



Plan d'accessibilité pluriannuel

DOLLARAMA S.E.C. (« Dollarama ») s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. L'objectif du plan d'accessibilité est de décrire les mesures que Dollarama prendra pour éliminer les obstacles et améliorer les possibilités pour les personnes handicapées conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (les « normes intégrées ») et satisfaire aux exigences d'accessibilité prévues par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005.

Formation

- Dollarama offrira de la formation sur les exigences des normes intégrées et sur le Code des droits de la personne de l'Ontario relativement aux personnes handicapées. Dollarama prendra les mesures suivantes pour s'assurer que la formation est donnée à tous ses employés, à ses bénévoles et aux personnes qui rédigent nos politiques et fournissent des biens, des services ou des installations en son nom :
 - développer et consolider le matériel de formation sur les exigences des normes intégrées sur les obligations réglementaires liées au handicap en vertu du code des droits de la personne ;
 - passer en revue les devoirs des personnes qui ont besoin de formation et personnaliser la formation en fonction de ces devoirs ;
 - offrir la formation sous une forme qui est appropriée à l'auditoire et aux besoins de Dollarama ;
 - tenir un registre des employés qui ont été formés et de la date de la formation ; et
 - s'assurer que les nouveaux employés sont formés dès que possible après leur embauche et lorsque les politiques de Dollarama en matière d'accessibilité changent.

Kiosques

- Dollarama s'assurera que tous ses employés tiennent compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'achat ou de l'acquisition d'un kiosque libre-service en considérant les caractéristiques d'accessibilité pouvant y être incluses pour mieux répondre aux besoins de ses clients. Ces considérations comprennent, mais sans s'y limiter, les caractéristiques d'accessibilité suivantes :
 - contraste des couleurs sur l'écran d'affichage ;



- temps supplémentaire pour accomplir les tâches ;
- équipement activé par la voix ;
- hauteur et stabilité du kiosque ;
- prise pour écouteurs avec contrôle du volume :
- clavier numérique ou clavier spécialisé ; et
- le chemin physique jusqu'au kiosque et ses environs.

Information et communication

Dollarama s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées.

- Dollarama veillera à ce que ses procédures existantes de réception et de traitement de la rétroaction soient accessibles aux personnes handicapées qui en font la demande en :
 - offrant plusieurs méthodes pour donner de la rétroaction comme par écrit, par courriel ou par téléphone ; et
 - envisageant et développant les formats accessibles ou les supports de communication requis dans d'autres aspects des normes intégrées.
- Dollarama s'assurera de fournir ou que soient fournies sur demande les informations accessibles au public concernant ses biens, services ou installations dans un format accessible et à un coût qui ne soit pas supérieur à celui facturé à d'autres en :
 - consultant la personne pour déterminer le format ou le support de communication le plus approprié à ses besoins en tenant compte de la capacité de conversion de Dollarama ;
 - offrant un format ou un support de communication rapidement et sans coût additionnel ; et
 - informant le public de la disponibilité de formats et de supports de communication accessibles.
- Dollarama a adopté un processus qui permet de fournir à ses clients de l'information accessible publiquement sur les procédures d'urgence, les plans et l'information de sécurité dès que possible sur demande.

Dollarama s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées et a mis à jour l'information sur ses sites Web et leur contenu afin qu'ils soient conformes à la norme WCAG 2.0, niveau AA (sauf pour les diffusions en direct et les descriptions audio préenregistrées).



Emploi

- Dollarama s'engage à avoir des pratiques d'emploi justes et accessibles et :
 - informera le public et son personnel qu'elle accommodera les personnes handicapées dans le cadre du processus de recrutement, que ce soit via son site Web, un recruteur ou de l'affichage de poste au besoin ;
 - informera les candidats lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des accommodements relativement au matériel ou au processus sont possibles sur demande ;
 - consultera les candidats qui demandent un accommodement pour les soutenir dans le processus de recrutement, de sélection et/ou d'évaluation, et tiendra compte de leurs besoins afin que les accommodements offerts soient pertinents ; et
 - informera un candidat embauché des politiques de Dollarama en matière d'accommodements pour ses employés ayant un handicap.
- Dollarama informera ses employés des politiques en vigueur pour soutenir ses employés handicapés, y compris sans s'y limiter, les politiques sur les accommodements offerts relativement à l'accessibilité en raison du handicap d'un employé en :
 - consultant ses employés handicapés pour déterminer les formats accessibles ou supports de communication pouvant les aider et la façon dont les accommodements peuvent être offerts ; et
 - communiquant l'information dès que possible après le début de l'emploi -et lorsque les politiques changent.
- Dollarama fournit de l'information personnalisée sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail à ses employés handicapés, si le handicap est tel que de l'information personnalisée est nécessaire et si l'entreprise est consciente de la nécessité d'un accommodement.
- Dollarama a créé et mis en place un processus pour l'élaboration de plans d'accommodements individuels pour les employés qui se sont absentés du travail en raison d'un handicap. Ce processus sera implanté en :
 - tenant compte de la façon dont l'employé handicapé participera à l'élaboration de son plan d'accommodement et de ce que celui-ci contiendra ;
 - déterminant l'endroit où sera conservé le plan et les mesures qui seront prises pour protéger les renseignements personnels sur l'employé ;



