Depuis 1998

C and C Transportation Group

Plan et Politique d'Accessibilité Pluriannuelle

Le Groupe C&C (CANADA) 1329481 Ontario Inc.

La Loi de 2015 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est une loi provinciale ontarienne ayant pour but de développer, mettre en œuvre et faire respecter des normes d'accessibilité afin d'assurer l'accessibilité aux personnes handicapées et à d'autres ayant des besoins en matière d'accessibilité. La LAPHO impose cinq normes dans les domaines suivants :

- Service à la clientèle
- Emploi
- Information et communications
- Conception des espaces publics
- Transport

Dans un monde moderne où la diversité et l'inclusion sont essentielles pour le succès de la société et des entreprises, le Groupe de Transport C et C a volontairement étendu ses obligations pour répondre aux exigences de cette loi dans d'autres juridictions canadiennes où la société opère, c'est-à-dire la Colombie-Britannique et le Québec. Ce qui suit décrit comment C & C répond à ces obligations

I. DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

Le Groupe de Transport C et C est une organisation réglementée au niveau fédéral offrant des solutions de transport utilisant une infrastructure de haute qualité, des installations modernes et des résultats éprouvés pour répondre et dépasser les attentes de ses clients. Nous savons que le pourcentage de Canadiens en situation de handicap augmente et que de plus en plus de personnes ont des besoins en matière d'accessibilité. Les handicaps peuvent être sensoriels, physiques ou cognitifs, visibles ou invisibles. Peu importe le besoin, nous, au Groupe C&C, nous nous engageons à servir nos clients et à traiter nos employés d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. Nous nous efforçons de communiquer et de fournir nos services de manière inclusive pour tous, en prenant en compte les besoins en matière d'accessibilité de chacun dans l'ensemble de nos activités. Le Groupe C&C s'engage à créer un environnement inclusif où les barrières n'empêcheront personne d'interagir efficacement avec nous. Nous nous engageons également à garantir que toutes les exigences en matière d'accessibilité sont respectées de manière rigoureuse. Toute politique du Groupe C&C qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes en situation de handicap sera modifiée ou supprimée.

II. DEFINITIONS GENERALES

Formats Accessibles : comprennent, sans s'y limiter, les formats électroniques accessibles, le braille, les transcriptions en texte, les gros caractères, les enregistrements audio, les contrastes de couleur et d'autres formats accessibles aux personnes en situation de handicap.

Dispositif d'Aide : un dispositif technique, un dispositif de communication ou un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes en situation de handicap. Les dispositifs d'assistance personnels sont généralement des dispositifs que les personnes apportent avec elles, tels qu'un fauteuil roulant, une marchette ou une bouteille d'oxygène personnelle qui peut aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, se rappeler et/ou lire.

Barrière : telle que définie par la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario, toute chose qui empêche une personne en situation de handicap de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. Cela inclut :

• les barrières physiques,

• les barrières architecturales,

• les barrières de l'information ou de la communication,

• les barrières d'attitude,

• les barrières liées aux politiques, aux pratiques ou aux procédures

Soutiens à la Communication : comprennent, mais ne sont pas limités à, la langue des signes, le langage clair, le sous-titrage et d'autres supports de communication facilitant la communication efficace.

Handicap : l'une des caractéristiques clés de la LAPHO est sa définition du "handicap". Selon la LAPHO, la définition du "handicap" est la même que celle du Code des droits de la personne de l'Ontario [2], c'est-à-dire tout degré de handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de difformité, y compris, mais sans s'y limiter :

• diabète sucré ;

• épilepsie ;

• une lésion cérébrale ;

• tout degré de paralysie ;

• amputation ;

• manque de coordination physique ;

• cécité ou entrave visuelle ;

• surdité ou entrave auditive ;

• mutisme ou entrave de la parole ;

• dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal, ou à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif de réparation ;

• une condition d'altération mentale ou un handicap développemental ;

• un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans l'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée ;

• un trouble mental ;

• une blessure ou un handicap pour lequel des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Personnes de Soutien : toute personne, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami, qui accompagne une personne en situation de handicap pour l'aider dans la communication, la mobilité, les soins personnels ou les besoins médicaux lors de l'accès à nos biens et services.

