

## Rapport d'étape annuel sur le Programme d'accessibilité

Préparé en décembre 2019

### Déclaration d'engagement

Ontario Northland s'engage à traiter toutes les personnes d'une façon qui respecte leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous sommes résolu à répondre aux besoins des personnes handicapées promptement et de manière à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité, et ce, en respectant les exigences au chapitre de l'accessibilité énoncées dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

### Objectif

Chaque année, nous produisons un rapport d'étape sur le Programme d'accessibilité en vue de faire le point sur le Programme même et les politiques d'accessibilité pour 2014-2021 d'Ontario Northland. Le présent rapport d'étape fait état des progrès réalisés dans la mise en œuvre de la stratégie correspondante, y compris pour ce qui est des mesures prises conformément à la réglementation applicable (Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées, pris en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, chap. 11).

### Formation

Ontario Northland offre à tous ses employés une formation sur l'accessibilité, qui comprend la formation sur la LAPHO et les droits de la personne et la formation sur la LAPHO et le transport. Ces modules de formation comprennent un test et sont offerts à tous les nouveaux employés lors de la séance d'orientation (une telle séance a lieu une fois par mois); une formation d'appoint est également offerte, au besoin.

### Kiosques

Actuellement, Ontario Northland n'a aucun kiosque à l'intention du public et ne prévoit pas en mettre en place. Néanmoins, si des kiosques sont mis sur pied ultérieurement, ceux-ci respecteront les exigences en matière d'accessibilité.

### Information et communications

À l'heure actuelle, les sites Web, les processus de rétroaction de même que les comptes de médias sociaux et leur contenu sont tous conformes aux exigences applicables, ou sont tout au moins visés par un plan d'amélioration de la conformité. Se reporter à la section « À venir en 2020 » ci-dessous pour obtenir des détails sur les activités que nous réalisons en vue d'améliorer la conformité quant à la vente de billets en ligne et au contenu connexe.

## Emploi

Ontario Northland se conforme à son Programme d'accessibilité pluriannuel en ce qui concerne l'annonce des emplois offerts et l'application de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées tout au long du processus de recrutement, y compris pendant les entrevues. Nous vérifions si des mesures d'adaptation sont requises et nous prenons celles qui conviennent dans le contexte des pratiques de retour au travail, de la gestion du rendement, du perfectionnement professionnel et des processus de redéploiement. De même, les obstacles à l'accessibilité figurent sur les listes de contrôle qu'utilise le Comité de santé et de sécurité en milieu de travail lors des vérifications des lieux de travail.

## Réalisations en 2019

Ontario Northland continue de déployer des efforts pour voir à l'accessibilité et promouvoir celle-ci dans le contexte de tous ses services. En 2019, plusieurs projets nous ont permis de nous améliorer à cet égard. Voici quelques faits saillants :

- En 2019, Ontario Northland a lancé une campagne de marketing mettant à l'avant-plan l'accessibilité aux services d'autocar pour les personnes en fauteuil roulant. Ainsi, nous avons fait la promotion de nos services accessibles au moyen de messages publicitaires diffusés à la télévision et de campagnes publicitaires sur les réseaux sociaux. Veuillez consulter la vidéo suivante (en anglais seulement), qui faisait partie de la campagne : <https://vimeo.com/289072754>.
- Nous avons mis en place une solution logicielle audiovisuelle à l'échelle de la flotte d'autocars pour annoncer les arrêts d'autocar. Au moment d'acheter et d'installer cette solution, nous nous sommes employés à respecter intégralement les exigences de la LAPHO. Maintenant, à bord de nos autocars, tous les arrêts sont annoncés au moyen d'un avis sonore diffusé par le système de haut-parleurs, en plus d'être affichés sur des écrans. Dans le cadre de ce projet, nous avons également fait d'autres ajouts bénéfiques, dont l'installation de moniteurs de quelque 165 centimètres (65 pouces) présentant les arrivées et les départs à toutes les stations de la Commission de transport Ontario Northland (CTON), ainsi que la mise en place de « SUIVRE MON BUS », une nouvelle fonction offerte sur le site Web d'Ontario Northland permettant aux clients de suivre le trajet de leur autobus.
- Ontario Northland a établi un système d'alerte d'urgence d'*InformaCast* un peu partout à l'échelle de l'organisation. Pour mettre en œuvre cette fonction d'alertes, Ontario Northland a employé la solution téléphonique de voix sur IP de Cisco. Nous avons créé des alertes, puis nous avons donné une formation à tous les endroits depuis lesquels celles-ci peuvent être diffusées. Ce sont donc 34 emplacements distincts de l'organisation qui ont la capacité d'émettre diverses alertes par l'intermédiaire de systèmes de son, par

