est un élément important de cet engagement à fournir un service à la clientèle de qualité supérieure.

Nous cherchons à fournir nos biens et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos services et de bénéficier des mêmes services au même endroit et de la même manière que les autres clients.

La présente politique établit notre engagement à fournir un service à la clientèle accessible en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences en matière de normes de service à la clientèle prévues par le Règlement de l'Ontario 191/11, soit le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (le « **RNAI** »). La présente politique décrit notre stratégie en vue de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et de satisfaire aux exigences du RNAI.

La politique d'accessibilité sera mise à la disposition du public, y compris dans un format accessible sur demande. La politique d'accessibilité sera réexaminée et mise à jour, le cas échéant, au moins une fois tous les cinq ans.

APPLICATION

La présente politique d'accessibilité (la « **Politique** ») s'applique à tous nos employés et directeurs, ainsi qu'aux tiers (par exemple, les entrepreneurs) que nous pouvons désigner pour fournir nos biens et services en notre nom. La présente Politique s'applique dans la mesure où les membres du public interagissent directement avec nos représentants et sont en mesure d'accéder directement à nos services, nos produits et nos installations.

Principes fondamentaux

La Société mettra tout en œuvre pour s'assurer que la présente Politique ainsi que les pratiques et procédures qui s'y rapportent sont conformes aux quatre principes fondamentaux suivants :

- *Dignité* : les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients de valeur, méritant d'être servies au même titre que n'importe quel autre client.
- *Égalité des chances* : les personnes handicapées devraient avoir une chance égale d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des biens et services de la Société.
- *Intégration* : dans la mesure du possible, les personnes handicapées devraient bénéficier des biens et services de la Société au même endroit et de la même manière ou d'une manière

similaire que n'importe quel autre client. Dans les cas où l'intégration ne répond pas aux besoins des personnes handicapées, les biens et services seront, dans la mesure du possible, fournis d'une autre manière qui tienne compte des besoins individuels de la personne.

- *Indépendance* : les biens et services doivent être fournis d'une manière qui respecte l'indépendance des personnes handicapées. À cette fin, la Société sera toujours disposée à aider les personnes handicapées, mais ne le fera pas sans leur autorisation expresse.

DÉFINITIONS

Animal d'assistance : un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- la personne fournit une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Appareil(s) et accessoire(s) fonctionnel(s) : désigne tout appareil utilisé pour aider une personne à accomplir une ou plusieurs tâches particulières ou pour l'aider dans ses activités quotidiennes. Il peut s'agir notamment d'un fauteuil roulant, d'un lecteur d'écran, d'un appareil d'écoute ou d'une canne.

Chien(s) guide(s) : désigne un chien de travail hautement entraîné qui a été dressé dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement 58 de l'Ontario en vertu de la Loi de 1990 sur les droits des aveugles, afin d'assurer la mobilité, la sécurité et une plus grande indépendance des personnes aveugles.

Employé(s) : désigne tous les employés et bénévoles (rémunérés ou non, à temps plein, à temps partiel ou contractuels).

Format(s) accessible(s) : désigne des formats qui constituent une alternative à la version imprimée standard et qui sont accessibles aux personnes handicapées. Les formats accessibles peuvent comprendre, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Handicap(s) : signifie :

a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien guide ou d'un autre animal, ou d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif;
b) une condition de déficience mentale ou de déficience intellectuelle;
c) un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus liés à la compréhension ou à l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
d) un trouble mental; ou

e) une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Personne(s) de soutien : désigne une personne engagée ou choisie par une personne handicapée pour fournir des services ou une assistance en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de besoins médicaux ou d'accès aux biens et aux services. Les besoins médicaux peuvent comprendre, sans s'y limiter, la surveillance de la santé d'une personne ou la fourniture d'une assistance médicale en étant disponible en cas de crise convulsive.

Soutien à la communication : désigne le soutien dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin pour accéder à l'information. Le soutien à la communication peut comprendre, sans s'y limiter, le sous-titrage, le soutien alternatif et augmentatif, le langage clair, le langage des signes et d'autres formes de soutien qui facilitent une communication efficace.

COMMUNICATION

La Société s'engage à rendre les informations et les communications de la Société accessibles aux personnes handicapées. Lorsque nous communiquerons avec des personnes handicapées, nous le ferons en tenant compte de leur handicap. En conséquence, nous formerons tout le personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de différents types de handicaps.

APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Les personnes handicapées sont invitées à utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels (par exemple, canne blanche, fauteuil roulant, aides auditives et visuelles) pour accéder à nos installations ou les utiliser et pour obtenir nos services, dans la mesure où ces installations et services sont mis à la disposition du grand public et lui sont accessibles. Nous formerons notre personnel pour qu'il se familiarise avec les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos services. Nous veillerons également à ce que le personnel sache comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels mis à la disposition des clients dans nos installations.

