

## Objet

L'objet de la Politique de réglementation intégrée des normes d'accessibilité – AODA est de communiquer les politiques, pratiques et procédures de 407 ETR Concession Company Limited qui promeuvent la *Loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« **AODA** »), concernant spécifiquement la réglementation intégrée des normes d'accessibilité (« **IASR** ») promulguées par l'AODA. L'IASR introduit les normes d'accessibilité en matière d'information et de communication, d'emploi, et de transport.

407 ETR cherche à assurer la cohérence avec les principes fondamentaux de l'AODA que sont la dignité, l'indépendance, l'intégration, et l'égalité des chances par la suppression des personnes handicapées de l'Ontario de la 407 ETR, dans le contexte des biens et services qu'il offre.

## Politique

407 ETR s'engage à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité des individus en situation de handicap afin qu'ils puissent accéder à des opportunités égales en termes de programmes et de services. Cette Politique soutient et renforce les obligations établies dans la Politique d'ETR 407 sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario – Norme pour le service à la clientèle.

Cette Politique vise à satisfaire les exigences de l'IASR, et à répondre aux normes identifiées comme s'appliquant à 407 ETR, notamment :

- Les Normes d'information et de communication; et
- les Normes d'emploi

L'AODA utilise la définition de « handicap » figurant dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, à savoir :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c) une difficulté d'apprentissage, ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental; ou
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de *la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

### **Politiques, pratiques et procédures établies**

407 ETR a établi des politiques, des procédures et des pratiques suffisamment flexibles pour s'adapter aux besoins des individus en situation de handicap, garantissant ainsi que ces individus en situation de handicap disposent des mêmes opportunités d'accès que les autres individus.

## **Norme d'information et de communications**

### **Rétroaction**

407 ETR s'assure que les processus pour recevoir et répondre aux rétroactions sont accessibles aux personnes en situation de handicap et fournira ou organisera la fourniture de formats et de supports de communication accessibles, sur demande.

Les retours sur la façon dont 407 ETR fournit des biens et des services, ainsi que les commentaires en lien avec cette Politique ou sa mise en œuvre, sont les bienvenus et peuvent nous être adressés :

- En visitant le site Internet de 407 ETR [www.407etr.com](http://www.407etr.com) et en remplissant la case de commentaires sur l'AODA, sur le site Internet de 407 ETR, [Rétroaction sur l'AODA](#).
- en appelant le Service à la clientèle au 1-888-407-0407
- en nous r **entraves aux individus en situation de handicap**nt visite, en personne, au 6300, avenue Steeles Ouest, Woodbridge, Ontario L4H 1J1 (aux heures habituelles de bureau)
- par courrier standard à l'attention du Département de résolution des litiges, au 6300, avenue Steeles Ouest, Woodbridge, Ontario L4H 1J1; et
- par courriel, à l'attention du département de résolution des litiges, à l'adresse [DisabilitiesFeedback@407etr.com](mailto:DisabilitiesFeedback@407etr.com)

Tous les commentaires reçus sont examinés à l'interne, et une suite y est donnée s'il y a lieu, avec l'objectif d'améliorer la façon dont sont livrés nos biens et services. Pour chaque cas, dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de la rétroaction, 407 ETR fournira un accusé de réception de la rétroaction, décrivant comment l'affaire sera traitée et définissant ses délais de résolution et les communications à attendre, s'il y a lieu.

L'ensemble de ces retours et accusés de réception est fourni dans un format accessible à la personne, en tenant compte de son handicap.

### **Formats et supports de communication accessibles**

407 ETR doit, sur demande, fournir ou organiser la fourniture de formats et de supports de communication accessibles, et le faire en temps opportun, prenant en considération les besoins en matière d'accessibilité de l'individu en raison de son handicap, et à un coût qui ne dépasse pas le coût habituel facturé à d'autres individus.

407 ETR doit consulter l'individu qui effectue la demande d'accessibilité en déterminant l'adéquation d'un format ou support de communication accessibles.

407 ETR émet un avis public à propos de la disponibilité de nouveaux formats ou supports de communication accessibles.

### **Sites Internet et contenu web accessibles**

Le site Internet de 407 ETR, y compris les sites Internet qu'il peut contrôler par le biais d'une relation contractuelle, et les contenus web connexes doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) du World Wide Web Consortium, conformément au programme défini dans l'IASR, comme suit :

- Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, les nouveaux sites Internet de 407 ETR et le contenu web sur ces sites doivent être conformes au WCAG 2.0 Niveau A; et
- Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les sites Internet de 407 ETR et leur contenu devront être conformes au WCAG 2.0 Niveau AA.

## **Norme d'emploi**

### **Recrutement**

407 ETR notifie son personnel et le public de la disponibilité de l'accueil des candidats hand **entraves aux individus en situation de handicapés** dans son processus de recrutement.

Pendant le processus de recrutement, 407 ETR doit notifier les postulants lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à une évaluation ou un processus de sélection que des aménagements sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux procédés à utiliser.

Si un candidat sélectionné demande un aménagement, 407 ETR doit consulter le candidat et fournir ou organiser la fourniture d'un aménagement adéquat d'une façon qui prenne en compte les besoins en matière d'accessibilité du candidat en raison de son handicap.

En faisant une offre d'emploi, 407 ETR informe le candidat retenu de ses politiques d'aménagement pour les individus en situation de handicap.

**Informé le personnel sur le soutien**

407 ETR informe son personnel des politiques qu'il utilise pour soutenir les individus en situation de handicap, incluant entre autres les politiques sur la fourniture de mesures d'adaptation au travail prenant en compte les besoins d'un membre du personnel en matière d'accessibilité en raison de son handicap.

