

ACCESSIBILITÉ À L'AUTORITÉ DU PONT WINDSOR-DÉTROIT

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ (2022-2024)
RAPPORT D'ÉTAPE 2023

2023 Plan pluriannuel sur l'accessibilité de l'Autorité du pont Windsor-Détroit (2022-2024) Rapport d'étape 2023

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*,
au *Règlement sur l'accessibilité* et à la politique d'accessibilité de
l'APWD

Ce document est disponible en formats adaptés, sur demande.

Veillez communiquer avec l'Autorité du pont Windsor-Détroit au : 1-844-322-1733 ou par
courriel à l'adresse info@wdbridge.com

Table des matières

Partie 1: Généralités.....	5
1.0 Le cadre législatif	6
1.1 Notre vision en matière d'accessibilité	6
1.2 L'engagement de l'APWD en faveur de l'accessibilité.....	6
1.3 Résumé du rapport d'étape	7
1.4 Consultation et rétroaction.....	8
Partie 2: Les aspects décrits à l'article 5 de la <i>Loi</i> : programmes et services pour 2022-2024.....	9
2.0 Emploi	10
Obstacles à l'emploi identifiés	10
Actions visant à éliminer les obstacles à l'emploi.....	10
2.1 Environnement bâti.....	15
Obstacles liés à l'environnement bâti identifiés	15
Actions visant à éliminer les obstacles à l'environnement bâti	15
2.2 Technologies de l'information et des communications (TIC)	18
Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications identifiés	18
Actions visant à éliminer les obstacles liés aux TIC	18
2.3 Communications, autres que les TIC.....	20
Obstacles liés aux communications identifiés	20
Actions visant à éliminer les obstacles liés aux communications	20
2.4 Conception et prestation des programmes et services.....	22
Obstacles à la conception et à la prestation des programmes et des services identifiés	22
Actions visant à éliminer les obstacles à la conception et à la prestation des programmes et des services	22
2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations	25
Obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations identifiés	25
Actions visant à éliminer les obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations ..	25
2.6 Transport.....	27
Obstacles liés au transport identifiés:.....	27
Actions visant à éliminer les obstacles liés au transport	27
Partie 3: Consultations et communications	29
3.0 Résumé des consultations.....	30
Activités de consultation.....	30
3.1 Résultats de l'enquête de consultation	30
3.2 Communication du plan d'accessibilité pluriannuel et du rapport d'étape	34

Partie 4: Commentaires 35

 4.1 Introduction 36

 4.2 Processus de rétroaction 36

 Réception des commentaires 36

 Gestion et réponse aux commentaires 36

Partie 5: Formation 38

Remerciements 39

Définitions 39



Partie 1: Généralités



1.0 Le cadre législatif

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (« *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles* ») ou la *Loi* a été adoptée en 2019, a pour objectif d'améliorer la participation pleine et égale de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées, à la société. Cet objectif doit être atteint par la réalisation, dans le cadre des questions relevant de la compétence législative du Parlement, d'un Canada sans obstacle, notamment par l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles dans les domaines prioritaires.

1.1 Notre vision en matière d'accessibilité

L'Autorité du pont Windsor-Détroit (APWD) aspire à une organisation et un lieu de travail entièrement inclusifs, grâce à des efforts de collaboration visant à identifier, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées. L'APWD s'engage à atteindre et, dans la mesure du possible, à dépasser les engagements établis dans la législation. L'APWD encourage les partenariats avec les parties prenantes, les partenaires de projets et tous les autres fournisseurs de services. L'APWD adhère au principe d'universalité et s'engage à mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui favorisent l'acquisition et la fourniture de biens, d'installations et de services inclusifs.

1.2 L'engagement de l'APWD en faveur de l'accessibilité

Comme indiqué dans sa politique d'accessibilité, l'APWD s'engage à (i) identifier et supprimer les obstacles et prévenir de nouveaux obstacles pour les personnes handicapées dans les domaines prioritaires décrits dans la *Loi*, (ii) atteindre l'objectif d'un lieu de travail entièrement inclusif, et (iii) atteindre, et lorsque cela est raisonnable, s'efforcer de dépasser les engagements en matière d'accessibilité pour les employés, les personnes handicapées, les utilisateurs de données et les clients, comme établi dans la *Loi*.

1.3 Résumé du rapport d'étape

Le plan d'accessibilité pluriannuel (le « plan ») de l'APWD (2022-2024) a été publié en décembre 2022. Il contient les mesures que l'APWD mettra en œuvre pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées et se conformer aux exigences imposées par la *Loi* et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (« règlement »), dans les domaines suivants :



l'emploi



l'environnement bâti



les technologies de l'information et de la communication



la communication, autre que les technologies de l'information et de la communication



l'acquisition de biens, de services et d'installations



la conception et la prestation de programmes et de services



les transports

L'APWD est fière de présenter ses réalisations dans ce premier rapport d'activité (le « **rapport** ») couvrant les années 2022 et 2023. Le rapport fait le point sur la mise en œuvre par l'APWD de politiques, de programmes, de pratiques et de services visant à soutenir l'inclusion et à contribuer à la création d'un Canada sans obstacles d'ici à 2040. Le rapport détermine l'état d'avancement des actions énoncées dans le plan et fournit des informations précieuses qui peuvent éclairer son approche pour mettre en œuvre les actions au cours des années suivantes.

Le plan de l'APWD compte au total 42 initiatives pour le cycle de planification 2022-2024. Pour le présent rapport, 21 sont réalisées, 19 sont en cours de réalisation et deux n'ont pas été commencées. Toutes les initiatives devraient être réalisées d'ici la fin de la période 2022-2024 du plan, ou selon d'autres indications. L'APWD n'avait pas reçu de rétroaction sur son plan ou sa mise en œuvre, mais continue de chercher des moyens de soutenir l'amélioration continue afin d'éclairer son approche pour mettre en œuvre des actions au cours des années suivantes.

1.4 Consultation et rétroaction

La consultation et la rétroaction sont essentielles pour contribuer à l'identification, à l'élimination et à la prévention des obstacles au sein de l'APWD, tant pour ses employés que pour le public avec lequel elle interagit et fournit des services.