III. SATISFACTION DES EXIGENCE

1. Formation

Nous savons que la formation fournit aux personnes les outils et les ressources dont elles ont besoin pour servir efficacement nos clients. La formation aide également nos employés à développer leurs compétences. Le Groupe C&C désire que ses employés puissent se développer, grandir et servir au mieux nos clients. À cette fin, la formation du Groupe C&C répond à toutes les exigences de la LAPHO dans les domaines du service à la clientèle, du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et du Code des droits de la personne de l'Ontario. La formation a été dispensée à tous les employés qui traitent avec les clients, le public ou des tiers en notre nom, ainsi qu'aux personnes impliquées dans l'élaboration de politiques, de plans, de pratiques et de procédures liées à la fourniture de nos biens et services. La formation fait également partie de l'intégration des nouveaux employés. Le Groupe C&C s'engage à garantir que tous les employés sont conscients de leurs droits et responsabilités pour créer un environnement inclusif avec et pour les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité. La formation de la LAPHO du Groupe C&C couvre :

• Un aperçu de la LAPHO et de ses règlements

• Toutes les exigences de la norme sur le service à la clientèle, y compris : comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps, comment interagir avec des personnes en situation de handicap utilisant un dispositif d'aide ou nécessitant l'assistance d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ; que faire si une personne en situation de handicap a des difficultés à accéder aux biens et services du Groupe C&C

• Exigences liées à l'information et aux communications, notamment : les éléments des sites web accessibles, les types de formats accessibles, le contraste des couleurs et l'accessibilité, la création de documents accessibles

• Exigences de la norme sur l'emploi et politique du Groupe C&C, y compris : le recrutement, l'évaluation et la sélection, les formats et les communications accessibles, l'information sur les mesures d'urgence en milieu de travail, les plans d'adaptation individuels documentés, le retour au travail, la gestion de la performance, le développement de carrière, la promotion et la réaffectation

• Le Code des droits de la personne de l'Ontario tel qu'il concerne les clients en situation de handicap.

2. Meilleures Pratiques

Au Groupe C&C, nous comprenons que les normes de la LAPHO représentent les exigences minimales pour toutes les organisations du secteur public et privé en Ontario. En tant qu'employeur de choix, nous sommes fiers d'étendre ce plan et l'ensemble de son contenu à d'autres juridictions où nous opérons. Nous croyons que cette politique et nos meilleures pratiques nous permettent de fournir des services de haute qualité à chaque client.

3. Approvisionnement

Conformément aux exigences, nous nous efforcerons d'incorporer des dispositions relatives à l'accessibilité dans nos pratiques d'approvisionnement. Nous comprenons que lorsque l'accessibilité est utilisée comme l'un des critères de décision d'achat, le résultat sera des produits et des services accessibles universellement. Lorsque cela est applicable, nos pratiques d'approvisionnement peuvent indiquer les éléments d'accessibilité souhaités à respecter. Des exemples où l'approvisionnement accessible peut être pertinent incluent les achats d'ordinateurs, de logiciels, d'équipements de bureau et la location ou l'achat d'équipements lourds.

IV. POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE(Affichée dans la zone de réception de tous les emplacements du Groupe C&C)

C&C Enterprises (Canada) Inc. 1329841 s'engage à l'excellence pour s'assurer que nous servons les clients/visiteurs en situation de handicap et leur fournissons un accès à nos biens et services, de la même manière que tous les clients - conformément aux principes de l'indépendance, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances.

1. Fourniture de biens et de services aux personnes en situation de handicap

Nous nous engageons à l'excellence dans le service à tous les clients/visiteurs, y compris les personnes en situation de handicap. Nous exécuterons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

• Mettre en œuvre des politiques, des pratiques et des procédures pour servir les clients/visiteurs en situation de handicap

• Faire tous les efforts possibles pour veiller à ce que nos politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes fondamentaux de l'indépendance, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances

• Veiller à ce que la formation soit continue et que ces politiques, pratiques et procédures en matière de service aux clients/visiteurs en situation de handicap soient enseignées lors de l'orientation des employés.

2. Communication

Toute communication entre le Groupe C&C et ses clients/visiteurs ou le public sera menée de manière à tenir compte du handicap de la personne. Il sera convenu de la meilleure manière de communiquer avec une personne en situation de handicap au cas par cas. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, les méthodes suivantes :

• Communication verbale

• Communication écrite

• Communication numérique (e-mail ou SMS)

• Gestes de la main

Nous formerons tous les employés qui communiquent avec les clients/visiteurs sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.

3. Communication téléphonique

L'équipe du Groupe C&C s'engage à fournir une communication téléphonique accessible. Il est attendu que tout le personnel communique avec tous les clients/visiteurs en parlant clairement, directement et en utilisant un langage simple. Lorsque cela est disponible et approprié, des aides technologiques seront utilisées pour faciliter la communication. Lorsqu'une communication claire et précise par téléphone n'est pas possible, des arrangements alternatifs seront pris.

