

1 septembre 2017

## Plan d'accessibilité pluriannuel de Commissionnaires Ottawa

### INTRODUCTION ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

*Commissionnaires Ottawa s'engage à se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).*

Conformément à la LAPHO, nous avons établi un plan pluriannuel qui explique notre stratégie pour prévenir et supprimer les obstacles aux personnes handicapées, et satisfaire aux exigences actuelles et futures de la LAPHO. Conformément à la LAPHO, nous allons :

- publier ce plan sur notre site Web;
- fournir ce plan sur demande dans un format accessible; et
- réviser et mettre à jour ce plan au moins une fois tous les cinq ans.

### APERÇU DE NOTRE PLAN PLURIANNUEL

Notre plan énonce les mesures que nous prendrons pour satisfaire aux quatre Normes d'accessibilité intégrées qui s'appliquent à l'entreprise, telles qu'indiquées ci-dessous.

Normes	Date de conformité	État
<b>1. Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle</b>	Janvier 2012	Terminé
<b>2. Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées</b>	Janvier 2012	Terminé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence, ou la sécurité publique</li> <li>• Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail</li> <li>• Formation</li> </ul>	Janvier 2012 Janvier 2012	Terminé Terminé
<b>3. Normes pour l'information et les communications</b>	Janvier 2015 Janvier 2021	Terminé Terminer
<b>4. Normes pour l'emploi</b>	Janvier 2016 Janvier 2016 Janvier 2016 Janvier 2016	Terminer Terminé Terminé Terminé



## ENGAGEMENTS ET MESURES DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

1. Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	
<p><b>Engagement :</b> Nous offrirons des services respectueux concernant les besoins particuliers de chaque individu</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des formations sur la prestation de services aux personnes handicapées à l'intention des employés qui traitent avec le public, les clients et les tierces parties, et des employés qui élaborent et approuvent les pratiques et les PPCO relatifs aux services à la clientèle</li> <li>• Tenir des dossiers sur les formations achevées</li> <li>• Veiller à répondre aux besoins des personnes accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance</li> <li>• Veiller à répondre aux besoins des personnes handicapées aidées par un accompagnateur</li> <li>• Émettre des avis publics en temps opportun en cas d'interruption de service</li> <li>• Disposer de différents mécanismes pour recueillir les commentaires des personnes handicapées concernant les services reçus</li> <li>• Établir des rapports annuels de conformité à cette norme</li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>
2. Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées	
<p><b>Engagement :</b> Nous rendrons nos locaux plus sécuritaires pour les personnes handicapées lors de situations d'urgence</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à la disposition des visiteurs les renseignements relatifs aux mesures d'urgence, aux plans d'urgence et à la sécurité publique dans un format accessible ou sur des supports de communication appropriés, sur demande, et dès que possible</li> <li>• Produire des plans et des procédures d'intervention d'urgence et d'évacuation pour le quartier général afin de faciliter les évacuations médicales ou d'urgence</li> <li>• Informer le personnel des plans d'évacuations publics ou destinés au personnel</li> <li>• Réviser les plans et fournir une formation chaque année</li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>
<p><b>Engagement :</b> Nous fournirons des informations d'intervention d'urgence sur le lieu de travail à chaque employé désigné pour aider un employé handicapé qui a établi un besoin d'adaptation</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désigner un accompagnateur d'urgence principal et suppléant pour l'employé</li> <li>• Avec le consentement de l'employé, fournir des informations personnelles d'intervention d'urgence à l'accompagnateur d'urgence</li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>
<p><b>Engagement :</b> Nous offrirons des formations sur les exigences des normes d'accessibilité intégrées et sur le Code des droits de la personne de l'Ontario aux employés et autres personnes qui fournissent des services en notre nom, ainsi qu'à ceux qui élaborent et approuvent les PPCO</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des formations dès que possible</li> <li>• Tenir des dossiers de formation, avec noms et dates de formation</li> <li>• Offrir des formations sur les modifications apportées aux politiques prescrites</li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>

