



Plan pluriannuel d'accessibilité pour l'Ontario

Révision de décembre 2017

La société ClubLink Corporation ULC (ClubLink) s'est engagée à mettre en œuvre, entretenir et améliorer avec diligence l'accessibilité en matière d'emploi et d'utilisation des tous ses biens et services pour toute personne handicapée.

ClubLink déploiera des efforts raisonnables afin de s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures respectent les principes suivants:

- Les biens et services seront fournis de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- Les personnes handicapées auront l'égalité des chances à l'emploi ainsi qu'au droit de recevoir, utiliser et profiter des biens et services.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (AODA) est entrée en vigueur le 13 juin 2005. S'appuyant sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, elle vise à créer un Ontario entièrement accessible à tous d'ici 2025.

Dans le cadre de cette loi, le gouvernement de l'Ontario a élaboré une série de normes d'accessibilité obligatoires cernant, éliminant et empêchant tout ce qui fait obstacle aux personnes handicapées dans les domaines clés de la vie quotidienne. Ces normes s'appliquent à toutes les organisations des secteurs public et privé partout en Ontario.

La loi édicte des normes d'accessibilité dans les champs suivants:

- Service à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Domaine bâti

Norme de service à la clientèle

Cette première norme devait être respectée intégralement à compter du 1^{er} janvier 2012. En vertu du [Règlement de l'Ontario 429/07: Normes de service à la clientèle](#), ClubLink s'est donné une politique énonçant l'engagement de la société à l'égard de toutes les facettes de cette norme, notamment en ce qui a trait à:

- l'accueil des animaux d'assistance et personnes de confiance;
- l'avis en cas de perturbation de service;
- l'assurance d'un processus de rétroaction accessible;
- la possibilité d'utiliser des dispositifs d'assistance et des formules de rechange;
- la formation des employés au respect de cette norme ainsi qu'à la communication et l'interaction efficaces avec les personnes handicapées.

ClubLink a répondu à toutes les exigences de cette norme et a déposé un rapport de conformité dans les délais imposés.

Normes intégrées

Le [Règlement de l'Ontario 191/11: Normes d'accessibilité intégrées](#) est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2011, imposant des échéances de conformité allant de janvier 2012 à janvier 2021. Ce règlement couvre notamment les trois champs d'application suivants: l'emploi, l'information et les communications, ainsi que le transport. Le règlement établit également des exigences d'ordre général.

Actions

Le tableau ci-dessous décrit les grandes lignes de nos initiatives visant à répondre aux exigences en matière de normes et d'échéances:

Action	Norme	Échéance
Une politique relative à la norme de service à la clientèle est instaurée le 4 décembre 2012 afin de répondre à toutes les exigences de la norme provinciale.	Norme de service à la clientèle	1 ^{er} janvier 2012 TERMINÉ
Formation de tous les employés à l'interaction avec les personnes handicapées grâce à un exposé animé par des gestionnaires de personnes.	Norme de service à la clientèle	1 ^{er} janvier 2012 TERMINÉ

À l'embauche, tout nouvel employé doit suivre une formation en ligne sur l'AODA et la norme de service à la clientèle.	Norme de service à la clientèle	1 ^{er} janvier 2012 Continu
L'information sur les plans d'intervention d'urgence est accessible à tous les employés et clients handicapés.	Normes intégrées – Information et communications	1 ^{er} janvier 2013 TERMINÉ
Au besoin, les employés handicapés reçoivent de l'information personnalisée sur les plans d'intervention d'urgence.	Normes intégrées – Information et communications	Continu
La politique de ClubLink relative à l'AODA a été révisée en novembre 2014 de manière à inclure les règles et procédures de conformité aux exigences des normes intégrées.	Normes intégrées – Générales	1 ^{er} décembre 2014 TERMINÉ
ClubLink verra à ce que tout nouveau site et contenu Web Internet respecte les directives de Niveau A des <i>Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0</i> .	Normes intégrées – Information et communications	1 ^{er} janvier 2014 Continu
La politique et les ressources de ClubLink en matière d'accessibilité, ainsi que le texte de la loi (AODA) et l'énoncé des normes, sont toujours accessibles aux employés sur le site http://myclublink.ca .	Service à la clientèle et normes intégrées	31 décembre 2014 Continu
La section du site Web public de ClubLink (www.clublink.ca) portant sur l'accessibilité sera régulièrement mise à jour en affichant ce plan pluriannuel.	Normes intégrées – Information et communications	31 décembre 2014 TERMINÉ
L'accès à ce plan pluriannuel et les canaux de rétroaction de la clientèle seront disponibles sur notre site public à www.clublink.ca .	Service à la clientèle et normes intégrées	31 décembre 2014 Continu
Tous les employés recevront une formation sur les exigences des normes intégrées et le Code des droits de la personne par le truchement de l'apprentissage en ligne.	Normes intégrées – Générales	1 ^{er} janvier 2015 Continu
ClubLink compte examiner ses pratiques d'emploi et les modifier au besoin afin de s'assurer qu'elles respectent les normes d'accommodement des personnes handicapées tout au long des processus de recrutement, d'évaluation et d'embauche.	Normes intégrées – Emploi	1 ^{er} janvier 2016 TERMINÉ

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

ClubLink consultera ses employés afin de s'assurer que les besoins d'accessibilité des employés handicapés soient pris en compte dans la gestion du rendement et le développement de carrière.	Normes intégrées – Emploi	1 ^{er} janvier 2016 TERMINÉ
ClubLink élaborera de programmes personnalisés d'accommodement et de retour au travail pour les employés qui doivent s'absenter en raison d'un handicap.	Normes intégrées – Emploi	1 ^{er} janvier 2016 TERMINÉ
Tous les futurs endroits extérieurs et publics (endroits en développement) incluront des procédures de prévention et d'urgence pour tous les éléments accessibles. Ces endroits incluront également des procédures de traitement des interruptions quand les éléments ne sont pas accessibles temporairement.	Normes intégrées	Continu
Un plan sera élaboré et mis en œuvre afin que tout site et contenu Web Internet de ClubLink respecte les directives de Niveau AA des <i>Règles pour l'accessibilité des contenus Web</i> (WCAG) 2.0 d'ici 2021.	Normes intégrées – Information et communications	1 ^{er} janvier 2021

Rétroaction de la clientèle

Les commentaires de nos clients permettent à ClubLink d'apprendre et de s'améliorer. ClubLink reconnaît à ses clients le droit de porter plainte, de faire des compliments ou de suggérer des façons d'améliorer nos services.

Afin de nous assurer que la fourniture de biens et services aux personnes handicapées se fasse de manière efficace et diligente, nous invitons nos clients à nous transmettre leurs commentaires selon le mode qui leur convient, y compris:

- en personne à n'importe quel établissement de ClubLink;
- par téléphone au 905-841-3730;
- par écrit à l'attention des Ressources humaines, ClubLink Corporation ULC, 15675 Dufferin Street, King City, Ont., L7B 1K5.

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

Réponses aux commentaires

ClubLink répondra aux commentaires par écrit, en personne, par courriel ou par téléphone, dans le format désiré. Nous accuserons réception des commentaires et énoncerons brièvement toute mesure envisagée pour y donner suite.