407 ETR doit fournir aux nouvelles recrues des informations sur le soutien le plus tôt possible après leur prise de fonctions.

407 ETR fournit à son personnel des informations mises à jour à chaque fois qu'une modification est apportée à ses politiques existantes sur les mesures d'adaptation au travail prenant en compte les besoins des individus en matière d'accessibilité en raison de leur handicap.

**Formats et supports de communication accessibles pour le personnel**

Lorsqu'un membre du personnel en situation de handicap le demande, 407 ETR consulte l'individu en vue de fournir ou d'organiser la fourniture de formats et de supports de communication accessibles concernant :

- toute information nécessaire à l'accomplissement de son travail;
- toute information généralement disponible au personnel dans le lieu de travail; et
- l'adéquation d'un format ou support de communication accessible.

**Renseignements sur l'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail**

407 ETR fournit des renseignements individualisés en matière d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail au personnel en situation de handicap, si le handicap est tel que le renseignement individualisé est nécessaire et 407 ETR est informé du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'individu.

Si un membre du personnel qui reçoit des renseignements individualisés en matière d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail requiert une assistance et avec le consentement de cette personne, 407 ETR doit fournir des renseignements sur l'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée par l'employeur pour fournir un soutien à ce membre du personnel.

407 ETR doit fournir ces renseignements le plus tôt possible après que l'employeur a été informé du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'individu.

407 ETR revoit les renseignements individualisés en matière d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail,

- lorsque l'individu change d'endroit au sein de l'entreprise;
- lorsque les besoins globaux de l'employé en matière d'accessibilité ou les plans sont révisés; et
- lorsque 407 ETR revoit ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

**Plans documentés concernant les mesures d'adaptation individuelle**

407 ETR dispose d'un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individuelle pour son personnel en situation de handicap.

Les plans d'adaptation individuelle comprennent :

- des renseignements sur les formats et supports accessibles de communication fournis;
- des renseignements individualisés en matière d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail, et
- le détail des autres mesures d'adaptation devant être prises.

**Retour au travail**

407 ETR dispose d'un processus documenté de retour au travail pour le personnel qui a été absent du travail en raison d'un handicap et requiert des mesures d'adaptation liées au handicap afin de reprendre le travail.

- Le processus de retour au travail décrit les mesures prises par 407 ETR afin de faciliter le retour au travail du personnel qui a été absent parce que son handicap l'y obligeait. Le processus utilise également des plans documentés d'adaptation individuelle qui en sont partie intégrante.

Toutefois, le processus qui précède ne remplace et ne se substitue à aucun autre processus de retour au travail créé par ou en vertu d'une autre loi ou réglementation.

### **Gestion de la performance**

Toute gestion de la performance pratiquée par 407 ETR envers ses employés prend en considération les besoins en matière d'accessibilité des individus en situation de handicap, ainsi que les plans d'adaptation individuelle.

### **Développement de carrière et avancement professionnel**

407 ETR prend en considération les besoins en matière d'accessibilité de ses employés en situation de handicap ainsi que les plans d'adaptation individuelle, en fournissant des opportunités de développement de carrière et d'avancement aux individus en situation de handicap.

### **Réaffectation**

407 ETR prend en considération les besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que les plans d'adaptation individuelle lorsqu'il réaffecte les individus en situation de handicap.

## **Exigences générales**

### **Plan d'accessibilité pluriannuel**

407 ETR a élaboré un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit la stratégie de 407 ETR afin d'empêcher et d'éliminer des obstacles et de répondre à ses propres exigences en vertu de l'AODA et de l'IASR;

407 ETR affiche le plan d'accessibilité sur son site Internet [www.407etr.com](http://www.407etr.com) et fournira le plan dans un format accessible sur demande. Le plan sera révisé annuellement et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

### **Formation**

407 ETR fournit une formation sur les exigences des normes d'accessibilité à tout le personnel. La formation fait partie du Programme d'orientation des nouveaux employés de 407 ETR, et se poursuit sur une base régulière, notamment quand des modifications sont apportées aux procédures, pratiques et politiques concernées.

Spécifiquement, la formation couvre les domaines suivants :

- a) l'objet de l'AODA et les conditions requises relatives au CSS et à l'IASR;
- b) les politiques et procédures du service à la clientèle concernant les offres de biens et services aux personnes handicapées;
- c) l'interaction et la communication avec les personnes handicapées qui ont différentes restrictions;
- d) l'interaction avec une personne handicapée qui utilise des dispositifs d'assistance, un animal d'assistance ou une personne de soutien;
- e) l'utilisation de dispositifs d'assistance disponibles dans les locaux de 407 ETR pour contribuer à l'offre de biens et services aux personnes handicapées;
- f) la conduite à suivre quand une personne a des difficultés à accéder aux services de 407 ETR, notamment la recommandation de possibles aménagements et l'explication des politiques et procédures en vigueur concernant l'offre des biens et services aux personnes handicapées.

**Documents requis**

Les pièces justificatives suivantes sont disponibles sur demande du public, et peuvent s'obtenir au comptoir de service dans les locaux de 407 ETR ou en ligne sur [www.407etr.com](http://www.407etr.com):

- Politiques, procédures et pratiques concernant les besoins des individus en situation de handicap, garantissant ainsi que ces individus disposent des mêmes opportunités d'accès que les autres individus.
- Un résumé du programme de formation et la ou les dates auxquelles il a été imparti.
- La procédure pour recevoir, accepter et répondre aux rétroactions.
- Plan d'accessibilité pluriannuel

Si un document est demandé par un individu, 407 ETR fournit le document ou l'information contenue dans le document dans un format tenant compte du handicap de l'individu. 407 ETR et l'individu s'entendent sur le format approprié à utiliser.