

# POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

<b>Création :</b>	Septembre 2018
<b>Révision :</b>	Octobre 2018
<b>Date de l'examen :</b>	Octobre 2018
<b>Service d'origine :</b>	Ressources humaines
<b>Propriétaire de la politique :</b>	Ressources humaines
<b>Cadre-ressource :</b>	Directeur des ressources humaines
<b>Documents connexes :</b>	Aucun

## Notre engagement en matière d'accessibilité

Teranet Inc., Teranet Manitoba LP, Do Process LP et leurs filiales respectives ainsi que Teranet Holdings LP (le « groupe TNT/DP ») s'engagent à garantir l'égalité d'accès et de participation à toutes les personnes, indépendamment de leurs capacités. Nous prenons l'engagement de traiter toutes les personnes de telle sorte qu'elles puissent demeurer dignes et indépendantes et de répondre aux exigences législatives dans les territoires où le groupe TNT/DP exerce ses activités.

## Aide aux personnes handicapées

### Objectifs et application

Le groupe TNT/DP s'applique continuellement à fournir ses biens et ses services de telle façon que la dignité et l'indépendance des personnes handicapées soient respectées. Le groupe TNT/DP s'engage également à offrir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à ses biens et à ses services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients. Nous prenons aussi l'engagement d'élaborer des politiques et des pratiques de service à la clientèle qui respectent et qui favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à reconnaître les barrières susceptibles d'empêcher les personnes d'accéder aux services que nous fournissons et nous continuerons de nous efforcer de supprimer ces barrières afin que toutes les personnes puissent continuer à obtenir ou utiliser nos services, ou à en bénéficier. Ces engagements s'appliquent à toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers au nom du groupe TNT/DP, notamment en qualité d'employé, d'entrepreneur indépendant, de mandataire ou de bénévole. Ils s'appliquent aussi à toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, des procédures et des pratiques relatives à l'offre de biens et de services par le groupe TNT/DP.

## Aide aux personnes handicapées

Le groupe TNT/DP s'engage à faire preuve d'excellence dans la prestation de services à tous les clients, y compris les personnes handicapées, en supprimant les barrières qui pourraient surgir dans le cadre de ses activités. Nous ferons tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de nos clients, comme suit :

- Nous sommes adaptés aux dispositifs d'assistance dont certaines personnes ont besoin pour accomplir leurs tâches quotidiennes.
- Nous accueillons les animaux d'assistance dans nos locaux ouverts au public, dans les limites permises par la loi.
- Les personnes de confiance sont les bienvenues dans nos locaux et sont autorisées à y pénétrer en même temps que nos clients et à accompagner ceux-ci en tout temps.
- Nous communiquerons avec nos clients en tenant compte de toutes les barrières applicables, notamment en fournissant des formats accessibles et des supports de communication – tels que des gros caractères, des messages audio enregistrés et un téléimprimeur (TTY) – par l'intermédiaire d'un fournisseur de services de télécommunication, ou par d'autres moyens au besoin.

Nous veillerons à ce que nos sites Web respectent toutes les normes applicables visant à rendre le contenu Web plus accessible aux personnes handicapées.

En cas de perturbation visant nos services ou nos installations, le groupe TNT/DP fera des efforts raisonnables pour en informer les clients à l'avance, dans la mesure du possible, tout en reconnaissant que dans certains cas, par exemple lorsqu'une interruption non prévue se produit, il n'est pas possible de fournir un avis préalable. Dans tous les cas, le groupe TNT/DP informera les clients rapidement en affichant à des endroits raisonnables les renseignements suivants :

- la raison de l'interruption;
- la durée prévue de l'interruption;
- les installations ou les services de remplacement disponibles, le cas échéant;
- les avis d'interruptions qui visent des installations ayant pour objet d'offrir le plein accès à nos clients ayant une incapacité et qui ne peuvent être réglées immédiatement seront affichés bien en vue sur notre site Web.

### **Plans d'adaptation et processus de retour au travail**

Tout employé du groupe TNT/DP ayant un handicap, ou se retrouvant en situation de handicap permanent ou temporaire à la suite d'un incident survenu dans le cadre de son travail, est invité à communiquer avec son supérieur hiérarchique ou son partenaire d'affaires en ressources humaines s'il a besoin de mesures d'adaptation. Le groupe TNT/DP consultera son personnel afin d'élaborer un plan d'adaptation individuel répondant aux besoins de l'employé. Dans certains cas, il pourrait être nécessaire de demander un examen de la part d'un médecin praticien externe ou d'un autre expert afin de déterminer les mesures d'adaptation appropriées.

Un plan d'adaptation individuel doit comprendre une description des mesures d'adaptation ou des ajustements, y compris, le cas échéant, les formats et les communications nécessaires pour permettre à l'employé de faire son travail et pour rendre accessibles les renseignements relatifs au milieu de travail. Les employés qui ont besoin d'aide en situation d'urgence, par exemple pour sortir d'un immeuble, sont invités à communiquer avec leur partenaire d'affaires en ressources humaines afin qu'un plan d'intervention d'urgence individualisé soit élaboré pour garantir leur sécurité.

Tous les renseignements contenus dans le plan d'adaptation individuel d'un employé demeureront confidentiels. Les renseignements ne seront communiqués, sous réserve de consentement, qu'aux

personnes qui pourraient devoir apporter leur aide, par exemple les supérieurs hiérarchiques immédiats.

Les plans d'adaptation individuels seront examinés régulièrement et seront mis à jour si les besoins de l'employé ou les conditions de son emploi changent. Les besoins de l'employé seront également pris en compte d'un bout à l'autre du processus de gestion du rendement ainsi que dans le cadre des programmes de perfectionnement professionnel offerts par l'organisation.

