

Politique relative aux normes d'accessibilité intégrée de la LAPHO

Fournir des biens et des services à des personnes handicapées

1. OBJET ET PORTÉE DE LA POLITIQUE

Cette politique met en œuvre les exigences de la réglementation 191/11, les normes d'accessibilité intégrée, (la « réglementation ») en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 (LAPHO). Ces normes concernent les domaines de l'information et de la communication, de l'emploi, du transport et du service à la clientèle.

Cette politique s'applique à Aerotek ULC, TEKsystems Canada, Inc., Allegis Group Services Canada Corp., Allegis Global Solutions et MarketSource Canada Corp. (collectivement appelées la « Société ») et à tous les employés de la société, y compris le personnel, les employés occasionnels, les bénévoles et tout représentant autorisé, employé contractuel ou mandataire (collectivement appelés le « personnel de la société ») qui procurent des biens ou des services au nom de l'organisation.

2. ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT

La société a la volonté d'assurer un excellent service à la clientèle à toutes les personnes handicapées. La société a la volonté de se conformer à la LAPHO et à ses normes d'accessibilité. La société offre l'accessibilité et l'adaptation aux personnes handicapées, par l'entremise de la norme sur le service à la clientèle et de la norme d'accessibilité intégrée de la LAPHO, ainsi que de toutes les autres normes au fur et à mesure qu'elles sont élaborées, et conformément aux exigences du Code des droits de la personne de l'Ontario.

3. PRINCIPES

Des efforts raisonnables seront déployés pour voir à ce que les politiques, les pratiques, les procédures et les programmes de la société soient conformes aux principes suivants :

- Les personnes handicapées se voient offrir la même possibilité d'obtenir et d'utiliser les biens et les services de la société et d'en tirer profit.
- Les biens et les services sont offerts de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- Les biens et les services sont offerts aux personnes handicapées avec le même souci de qualité et de rapidité d'exécution que celui démontré aux autres personnes.
- Les biens et les services fournis aux personnes handicapées sont intégrés à ceux fournis aux autres utilisateurs à moins qu'une solution de rechange ne soit nécessaire pour permettre à une personne handicapée de profiter pleinement de ces biens et services. La solution de rechange peut être temporaire ou permanente.
- Les communications avec une personne handicapée sont menées de façon à tenir compte du handicap de cette personne.
- Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils et accessoires fonctionnels, des animaux d'assistance et des personnes de soutien au besoin pour accéder aux biens et aux services de la société à moins que cette disposition législative ne soit remplacée par une autre.

4. DÉFINITIONS

L'expression « **formats accessibles** » renvoie aux :

formats pouvant inclure, sans restriction, des documents à gros caractères, un texte clair, des formats audio ou électroniques, en braille et d'autres formats pouvant être utilisés par des personnes handicapées.

L'expression « **appareils et accessoires fonctionnels** » renvoie aux :

aides techniques, aux outils de communication ou aux aides médicales utilisés pour augmenter, maintenir ou améliorer le fonctionnement d'une personne handicapée. On peut notamment citer, sans restriction, les fauteuils roulants, les marchettes, les appareils de prise de notes, les loupes portatives, les appareils d'enregistrement et les aides de suppléance à l'audition.

L'expression « **obstacle** » renvoie à :

toute chose qui empêche une personne handicapée de participer à toutes les sphères de la société. On peut notamment citer les obstacles architecturaux ou structuraux, les obstacles à l'information ou à la communication, les obstacles technologiques et les obstacles comportementaux.

L'expression « **communications** » renvoie à :

l'interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités, ou une combinaison de celles-ci, dans laquelle l'information est fournie, envoyée ou reçue.

L'expression « **outils de communication** » renvoie aux :

outils dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin pour accéder à de l'information. On peut notamment citer, sans restriction, le sous-titrage, les outils de communication de rechange et les appareils de suppléance à la communication, le langage simple, la langue des signes et d'autres outils pouvant contribuer à établir des communications efficaces.

L'expression « **client** » renvoie à :

l'utilisateur ou le bénéficiaire direct (parfois le bénéficiaire indirect) d'un service.

