

# Services d'examen de conduite dispensés par Serco Canada Inc.

## Plan pluriannuel d'accessibilité

---

Date de publication :	Juillet 2021
N° de révision :	4.0
N° de référence du document :	PN-5601

# Plan pluriannuel d'accessibilité

## 1. CONTEXTE

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (Loi) dans le but de faire de l'Ontario un endroit accessible d'ici 2025. Pour atteindre les objectifs de la Loi, des normes d'accessibilité ont été établies. Ces normes décrivent ce qu'une organisation doit faire pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles afin que les personnes handicapées aient plus de possibilités de participer aux activités de la vie quotidienne.

Les normes ont été regroupées dans un seul règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (règlement NAI). Ces normes sont les suivantes :

- Normes pour l'information et les communications
- Normes pour l'emploi
- Normes pour le transport
- Normes d'accessibilité au milieu bâti

## 2. ÉNONCÉ D'ENGAGEMENTS

Le présent plan pluriannuel d'accessibilité décrit la stratégie de Serco Canada Inc. visant à éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées et à respecter les exigences de la Loi. Serco Canada Inc. s'engage à traiter toutes les personnes handicapées dans le respect de leur dignité et de leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances, et nous avons à cœur de répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun. Le Plan d'accessibilité sera examiné et mis à jour au moins tous les cinq ans, mais il pourra être passé en revue plus fréquemment en fonction des besoins et des modifications législatives. Il sera affiché sur le site Web de l'entreprise et fourni dans un format accessible, sur demande. Les normes pour le transport ne s'appliquent pas à Serco Canada Inc.

## 3. PORTÉE

Ce plan s'applique à toutes les politiques et mesures que Serco Canada Inc. et le bureau du soutien ont mises ou mettront en œuvre afin de se conformer à la Loi et aux normes d'accessibilité.

## 4. DÉFINITIONS

**Comité consultatif** : composé des personnes qui occupent les postes suivants : directeur de la qualité et de l'assurance d'entreprise, chef des ressources humaines, chef des normes opérationnelles et de la formation, directeur de la gouvernance et des relations avec les intervenants, chef des opérations EAS et directeur des opérations. Une personne désignée peut remplacer un membre du comité pour une courte période ou de façon temporaire si le membre n'est pas disponible.

**Handicap** : 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 un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; une déficience intellectuelle ou un trouble du développement; 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; un trouble mental; une lésion ou une invalidité pour lesquelles 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*.

## 5. **RESPONSABILITÉS**

Le **Comité consultatif** est chargé d'examiner et de mettre à jour le Plan d'accessibilité au moins tous les cinq ans, mais peut le passer en revue plus fréquemment en fonction des besoins et des modifications législatives. Le Comité consultatif s'assure que le plan est affiché sur le site Web de l'entreprise et qu'il est fourni dans un format accessible, sur demande.

## 6. **PLAN**

La section 6 énumère les réalisations à ce jour ou les mesures qui seront prises pour respecter les quatre normes définies dans le règlement.

### 6.1 **NORME RÉGISSANT LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

#### *Engagement :*

Serco Canada Inc. s'engage à fournir des biens et des services de manière respectueuse et accessible à tous les clients, notamment les personnes handicapées.

Serco Canada Inc. respecte toutes les exigences des Normes pour les services à la clientèle. *Pour plus de détails, consultez la Politique relative aux Normes pour les services à la clientèle, PL-5602.*

#### **État d'avancement : Engagement réalisé/permanent**

Serco Canada Inc. a élaboré et mis en œuvre un plan de services à la clientèle qui :

- Tient compte des points suivants : troubles de communication et utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels (p. ex., fauteuils roulants, marchettes et bombonnes d'oxygène), ainsi que d'animaux d'assistance.
- Tient compte du handicap de la personne lorsqu'on communique avec elle.
- Permet aux clients d'être accompagnés d'une personne de soutien.
- Informe les clients lorsque des services accessibles ne sont pas disponibles.
- Invite les clients à faire part de leurs commentaires.
- Fait un suivi de toutes les séances de formation et les documente.



### Bringing service to life

- Prévoit une séance de formation sur la Loi et la norme régissant les services à clientèle à l'intention des nouveaux employés.