La complexité de la création du plan a exigé que l'APWD prenne en compte une variété de perspectives et d'expériences vécues par les personnes handicapées. Les obstacles et l'orientation générale étant bien définis dans le plan, l'APWD a utilisé une approche similaire d'engagement direct et de consultation pour préparer le rapport. Elle s'est notamment engagée activement auprès de ses employés et du public par le biais de divers moyens comme des réunions virtuelles, des enquêtes en ligne et des groupes de discussion en personne.

Le comité interne de l'APWD sur l'inclusion, la diversité, l'équité, et l'accessibilité (IDEA) a joué un rôle important à la fois dans la mise en œuvre du plan et dans la création du présent rapport. Les membres de ce comité multidisciplinaire chargés de suivre les progrès des initiatives en matière d'accessibilité au sein de leurs départements respectifs, de contribuer aux activités de consultation et de soutenir l'examen et l'élaboration du rapport.

Les résultats et les commentaires reçus dans le cadre des activités de consultation et des processus de retour d'information ont constitué une contribution inestimable à l'élaboration du présent rapport. Un résumé de ces activités figure dans la partie 3 : Consultations et communications et dans la partie 4 : Commentaires.

L'APWD continue d'encourager les employés et les membres du public à signaler les obstacles et les problèmes d'accessibilité et à fournir des commentaires concernant la mise en œuvre du plan par l'APWD. Ils peuvent également demander des copies du plan et du présent rapport dans certains formats adaptés, ainsi que des renseignements complémentaires sur le plan, le rapport ou le processus de rétroaction. Pour ce faire, veuillez contacter :

Heather Grondin, responsable principale des relations avec le public
Autorité du pont Windsor-Détroit
100 Ouellette Ave. Suite 400
Windsor, ON N9A 6T3
Téléphone : 1-844-322-1733
Courriel : info@wdbridge.com

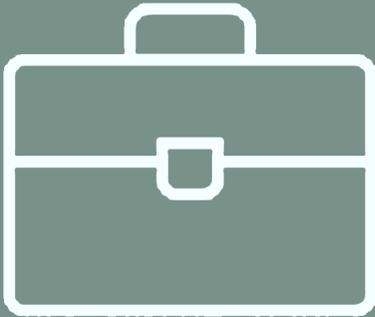


Partie 2 : Les aspects décrits à l'article 5 de la *Loi* : pro- grammes et services pour 2022-2024

Ce qui suit décrit l'état et les progrès de la mise en œuvre des politiques, programmes, pratiques et services de l'APWD en ce qui concerne l'identification et l'élimination des obstacles, ainsi que la prévention de nouveaux obstacles dans les domaines énumérés à l'article 5 de la *loi*.

Les obstacles et les actions visant à les supprimer ont été identifiés dans le plan sur la base des résultats et des commentaires reçus lors des consultations menées auprès des employés de l'APWD, du public et un groupe de travail interne.

2.0 Emploi



Comme indiqué dans sa politique d'accessibilité, l'APWD doit identifier, éliminer, atténuer ou prévenir les obstacles au recrutement, à la conservation et au développement d'employés talentueux par des pratiques équitables et sans obstacles, et offrir des mesures d'adaptation liées au handicap dans tous les aspects de l'emploi.

Obstacles à l'emploi identifiés :

- L'information sur les aménagements accessibles peut manquer de clarté pour les candidats ou les nouveaux employés lors des processus de recrutement et d'embauche de l'APWD.
- Les formulaires relatifs aux employés (comme les demandes de congés, les demandes d'heures supplémentaires, etc.) peuvent ne pas répondre aux normes d'accessibilité et être difficiles à utiliser.
- L'accessibilité n'est pas abordée fréquemment, et les employés estiment qu'ils ne sont pas bien informés sur l'accessibilité pour qu'elle soit considérée comme faisant partie de la culture d'entreprise de l'APWD.

Actions visant à éliminer les obstacles à l'emploi :

L'APWD, par l'intermédiaire de son service des ressources humaines, adoptera les mesures suivantes au cours de la période initiale 2022-2024 :

a) Réaliser un examen des politiques actuelles de l'APWD en matière de RH. (2022-2023)

1. L'APWD réalisera un examen complet et une mise à jour de ses politiques internes d'ici la mi-2023 afin d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles systémiques à l'emploi.



Action réalisée: L'APWD a achevé son examen des politiques internes conformément aux lignes directrices de l'examen interne de l'APWD effectué tous les deux ans. Ce processus comprend l'examen et la mise à jour sous l'angle de l'accessibilité.

b) Réviser et mettre à jour des processus de recrutement et d'embauche.

(2023-2024)

1. L'APWD entend créer une pratique de recrutement qui met l'accent sur l'équité pour tous les candidats. L'APWD s'efforcera d'honorer efficacement son engagement à fournir un environnement sûr et inclusif par le biais de ses processus de publicité et d'entretien. Les pratiques de l'APWD visent à susciter l'intérêt de candidats de tous horizons, y compris des personnes handicapées.



Action réalisée: Les offres d'emploi internes et externes de l'APWD reflètent son engagement à fournir un environnement sûr et inclusif. Les entretiens sont menés virtuellement et en personne et si le candidat a besoin d'aménagements, les options sont discutées et des aménagements peuvent être fournis.

2. Au-delà du recrutement, l'objectif de l'APWD est de veiller à ce que son espace de travail soit un lieu où toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, bénéficient d'un soutien total pour avoir toutes les chances de réussir dans leur rôle. L'APWD veillera à ce que ses pratiques de recrutement et d'emploi équitables fassent appel à des candidats « compatibles », répondant aux exigences de chaque poste pour permettre à chaque département d'atteindre ses objectifs.



Action réalisée: Pour encadrer le processus de recrutement, l'APWD exige des réunions entre les RH et le responsable du recrutement afin de veiller à ce que toutes les exigences du poste soient identifiées/évaluées. L'approche de l'APWD en matière de recrutement consiste à veiller à ce que les candidats les mieux adaptés soient identifiés pour répondre aux exigences du rôle défini dans la description de poste approuvée. L'APWD a adopté une pratique selon laquelle les candidats passent des entretiens avec au moins deux membres du personnel de l'APWD afin de veiller au respect des pratiques équitables en matière de recrutement et d'emploi.