L'expression « **handicap** » renvoie à :

(a) tout degré d'handicap physique, d'invalidité, de malformation ou de défigurement causé par une lésion corporelle, un handicap congénital ou une maladie et, sans restreindre le caractère général de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, le traumatisme crânien, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination des mouvements, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutité ou de trouble de la parole, ou la dépendance physique d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif thérapeutique;

(b) un état de déficience intellectuelle ou une déficience développementale;

(c) un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs 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 un handicap pour lequel des prestations ont été réclamées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi selon la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

La définition comprend les handicaps qui ne sont pas visibles, qui sont temporaires, intermittents ou qui présentent divers degrés de gravité. L'information portant sur le handicap d'une personne est personnelle et privée et doit être traitée de manière confidentielle.

L'expression « **information** » renvoie aux :

données/faits et aux connaissances que l'on retrouve dans tout format, notamment les formats de textes, audio, numériques ou d'images, qui communique le sens.

L'expression « **animal d'assistance** » renvoie à :

un animal qui assiste une personne handicapée et où il apparaît clairement que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap. Il est possible d'obtenir la vérification du statut d'un animal d'assistance par une certification du gouvernement ou par une lettre émise par un professionnel de la santé réglementé confirmant que l'animal est nécessaire pour des raisons liées au handicap de la personne.

L'expression « **personne de soutien** » renvoie à :

toute personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, dans ses soins personnels ou avec ses besoins médicaux, ou encore pour accéder à des biens ou à des services.

L'expression « **interruption temporaire** » renvoie à :

une interruption prévue ou non à court terme de l'accès aux installations ou aux services utilisés habituellement par la population pour obtenir des biens et des services.

5. PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL ET RAPPORTS PROVISOIRES ANNUELS

La société élaborera, tiendra à jour et répertoriera un plan d'accessibilité décrivant la stratégie de la société pour prévenir et éliminer les obstacles de son lieu de travail et pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Le plan d'accessibilité sera révisé et mis à jour à moins une fois tous les cinq ans et il sera affiché sur le site Web de la société. Sur demande, un exemplaire du plan d'accessibilité pourra être obtenu dans un format accessible.

6. NORMES EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATIONS

Commentaires

La société continuera d'assurer l'accessibilité de son processus de réception et d'envoi de commentaires aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant les dispositions pour fournir des formats accessibles et des outils de communication, sur demande.

Formats accessibles et outils de communication

Sur demande, la société fournira ou prendra les dispositions pour fournir des formats accessibles et des outils de communication aux personnes handicapées, en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité liés à l'handicap.

La société consultera la personne présentant une demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un outil de communication.

La société avisera aussi la population sur la disponibilité des formats accessibles et des outils de communication.

Aucun coût ne sera facturé à la personne pour produire un format accessible ou pour fournir un outil de communication. Si des frais sont normalement facturés pour un document ou un service, la société facturera les mêmes frais pour ledit document ou service qu'elle le ferait pour d'autres personnes, sans ajouter les frais de conversion ou d'outil.

Dans certaines circonstances, il est possible que la société ne soit pas en mesure de répondre à la demande relative à un format accessible ou à un outil de communication, notamment lorsque l'information ne peut être convertie pour des raisons techniques ou que la technologie ou les services requis pour la conversion de l'information ne sont pas facilement disponibles. Dans ces cas, la



société fournira une explication à la personne présentant une demande sur la raison pour laquelle l'information ne peut être convertie et donnera un résumé de cette information au client.

Sites Web et contenu Web accessibles

La société s'assurera que ses sites Web, notamment son contenu Web, sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, soit au niveau AA, conformément au calendrier établi dans la Réglementation sur les normes d'accessibilité intégrée, sauf lorsque cela est irréalisable.

7. NORMES EN MATIÈRE D'EMPLOI

Recrutement

La société avisera son personnel et le public de la disponibilité d'adaptation pour les candidats handicapés dans le cadre de son processus de recrutement.

Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

La société avisera les candidats à un emploi, s'ils sont sélectionnés en vue de participer au processus d'évaluation ou de sélection, que l'adaptation est disponible sur demande en lien avec le matériel ou les processus à utiliser.