<b>3. Normes pour l'information et les communications</b>	
<b>i. Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication</b>	
<p><b>Engagement :</b> Nous rendrons accessibles les renseignements et les communications relatifs aux commentaires des clients</p> <p><b>Mesures prévues ou mesures prises :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir ou organiser la fourniture, en temps opportun, de formats accessibles et d'aides à la communication pour le processus de rétroaction des services, en tenant compte des besoins de la personne faisant la demande d'adaptation</li> <li>• Informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication</li> <li>• Consulter la personne faisant la demande d'adaptation pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication</li> <li>• Veiller à ce que le service téléphonique dispose d'un module technologique adapté une fois le besoin connu</li> <li>• Fournir ou faire l'acquisition de fournitures et d'accessoires permettant de répondre aux besoins des personnes handicapées, dès que le besoin est connu et évalué</li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>
<b>3. Normes pour l'information et les communications</b>	
<b>ii. Sites et contenus Web accessibles</b>	
<p><b>Engagement :</b> Nous ferons en sorte que les sites Web de l'entreprise et le contenu web soient accessibles</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que le site Web et le contenu publics soient conformes au niveau A de la version 2.0 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium World Wide Web</li> <li>• Veiller à ce que le site et le contenu Web (à l'exception des exclusions énoncées dans les RNAI) soient conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium World Wide Web</li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p> <p>Valide jusqu'en 2021</p>
<b>4. Normes pour l'emploi</b>	
<b>Recrutement</b>	
<p><b>Engagement :</b> Nous ferons en sorte que le processus de recrutement soit accessible</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À la demande d'un candidat handicapé, l'informer des mesures d'adaptation au cours du processus de recrutement, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Par un examen et, au besoin, la modification des politiques, des procédures et des processus actuels en matière de recrutement</li> <li>○ En spécifiant sur le site Web que des mesures d'adaptation existent pour les candidats handicapés</li> </ul> </li> <li>• Aviser le candidat sélectionné pour une entrevue ou une évaluation que des mesures d'adaptation peuvent être appliquées sur demande en ce qui concerne les processus ou les documents pouvant être utilisés dans le processus. Notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Par un examen et, au besoin, la modification des politiques, des procédures actuels en matière de recrutement</li> <li>○ Le texte du recruteur pour planifier une entrevue ou une évaluation fera référence à la disponibilité des mesures d'adaptation</li> <li>○ En consultant un candidat qui demande des mesures d'adaptation pour déterminer les mesures d'adaptation pouvant convenir</li> <li>○ En informant les candidats sélectionnés que nos politiques visant à répondre aux besoins des employés handicapés font l'objet de la formation d'orientation</li> </ul> </li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>

<b>4. Normes pour l'emploi</b>	
<b>i. Renseignements sur les mesures de soutien</b>	
<p><b>Engagement :</b> Nous informerons les employés des mesures d'accessibilité disponibles</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer les employés des politiques utilisées pour soutenir nos employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les PPCO sur la fourniture de mesures d'adaptation du lieu de travail qui tiennent compte des besoins d'un employé en matière d'accessibilité en raison d'un handicap</li> <li>• Fournir les renseignements nécessaires aux nouveaux employés dès que possible après l'embauche</li> <li>• Fournir des renseignements à jour après la modification de politiques existantes</li> <li>• Consulter, sur demande, un employé handicapé pour fournir ou prendre les dispositions permettant de fournir les formats accessibles et les aides à la communication nécessaires pour effectuer le travail et qui sont généralement disponibles sur le lieu de travail</li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>
<b>4. Normes pour l'emploi</b>	
<b>ii. Plans d'adaptation individualisés et documentés/Processus de retour au travail</b>	
<p><b>Engagement :</b> Nous nous conformerons à la LAPHO avec l'objectif d'améliorer les mesures d'adaptation et les processus de retour au travail.</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les politiques existantes liées aux mesures d'adaptation à l'intention des employés pour s'assurer qu'elles couvrent les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La façon dont un employé demandant une mesure d'adaptation peut participer à l'élaboration de son plan d'adaptation</li> <li>○ Les manières par lesquelles l'employé est évalué sur une base individuelle</li> <li>○ La manière par laquelle nous pouvons demander une évaluation par un expert médical externe ou autre</li> <li>○ La manière pour un employé syndiqué de faire une demande de représentation syndicale</li> <li>○ Les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé</li> <li>○ La fréquence et la manière dont le plan d'adaptation sera examiné et mis à jour</li> <li>○ Si un plan d'adaptation est refusé, la manière selon laquelle les raisons seront communiquées à l'employé</li> <li>○ Le processus de retour au travail pour faciliter le retour après une absence liée à un handicap</li> </ul> </li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>
<b>4. Normes pour l'emploi</b>	
<b>iii. Gestion du rendement, perfectionnement et réaffectation</b>	
<p><b>Engagement :</b> Lorsque des programmes de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation existent, les plans d'adaptation tiendront compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsqu'il existe des programmes, des politiques et des pratiques dans ces domaines, procéder à un examen et à des modifications, au besoin.</li> <li>• Tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et, le cas échéant, de leurs plans d'adaptation lorsqu'une évaluation du rendement, une gestion du perfectionnement ou une réaffectation est nécessaire.</li> </ul>	<p>État :</p> <p>Terminé</p>