En cas d'obstacle physique, technologique ou autre empêchant l'utilisation d'un appareil ou accessoire fonctionnel dans les installations de la Société, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour supprimer cet obstacle. Si nous ne sommes pas en mesure de supprimer l'obstacle, nous demanderons à la personne handicapée comment elle peut être accommodée et quelles mesures alternatives permettraient un accès égal aux biens et services de la Société, et la Société fera de son mieux pour fournir à la personne d'autres moyens d'assistance.

ANIMAUX D'ASSISTANCE ET PERSONNES DE SOUTIEN

Les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance sont les bienvenues dans toutes les parties de nos installations qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers. Les clients peuvent garder

l'animal avec eux, sauf si la loi l'interdit, auquel cas nous envisagerons des mesures alternatives pour accéder à nos services. Si un chien guide ou un animal d'assistance doit être exclu des installations, la Société fournira à la personne concernée les raisons de l'exclusion et étudiera d'autres moyens de répondre à ses besoins.

S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, la Société peut demander une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos installations avec sa personne de soutien. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera en aucun temps empêchée d'avoir accès à cette personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans nos installations.

La Société peut exiger que les personnes handicapées soient accompagnées d'une personne de soutien lorsque cela est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou la santé et la sécurité des autres personnes présentes dans les installations. Avant de prendre cette décision, nous (a) consulterons la personne handicapée au sujet de ses besoins; (b) examinerons les raisons de santé et de sécurité sur la base des informations disponibles; et (c) déterminerons s'il existe un autre moyen raisonnable de protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes présentes dans les installations. Si une personne de soutien est nécessaire, nous renoncerons à tout droit d'entrée ou tarif pour la personne de soutien.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

En cas d'interruption planifiée ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées, la Société publiera un avis indiquant la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, s'ils sont disponibles. L'avis sera placé sur le site ou à proximité des installations ou des services concernés et/ou par d'autres moyens (par exemple, le site web), le cas échéant.

FORMATION DU PERSONNEL

La Société s'engage à fournir une formation sur les exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans le *RNAI* et le *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes handicapées. Nous fournirons une formation à tous les employés de la Société, à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de la Société, et à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de la Société. Cette formation sera dispensée peu après l'entrée en fonction du personnel et/ou en cas de modification de la présente Politique, des pratiques et des procédures.

La formation comprendra les éléments suivants :

- les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences en matière de normes de service à la clientèle;

- comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil et accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment utiliser les divers appareils et accessoires fonctionnels disponibles dans nos installations, le cas échéant;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à nos installations et à nos services; et
- les politiques, pratiques et procédures de la Société relatives à la norme de service à la clientèle.

QUESTIONS

Nous apprécions tout commentaire sur les services que nous fournissons et sur l'accessibilité de nos installations de la part des personnes handicapées. La Société veillera à ce que les procédures existantes et nouvelles de réception et de traitement des commentaires soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des dispositions pour que des formats accessibles et des dispositifs d'aide à la communication soient fournis, sur demande et dans les meilleurs délais. Veuillez envoyer vos commentaires à l'adresse suivante :

Par la poste :	Mines d'Or Wesdome Service des ressources humaines
Adresse :	220 Bay Street, Suite 1200 Toronto, Ontario M5J 2W4
Téléphone :	(416) 360-3743
Télécopieur :	(416) 360-7620
Courriel :	**hr.resumes_corporate@wesdome.com**

La Société répondra aux commentaires dans un délai raisonnable à compter de leur réception.

Note : Des copies des documents requis en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario sont disponibles sur demande. Veuillez nous informer à l'avance si vous avez besoin de ces documents dans un format alternatif ou accessible.

COMMUNICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Afin de veiller à ce que tous les Représentants de Wesdome prennent connaissance de la Politique, une copie sera disponible sur le site web de la Société au www.wesdome.com, et tous les Représentants de Wesdome seront informés de tout changement important qui sera apporté. Les nouveaux Représentants de Wesdome recevront une copie de la présente Politique au moment de leur entrée en fonction ou de leur embauche par la Société et seront informés de son importance.

RÉVISION ET APPROBATION

RESPONSABLE Ressources humaines	ADOPTÉE Mars 2024
TYPE DE POLITIQUE Ressources humaines	DERNIÈRE RÉVISION ET APPROBATION Mars 2024
POLITIQUE NO. HR-005	CALENDRIER DE RÉVISION Tous les cinq (5) ans ou plus tôt