3. L'APWD recherchera et établira des partenariats potentiels avec des organisations locales afin de soutenir le recrutement de personnes handicapées et de contribuer à l'identification d'autres possibilités, comme les stages, les apprentissages et de nouveaux publics pour le recrutement.



Action réalisée: L'APWD a établi une variété de partenariats et utilise diverses ressources de recrutement, notamment LinkedIn, Indeed, les partenaires universitaires, les recommandations des employés et les salons de l'emploi. Pour accroître la visibilité de l'APWD, celle-ci recrute également des étudiants en apprentissage coopératif dans diverses écoles locales et non locales. Afin de soutenir l'initiative de recrutement de personnes handicapées, l'APWD s'est également associée à des organisations locales telles que Woman's Enterprise Skills Training, Windsor Women Working with Immigrant Women, l'université de Windsor et le St. Clair College.

4. L'APWD examinera les processus d'embauche actuels afin d'identifier et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. Cela comprend l'examen des politiques et des procédures de RH ainsi que de la formation et des documents relatifs aux nouvelles embauches.



Action réalisée: L'APWD a revu ses processus d'embauche actuels et, en conséquence, a mis à jour sa présentation d'intégration pour les nouveaux employés. Cette présentation comprend désormais l'information sur l'ergonomie et d'autres ressources fournies par l'APWD. Les nouveaux employés sont également encouragés à s'entretenir avec leurs supérieurs au sujet de leur configuration de travail et avec les RH s'ils ont besoin d'un soutien supplémentaire. Au cours des premières semaines d'emploi, des contrôles sont organisés pour permettre aux nouveaux employés d'exprimer leurs préoccupations. Par ailleurs, le département des ressources humaines aide le comité de l'IDEA en lui fournissant du matériel de recherche afin d'améliorer la présentation de l'intégration.

5. L'APWD continuera à inclure dans ses processus de recrutement et d'embauche des informations sur la disponibilité d'aménagements accessibles pour les candidats et les nouveaux employés. L'APWD continuera également à consulter directement les candidats et les nouveaux employés pour discuter du soutien ou des aménagements qui peuvent leur être fournis.



Action réalisée: L'APWD veille à ce que des aménagements accessibles soient disponibles tout au long du processus de recrutement, y compris lors des premières offres d'emploi, des discussions de présélection, des entretiens et de l'intégration des ressources humaines. Les ressources ergonomiques et les informations sur l'inventaire sont fournies lors de l'orientation initiale des RH avec les nouveaux employés. Des visites de contrôle sont organisées au cours des premières semaines d'emploi et les nouveaux employés sont encouragés à faire part de leurs préoccupations et de leurs besoins en matière d'aménagement à leur supérieur ou aux RH.

6. L'APWD identifiera et développera de nouveaux outils et ressources, comme des lignes directrices ou des « aide-mémoires », afin de combler le manque d'informations concernant les aménagements accessibles et d'aider davantage les candidats et les nouveaux employés au cours de leur recrutement et de leur expérience d'embauche.



Action réalisée: La formation d'orientation comprend des informations et des ressources pertinentes, notamment des liens vers les politiques, les procédures, les normes et les formulaires, le code de conduite, des conseils et des ressources en matière d'ergonomie et des informations sur la formation. Les employés ont également accès à de l'information facilement accessible sous l'onglet My Resources de la page d'accueil SharePoint de l'APWD.

c) Améliorer l'accessibilité des formulaires destinés aux employés.

(2023-2024)

1. L'APWD procédera à un examen de ses processus d'embauche actuels afin d'identifier et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.



Action en cours: Un audit formel des programmes et des politiques, y compris des formulaires destinés aux employés, sera réalisé dans le cadre du cycle d'examen bisannuel de tous les documents politiques de l'APWD.

2. L'APWD utilisera les nouvelles technologies pour améliorer l'accessibilité des formulaires destinés aux employés et simplifier la consultation.



Action réalisée: L'APWD a intégré plusieurs initiatives notamment mySparkrock pour les formulaires de congés et Culture Amp pour améliorer les évaluations de stage et les évaluations annuelles des performances. L'APWD utilise actuellement le système d'information des ressources humaines par l'intermédiaire de mySparkrock, mais passera à un système de gestion du capital humain pour soutenir, entre autres, son intégration virtuelle. De plus, l'APWD a mis en œuvre SharePoint pour améliorer la capacité des employés à collaborer et à partager des documents entre eux.

3. L'APWD continuera à consulter directement le personnel et à aider les employés qui ont besoin de formulaires dans des formats adaptés à leur demande.



Action en cours: Les RH de l'APWD continuent de travailler avec l'équipe des communications pour aider les employés qui ont besoin de formulaires dans des formats alternatifs. Les données de l'enquête sur l'IDEA d'août 2023 entraîneront d'autres examens et des actions supplémentaires dans ce domaine, le cas échéant.

d) Intégrer l'accessibilité dans la culture des employés.

(2023-2024)

1. L'APWD utilise les analyses et les recommandations de tiers effectuées par l'équipe des ressources humaines et transfère la responsabilité à l'ensemble de l'organisation afin de soutenir ensemble les initiatives de diversité, d'équité et d'inclusion. Cela contribuera à améliorer la culture des employés en ce qui concerne l'accessibilité.



Action réalisée: L'APWD a créé son comité de l'IDEA en avril 2023, qui sert de groupe consultatif interfonctionnel chargé de mener des recherches, de formuler des recommandations et de fournir des orientations politiques sur l'IDEA à l'APWD. Le Comité entreprend également des initiatives en matière d'IDEA, notamment en surveillant activement la mise en œuvre du plan de l'APWD et en s'engageant auprès des départements à ce sujet. Le comité se réunit tous les mois.

2. L'APWD utilisera des canaux de communication interne (par exemple, le moment culturel pendant les réunions du personnel) et des comités (par exemple, le comité culturel) pour contribuer à accroître le dialogue sur l'accessibilité, les aménagements en matière d'accessibilité et les possibilités de formation axées sur l'accessibilité disponibles à l'APWD.



