

Plan d'accessibilité pluriannuel (PAP)

Plan et politiques en matière d'accessibilité d'Allstream Inc. et de ses filiales/divisions y compris les Communications unifiées/Les Solutions Delphi Solutions Corp. (collectivement nommées « Allstream »)

Le présent plan d'accessibilité 2015-2021 expose les politiques et mesures qu'Allstream adoptera pour améliorer les occasions au sein de l'entreprise pour les personnes handicapées. Le PAP devra :

- être publié dans le site Web d'Allstream et fourni à la demande dans un format accessible;
- être passé en revue et mis à jour au moins tous les (5) ans.

Déclaration d'engagement

Allstream s'engage à traiter toutes les personnes d'une façon leur permettant de préserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées, et nous le ferons en prenant les moyens pour prévenir ou retirer les obstacles à l'accessibilité, conformément aux exigences stipulées dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005 (LAPHO)*, incluant ses Règlements d'application (précisément, les *Normes d'accessibilité intégrées* et les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*).

Accessibilité de l'information sur les situations d'urgence

En cas de nécessité, Allstream :

- a) s'engage à communiquer à ses clients de l'information publique sur les situations d'urgence d'une façon accessible à la demande; et
- b) fournira aux employés handicapés une information individualisée concernant l'intervention en cas d'urgence.

Formation

Quant à ce PAP et les droits de l'homme visant les personnes handicapées, Allstream formera :

- a) tous ses employés et bénévoles;
- b) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; et
- c) toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte d'Allstream,

et une telle formation peut se résumer à l'étude du présent PAP. (Allstream dispose d'une politique/d'un plan et des matériaux de formation distincts liés aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.*)

L'échéancier de la formation sur le PAP pour les personnes ci-dessus est le suivant :

- a. dès que raisonnablement possible; et
- b. quand il y a des changements au PAP.

Allstream prend les mesures nécessaires à la formation des employés assurant la conformité aux lois de l'Ontario en matière d'accessibilité, notamment :

- mettant les matériaux de formation à leur disposition dans l'intranet d'Allstream;
- consignait l'identité des personnes ayant suivi la formation.

Information et communications

Allstream s'engage à prendre les mesures pour répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communications. Si nécessaire, nous consulterons les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et des communications.

Prenant en compte les éléments suivants, notamment :

- c) la disponibilité d'un logiciel ou d'outils commerciaux ou les deux; et
- d) l'impact important sur un échéancier de mise en œuvre ayant été prévue ou lancé avant le 1^{er} janvier 2012,

Allstream, si nécessaire, prendra des mesures raisonnables pour rendre tout nouveau site Web Internet/contenu Web ou un site Web ayant déjà un nom de domaine, mais qui subit d'importantes modifications (lors de la publication après le 1^{er} janvier 2012) conformes aux **Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau A**, d'ici le **1^{er} janvier 2014**. Cela peut inclure obtenant des conseils ou de la rétroaction (y compris des estimations de coûts/des incidences budgétaires) du développeur Web ou des experts techniques d'Allstream en cas de modification importante, de mise en place de nouveaux sites Web ou de création de nouveau contenu Web.

Pour assurer l'accessibilité des processus de rétroaction aux personnes handicapées, dans son site Web, Allstream :

- publiera le processus de rétroaction;
- indiquera que la rétroaction peut être communiquée par courriel, télécopieur ou téléphone;
- à la demande, fournira des documents exigés par la LAPHO dans un format adapté au handicap.

Allstream prendra les mesures suivantes pour s'assurer que toute l'information publique sur les biens, services et installations d'Allstream soit rendue accessible à la demande d'ici le **1^{er} janvier 2016** :

- évaluer l'information d'Allstream;
- fournir ou organiser la fourniture en temps opportun et à la demande de formats accessibles et des aides à la communication tenant compte des besoins en matière d'accessibilité;
- travailler avec le demandeur pour déterminer la façon de répondre à ses besoins;
- faire savoir au public/aux clients qu'Allstream rendra l'information accessible à la demande, p. ex. par un avis dans notre site Web ou nos documents promotionnels.

Pour rendre tous ses sites Web et tout son contenu conforme aux règles **WCAG 2.0, niveau AA**, d'ici le **1^{er} janvier 2021**, Allstream travaillera avec son développeur Web/ses experts techniques à une évaluation et une planification visant à ce que tous les sites Web publics et leur contenu publiés après le 1^{er} janvier 2012 soient conformes aux règles **WCAG 2.0, niveau AA**, excluant la fourniture des sous-titres des vidéos en direct ou des descriptions audio de vidéos préenregistrées.

Emploi

Allstream s'engage à l'équité et l'accessibilité en matière d'emploi.

D'ici le **1^{er} janvier 2016**, nous prendrons les mesures ci-après pour informer le public et le personnel du fait qu'Allstream adaptera à la demande aux besoins des personnes handicapées ses processus de recrutement, d'embauche et d'évaluation. À moins d'indication contraire dans la liste ci-après, nous répondrons de telles exigences en matière d'emploi d'ici le **1^{er} janvier 2016**.