### **Retour au travail après une absence**

Si un employé a été absent du travail en raison d'une incapacité et si des mesures d'adaptation ou des ajustements sont nécessaires pour permettre son retour au travail, le partenaire d'affaires en ressources humaines prendra des dispositions pour soutenir l'employé pendant la phase de retour au travail.

### **Pratiques de recrutement et de sélection**

Le groupe TNT/DP s'engage à offrir un processus accessible de recrutement et de sélection qui inclut tous les candidats. Le site d'offres d'emploi en ligne du groupe TNT/DP informe les candidats que le groupe TNT/DP répondra aux besoins des personnes handicapées d'un bout à l'autre du processus de recrutement, y compris à l'étape de l'entrevue. Tous les candidats invités à participer aux entrevues seront informés de la façon de demander des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées. Les candidats embauchés seront informés des politiques et des procédures en place pour répondre aux besoins des employés, dans le cadre de leur processus d'orientation.

### **Formation**

Le groupe TNT/DP offrira de la formation aux employés, aux entrepreneurs indépendants, aux mandataires, aux bénévoles et aux autres personnes qui traitent avec le public ou avec d'autres tiers au nom du groupe TNT/DP. Le groupe TNT/DP fournit de la formation aux employés conformément aux normes du territoire d'application.

En Ontario, le groupe TNT/DP se conforme aux dispositions du Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle pris en application de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005). Les employés en Ontario reçoivent une formation sur les façons de communiquer avec les personnes ayant différents types d'incapacité. Ils apprennent notamment :

- quels sont les objectifs de la Loi et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types d'incapacité;
- la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux services de Teranet;
- quelles sont nos politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité;
- comment utiliser l'équipement et les dispositifs disponibles dans nos locaux.

Les employés reçoivent également, au besoin, une formation dans le cadre du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées pris en application des lois ontariennes en matière d'accessibilité et des dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario relatives aux personnes handicapées.

Au Manitoba, le groupe TNT/DP se conforme aux dispositions du Règlement sur les normes de service à la clientèle pris en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Les employés au Manitoba reçoivent une formation sur les façons d'interagir avec les personnes ayant différents types d'incapacité. Ils apprennent notamment :

- quelles sont les dispositions de la Loi, du Règlement et du Code des droits de la personne du Manitoba en ce qui concerne les personnes handicapées;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types d'incapacité;
- la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux services de Teranet;
- quelles sont nos politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité;
- comment utiliser l'équipement et les dispositifs disponibles dans nos locaux.

Les employés actuels au Manitoba recevront une formation d'ici le 2 novembre 2018 et les employés embauchés après le 1<sup>er</sup> novembre 2018 en recevront une **dans les quatre semaines** suivant leur embauche.

### **Processus de rétroaction**

Le groupe TNT/DP s'engage à fournir des biens et des services de qualité supérieure à tous ses clients. Nous recevons avec plaisir les commentaires des clients ou de tiers, car ils peuvent nous aider à repérer les domaines dans lesquels des changements sont nécessaires et ils encouragent l'amélioration continue des services.

Les membres du public peuvent communiquer de diverses façons leurs commentaires au sujet de la prestation de biens et de services à des personnes handicapées, notamment par téléphone, en personne, par écrit ou en format électronique. En Ontario, les commentaires peuvent être envoyés à la directrice du Service à la clientèle ([Elaine.Jewell@teranet.ca](mailto:Elaine.Jewell@teranet.ca)). Au Manitoba, ils peuvent être envoyés au directeur du Service à la clientèle ([Derrick.Dubell@tprmb.ca](mailto:Derrick.Dubell@tprmb.ca)).

De plus, un employé peut communiquer des commentaires à l'organisation de deux façons :

- directement au groupe TNT/DP, par l'entremise de son superviseur, de son partenaire d'affaires en ressources humaines ou du directeur des ressources humaines, en personne ou par écrit;
- par l'intermédiaire d'un mécanisme de signalement par un tiers fourni par ClearView Strategic Partners Inc., qui permet la communication de rapports de façon anonyme (si besoin est).

Les plaintes anonymes peuvent être communiquées :

- en ligne au [www.clearviewconnects.com/](http://www.clearviewconnects.com/);
- par téléphone au 1 877 754-5707;
- par la poste à cette adresse : C.P. 11017, Toronto (Ontario) M1E 1N0

Si besoin est, une plainte peut faire l'objet d'une enquête. Il peut s'avérer nécessaire de communiquer une plainte aux échelons supérieurs, dans les meilleurs délais, pour veiller à ce que les services

compétents effectuent les enquêtes requises. Par conséquent, les plaintes peuvent être traitées par le directeur des ressources humaines ou son représentant désigné. La personne qui dépose une plainte peut demander à ce que la réponse à cette plainte soit fournie par le directeur des ressources humaines ou son représentant désigné.

Les documents relatifs à la présente politique sont conformes à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005). La présente politique comprend un Plan pluriannuel d'accessibilité (annexe A) qui décrit la façon dont nous répondrons aux exigences d'accessibilité en Ontario. Un plan pluriannuel d'accessibilité n'est pas exigé au Manitoba.

TNT/DP informera le public que nos documents ayant trait au service à la clientèle accessible, y compris les documents énonçant nos résultats, sont fournis sur demande, en affichant un avis sur le site Web de la compagnie à [www.teranet.ca/about-teranet/accessible-customer-service-policy-and-procedure/](http://www.teranet.ca/about-teranet/accessible-customer-service-policy-and-procedure/) ou [www.tprmb.ca/tpr/agency/contacts.fr.html](http://www.tprmb.ca/tpr/agency/contacts.fr.html).