Action réalisée: En plus des réunions régulières du comité de l'IDEA, l'APWD utilise des canaux de communication internes pour aider à accroître le dialogue sur l'accessibilité en utilisant des plateformes comme WDBA Insider sur MS Teams qui sert de canal de média social interne. À titre d'exemple, pour soutenir cette initiative, l'APWD a publié des communications sur le canal WDBA Insider concernant la reconnaissance de la Semaine nationale de l'accessibilité au Canada. Pour améliorer la communication, les réunions de l'ensemble du personnel ont été réorganisées pour veiller à ce que des mises à jour informatives soient fournies. De plus, l'APWD encourage ses comités à prendre en compte les objectifs et les buts des autres comités, y compris l'accessibilité, pendant leurs Moments de culture lors de leurs réunions et lorsqu'ils planifient leurs activités.

3. L'APWD recherchera et déterminera les possibilités de formation en matière d'accessibilité pour les employés afin de les aider à intégrer des pratiques accessibles dans leurs opérations, projets et stratégies quotidiens, ce qui permettra d'ancrer davantage l'accessibilité dans la culture de l'APWD.



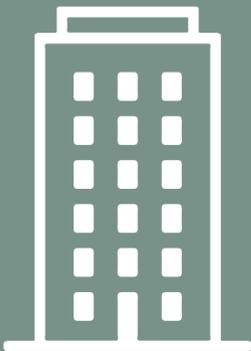
Action en cours: L'APWD examine et élargit continuellement les options de contenu pour la formation et explore régulièrement de nouveaux partenaires de formation.

4. L'APWD inclura des renseignements supplémentaires dans ses vidéos et séances de formation d'intégration sur les aménagements accessibles, les formations disponibles et les autres ressources à la disposition des employés.



Action réalisée: La présentation actualisée de l'APWD sur l'intégration dans les ressources humaines veille à ce que les informations et les ressources destinées à aider les nouveaux employés au cours de leurs premières semaines de travail soient facilement accessibles, y compris les informations et les ressources relatives à l'ergonomie. Les RH organisent également des séances de contrôle pour les nouveaux employés.

2.1 Environnement bâti



Comme indiqué dans sa politique d'accessibilité, l'APWD respectera ou dépassera les exigences d'aménagement sans obstacle de ses bureaux et utilisera du matériel et des biens de bureau qui respectent les normes d'accessibilité, telles qu'élaborées et révisées par les Normes d'accessibilité du Canada.

Obstacles liés à l'environnement bâti identifiés:

- L'APWD a identifié le personnel qui veillera à ce que tout le monde puisse quitter les bureaux de l'APWD pendant une évacuation. Il se peut que le plan d'évacuation d'urgence existant doive encore être revu pour veiller à ce que les besoins spécifiques des employés et des visiteurs handicapés soient pris en compte.
- L'environnement bâti actuel des bureaux de l'APWD n'est peut-être pas entièrement accessible aux personnes handicapées.
- Les contrats de location des bureaux de l'APWD ne comportent peut-être pas encore de clauses relatives à la conformité du propriétaire avec les plus récentes normes d'accessibilité.

Actions visant à éliminer les obstacles à l'environnement bâti:

L'APWD, par le biais de ses équipes chargées des installations et de la santé et de la sécurité, entreprendra les actions suivantes au cours de la période initiale 2022-2024:

a) Revoir et mettre à jour le plan d'évacuation d'urgence de l'APWD.

(2023-2024)

1. L'APWD examinera et identifiera tout obstacle dans le plan d'évacuation d'urgence existant pour tous les bureaux de l'APWD d'ici le premier semestre 2023. L'APWD veillera à ce que les personnes handicapées soient consultées lors de la révision de ce plan.



Action réalisée: L'APWD dispose d'un groupe de travail interne qui a examiné le plan et identifié les obstacles. Ainsi, une version actualisée du plan a été préparée et examinée par les membres du groupe de travail, parmi lesquels se trouvaient des personnes en situation de handicap. Le plan révisé fait actuellement l'objet d'un examen par la direction.

2. L'APWD veillera également à ce que des plans d'évacuation d'urgence individuels soient élaborés en fonction des besoins des employés, s'ils en ont besoin.



Action réalisée: Lors de l'intégration des nouveaux employés, l'APWD veillera à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient prises en compte comme il se doit et adaptera le plan en conséquence.

3. L'APWD continuera d'afficher des copies du plan d'évacuation d'urgence sur les tableaux d'affichage de santé et sécurité de chacun de ses lieux de travail.



Action réalisée: L'APWD a mis le plan d'évacuation d'urgence à disposition dans chacun de ses sites. Les discussions et la coordination avec les équipes de sécurité et de santé sont en cours pour veiller à ce que l'information soit maintenue et à jour.

b) Examen de l'environnement bâti existant dans tous les bureaux de l'APWD.

(2023-2024)

1. Les bureaux de l'APWD seront inspectés pour éliminer les obstacles identifiés lors des consultations et pour veiller à ce que les bureaux répondent aux critères d'accessibilité des bâtiments fédéraux.



Action en cours: Le bail actuel de l'APWD est en vigueur et les négociations avec le propriétaire reprendront en 2025. À ce moment, tous les obstacles à l'accessibilité identifiés seront examinés.

2. L'APWD consultera le(s) propriétaire(s) des bureaux actuels pour discuter et identifier les moyens d'améliorer les installations et de résoudre les problèmes d'accessibilité identifiés lors des consultations, comme le stationnement et les toilettes.



Action en cours: Le bail actuel de l'APWD est en vigueur et les négociations avec le propriétaire reprendront en 2025. Elles porteront notamment sur l'amélioration des installations et la résolution des problèmes d'accessibilité.

3. L'APWD continuera à proposer et à fournir des aménagements accessibles aux employés afin de surmonter les obstacles dans leurs espaces de travail individuels.



Action en cours: Du mobilier et des équipements de bureau ergonomiques sont disponibles pour répondre aux besoins d'accessibilité des employés. Les négociations avec le propriétaire en vue de la signature du nouveau bail en 2025 incluront la prise en compte d'autres obstacles à l'accessibilité susceptibles d'être identifiés sur les lieux de travail individuels.

c) Amélioration des structures bâties et de l'environnement de travail existants.

(2024)

L'examen des bureaux de l'APWD a permis d'identifier des obstacles pour lesquels des améliorations peuvent être appropriées. Dans la mesure du possible, l'APWD réaménagera les structures existantes et l'environnement bâti pour supprimer ou minimiser les obstacles identifiés, conformément aux normes d'accessibilité, telles que définies par les critères établis pour les bâtiments fédéraux.