**État d'avancement : Engagement réalisé/permanent**

## 6.2 NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

### Engagement :

Serco Canada Inc. s'engage à faire en sorte que l'information et les communications de l'entreprise soient accessibles aux personnes handicapées. Serco Canada Inc. s'assure de disposer d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre et veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

Serco Canada Inc. a produit une version écrite du plan de services à la clientèle et l'a mise à la disposition de ses employés et du public.

- On peut accéder au plan à l'aide de ProgramVision.
- Le plan est offert dans un format accessible sur demande.

**État d'avancement : Engagement réalisé**

### Rétroactions

Des rétroactions peuvent être faites à l'aide d'une carte de commentaires des clients, d'un formulaire de commentaires des clients (DESF-0701), ou d'un sondage imprimé auprès des clients, en appelant au centre d'appels ou en se rendant au site Web de l'entreprise ([www.DriveTest.ca](http://www.DriveTest.ca)).

**État d'avancement : Engagement réalisé**

### Formats accessibles et aides à la communication

Voici des exemples des mesures qui ont été prises pour répondre aux besoins en matière de communication et d'information :

- Recours au service de relais téléphonique Bell pour la transcription des appels pour les personnes ayant un trouble auditif.
- Utilisation de planchettes à pince pour les personnes qui en ont besoin pour remplir des formulaires.
- Formation offerte aux employés qui communiquent avec les clients pour qu'ils sachent comment interagir et communiquer efficacement et de façon appropriée avec des personnes ayant divers types de handicaps, selon l'article 6 du Règlement de l'Ontario 429/07.

**État d'avancement : Engagement réalisé**



## Bringing service to life

### Mesures et plans d'urgence

Des mesures et des plans d'urgence sont adaptés à chaque Centre Test au Volant de la province.

Si Serco Canada Inc. reçoit une demande de renseignements relatifs aux interventions d'urgence dans un format accessible, l'entreprise y répondra promptement en vue de donner aux personnes handicapées suffisamment de temps pour établir des plans d'urgence.

### **État d'avancement : Engagement réalisé**

#### Site et contenu Web accessibles

Si un nouveau site Web est mis en place ou si le site existant de Serco Canada Inc. subit d'importantes modifications après le **1<sup>er</sup> janvier 2012**, l'entreprise se conformera aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A).

Depuis le **1<sup>er</sup> janvier 2021**, tout site ou contenu Web publié par Serco Canada Inc. est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA). À titre d'exception aux règles, des sous-titres ne seront pas offerts pour les vidéos en direct et des descriptions audio ne seront pas fournies pour les vidéos préenregistrées.

### **État d'avancement : Engagement permanent/en cours de réalisation**

#### Formation

Serco Canada Inc. offre de la formation à tous les employés, aux tierces parties se livrant à des activités pour son compte et à toutes les personnes participant à l'élaboration des politiques, des procédures ou des pratiques de l'entreprise relativement aux lois ontariennes portant sur l'accessibilité et au *Code des droits de la personne de l'Ontario* en ce qui a trait aux personnes handicapées. La formation sera adaptée aux tâches des employés et des mesures seront prises pour s'assurer que les employés reçoivent la formation nécessaire pour respecter les mesures législatives ontariennes sur l'accessibilité.

Serco Canada Inc. veillera à ce que les employés reçoivent une formation portant sur :

- Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* en ce qui a trait aux personnes handicapées;
- Les exigences du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées qui s'appliquent à l'entreprise.

La formation sera offerte de la façon suivante :

- Programme d'orientation pour les nouveaux employés
- Formation d'appoint tous les trois ans
- Au besoin, selon les modifications apportées aux politiques ou aux mesures législatives

### **État d'avancement : Engagement réalisé**



## Bringing service to life

### Guichets

Serco Canada Inc. tiendra compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service. Les caractéristiques suivantes seront prises en considération :

- Aspect technique
- Structure
- Accès

**État d'avancement : Engagement réalisé**

## 6.3 NORMES POUR L'EMPLOI

### Engagement :

Serco Canada Inc. s'engage à adopter des pratiques équitables et accessibles en matière d'emploi et à assurer l'accessibilité des personnes handicapées pour tous les aspects des processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection et dans le cadre des processus relatifs au lien d'emploi.

### Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

Serco Canada Inc. avisera les membres du public et les employés que, sur demande, on tiendra compte des besoins des personnes handicapées au cours des processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. Si une personne postulant un emploi demande des mesures d'adaptation, nous prendrons les mesures qui répondent le mieux à ses besoins après en avoir discuté avec elle.

