

Serco Canada Inc. Services d'examen de conduite

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Date de publication :	June 2022
N o de révision :	2.0
N o de réf. :	PL-5602

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Notre engagement

Serco Canada Inc. s'efforce de fournir des biens et des services de manière respectueuse et accessible à tous les clients, notamment les personnes handicapées. Les personnes handicapées bénéficieront des mêmes services, sur les mêmes lieux que les autres clients et ces services leur seront dispensés d'une façon semblable. Serco Canada Inc. s'est engagé à assurer un traitement équitable et à fournir ses biens et services sans discrimination conformément aux dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Lorsque nous fournissons des biens et des services à une personne handicapée, nous avons à cœur de respecter les lignes directrices liées aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, soit le Règlement de l'Ontario 429/07 pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, ainsi que les quatre principes fondamentaux suivants :

- **Dignité** – Le service sera fourni de façon à permettre à une personne handicapée de conserver sa dignité et le respect des autres.
- **Autonomie** – Nous offrirons un milieu qui permet à une personne handicapée d'accéder à nos services sans l'aide d'autres personnes.
- **Intégration** – Une personne handicapée pourra bénéficier des mêmes services que les autres personnes. On aura recours à une méthode de prestation de rechange uniquement lorsque cela est nécessaire pour permettre à une personne handicapée d'accéder à nos biens et services. Si nous ne parvenons pas à supprimer un obstacle à l'accessibilité, nous trouverons d'autres moyens de fournir des services aux personnes handicapées, tout en respectant ces principes.
- **Égalité des chances** – Les mêmes méthodes seront employées pour fournir des biens et des services aux personnes handicapées afin qu'elles aient les mêmes possibilités que les autres clients d'y accéder.

RÉFÉRENCES

- La présente politique a été élaborée conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, soit le Règlement de l'Ontario 429/07 pris en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), L.O. 2005, chapitre 11. Le règlement exige des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle si l'organisation fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers.
- Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chapitre H.19.

DÉFINITIONS

Handicap – Soit a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie,

une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;

b) soit un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle; DD 5 de 9 DESF-0206 (1) Août 2015

c) soit une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;

d) soit un trouble mental;

e) soit une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Client – Personne qui reçoit des biens ou des services de Serco Canada Inc

Personnes handicapées – Personnes qui ont un handicap selon la définition du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Obstacle – Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

Accessible – L'accessibilité s'entend du degré dans lequel un produit, un appareil, un service, un milieu ou des installations peuvent être utilisés par toutes les personnes, notamment les personnes handicapées.

Biens et services – Les biens (p. ex., documents) et services fournis par Serco Canada Inc.

Appareils et accessoires fonctionnels – Appareils et accessoires utilisés pour aider une personne handicapée à se livrer à des activités ou à accéder aux services offerts par des personnes ou des organisations auxquelles s'applique la norme pour les services à la clientèle (soit des cannes, des prothèses auditives, des fauteuils roulants, etc.).

Animaux d'assistance – Animal d'assistance pour une personne handicapée :

- Si la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- Si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d'aveugle – Chien dressé pour servir de guide à un aveugle qui remplit les conditions prescrites par les règlements de la Loi sur les droits des aveugles.

Personne de soutien – Personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour l’accompagner et lui fournir des services ou de l’assistance en matière de communication, mobilité, soins personnels, besoins médicaux ou accès aux biens ou aux services.

Lieux – Terme qui englobe les bâtiments, le domaine ou le terrain où des biens ou des services sont fournis

Comité consultatif – Comité constitué des personnes occupant les postes suivants : directeur de l’assurance de la qualité, chef des ressources humaines, chef des normes opérationnelles et de la formation, directeur de la gouvernance et des relations avec les intervenants, chef des EAS et directeur des opérations. Une personne désignée peut remplacer un membre du comité à court terme ou de façon provisoire si ce membre n’est pas disponible.

EAS – Examens pour les agents de sécurité.

RESPONSABILITÉS

Tous les employés

Il incombe à tous les employés de se conformer à la présente politique et aux procédures et de suivre la formation exigée. Tous les employés doivent également transmettre à leur superviseur ou chef de service toute demande de mesure d’adaptation ou toute plainte à laquelle ils ne sont pas en mesure de donner suite.

Besoins en matière de mesure d’adaptation

- Tous les employés sont tenus, lorsqu’il le faut, de transmettre les demandes de mesure d’adaptation et les plaintes de clients aux parties appropriées, comme cela est indiqué dans la présente politique.

Communication

Test au Volant/EAS

- Tous les employés communiqueront avec une personne handicapée d’une manière qui tient compte de son handicap et offriront des modes de communication convenant à ses besoins en matière de communication (soit par courriel, par téléphone, en personne, etc.).
- Tous les employés qui communiquent avec les clients seront formés pour savoir comment interagir et communiquer efficacement et de façon appropriée avec des DD 7 de 9 DESF-0206 (1) Août 2015 personnes ayant divers types de handicaps, selon l’article 6 du Règlement de l’Ontario 429/07.
- Si le mode de communication ne répond pas aux besoins d’un client, les employés sont tenus d’utiliser un autre mode de communication qui tiendra compte du handicap du client. S’il est nécessaire d’obtenir d’autres renseignements, on demandera au client d’envoyer un courriel à l’adresse AODA@drivetest.ca.