Action en cours: Le bail actuel de l'APWD est en vigueur et les négociations avec le propriétaire reprendront en 2025. Il s'agira notamment d'identifier les aménagements nécessaires pour éliminer les obstacles éventuels, conformément aux normes d'accessibilité.

d) Examiner et mettre à jour les conditions des contrats de location.

(2024)

1. L'APWD continuera d'améliorer l'accessibilité de son portefeuille loué en veillant à ce que, lors des renouvellements de contrats en 2024/2025, les contrats de location incluent des clauses de conformité du bailleur aux plus récentes normes et exigences d'accessibilité pour les bâtiments fédéraux.

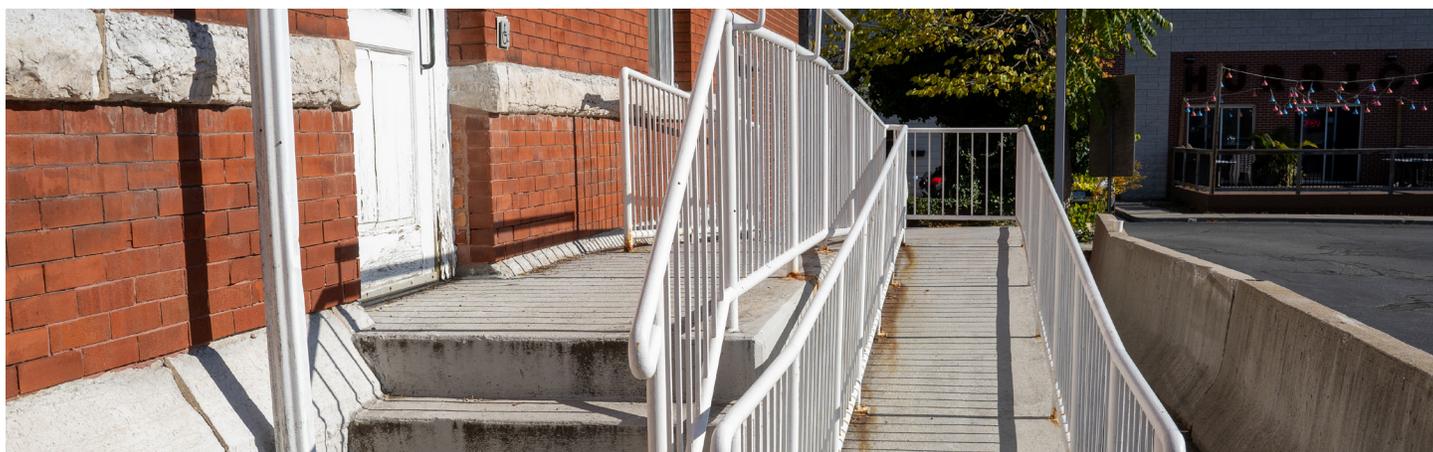


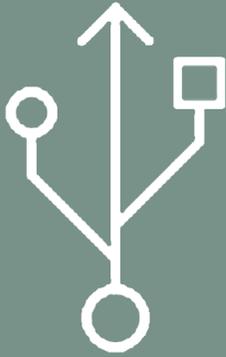
Action en cours: Les récents renouvellements de baux pour les bureaux communautaires comprenaient des dispositions exigeant du propriétaire qu'il se conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité. Le bail actuel pour le bureau principal de l'APWD est en vigueur et les négociations avec le bailleur reprendront en 2025, ce qui inclura une discussion sur la conformité du propriétaire avec les dernières normes d'accessibilité.

2. L'APWD inclura également des clauses pour le(s) propriétaire(s) dans tous les nouveaux contrats de location afin de veiller à la conformité avec les plus récentes normes et exigences d'accessibilité pour les bâtiments fédéraux.



Action en cours: Le bail actuel de l'APWD est en vigueur et les négociations avec le propriétaire reprendront en 2025. L'APWD veillera à ce que tout nouveau contrat de bail contienne des dispositions veillant à ce que le propriétaire respecte les normes d'accessibilité les plus récentes.





2.2 Technologies de l'information et des communications (TIC)

Comme indiqué dans sa politique d'accessibilité, l'APWD doit se concentrer sur l'adoption, le développement et la mise en œuvre de technologies de l'information accessibles, y compris l'accessibilité du site Web.

Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC) identifiés:

- Les besoins spécifiques des employés et des visiteurs handicapés n'ont pas été pleinement considérés dans l'adoption par l'APWD de ses politiques, systèmes, logiciels et équipements existants.
- Les contenus des sites Web appartenant à l'APWD ne respectent peut-être pas toutes les normes d'accessibilité aux sites Web.

Actions visant à éliminer les obstacles liés aux TIC:

L'APWD, par le biais de son équipe chargée des technologies de l'information et des affaires générales et des relations extérieures, entreprendra les actions suivantes au cours de la période initiale de planification de trois ans:

a) Examiner les technologies de l'information et de la communication existantes.

(2023)

1. L'APWD procédera à un examen de ses politiques, systèmes, logiciels et équipements pour veiller à ce qu'ils soient accessibles et à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient prises en compte dans l'acquisition et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication.



Action réalisée: L'APWD a achevé son examen des politiques et des systèmes liés aux technologies de l'information, y compris les exigences en matière d'acquisition de services et d'équipements liés aux technologies de l'information et de la communication. En conséquence, l'APWD a ajouté dans ses contrats une clause exigeant des fournisseurs de services qu'ils veillent à ce que les services et les produits livrables soient conformes aux normes d'accessibilité, qu'ils intègrent une certaine souplesse dans la conception et qu'ils fournissent des instructions faciles à suivre et disponibles dans des formats accessibles. L'APWD a également adopté une politique en matière de signatures électroniques, qui reconnaît diverses formes de représentation électronique comme une signature électronique, et veille

donc à ce que l'APWD puisse encore répondre à divers besoins en matière d'accessibilité. Par ailleurs, l'APWD continuera à soutenir son personnel, ses sous-traitants et ses visiteurs pour veiller à ce que les besoins soient satisfaits dans le cadre de cette initiative. Des termes supplémentaires seront ajoutés à la politique informatique pour soutenir cette action.