**État d'avancement : Engagement réalisé**

### Avis aux candidats retenus

Lorsque Serco Canada Inc. offre un emploi au candidat retenu, il l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

**État d'avancement : Engagement réalisé**

### Renseignements sur les mesures de soutien fournis aux employés

Serco Canada Inc. informera ses employés actuels de la politique et de la procédure relatives aux mesures d'adaptation au lieu de travail. Ces renseignements seront transmis aux nouveaux employés dans le cadre du programme d'orientation. Les modifications apportées à la politique et à la procédure seront communiquées à tous les employés lorsque cela est nécessaire.

**État d'avancement : Engagement réalisé**



## Bringing service to life

### Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Lorsque cela est nécessaire, Serco Canada Inc. consultera un employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication, s'il lui fait une demande en ce sens. Toutes les aides à la communication seront passées en revue au cours de ce processus.

### **État d'avancement : Engagement réalisé**

### Renseignements relatifs aux interventions d'urgence individualisées sur le lieu de travail

Serco Canada Inc. fournit des renseignements relatifs aux interventions d'urgence individualisées sur le lieu de travail aux employés ayant indiqué à leur chef de service ou superviseur qu'ils ont un handicap qui exige des mesures d'adaptation.

Un plan d'interventions d'urgence individualisé sera élaboré confidentiellement avec le chef de service ou le superviseur et l'employé nécessitant des mesures d'adaptation. L'employé autorisera le chef de service ou le superviseur à transmettre le plan à la personne désignée pour fournir de l'aide à cet employé. Le plan sera signé et classé dans le dossier de l'employé.

Serco Canada Inc. examinera les renseignements relatifs aux interventions d'urgence dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- l'employé change de lieu de travail;
- les besoins généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen.

### **État d'avancement : Engagement réalisé**

### Plan d'adaptation individualisé et documenté

Serco Canada Inc. prendra des mesures d'adaptation pour un employé handicapé, sauf en cas de préjudice injustifié. Elles seront documentées par écrit dans un plan d'adaptation individualisé.

### **État d'avancement : Engagement réalisé**

### Processus de retour au travail

Serco Canada Inc. prendra des mesures d'adaptation lors du retour au travail d'un employé handicapé, quelle que soit la raison de l'absence. Le plan de retour au travail sera documenté par écrit dans un document individualisé.

### **État d'avancement : Engagement réalisé**

### Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et réaffectation

Serco Canada Inc. tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité et des plans d'adaptation individualisés au cours des processus relatifs à la gestion du rendement, au perfectionnement et à l'avancement professionnels, et à la réaffectation des employés.

### **État d'avancement : Engagement réalisé**



Bringing service to life

## 6.4 MILIEU BÂTI

### Engagement :

*Serco Canada Inc. s'engage à respecter les normes pour la conception des espaces publics lors de la construction ou du réaménagement d'espaces pour des services publics à chaque emplacement.*

- Les exigences relatives aux espaces publics s'appliquant à certains Centres Test au Volant sont les suivantes :
  - Hauteur des comptoirs de service
  - Portes à fonctionnement motorisé
  - Largeur des entrées de portes et des couloirs conformément à l'article 3.8.1.3 du Règlement de l'Ontario 332/12
  - Aires d'attente
- Les aspects extérieurs de l'édifice, tels que les trottoirs, les places de stationnement et la signalisation, sont gérés et entretenus par le locateur.
- En cas d'interruption de service, Serco Canada Inc. en avisera le public et l'informerá des mesures de rechange disponibles.

### **État d'avancement : Engagement réalisé**

## 7. COMMUNICATIONS AU SUJET DU PLAN

### **Clients de Serco**

Pour plus d'information au sujet de ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec **Serco Canada Inc.** à [AODA@drivetest.ca](mailto:AODA@drivetest.ca).

### **Employés de Serco**

Pour plus d'information au sujet de ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec le **Service des ressources humaines** à [CanadaHumanResources@serco-na.com](mailto:CanadaHumanResources@serco-na.com).

Remarque : Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande.

## 8. EXAMEN

Le Plan pluriannuel d'accessibilité sera examiné et mis à jour par le Comité consultatif au moins tous les cinq ans, mais il pourra être passé en revue plus fréquemment en fonction des besoins et des modifications législatives.