Si un candidat sélectionné demande une adaptation, la société le consultera afin de fournir ou de prendre les arrangements pour fournir une adaptation adéquate de manière à tenir compte des besoins d'accessibilité du candidat liés à son handicap.

Avis envoyé aux candidats retenus

Dans le cadre de ses offres d'emploi, la société avisera le candidat retenu de ses politiques sur l'adaptation offerte au personnel handicapé de la société.

Informers les employés des outils offerts

La société continuera d'informer son personnel de ses politiques (et des mises à jour de celles-ci) utilisées pour appuyer le personnel handicapé de la société, notamment les politiques portant sur la prestation d'adaptation du lieu de travail qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé liés à son handicap. Cette information sera fournie au nouveau personnel de la société dès que possible après le début de l'emploi.

Formats accessibles et outils de communication destinés aux employés

À la demande d'un employé handicapé, la société consultera celui-ci pour lui fournir ou prendre les arrangements pour lui fournir des formats accessibles et des outils de communication permettant à l'employé d'accéder à l'information nécessaire à l'accomplissement de son travail ainsi que l'information qui est généralement rendue disponible aux autres employés de la société.

Afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un outil de communication, la société consultera l'employé qui présente la demande.

Information sur l'intervention d'urgence en milieu de travail

La société fournira de l'information personnalisée sur l'intervention d'urgence en milieu de travail à son personnel handicapé si le handicap est tel que de l'information personnalisée est nécessaire et si la société est au courant du besoin d'adaptation en raison du handicap de l'employé. La société fournira de l'information dès que possible après avoir pris connaissance du besoin d'adaptation.

Dans le cas où l'employé aurait besoin d'aide, la société, avec le consentement de l'employé, fournira l'information sur l'intervention d'urgence en milieu de travail à la personne désignée par la société pour fournir l'aide à l'employé.

La société passera en revue l'information personnalisée sur l'intervention d'urgence en milieu de travail lorsque l'employé sera transféré à un autre endroit dans l'organisation et lorsque les besoins ou les plans d'adaptation globaux de l'employé seront passés en revue.

Plans d'adaptation individuels documentés

La société tiendra à jour un processus écrit relativement à l'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés destinés au personnel handicapé de la société.

Sur demande, l'information fournie portant sur les formats accessibles et les outils de communication sera aussi incluse dans les plans d'adaptation individuels.

En outre, les plans comprendront de l'information personnalisée sur l'intervention d'urgence en milieu de travail (le cas échéant) et recenseront toute autre adaptation devant être fournie.

Processus de retour au travail

La société tiendra à jour un processus de retour au travail documenté pour son personnel qui a été absent du travail en raison d'un handicap et qui exige une adaptation liée au handicap afin de pouvoir retourner au travail. Le processus de retour au travail définit les mesures que la société prendra pour faciliter le retour au travail. De plus, des plans d'adaptation individuels documentés seront inclus dans le cadre du processus.

Ce processus de retour au travail ne remplacera pas ni n'annulera tout autre processus de retour au travail créé par toute autre loi ou en vertu de toute autre loi (notamment la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail).

Gestion du rendement, développement et avancement professionnels, et réaffectation

La société tiendra compte des besoins d'accessibilité de son personnel handicapé, ainsi que des plans d'adaptation individuels, au moment de la mise en œuvre des processus de gestion du rendement, de développement et d'avancement professionnels de son personnel ou lors de la réaffectation de son personnel.

8. NORMES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Fournir des biens et des services à des personnes handicapées

La société s'engage à faire preuve d'excellence dans la prestation de services aux clients, notamment les personnes handicapées, et elle assumera ses fonctions et ses responsabilités dans les domaines suivants :

a. Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap.

Nous formerons notre personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de handicaps.

b. Services téléphoniques

Nous nous engageons à fournir un service téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous formerons notre personnel à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et nous lui demanderons de parler clairement et lentement.

Nous offrirons de communiquer avec les clients par courriel, etc., si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins de communication ou si elle n'est pas accessible.

c. Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et des accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser nos services ou en profiter. Nous nous assurerons que notre personnel est formé et rompu à l'utilisation des divers appareils et accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par les clients handicapés qui accèdent à nos services.

d. Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. C'est pourquoi nous pouvons fournir les factures dans divers formats, sur demande.

Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les locaux de nos établissements qui sont ouverts au public et aux tierces parties. Nous allons aussi nous assurer que tout notre personnel, les employés contractuels et les autres personnes traitant avec le public sont bien formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de la société avec la personne de soutien. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne se verra empêchée d'accéder à la personne de soutien dans les locaux de la société.

Parfois, la société peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé et de sécurité. Avant de prendre cette décision, la société doit :

- consulter la personne handicapée afin de comprendre ses besoins;
- examiner les raisons de santé et de sécurité selon les renseignements obtenus;
- déterminer s'il y a un autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des gens qui se trouvent sur les lieux.

Avis d'interruption temporaire

La société enverra un avis aux clients en cas d'interruption prévue ou non dans les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis inclura l'information portant sur la raison de l'interruption, la durée prévue de cette interruption et une description des installations ou services de rechange, s'ils sont offerts.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et dans les aires d'accueil des locaux de la société.

Formation du personnel de la société

La société s'assurera de donner une formation sur les exigences des normes d'accessibilité dont il est question dans la réglementation et continuera de fournir la formation sur le Code des droits de la personne, en lien avec les personnes handicapées, à tout son personnel;

La formation apprendra au personnel :

- Comment interagir et communiquer avec les personnes présentant divers types de handicaps;
- Comment interagir avec les personnes handicapées utilisant des appareils ou des accessoires fonctionnels ou nécessitant l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Comment utiliser les dispositifs d'assistance aux communications et d'autres appareils fonctionnels sur le lieu de travail de la société; et
- Quoi faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et aux services de la société.

La formation sera adaptée aux tâches du personnel de la société.

Le personnel de la société sera formé lorsque les changements seront apportés à la politique sur l'accessibilité. Le nouveau personnel de la société sera formé dans le cadre du processus d'orientation.

La société conservera un dossier de la formation donnée au personnel du Service des ressources humaines.

9. PROCESSUS DE COMMUNICATION DES COMMENTAIRES

Le but premier de la société est de répondre aux attentes des clients, voire de les surpasser, tout en servant les clients handicapés. Nous vous invitons à commenter votre appréciation de la façon dont nous répondons aux attentes relativement aux services offerts.

Les remarques sur la façon dont la société offre ses services aux personnes handicapées peuvent être transmises par courriel, par téléphone/TTY, par écrit, en personne ou par toute autre format accessible et outil de communication, sur demande. Les remarques ou les plaintes seront acheminées aux personnes suivantes du Service des ressources humaines :

Kal Sandhu : Gestionnaire des relations avec les employés (Aerotek ULC/Allegis Group Solutions/Marketsource)

Numéro de téléphone : 905 283-1243

Courriel : ksandhu@aerotek.com

Sarah Sizmur : Directrice régionale des ressources humaines (TEKsystems Canada, Inc.)

Numéro de téléphone : 905 283-1324

Courriel : ssizmur@teksystems.ca

Vous pouvez aussi transmettre vos commentaires au moyen des liens suivants :

<https://www.aerotek.com/fr-ca/contact-us>

<https://www.teksystems.com/fr-ca/contact-us>

Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq jours ouvrables suivant la réception des commentaires ou des questions par la société.

10. DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

Cette politique et tout autre document jugé essentiel à la prestation des biens et des services seront mis à la disposition, sur demande, dans un format tenant compte du handicap de la personne. Néanmoins, cette politique sera accessible sur le site Web de la société et sera mise à la disposition de toute personne à qui les biens ou les services sont destinés au moyen de toute autre méthode ou de tout autre format qui est raisonnable dans les circonstances.

11. PROCESSUS D'EXAMEN DE LA POLITIQUE

Cette politique sera examinée au moins une fois par an par le personnel des RH de la société. Cependant, le processus d'examen peut être modifié au fur et à mesure que de nouvelles normes de la réglementation de la LAPHO sont annoncées. Par conséquent, cette politique sera aussi examinée à l'annonce de toute nouvelle norme d'accessibilité de la LAPHO, 2005 pour assurer l'intégration et l'uniformité avec cette politique. Il est possible que la politique soit modifiée pour assurer une pleine conformité avec la LAPHO, 2005.