- **Rendre l'embauche accessible :**
 - faire savoir aux candidats que nous nous adapterons à leur handicap durant le processus de sélection (ex. : publier une telle information dans notre site Web ou l'inclure à nos offres d'emploi; appeler les candidats ou leur parler en personne, ou leur transmettre une lettre ou un courriel);
 - si des mesures d'adaptation sont requises, consulter les candidats et apporter les ajustements répondant à leurs besoins;
 - informer les candidats retenus de nos politiques d'adaptation pour les personnes handicapées (ex. : donner cette information dans la lettre d'offre ou un courriel distinct, ou encore appeler le candidat ou lui parler en personne).
- **Soutenir les employés handicapés :**
 - communiquer aux employés les politiques visant à soutenir les employés handicapés; nous sommes libres de le faire de la façon la mieux adaptée à la culture et aux pratiques commerciales d'Allstream, par exemple :
 - dans des bulletins;

- dans des courriels;
- dans des notes de service;
- dans notre site Web interne;
- sur des babillards;
- dans des rencontres d'équipe; et
- dans des conversations individuelles;
- informer les employées sur ses politiques lorsque :
 - nous embauchons de nouveaux employés; et
 - nous modifions les politiques;
- rendre l'information en milieu de travail accessible aux employés :
 - fournir l'information demandée dans un format accessible ou avec des aides à la communication adaptées à ses besoins;
 - discuter avec les employés handicapés pour déterminer ce qui pourra les aider à accéder à l'information au lieu de travail;
- aider les employés handicapés à rester en sécurité :
 - depuis le **1^{er} janvier 2012**, les mesures suivantes sont prises dans le cas d'employés handicapés qui pourraient avoir besoin d'aide en situation d'urgence :
 - leur donner une information individualisée concernant l'intervention en cas d'urgence;
 - obtenir leur consentement, puis partager ces renseignements avec toute personne désignée pour les aider en cas de situation d'urgence;
 - examiner les renseignements concernant les modalités d'intervention d'urgence lorsque :
 - l'employé change de lieu de travail;
 - nous étudions les besoins généraux de l'employé en matière d'adaptation;
 - nous étudions les politiques d'intervention d'urgence d'Allstream;
- mettre sur pied des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés d'une façon claire et cohérente, c'est-à-dire :
 - cibler des éléments à prendre en compte dans l'élaboration de tels plans, notamment la façon de :
 - faire participer les employés dans le processus d'élaboration de leurs plans;
 - évaluer les besoins en matière d'adaptation des employés;
 - protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant les employés;
 - s'il y a lieu, communiquer aux employés les motifs de refus d'une requête de plan d'adaptation;
 - fournir les plans dans des formats accessibles, au besoin, et
 - réexaminer et actualiser les plans avec les employés;

- dans la plupart des cas, les employés handicapés signaleront leurs besoins en matière d'adaptation; cependant, on peut aborder avec eux la question d'une façon proactive;
- lorsque nous créons ces plans, décrire :
 - les mesures d'adaptation nous fournirons;
 - la façon d'assurer la sécurité de nos employés en situation d'urgence;
 - des formats et aides à la communication accessibles adaptés aux besoins des employés; et
 - la façon et le moment de passer en revue et de mettre à jour les plans; et
- préserver le caractère confidentiel de cette information;
- pour aider les employés handicapés dans leur retour au travail, nous ferons notamment ce qui suit :
 - présenter les mesures à prendre pour aider nos employés à revenir au travail :
 - lorsqu'ils ont été absents en raison de leur handicap; et
 - lorsqu'ils ont besoin d'une mesure d'adaptation liée à leur handicap pour revenir au travail;
 - prendre en compte les handicaps temporaires, récurrents et permanents;
 - établir si les employés auront besoin d'une mesure d'adaptation liée à leur handicap pour revenir au travail, et, si c'est le cas, créer un plan d'adaptation;
- Rendre la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel et les réaffectations accessibles aux employés en :
 - prenant en compte les besoins des employés en matière d'accessibilité et tout plan d'adaptation, par exemple :
 - pour la gestion du rendement :
 - analyser les plans d'adaptation des employés pour comprendre leurs besoins et établir si des modifications sont nécessaires à leur succès;
 - offrir les documents de gestion du rendement dans des formats accessibles, à la demande;
 - offrir de la rétroaction et de l'encadrement aux employés d'une façon accessible;
 - pour le perfectionnement professionnel : établir les mesures à prendre pour permettre à l'employé d'acquérir de nouvelles compétences ou d'élargir ses responsabilités; et
 - pour les réaffectations : penser à ce qui peut être fait pour aider les employés handicapés à occuper avec succès d'autres fonctions chez Allstream.

Conception des espaces publics

À l'heure actuelle, Allstream n'est pas assujettie aux *Normes d'accessibilité intégrées pour la conception des espaces publics*, parce que l'entreprise ne projette aucune nouvelle construction ni réaménagement ou modification approfondie d'espaces publics après le 1^{er} janvier 2017.

Quelques exemples de tels espaces publics sont :

- aires d'alimentation publiques en plein air, comme les aires de repos et les aires de pique-nique;
- lieux de promenade en plein air, comme des trottoirs, des rampes, des escaliers, des aires de repos et des signaux pédestres accessibles;
- terrains de stationnement accessibles;
- éléments utilisés pour des services, comme des comptoirs de service, des queues fixes et des aires d'attente.

Allstream n'est pas tenu de répondre aux *Normes d'accessibilité intégrées pour la conception des espaces publics* quand Allstream fait ce qui suit :

- changements imprévus aux espaces publics (par exemple, les réparations d'urgence);
- maintenance (par exemple, des réparations mineures); et
- atténuation environnementale/restauration.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur le présent plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec **Allstream** :

- Téléphone : (416) 640-5250
- Courriel : CustomerAccessibility@allstream.com

Le présent document est offert gratuitement en formats accessibles à la demande : CustomerAccessibility@allstream.com.