2. L'APWD examinera le contenu Web existant appartenant à l'APWD pour veiller à ce qu'il soit conforme aux normes WCAG 2.1/AODA. L'APWD continuera à respecter les normes WCAG 2.1/AODA concernant le contenu du site Web du projet appartenant à l'APWD.



Action réalisée: L'APWD a examiné le contenu Web existant et a vérifié auprès de son fournisseur de site Web que son site répond aux normes WCAG 2.1/AODA.

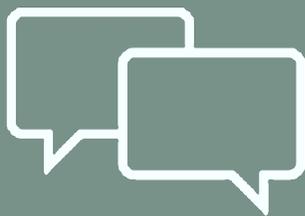
3. L'APWD continuera également à offrir du contenu Web en anglais et en français et dans d'autres langues si nécessaire, ainsi qu'à offrir toute information ou tout contenu Web dans des formats adaptés sur demande.



Action en cours: L'APWD continue de fournir du contenu dans des formats adaptés lorsque la demande en est faite. Pour soutenir cette action, l'APWD a également élaboré une politique en matière de langues officielles et une procédure associée.



2.3 Communications, autres que les TIC



L'APWD se concentrera sur le développement et la fourniture d'informations dans des formats accessibles ou avec des supports de communication pour les personnes handicapées.

Obstacles liés aux communications identifiés:

- Les informations ne sont pas toujours communiquées dans des formats accessibles de manière cohérente dans l'ensemble de l'organisation, et tous les employés ne sont pas formés à l'élaboration de communications accessibles.
- L'APWD ne dispose actuellement d'aucune ressource pour les communications accessibles comme le braille ou les interprètes en langue des signes (y compris la langue des signes autochtone).

Actions visant à éliminer les obstacles liés aux communications:

L'APWD, par l'intermédiaire de son service des affaires générales et des relations extérieures, entreprendra les actions suivantes au cours de la période initiale 2022-2024:

a) Communication et formats accessibles.

(2023-2024)

1. L'APWD recherchera et identifiera les possibilités de formation pour les employés afin qu'ils puissent développer des compétences et des pratiques de communication accessibles.



Action en cours: Une formation au développement du personnel de direction a été organisée en juillet 2023 afin de soutenir les responsables et de leur fournir les outils nécessaires pour développer ces compétences. L'APWD travaillera à l'élaboration d'un système d'audit pour évaluer la prestation de formation et les services afin de veiller à respecter ou à dépasser les exigences en matière d'accessibilité.

2. L'APWD examinera les canaux de communication actuels pour identifier les obstacles et élaborer des directives qui aideront les employés à développer des communications accessibles.



Action en cours: Cette action est en cours et devrait être achevée d'ici la fin de l'exercice 2023-2024.

3. L'APWD continuera à offrir la possibilité de recevoir des communications dans des formats adaptés sur demande.



Action réalisée: L'APWD continue de fournir du contenu dans des formats adaptés sur demande. Pour soutenir cette action, l'APWD fait appel à un fournisseur agréé pour les services de traduction, partage des détails sur la manière d'utiliser le sous-titrage dans la langue de son choix et étudie d'autres moyens de fournir des formats adaptés, comme le braille.

4. L'APWD continuera à encourager et à accepter les commentaires du personnel et du public en matière d'accessibilité afin de veiller à l'amélioration continue de l'élaboration de communications accessibles.



Action réalisée: L'APWD invite le public à lui faire part de ses commentaires sur l'accessibilité par courrier, courriel et téléphone. Bien qu'aucun commentaire de ce type n'ait été reçu à ce jour, l'APWD s'engage à traiter les commentaires de manière à améliorer l'accessibilité des communications.

b) Ressources pour les communications adaptées.

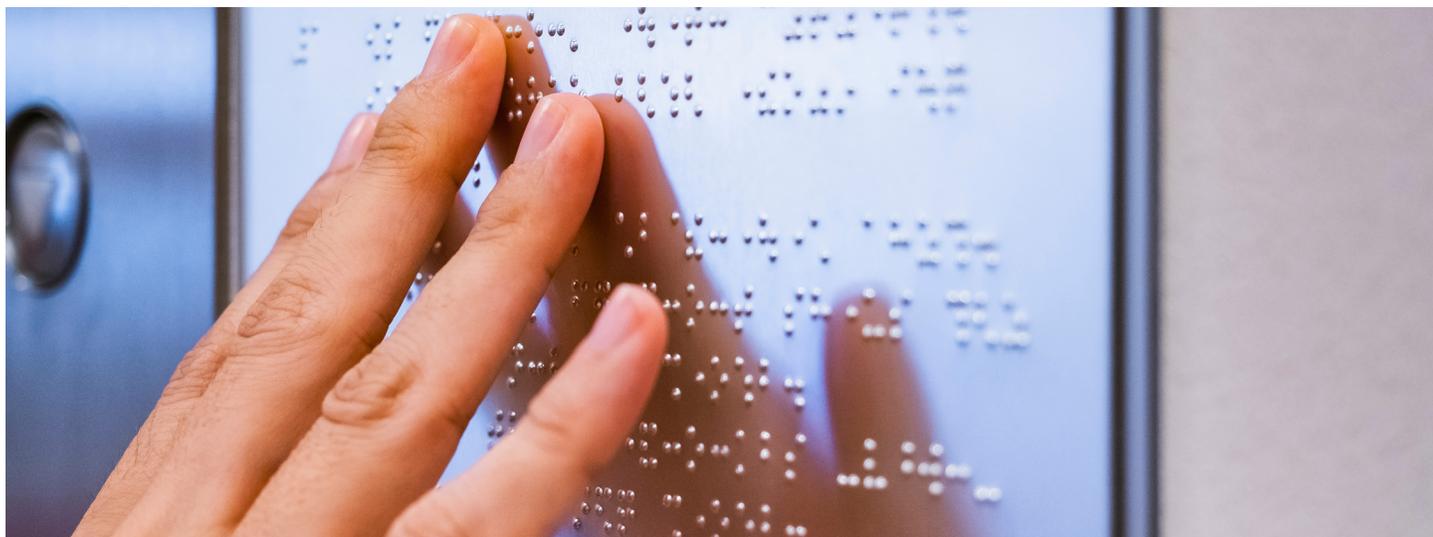
(2022-2024)

1. L'APWD recherchera, identifiera et développera des relations avec des organisations tierces et des fournisseurs de services de communication adaptés, comme des interprètes en braille et en langue des signes, pour aider à améliorer l'accessibilité des communications et veiller à ce que l'APWD soit équipée et capable de fournir des communications dans des formats adaptés, sur demande, dans un délai raisonnable.