4. Dispositifs d'Aide

Nous nous engageons à servir les personnes en situation de handicap qui utilisent des dispositifs d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services. À aucun moment, une personne utilisant un dispositif d'assistance ne se verra refuser l'accès à son dispositif lorsqu'elle visite les locaux du Groupe C&C, sauf si une loi préexistante interdit l'utilisation du dispositif.

5. Utilisation d'animaux de service

Nous nous engageons à accueillir les personnes en situation de handicap accompagnées d'un animal de service dans toutes les parties de nos locaux ouvertes au public, sauf si la loi en dispose autrement. Nous veillerons également à ce que tous les employés et autres personnes en contact avec le public soient correctement formés sur la manière d'interagir avec les personnes en situation de handicap accompagnées d'un animal de service. L'entreprise accueille les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance. Nous veillerons à ce que les employés reçoivent une formation adéquate sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

6. Personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes en situation de handicap accompagnées d'une personne de soutien. Si un client/visiteur en situation de handicap est accompagné d'une personne de soutien, nous veillerons à ce qu'il ait toujours accès à la personne de soutien sur nos locaux. Dans les situations où des informations confidentielles pourraient être discutées, le consentement de la client/visiteur sera obtenu avant toute conversation.

7. Avis de perturbation temporaire

Nous fournirons aux clients/visiteurs un avis en cas de perturbation planifiée ou imprévue de nos locaux liée aux installations ou aux services. Cet avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. Lorsque nous sommes informés de la perturbation, nous le communiquerons en l'affichant aux points d'entrée, aux portes des toilettes ou à l'entrée accessible la plus proche de la perturbation de service.

8. Formation

Le Groupe C&C s'engage à former ses employés sur la manière de servir les clients/visiteurs en situation de handicap. Cette formation est dispensée à toute personne qui interagit avec le public ou qui élabore des politiques, des pratiques et des procédures au nom du Groupe C&C.

9. Sensibilité aux produits parfumés :

En raison des problèmes de santé liés à l'exposition à des produits parfumés tels que les parfums et les eaux de Cologne, les employés et les visiteurs sont priés de ne pas utiliser de tels produits dans les locaux de l'entreprise. Les employés et les visiteurs doivent savoir qu'il peut leur être demandé de s'abstenir d'utiliser ces produits si cela s'avère nécessaire pour répondre aux besoins des personnes souffrant d'hypersensibilité environnementale.

10. Processus de rétroaction

L'objectif du Groupe C&C est de répondre aux attentes des clients/visiteurs tout en servant les clients/visiteurs en situation de handicap. Les questions concernant cette politique de service à la clientèle accessible ou les commentaires sur la manière dont les attentes sont satisfaites sont les bienvenus et appréciés. Les commentaires peuvent être fournis en personne, en face à face, par téléphone, par lettre ou par courriel au directeur des ressources humaines du Groupe C&C au (613) 833-1917 ou à info@candctransportation.ca. Toute personne ayant soumis des commentaires par l'un de ces moyens recevra une réponse et/ou un accusé de réception de la part du directeur des ressources humaines du Groupe C&C dans les 48 heures suivant la réception des commentaires. Cela se fera en utilisant la méthode de communication préférée du client/visiteur en situation de handicap (si cette information nous a été fournie) ou dans la méthode la plus appropriée en tenant compte du handicap spécifique. La documentation appropriée de la LAPHO, y compris les politiques, les normes et les procédures, sera mise à disposition sur demande.

V. POLITIQUE D'EMPLOI

Le Groupe C&C s'engage à des pratiques d'emploi équitables et croit en un lieu de travail accessible et inclusif où tous les employés sont encouragés à exceller sans être entravés par des barrières. Aux fins de la politique d'emploi, la définition d'employé désigne tous les employés rémunérés, quelle que soit leur classification. De plus, le Groupe C&C reconnaît que le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO imposent des exigences spécifiques en matière d'adaptation en emploi. Bien qu'il y ait une étroite concordance entre les deux lois, elles ne sont pas identiques. Cette politique concerne spécifiquement les exigences de la LAPHO relatives à la norme d'emploi.