Appareils et accessoires fonctionnels

- Serco Canada Inc. s'est engagé à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir les biens ou les services qui sont offerts, s'en servir ou en tirer profit. Tous les employés suivront une formation pour se familiariser avec les divers appareils et accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par des clients handicapés pour accéder aux biens et services.
- La personne handicapée a la responsabilité de s'assurer que son appareil ou accessoire fonctionnel fonctionne de façon sécuritaire en tout temps.

Utilisation d'animaux d'assistance et de chiens-guides

- Serco Canada Inc. s'est engagé à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées de leur chien-guide ou d'un animal d'assistance sur les lieux de l'entreprise qui sont ouverts au public et aux tiers, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi.
- Un animal d'assistance peut être autorisé à bord du véhicule lors de l'examen pratique s'il ne présente pas de risque pour la santé et la sécurité du client, de l'examineur et des autres usagers de la route comme un comportement agressif ou perturbateur de l'animal ou une maladie transmissible (p. ex., rage, puces, etc.) Vous pouvez demander cette autorisation d'avance en envoyant un courriel à AODA@drivetest.ca ou le jour de l'examen pratique en vous adressant à l'examineur. Si on ne peut pas déterminer facilement que l'animal est un animal d'assistance, Test au Volant se réserve le droit de demander une preuve fournie par un professionnel de la santé réglementé conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, Serco Canada Inc. offrira, le cas échéant, d'autres moyens pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou services.
- Tous les employés suivront une formation sur les différents types d'animaux d'assistance, ainsi que sur la façon d'interagir correctement avec des personnes utilisant ces animaux.

Personnes de soutien

- Serco Canada Inc. s'est engagé à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien sur les lieux de l'entreprise qui sont ouverts au public ou aux tiers et à ne jamais les empêcher d'avoir accès à leur personne de soutien pendant qu'elles sont sur les lieux. Les politiques du ministère des Transports de l'Ontario interdisent la présence de personnes de soutien dans les véhicules durant un examen pratique. Celles-ci peuvent toutefois aider la personne handicapée à prendre place dans le véhicule.

- Serco Canada Inc. exigera qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux, mais uniquement si la DD 8 de 9 DESF-0206 (1) Août 2015 présence d'une telle personne dans ceux-ci est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

Accessibilité lors des examens

Test au Volant/EAS

- Serco Canada Inc. s'est engagé à servir les personnes handicapées. Chaque Centre Test au Volant aura donc un poste désigné accessible en fauteuil roulant pour les examens théoriques.
- Pour les examens de la vue, les écrans peuvent être déplacés au besoin. Il suffit de les débrancher. Les appareils photo peuvent aussi être adaptés au besoin en les plaçant à la hauteur désirée.
- Examen dans des formats accessibles : Serco Canada Inc. s'est engagé à servir les personnes handicapées. Il offre donc des examens dans des formats accessibles et du matériel supplémentaire, au besoin.
- Serco Canada Inc. s'est engagé à faire en sorte que les personnes ayant besoin de mesures d'adaptation sur le plan médical pendant leur séance d'examen soient servies en temps opportun et que toutes les mesures d'adaptation nécessaires leur soient fournies.

Avis de perturbation temporaire

- Conformément au paragraphe 5 du Règlement de l'Ontario 429/07, Serco Canada Inc. donnera un avis pertinent en cas de perturbation temporaire affectant les lieux ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès à ses biens ou services. Le superviseur ou le chef de service affichera un avis à un endroit bien en vue dans les zones ouvertes au public ou à des tiers. L'avis de la perturbation indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Modifications à la présente politique ou à d'autres

- Serco Canada Inc. réévaluera la façon dont il fournit des biens et des services aux personnes handicapées aussi souvent que nécessaire pour s'assurer que ses biens et ses services sont entièrement accessibles. Aucune modification ne sera apportée à la présente politique ou à d'autres avant d'avoir pris en considération l'incidence que cela aurait sur les personnes handicapées.

Feedback Process

- Conformément à la norme pour les services à la clientèle de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, les clients peuvent faire part de leurs commentaires en envoyant un courriel à AODA@drivetest.ca, en remplissant une carte ou un formulaire de commentaires ou un sondage imprimé,

en téléphonant au centre d'appels (888 570-6110 ou 647 776-0331) ou par l'entremise du site Web de l'entreprise (www.DriveTest.ca).

- Les plaintes au sujet de ces procédures seront présentées au Comité consultatif pour qu'il se penche sur les questions soulevées.

Formation

- Tous les employés recevront une formation sur la présente politique et Serco Canada Inc. conservera des dossiers sur la formation suivie par tous les employés. Ces dossiers pourront être inspectés au besoin.
- Tous les nouveaux employés recevront une formation sur la présente politique dans le cadre du programme d'orientation. Tous les employés sont aussi tenus de suivre un programme de recyclage tous les trois ans. La formation respectera les lignes directrices de l'article 6 du Règlement de l'Ontario 429/07 et sera coordonnée par le service de la formation.

Avis de disponibilité des documents

- Les superviseurs et les chefs de service veilleront à ce que la présente marche à suivre, ainsi que les politiques et plans pertinents soient affichés à un endroit bien en vue dans chaque Centre Test au Volant.
- Une copie du document sera mise à la disposition d'un client dans un format qui tient compte de son handicap.