Conformément à la *Loi*, l'APWD reconnaît l'utilisation de la langue des signes américaine (ASL), de la langue des signes québécoise et de la langue des signes autochtone comme les principales langues de communication des personnes sourdes au Canada.



Action non entamée: L'APWD identifiera des partenaires et des prestataires potentiels pour aider à améliorer les communications adaptées. Cette action sera réalisée d'ici la fin de l'exercice 2023-2024.





2.4 Conception et prestation des programmes et services

Comme l'indique sa politique d'accessibilité, l'APWD doit fournir des services accessibles de haute qualité de manière systématique, dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées.

Obstacles à la conception et à la prestation des programmes et des services identifiés:

- Les employés peuvent ne pas être formés, ou ne pas être au courant de la formation, des ressources et des informations sur l'accessibilité mises à leur disposition.
- Il se peut que l'accessibilité n'ait pas été pleinement prise en compte dans la conception et la prestation des programmes et des services de l'APWD, tant pour le personnel que pour le public.

Actions visant à éliminer les obstacles à la conception et à la prestation des programmes et des services:

L'APWD, par l'intermédiaire de ses différents services, entreprendra les actions suivantes au cours de la période 2022-2024:

a) Examiner les programmes et les services sous le prisme de l'accessibilité.

(2023-2024)

1. L'APWD examinera et mettra à jour les programmes et services existants destinés aux employés (c'est-à-dire les programmes de reconnaissance des employés, les programmes de bénévolat, etc.) ainsi que les services destinés au public (ligne d'information publique, initiatives et événements du plan d'avantages pour la communauté, etc.



Action en cours: Par l'intermédiaire de son équipe chargée des relations avec les parties prenantes et la communauté, l'APWD offre au public de multiples possibilités et formats pour dialoguer avec les membres de l'équipe du projet et accéder aux informations relatives au projet, notamment un bureau communautaire accessible à Windsor, une ligne téléphonique gratuite pour les demandes de renseignements du public, des courriels et des réunions en personne dans des lieux accessibles. Le contenu des réunions publiques est également publié sur le site Web du projet sous forme écrite. Des recherches sont également en cours pour comprendre et intégrer les considérations et les meilleures pratiques permettant d'identifier et d'éliminer les obstacles afin que les personnes handicapées puissent participer pleinement aux événements organisés par l'APWD pour la communauté et les

parties prenantes et accéder aux services de l'APWD, comme la ligne d'information du public et les visites au bureau de la communauté de Sandwich à Windsor. En outre, et en collaboration avec Bridging North America, l'APWD envisage de rendre l'aire d'observation du parc Malden plus accessible, en intégrant les commentaires reçus sur la conception finale des améliorations de l'infrastructure.

L'APWD a également facilité les consultations publiques pour comprendre les intérêts de la communauté et des parties prenantes dans la priorisation des investissements du plan d'avantages pour la communauté dans le programme de l'IDEA.

En ce qui concerne ses employés, l'APWD examine son programme de reconnaissance des employés et vise des mises à jour d'ici novembre 2023. L'APWD attend également le module « Shoutout » qui sera délivré par l'intermédiaire de Culture Amp. « Shoutout » est un outil de reconnaissance entre pairs qui aidera à construire une culture intentionnelle autour de l'appréciation. Le personnel pourra utiliser ce module pour rendre hommage à ses pairs et pour étiqueter une autre personne.

2. L'APWD continuera à fournir des programmes et des services aux employés et au public dans des formats adaptés, sur demande.



Action réalisée: Une enquête sur les communications internes a été entreprise au T4 de l'exercice 2022-2023 afin d'identifier les améliorations à apporter aux communications internes pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité. L'APWD inclut des offres de formats adaptés ou d'aménagements dans les documents de communication et les avis publics, dans la mesure du possible.

L'APWD continue d'aider les employés qui ont besoin de formulaires dans des formats adaptés.

3. L'APWD continuera à rechercher et à travailler avec des fournisseurs et des lieux qui incluent des aménagements accessibles dans leurs services et leurs locaux.



Action en cours: L'APWD tient compte des exigences en matière d'accessibilité lorsqu'elle réserve des lieux pour des activités d'engagement public. Elle entreprend actuellement des recherches pour comprendre les considérations et les meilleures pratiques afin d'identifier et de supprimer les obstacles à la participation des personnes handicapées aux événements communautaires et publics organisés par l'APWD. Cela inclut des considérations pour sélectionner et s'engager à utiliser des lieux accessibles.

Pour ses employés, l'APWD continue de veiller à ce que les fournisseurs et les lieux incluent des aménagements accessibles dans leurs services et leurs emplacements pour tous les événements organisés par l'APWD.

b) Formation et ressources accessibles.

(2023-2024)

1. L'APWD effectuera un audit de la formation et des ressources qu'elle propose actuellement pour identifier et limiter les obstacles à l'accès à la formation, ainsi que pour identifier les lacunes dans les besoins et les exigences de formation des employés en matière d'accessibilité.



Action non entamée: Pour soutenir cette initiative, l'APWD étendra les questions de l'enquête interne sur l'IDEA afin de veiller à ce que le personnel ait la possibilité d'évaluer les obstacles et les difficultés en matière d'accessibilité en ce qui concerne la formation et les ressources. Elle procédera également à un audit formel de ses programmes et de ses politiques, dans le cadre du cycle d'examen biennal des documents politiques. Les ressources humaines de l'APWD s'efforceront également de mettre au point un système d'audit pour évaluer les prestations de formation et les services, afin de veiller à ce que l'APWD respecte ou dépasse les exigences en matière d'accessibilité.

2. L'APWD procédera à un examen des postes actuels des employés afin d'identifier les exigences de formation spécifiques aux rôles et les besoins organisationnels.

