

Rapport d'étape annuel sur le Programme d'accessibilité

Préparé en décembre 2021

Le présent rapport d'étape annuel présente le bilan annuel pour 2021 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 énoncée dans la *Loi de 2005 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.

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 2021

Voici quelques-uns des principaux faits saillants pour 2021 :

- Nous avons mis en œuvre une fonction WebChat en direct sur le site Web qui permet aux clients de clavarder en direct avec un employé du service à la clientèle d'Ontario Northland dès qu'ils visitent notre site Web, ce qui augmente les choix offerts aux clients pour ce qui est de communiquer avec nous et améliore l'accessibilité des communications pour tous les clients.
- Nous sommes parvenus à recruter un spécialiste de l'accessibilité et de la diversité à temps plein.
- Nous avons renouvelé le Comité consultatif de l'accessibilité en sélectionnant des membres du grand public qui avaient présenté des demandes. Nous avons aussi créé un nouveau mandat pour ce comité.
- Nous avons ajouté une question aux sondages trimestriels sur le service à la clientèle; elle permet à tout client de déclarer volontairement qu'il est une personne handicapée, un Autochtone, un Métis ou un Inuit. Cette information permet à Ontario Northland de prendre des décisions plus éclairées afin de continuer à créer des processus améliorés qui tiennent compte des besoins de ses clients.
- Nous avons élaboré une politique sur l'information et les communications accessibles afin que les employés disposent des outils dont ils ont besoin pour répondre aux besoins en matière d'information et de communication des personnes handicapées.
- Nous avons adopté un langage tenant compte du genre dans les annonces audio et réduit la vitesse des messages automatisés à bord des autocars, le tout en fonction de la rétroaction des clients.

- Nous avons ajouté des renseignements sur le site Web ainsi que des annonces à bord des trains et autocars pour rappeler à tous les clients qu'il peut y avoir des passagers aux prises avec des allergies et leur demander de s'abstenir de porter des produits parfumés à bord de nos trains et autocars et dans nos gares.
- Nous avons fait passer d'une à trois le nombre de places de stationnement à la disposition du public à la gare de North Bay et avons ajouté une place de stationnement accessible dans la zone de stationnement des employés.
- Nous avons modernisé l'ascenseur à la gare de Cochrane en y ajoutant des inscriptions en braille et en abaissant le panneau de commande.
- Nous avons installé, à la gare de Moosonee, une rampe d'accès pour fauteuils roulants de même qu'une nouvelle porte publique automatique.

Prévu pour 2022

- Nous effectuerons une vérification sans obstacle de toutes les installations d'Ontario Northland où il est possible qu'on procède à des rénovations ou à des mises à niveau.
- 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.
- Nous créerons et publierons un nouveau programme pluriannuel d'accessibilité pour 2022-2027.

Pour en savoir plus

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme d'accessibilité d'Ontario Northland, veuillez communiquer avec la vice-présidente des services de transport de voyageurs par train et autobus :

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

Pour demander ce programme dans un autre format, veuillez envoyer un message à l'adresse accessibility@ontarionorthland.ca.