messagerie téléphonique ou vocale, ou encore visuellement sur des appareils téléphoniques dotés d'une fonction vidéo.

- Ontario Northland a installé un nouveau système de vidéosurveillance à bord de ses autocars pour améliorer la sécurité des employés, des passagers et du public.
- Nous avons rénové la réception et le hall d'entrée du siège social d'Ontario Northland, qui comprennent désormais un comptoir d'accueil ainsi que des toilettes publiques entièrement accessibles en fauteuil roulant.
- Nous avons apposé, à bord des autocars, des autocollants sur les sièges situés derrière le conducteur pour indiquer qu'il s'agit de sièges prioritaires.
- Nous avons ajouté une signalisation en braille pour ce qui est des numéros affichés au-dessus des sièges du train de voyageurs Polar Bear Express.
- Mise en œuvre d'une nouvelle politique sur les chiens de soutien

<https://www.ontarionorthland.ca/fr/voyager-en-autobus>

- Nous avons mis en œuvre une politique sur un environnement sans parfum ou autres allergènes.
- Nous avons mis au point un outil de recherche des horaires d'autocars et de train :

<http://ontarionorthland.ca/fr/horaire>

### À venir en 2020

- Nous procéderons à une vérification complète en fonction des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, ainsi qu'à une mise à jour de toutes les pages et fonctionnalités du site [www.ontarionorthland.ca](http://www.ontarionorthland.ca). Ontario Northland, en collaboration avec un important fournisseur de services d'accessibilité et de conformité avec les WCAG 2.0 du secteur public, simplifiera la navigation sur son interface Web, tout particulièrement en ce qui touche la fonctionnalité de vente de billets. L'un des principaux objectifs de ce projet est d'éliminer la nécessité pour les clients de naviguer dans deux interfaces Web différentes pour acheter des billets et effectuer des transactions, et ce, en rassemblant l'ensemble du processus sur le site Web de la CTON. Nous améliorons ainsi l'expérience client en veillant à ce qu'elle soit cohérente et à ce que les services soient pleinement accessibles.
- Ontario Northland mettra en place un système téléphonique de réponse vocale interactive plus complet pour les demandes de renseignements du public. Parmi les nouvelles caractéristiques envisagées, mentionnons la reconnaissance vocale, les horaires automatisés et d'autres options de libre-service.
- Comité sur l'accessibilité : En 2020, Ontario Northland apportera des changements en ce qui touche son Comité sur l'accessibilité et les activités connexes. Ainsi, en plus de surveiller et de soutenir les activités et les projets en lien avec l'accessibilité menés au sein de

l'organisation, le Comité entreprendra l'élaboration d'un nouveau programme d'accessibilité à long terme pour garantir le maintien de la conformité avec les exigences applicables de même que l'amélioration continue à l'échelle de l'organisation.

### Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le Programme d'accessibilité d'Ontario Northland, veuillez communiquer avec la directrice des opérations de transport des voyageurs :

- par téléphone, au 1-800-363-7512;
- par courriel, à l'adresse [passengercare@ontarionorthland.ca](mailto:passengercare@ontarionorthland.ca).

Une version de ce rapport d'étape en format accessible peut être fournie gratuitement, sur demande.