

**Objet**

L'objet de cette politique est de communiquer les règles, pratiques et procédures de 407 ETR qui promeuvent la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« AODA »), concernant spécifiquement les normes d'accessibilité du service à la clientèle (« CSS ») promulguées par l'AODA.

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**

Cette politique vise à supprimer les personnes handicapées de l'Ontario de la 407 ETR en demandant, entre autres, la mise à jour des politiques et procédures en vigueur au sein de 407 ETR, incluant celles concernant l'utilisation de dispositifs d'assistance personnelle, les animaux d'assistance et les personnes de soutien, les modes alternatifs de communication, les avis d'interruption de service, la formation, le processus de rétroaction ainsi qu'un solide programme d'autoaccréditation.

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 les biens et services de 407 ETR soient fournis de telle façon que ces individus disposent d'opportunités d'accès, physique ou non, égales aux autres individus.

**Utilisation d'appareils d'assistance**

407 ETR forme ses employés à l'utilisation des dispositifs d'assistance qui facilitent l'accès des individus en situation de handicap aux biens et services de 407 ETR. Pour une liste des dispositifs d'assistance personnelle utilisés chez 407 ETR, veuillez vous référer aux procédures de l'AODA.

**Modes alternatifs de communication**

407 ETR a développé des méthodes de communication avec ses clients qui prennent en compte les besoins des individus atteints de divers types de handicap. Spécifiquement, 407 ETR fournit des documents écrits aux formats alternatifs pour les individus malvoyants, ou s'il y a lieu, au format vidéo

approprié pour les individus malentendants. Pour une description des méthodes de communication alternatives utilisées à 407 ETR, veuillez vous référer aux procédures de l'AODA.

### **Utilisation des animaux d'assistance et des assistants**

Les individus en situation de handicap peuvent emmener leurs animaux d'assistance dans les locaux de 407 ETR ouverts au public. 407 ETR forme ses employés à appliquer les procédures appropriées dans les circonstances impliquant des animaux de service.

Les individus en situation de handicap peuvent venir accompagnés d'un assistant dans les locaux de 407 ETR ouverts au public. En revanche, si 407 ETR estime que l'accès d'un individu dans ses locaux sans l'aide d'un assistant constitue un risque pour la santé et la sécurité, 407 ETR pourra demander la présence d'un assistant.

### **Avis d'interruption temporaire**

407 ETR émet rapidement un avis concernant toute interruption temporaire de ses services ou installations utilisées par les individus en situation de handicap. Cet avis donne la raison de l'interruption, sa durée estimée, et tous les moyens alternatifs permettant aux individus en situation de handicap d'accéder aux biens et services de 407 ETR pendant l'interruption.

Cet avis est placé à l'entrée du public et au comptoir de service des locaux de 407 ETR. Selon la nature de l'interruption, l'avis peut aussi être émis par courriel, sur papier, et par messagerie électronique, ainsi que sur le site Internet de 407 ETR, [www.407etr.com](http://www.407etr.com). L'avis est émis aux formats accessibles aux individus en situation de handicap.

### **Formation des employés**

L'entreprise forme ses employés qui traitent directement avec le public pour le compte de 407 ETR, ainsi que les employés qui interviennent dans l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de l'entreprise, sur la façon appropriée de fournir des biens et des services aux personnes en situation de handicap. 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.

Plus spécifiquement, la formation couvre les domaines suivants :

- a) l'objet de l'AODA et les conditions requises par le CSS;
- 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.

### **Processus de rétroaction**

La présente politique vise à répondre aux attentes des clients de 407 ETR concernant la livraison des biens et services, ce qui signifie écouter et répondre aux commentaires des individus en situation de handicap.

## Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario Politique standard de service à la clientèle

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'accessibilité, 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 rendant 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 sera fourni dans un format accessible à la personne, en tenant compte de son handicap. En outre, la vie privée des individus fournissant des rétroactions à 407 ETR sera respectée.

### Documents requis

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

- Les politiques, les pratiques et les normes concernant la fourniture de biens et services aux individus en situation de handicap, y compris en ce qui concerne l'utilisation d'appareils d'assistance ainsi que les services d'assistance à la disposition du public.
- La politique autorisant la présence d'animaux d'assistance et de personnes de soutien dans les locaux commerciaux, notamment : (a) le cas où les animaux d'assistance sont exclus par une autre loi, (b) si les animaux d'assistance sont exclus, les mesures alternatives pour fournir des biens et des services aux personnes en situation de handicap, et (c) les circonstances dans lesquelles un assistant peut être requis pour accompagner une personne en situation de handicap, s'il y a lieu.
- Les démarches entreprises pour émettre un avis d'interruption temporaire, notamment : (a) quand et où l'avis est affiché, (b) l'information que l'avis contiendra, et (c) les services et installations alternatifs qui seront offerts dans l'éventualité d'une interruption temporaire.
- 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.

Si un document est demandé par un individu, 407 ETR fournira le document ou l'information contenue dans le document dans un format tenant compte du handicap de l'individu. 407 ETR et la personne handicapée s'entendront sur le format à utiliser.