- déterminant quand et comment les plans d'accommodements individuels seront révisés et actualisés.
- Dollarama a créé et mis en place un processus documenté de retour au travail pour les employés qui se sont absentés du travail en raison d'un handicap et qui nécessitent un accommodement relié à leur handicap pour reprendre le travail. Ce processus explique les mesures qui seront prises par l'entreprise pour faciliter le retour au travail de l'employé et l'utilisation de plans d'accommodement individuels documentés.
- Dollarama tient compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés (et de leur plan d'accommodement individuel) lors de l'implantation d'un processus de gestion du rendement. Pour ce faire, il convient de :
 - examiner le plan d'accommodement d'une personne pour comprendre ses besoins et voir s'il peut être ajusté pour améliorer le rendement au travail ;
 - fournir les documents relatifs à la gestion du rendement dans des formats accessibles ; et
 - offrir du coaching formel et informel sous une forme qui tient compte du handicap de l'employé.
- Dollarama tient compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés (et de leur plan d'accommodement individuel) au moment de leur accorder une croissance de leur carrière, de l'avancement ou un redéploiement. Cela peut se faire en examinant les aménagements dont les employés handicapés peuvent avoir besoin pour réussir ailleurs au sein de notre organisation, pour assumer de nouvelles responsabilités dans un rôle actuel, ou lorsqu'un redéploiement est devenu nécessaire.

Design des lieux publics

Dollarama se conformera aux exigences en matière d'accessibilité lors de l'aménagement ou du réaménagement des espaces publics.

- Dollarama rendra accessible le stationnement hors rue lors de la construction de nouvelles places de stationnement ou du réaménagement de places de stationnement, lorsqu'un stationnement accessible n'est pas déjà disponible en :
 - incluant un minimum de places plus larges pour les personnes qui utilisent une aide à la mobilité ;
 - incluant des places de largeur régulière pour les personnes qui utilisent des appareils fonctionnels ;
 - incluant de l'espace supplémentaire (couloir d'accès) entre les espaces de stationnement ; et
 - identifiant clairement les espaces accessibles à l'aide de la signalisation requise.



- Dollarama rendra les comptoirs de service et les aires d'attente accessibles lors de la construction de nouveaux comptoirs de service ou files d'attente fixes, ou lorsqu'elle apportera des changements majeurs aux comptoirs de service et files d'attente fixe en :
- rendant au moins un comptoir de service accessible aux personnes utilisant des aides à la mobilité, comme les fauteuils roulants, en veillant à ce que le comptoir soit suffisamment bas pour permettre à la personne handicapée d'interagir avec la personne qui lui fournit le service ;
 - rendant accessibles tous les comptoirs de service si le site dispose d'une seule file d'attente pour chacun d'entre eux ;
 - offrant au moins un comptoir accessible par type de service (ex. service régulier et libre-service) ;
 - identifiant clairement les comptoirs accessibles avec des affiches ;
 - s'assurant que les files d'attente fixes (ayant des guides ou des rampes exigeant que les clients fassent la file et suivent un chemin établi) sont assez larges pour que les personnes handicapées puissent s'y déplacer facilement avec leurs aides à la mobilité ;
 - s'assurant qu'il y a assez d'espace pour que les personnes utilisant des aides à la mobilité puissent tourner les coins lors des changements de direction ; et
 - s'assurant que les personnes utilisant des cannes puissent trouver les files d'attente fixes.

Dollarama maintiendra l'accessibilité des espaces publics et affichera des notifications en cas de perturbations ou si ces zones ou éléments sont temporairement indisponibles pour quelque raison que ce soit. Tous les efforts seront déployés pour offrir des solutions temporaires pour l'accessibilité.

Dorénavant :

Dollarama tiendra dorénavant compte de l'accessibilité dans tous les aspects de l'entreprise et de ses opérations et s'engage à identifier et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.



Pour plus d'information :

Pour obtenir plus d'information sur cette politique, et ce plan sur l'accessibilité, veuillez contacter le service à la clientèle. Des formats accessibles de ce document sont disponibles gratuitement sur demande.

[Courriel](mailto:client@dollarama.com) : client@dollarama.com

Poste : 5805, av. Royalmount
Montréal (Québec) H4P 0A1

Téléphone : 1-888-365-4266.