1. Recrutement, évaluation et sélection

Pendant le processus de recrutement, le Groupe C&C informe les candidats et le public de son engagement à accommoder les personnes en situation de handicap et indique que l'adaptation est disponible sur demande. Si un candidat retenu demande une adaptation, le Groupe C&C consultera le candidat et fournira ou organisera la fourniture d'une adaptation appropriée de manière à tenir compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap. Les annonces de recrutement incluront toujours une déclaration indiquant que le Groupe C&C est un lieu de travail inclusif et accueille tous les candidats qualifiés. Les candidats retenus et les employés seront informés des politiques du Groupe C&C en matière d'adaptation des employés en situation de handicap dès que possible après le début de leur emploi et chaque fois qu'un changement de politique aura lieu.

2. Formats accessibles et supports de communication

Dans le cadre d'un plan d'adaptation approuvé, des formats accessibles et des supports de communication peuvent être fournis. Les formats appropriés seront fournis en consultation avec la personne. La décision finale quant à ce qu'il convient de fournir appartient au Groupe C&C.

3. Information sur les mesures d'urgence en milieu de travail

Le Groupe C&C s'engage à maintenir un lieu de travail sûr pour tous les employés. Des plans individuels et documentés d'urgence et d'évacuation sont fournis à tout employé ayant des besoins en matière d'accessibilité, ainsi qu'à toute personne désignée pour aider l'employé, avec le consentement de ce dernier, et examinent les informations sur la réponse individuelle en milieu de travail lors des événements suivants :

• lorsque l'employé déménage dans un nouvel emplacement de travail ;

• lorsque les besoins d'adaptation globaux de l'employé sont examinés ; et

• lors de l'examen des politiques générales d'évacuation en cas d'incendie du Groupe C&C.

Le Groupe C&C s'engage également à fournir au public des informations d'urgence et d'évacuation accessibles sur demande.

4. Plans d'adaptation individuels documentés

Tout employé demandant une adaptation disposera d'un plan documenté qui sera examiné et mis à jour régulièrement. Un plan individualisé tiendra compte de la nature et de la gravité du handicap, de la nature du travail et de l'environnement de travail. Il inclura également des informations liées aux urgences, des formats accessibles, un soutien à la communication et d'autres adaptations dont une personne a besoin pour accomplir les tâches essentielles de son emploi.

5. Processus de retour au travail

Un plan d'adaptation individuel documenté sera établi pour soutenir les employés qui retournent au travail après une absence due à un handicap. Remarque : si la maladie ou la blessure pour laquelle un plan d'adaptation est élaboré est temporaire, le processus de retour au travail peut être différent. Voir la politique sur les avantages sociaux du Groupe C&C pour plus d'informations.

6. Performance, développement de carrière, promotion et réaffectation

Toutes les politiques relatives au développement de carrière, à la promotion et à la réaffectation seront revues pour s'assurer qu'elles sont conformes aux exigences de la LAPHO. Le Groupe C&C fournira des adaptations au processus de développement de carrière, de promotion ou de réaffectation pour aider les employés ayant des besoins en matière d'accessibilité à participer pleinement à ces processus.

7. Confidentialité

Tous les employés sont tenus de protéger la confidentialité de toutes les informations liées aux plans d'adaptation. L'employé a le droit de partager son plan d'adaptation avec les personnes nécessaires pour s'assurer qu'il reçoit les adaptations nécessaires pour accomplir les tâches essentielles de son emploi. Le consentement de l'employé doit être obtenu avant que des informations liées au plan d'adaptation ne soient partagées avec d'autres employés, à moins que l'employé n'ait consenti au partage de ces informations.

8. Procédure de demande d'adaptation

L'objectif de l'adaptation est de permettre à une personne d'accomplir les tâches essentielles de son emploi et de favoriser une participation équitable sur le lieu de travail. Le processus d'adaptation respectera la confidentialité et la vie privée. L'adaptation sera collaborative et

impliquera la personne qui en fait la demande. Les demandes d'adaptation seront formalisées selon le processus suivant :

i. Les employés qui souhaitent soulever une question potentielle d'adaptation doivent le faire en soumettant une demande d'adaptation, de préférence par écrit, à leur gestionnaire immédiat. La demande doit décrire en détail l'adaptation recherchée pour surmonter les limitations dans l'accomplissement des tâches essentielles de l'emploi.

