



GROUPE D'ENTREPRISES AIL

Plan d'accessibilité pluriannuel

Le Groupe AIL a élaboré le plan d'accessibilité pluriannuel suivant, qui peut être obtenu dans un format accessible. Le plan d'accessibilité doit être revu et, s'il y a lieu, mis à jour au moins une fois tous les cinq (5) ans ou chaque fois que des modifications lui sont apportées.

Formation

Le Groupe AIL administre une formation sur les exigences de la réglementation en ce qui concerne les obligations de chacun envers les personnes handicapées ainsi que sur le *Code des droits de la personne de l'Ontario* pour les personnes handicapées. La formation portera de plus sur le but de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la *Norme intégrée sur l'accessibilité* relative aux personnes handicapées. La formation du personnel sera renouvelée et approfondie au fur et à mesure que des modifications seront apportées aux politiques, procédures et/ou pratiques ou responsabilités professionnelles au regard de la législation. On tiendra un registre sur la formation dispensée, dont les dates à laquelle elle aura été donnée et le nombre de personnes formées.

Norme en matière d'information et de communication

Formats accessibles et supports de communication

Quand on lui en fait la demande, le groupe AIL fournit ou fait en sorte de fournir des formats accessibles et des supports de communication adaptés aux personnes handicapées, en temps opportun et en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne selon son handicap.

Commentaires

Le Groupe AIL doit s'assurer que les processus de transmission de commentaires mis en place sont accessibles. Pour ce faire, on peut offrir des formats accessibles et des supports de communication sur demande. On peut connaître la disponibilité des formats accessibles et des supports de communication dans le site Web de l'entreprise.

Sites et contenus Web accessibles

Le Groupe AIL veille à ce que ses sites Web, ce qui comprend les contenus Web connexes, soient conformes aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0 du World Wide Web Consortium (W3C), au niveau AA, sauf quand cela s'avère impossible.

Norme en matière d'emploi

Avis aux employés



GROUPE D'ENTREPRISES AIL

Le Groupe AIL doit informer tous ses employés, les nouveaux employés comme ceux et celles déjà en poste, de ses pratiques d'accessibilité en emploi, dont ses politiques d'adaptation en milieu de travail reposant sur les besoins d'accessibilité d'un-e employé-e selon son handicap.

Recrutement

Au moment de diffuser des offres d'emploi, le groupe AIL indique que des aménagements pour les candidat-e-s handicapé-e-s sont offerts sur demande. Quand on invite les candidat-e-s à participer au processus de sélection, ils et elles sont informés que des dispositifs et outils accessibles sont offerts sur demande, afin de faciliter leur participation. Quand l'équipe du Groupe AIL offre un poste à un-e candidat-e, il ou elle est informé-e des politiques du groupe AIL en ce qui concerne les aménagements et moyens fournis aux employés handicapés.

Formats accessibles et supports de communication pour les employés

À la demande d'un-e employé-e handicapé-e, des gens du Groupe AIL travailleront avec l'employé-e pour cerner ses besoins d'adaptation et la meilleure façon d'y répondre. Le Groupe AIL fournit ou voit à fournir des formats accessibles et des supports de communication permettant de véhiculer l'information dont l'employé-e a besoin pour faire son travail ainsi que l'information habituellement mise à la disposition des employés dans le milieu de travail.

Plans d'adaptation individuels documentés

Le Groupe AIL doit établir un processus de documentation par écrit des plans d'adaptation individuels des employés handicapés. Sur demande et avec la participation de l'employé-e, des gens du Groupe AIL travailleront avec l'employé-e handicapé-e à l'adoption d'aménagements appropriés répondant à ses besoins d'adaptation. Le Groupe AIL peut demander l'avis d'un spécialiste extérieur pour l'aider à définir les besoins d'adaptation d'un employé. La confidentialité des renseignements personnels est assurée. Le plan peut être revu quand les besoins de la personne changent ou si la politique du Groupe AIL est modifiée.

Information sur les mesures d'urgence en milieu de travail

Le Groupe AIL fournit des renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés, si leur handicap rend la chose nécessaire et que l'employeur est au fait de ce besoin. Avec le consentement de l'employé-e handicapé-e, le Groupe AIL doit s'assurer que l'information est communiquée à toute personne désignée pour l'aider en cas d'urgence. Ces renseignements doivent être révisés quand l'employé-e handicapé-e change de lieu de travail au sein du Groupe AIL, lorsque ses besoins sont réévalués ou que son plan d'adaptation global est revu et quand le Groupe AIL révisé ses politiques d'intervention d'urgence.

Procédure de retour au travail

Le Groupe AIL doit établir un processus de soutien des employés qui se sont absentes en raison d'un handicap et qui ont besoin d'aménagements liés à leur handicap lors de leur retour au travail. Le processus de retour au travail doit être documenté et contenir les mesures qui



GROUPE D'ENTREPRISES AIL

seront prises pour faciliter le retour au travail de l'employé-e, en se fondant sur un plan d'adaptation individuel documenté. Ce processus de retour au travail ne remplace ni n'annule les autres processus de retour au travail établis en vertu de n'importe quelle autre loi.

Norme en matière de service à la clientèle

Biens et services fournis aux personnes handicapées

Le Groupe AIL doit remplir ses fonctions et s'acquitter de ses responsabilités pour ce qui suit :

- *Communications* : Nous communiquons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.
- *Services téléphoniques* : Le personnel est formé de façon à communiquer avec les clients au téléphone dans un langage clair et simple, en tenant compte de leurs besoins.
- *Facturation* : Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à nos clients.

Utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels

Le groupe AIL travaille avec les personnes handicapées qui peuvent avoir besoin d'utiliser leurs propres appareils fonctionnels (dispositifs d'aide) pour accéder aux biens et/ou aux services fournis par le Groupe AIL.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel pose un problème de sécurité ou d'accessibilité, d'autres mesures raisonnables doivent être prises pour assurer l'accès aux biens et services.

Chiens-guides et autres animaux d'assistance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance dans ceux de nos locaux qui sont ouverts au grand public et/ou à des tiers autres.

Accompagnateurs

Toute personne handicapée qui a un accompagnateur (personne de soutien) est autorisée à entrer dans les locaux du Groupe AIL avec cette personne.

Avis de perturbation temporaire des services et de nonaccès provisoire aux installations

En cas de perturbation temporaire des services ou de nonaccès provisoire complet ou partiel aux installations du Groupe AIL qui sont utilisés par des personnes handicapées, le Groupe AIL doit en aviser le personnel et les tiers. L'avis est affiché comme il se doit dans l'établissement, à un endroit bien en vue.

Avis de disponibilité et format des documents requis

Le groupe AIL doit aviser les clients que les documents relatifs à la norme d'accessibilité du service à la clientèle sont fournis sur demande et dans un format accessible.