

Rapport d'étape annuel sur le Programme d'accessibilité

Le présent rapport d'étape annuel présente le bilan annuel pour 2020 sur l'état d'avancement des mesures prises pour améliorer l'accessibilité. Le présent rapport a pour but de faire le suivi de nos progrès et de faire connaître nos initiatives au public.

Pour demander ce rapport d'étape annuel dans un autre format, veuillez communiquer avec :

Courriel : accessibility@ontarionorthland.ca

Téléphone (sans frais) : 1-800-461-8558

Une fois votre demande reçue, notre équipe communiquera avec vous pour vous fournir des renseignements supplémentaires sur le moment où vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse, en fonction du document et du format que vous demandez.

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 résolus 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.

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 2020

Veillez prendre note que certaines initiatives prévues pour 2020 ont été reportées en raison de la pandémie mondiale de COVID-19, par exemple le renouvellement du Comité de l'accessibilité et les activités connexes.

Voici quelques-uns des principaux faits saillants pour 2020 :

- L'expérience de la billetterie en ligne a été revue pour les clients qui achètent des billets pour des services d'autocar ou pour le train Polar Bear Express. Cela a permis d'offrir un service accessible et intégré aux voyageurs qui réservent leurs billets directement sur le site Web d'Ontario Northland. Ainsi, les clients n'ont plus à naviguer sur deux interfaces Web différentes pour acheter des billets et effectuer des transactions.
- Des avis aux voyageurs ont été mis en place pour aviser les passagers des retards ou des annulations possibles en raison de conditions météorologiques défavorables – permettant ainsi aux voyageurs de réserver de nouveau ou d'annuler leurs voyages sans frais. Les employés d'Ontario Northland communiquent avec les voyageurs pour examiner leurs préférences en matière de voyage et s'assurer que les clients qui voyagent avec des appareils fonctionnels sont accueillis de façon appropriée lors du prochain voyage offert s'ils choisissent de retarder leur voyage.
- En cas de défaillance de l'équipement d'accessibilité et d'interruption des services, un nouveau processus a été mis en place, selon lequel les employés d'Ontario Northland proposeront au client d'autres options de déplacement accessibles, comme la mise à disposition d'un autre véhicule ou le recours à un taxi accessible pour transporter la personne et ses appareils fonctionnels vers leur destination.

Réalisations en matière d'information et de communication

- Des mises à jour en temps réel des heures d'arrivée et de départ ont été ajoutées au site Web d'Ontario Northland, ce qui constitue une source d'information supplémentaire pour les clients qui pourraient avoir besoin d'un autre format pour connaître les heures d'arrivée et de départ.

Réalisations du service à la clientèle

- Ajout d'une nouvelle option permettant aux clients d'indiquer, au moment de l'achat du billet, s'ils ont des allergies qui peuvent nécessiter une zone tampon pendant leur voyage. Les employés reçoivent une formation sur la façon d'accommoder un client en cas de réaction allergique au cours d'un voyage. Cette option s'ajoute celle d'aviser Ontario Northland pendant le processus de réservation de billets si le voyageur ou le client a besoin d'un autocar accessible aux fauteuils roulants ou s'il voyage avec un animal de soutien.

Réalisations en matière de transport

- Tous les nouveaux autocars ajoutés à la flotte d'Ontario Northland comprennent une signalisation en braille au-dessus des sièges pour les identifier.

Prévu pour 2021

- Comité sur l'accessibilité : En 2021, 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. Ce plan a été retardé en 2020 en raison de la pandémie mondiale de COVID-19.

Pour en savoir plus

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

- Téléphone : 1-800-363-7512, poste 335
- Courriel : accessibility@ontarionorthland.ca

Pour demander ce plan dans un autre format, veuillez communiquer avec accessibility@ontarionorthland.ca.