ii. Lorsque cela est nécessaire pour faciliter l'évaluation et la détermination de l'adaptation, l'employé peut être tenu de participer à l'élaboration du plan d'adaptation et de fournir des informations médicales pertinentes au Groupe C&C, telles qu'une évaluation de la capacité fonctionnelle. Les professionnels de la santé ne sont pas tenus de soumettre un diagnostic. Le but de toute documentation médicale est de déterminer le type d'adaptation nécessaire. Les employés demandant une adaptation sont tenus de coopérer pleinement en fournissant toutes les informations ou évaluations médicales pertinentes pour la détermination de la demande d'adaptation.iii. Le directeur des ressources humaines et le président évalueront conjointement la question de l'adaptation à la lumière des informations fournies et des besoins individuels de l'employé. Au cours de la phase d'évaluation, le Groupe C&C se réserve le droit de demander des informations supplémentaires, y compris des informations médicales pertinentes ou des avis qui aideront le Groupe C&C à déterminer si l'adaptation peut être réalisée et comment elle peut l'être. Le Groupe C&C se réserve en outre le droit d'exiger que l'employé participe à une évaluation formelle des besoins par un praticien médical qualifié ou un autre professionnel formé afin d'aider à déterminer quelle adaptation est nécessaire, combien elle coûtera et comment elle pourra être fournie. Les frais de toute évaluation requise par le Groupe C&C seront pris en charge par la société. L'employé peut demander la participation d'un représentant de l'employé dans l'élaboration du plan d'adaptation.

iv. Le directeur des ressources humaines et le président finaliseront conjointement une décision concernant la question de l'adaptation. Le gestionnaire notifiera à l'employé par écrit ou dans un autre format requis par le handicap de l'employé, la décision et les raisons de la décision.

v. Le Groupe C&C veillera à ce que les informations personnelles de l'employé soient confidentielles et ne soient divulguées qu'aux personnes nécessaires à l'évaluation et à l'élaboration de l'adaptation.

VI. POLITIQUE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

1. Formats alternatifs

Au sein du Groupe C&C, nous sommes "Connectés". Nous nous assurons de comprendre réellement les défis de nos clients. Par conséquent, il est essentiel pour notre entreprise de garantir que nos clients puissent communiquer avec nous de manière facile et efficace. Nous nous efforçons de rendre nos communications accessibles à tous. Cette politique concerne les supports imprimés et numériques, ainsi que la communication bidirectionnelle via téléphone, courrier électronique, réunions et présentations. Elle ne s'applique pas aux informations qui ne sont pas directement contrôlées par le Groupe C&C, ni aux informations ou communications qui ne peuvent pas être converties.

Nous veillerons à fournir des informations et des communications à nos clients et au public dans des formats alternatifs sur demande et dans les meilleurs délais. Selon la situation, cela peut inclure, entre autres :

• l'impression en gros caractères

• le braille

• l'audio

• le contraste élevé des couleurs

• la transcription textuelle des informations audio ou visuelles

• les informations rédigées en langage clairPour déterminer le format approprié, nous nous engageons à consulter la personne qui en fait la demande.

2. Sites Web

Le Groupe C&C s'engage à disposer de sites Web accessibles pour garantir que l'ensemble de nos clients et du public ait accès aux informations de l'entreprise. Le Groupe C&C a déjà informé le siège social et les départements du Groupe C&C de la nécessité de veiller à ce que le site Web/contenu de l'entreprise soit conforme à la norme WCAG 2.0, niveau AA, d'ici le 1er janvier 2024.

3. Informations d'urgence

Le Groupe C&C s'engage à fournir des procédures d'évacuation en cas d'incendie/d'urgence dans des formats alternatifs et les fournira sur demande.

VII. CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Le Groupe C&C respectera les Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction ou de la réalisation de modifications majeures de ses espaces publics, c'est-à-dire les zones liées aux services telles que les comptoirs de service, les espaces d'attente et les salles de bains. Le Groupe C&C informera le public de toute perturbation du service et des alternatives disponibles lorsque de telles rénovations/modifications auront lieu.

VIII. TRANSPORT

Les exigences des normes de transport pour les transports accessibles s'appliquent aux personnes et/ou aux organisations qui offrent des services de transport au public ou aux employés, et qui sont responsables de ou fournissent les types de services suivants. En conséquence, les sections suivantes ne s'appliquent pas au Groupe C&C :

• Transport conventionnel

• Transport spécialisé

• Transport scolaire public

• Autres services de transport

• Traversier

Non applicable

Exigences générales pour les fournisseurs de services de transport conventionnels et spécialisés - Ces sections couvrent la formation, l'équipement d'accessibilité, les politiques de préparation aux situations d'urgence et de réponse, ainsi que les politiques relatives aux personnes de soutien et au traitement des véhicules existants.