



NORME D’ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

1. Accessibilité des services

Catégorie	Plan
Méthodes de communication et disponibilité des services	<p>ÉTAT D’AVANCEMENT : achevé/en cours</p> <p>Pas d’autre mesure à prendre.</p> <p>Nous communiquons sur la disponibilité de services accessibles lorsque nécessaire.</p>
Appareils fonctionnels, animaux d’assistance et personnes de soutien; le recours y est autorisé et nous leverons tout obstacle qui pourrait s’y opposer	<p>ÉTAT D’AVANCEMENT : achevé/en cours</p> <p>Pas d’autre mesure à prendre.</p> <p>Si/quand un obstacle à l’accessibilité est identifié, nous prenons les mesures appropriées pour qu’il soit levé.</p>
Avis de perturbation temporaire de service; nous publions des avis si l’accessibilité de nos services est perturbée	<p>ÉTAT D’AVANCEMENT : achevé/en cours</p> <p>Pas d’autre mesure à prendre.</p> <p>Si l’accessibilité de nos services est perturbée, des avis sont publiés afin de communiquer les renseignements utiles.</p>
Inscription, formation et tests	<p>ÉTAT D’AVANCEMENT : achevé/en cours</p> <p>Inscription des candidats — achevé Entente sur l’affectation des candidats — achevé Formation/tests candidats — achevé Vérification des antécédents des candidats — achevé</p> <p>Les services ci-dessus sont disponibles au format électronique (par le biais d’un ordinateur personnel à domicile ou d’un ordinateur d’entreprise en succursale) et au format papier (formulaire imprimé, à la demande).</p> <p>Si c’est l’accès par voie électronique qui est privilégié, la taille de la police et autres devraient pouvoir être modifiés. Si ce n’est pas le cas, nous prendrons les mesures nécessaires pour rendre les informations accessibles.</p> <p><u>Accessibilité en ligne</u> : Le site Web et l’application de l’entreprise, les profils de candidats et les autres documents HTML en ligne devront être modifiés pour être mis en conformité avec les Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA d’ici le 31 décembre 2020.</p>

2. Rétroaction, plaintes et enquête

Possibilité de fournir une rétroaction et d’obtenir une réponse adaptée	<p>ÉTAT D’AVANCEMENT : achevé/en cours</p> <p>Pas d’autre mesure à prendre.</p> <p>L’entreprise répondra comme il se doit aux rétroactions concernant ses services accessibles. Si un obstacle est identifié, nous fournirons les efforts raisonnables et appropriés pour le lever.</p>
---	--



POLITIQUE SUR LES NORMES D’ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

1. Normes pour l’information et les communications

Catégorie	Plan
Modes de communication accessibles et/ou explications, rétroaction et conformité avec les Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG)	<p>ÉTAT D’AVANCEMENT : achevé/en cours</p> <p>Nous communiquons sur la disponibilité de services accessibles lorsque nécessaire.</p> <p>L’entreprise répondra comme il se doit aux rétroactions concernant ses services accessibles. Si un obstacle est identifié, nous fournirons les efforts raisonnables et appropriés pour le lever.</p> <p>Le(s) site(s) Web de l’entreprise sera(seront) soumis à une analyse afin de déterminer son(leur) degré de conformité, comme stipulé dans les Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG). Une fois cette analyse achevée, les parties/services concernés, tels que les équipes de la communication et du développement TI ou encore les conseillers externes travaillant sur notre site Web, prépareront et appliqueront un plan pour recréer ou modifier le(s) site(s) Web et garantir notre pleine conformité d’ici le 31 décembre 2020.</p>

2. Normes pour l’emploi

Adaptation aux besoins des employés handicapés conformément à la législation en matière de droits de la personne, communication des politiques et procédures et de la possibilité d’obtenir un soutien adapté, mise à disposition des formats et des aides utiles pour que l’employé(e) puisse accomplir ses tâches, élaboration de plans d’adaptation individualisés le cas échéant (y compris au moment du retour au travail) en demandant aux nouvelles recrues (et aux employés existants) les informations nécessaires, et mise au point de plans d’évacuation personnalisés au besoin	<p>ÉTAT D’AVANCEMENT : achevé/en cours</p> <p>Les politiques de l’entreprise sont en adéquation avec les définitions du handicap données dans le Code des droits de la personne de l’Ontario.</p> <p>Les politiques sont affichées/publiées à un endroit accessible, aussi bien en succursale qu’en ligne. Divers formats sont disponibles : format papier à la demande et format électronique offrant la possibilité de modifier la taille de la police.</p> <p>Si/quand un obstacle à l’accessibilité est identifié, nous prenons les mesures appropriées pour qu’il soit levé.</p> <p>Des plans d’évacuation et des plans d’adaptation individualisés sont élaborés au besoin. L’équipe des RH renforcera encore ses efforts à la fin 2019, puis sur une base régulière, pour recueillir et mettre à jour les renseignements des employés à des fins d’adaptation/d’évacuation. Ces informations feront l’objet d’une formation, d’une orientation et d’un affichage adaptés à l’intention de nos secouristes sur place, des chefs d’évacuation, du(de la) commissaire aux incendies et du(de la) gestionnaire de l’employé(e). Ce plan est en cours de réalisation.</p> <p>Chaque nouvelle recrue est invitée à divulguer ses besoins en matière d’accessibilité dans les formulaires de RH qui lui sont soumis; ces détails sont diffusés/rendus accessibles comme mentionné plus haut. L’employé(e) et les RH passent les besoins en revue et collaborent à l’élaboration des plans requis, le cas échéant.</p>
---	--

3. Normes pour le transport

S.O.	S.O.
------	------

4. Normes pour la conception des espaces publics

S.O.	S.O.
------	------