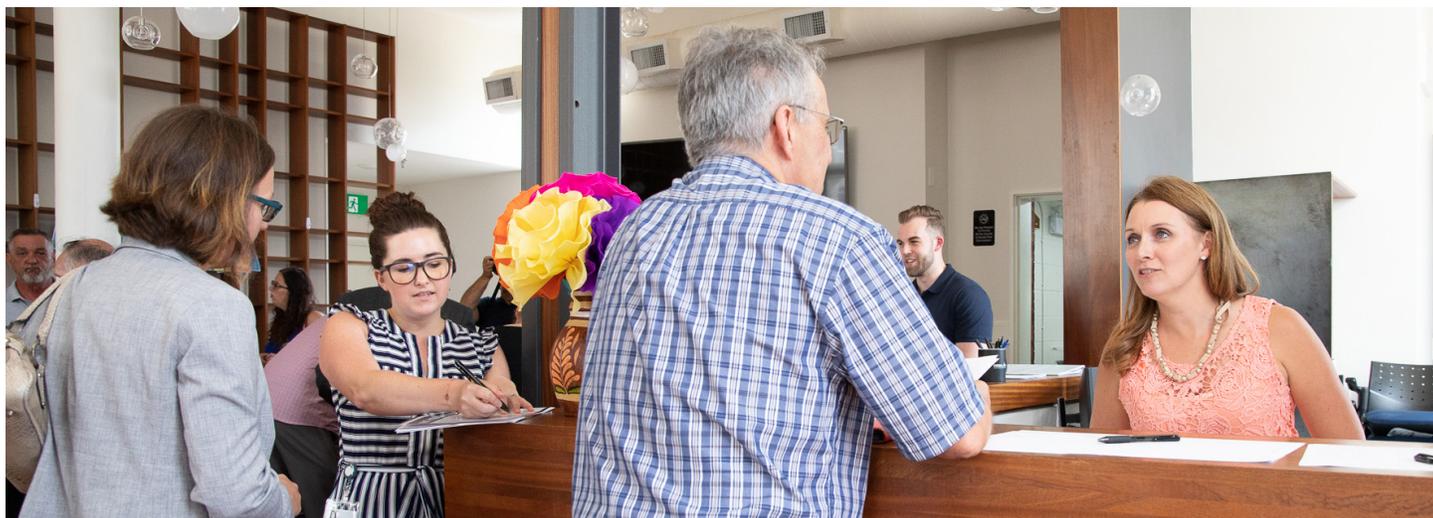


Action en cours: L'APWD a procédé à un examen du cadre de rémunération qui comprenait une évaluation des descriptions de postes pour toutes les fonctions. Les RH vont également mettre au point une évaluation standard des exigences physiques pour les différentes fonctions au sein de l'APWD.

3. L'APWD recherchera et identifiera de nouvelles possibilités de formation accessible pour combler les lacunes identifiées ainsi que les exigences de formation spécifiques aux rôles et les besoins organisationnels.



Action en cours: Des recherches seront menées pour identifier de nouvelles possibilités de formation accessibles. Actuellement, les licences d'apprentissage LinkedIn sont valables jusqu'en mai 2024 et ont été proposées à l'ensemble du personnel, dont 31/33 sont activées pour mai 2023/2024.





2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

Comme indiqué dans sa politique d'accessibilité, l'APWD intégrera les considérations d'accessibilité dans les critères et la planification de l'approvisionnement, le cas échéant, et veillera à ce que les activités et les processus d'approvisionnement soient équitables et accessibles aux fournisseurs et que ceux-ci intègrent les exigences d'accessibilité dans leurs offres.

Obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations identifiés:

- Les critères d'accessibilité ne sont pas encore intégrés dans les processus d'approvisionnement de l'APWD.
- La passation de marchés de construction, de biens et de services n'a peut-être pas encore pris en compte les exigences d'accessibilité de la *Loi*.

Actions visant à éliminer les obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations:

L'APWD, par le biais de son équipe responsable des marchés publics, entreprendra les actions suivantes au cours de la période de planification 2022-2024 :

a) Élaborer des critères d'accessibilité pour les marchés publics.

(2023-2024)

1. L'APWD établira des directives sur la manière dont elle évaluera les propositions des fournisseurs et la sélection des services et des biens achetés sur la base de l'accessibilité.



Action en cours: L'APWD est en train de revoir les critères d'évaluation afin d'incorporer des critères d'accessibilité dans les documents d'appel d'offres/de devis. Cet évaluation examinera également l'énoncé des travaux pour veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient effectivement requises et que les soumissionnaires potentiels soient en mesure de répondre aux exigences techniques et en matière d'accessibilité.

b) L'accessibilité en tant qu'exigence technique

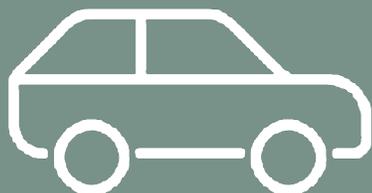
(2023-2024)

1. L'APWD veillera à ce que les conceptions, les caractéristiques et les normes d'accessibilité fassent partie des exigences techniques de ses initiatives de passation de marchés, auxquelles les fournisseurs potentiels devront se conformer.



Action en cours: Le respect des exigences d'accessibilité applicables a déjà été intégré dans les accords de service de l'APWD. Les exigences d'accessibilité seront également intégrées dans les exigences techniques des documents de demande de proposition/de devis, si elles sont essentielles à la réalisation de l'énoncé des travaux.

2.6 Transport



Comme indiqué dans sa politique d'accessibilité, l'APWD respectera ou dépassera les exigences de conception sans obstacle de son parc automobile afin de se conformer aux normes d'accessibilité.

Obstacles liés au transport identifiés:

- Le parc automobile existant n'a peut-être pas tenu compte des exigences de la *Loi*.
- Les employés peuvent ne pas savoir comment accéder aux véhicules de la flotte et quelles sont les mesures adaptées disponibles lorsqu'ils utilisent ces véhicules.

Actions visant à éliminer les obstacles liés au transport

L'équipe responsable du parc de véhicules de l'APWD entreprendra les actions suivantes au cours de la période de planification 2022-2024:

a) Examiner le parc automobile en vue d'éventuelles améliorations de l'accessibilité.

(2023)

1. L'APWD examinera son parc de véhicules existant en consultation avec des employés handicapés et des experts techniques afin de déterminer comment son parc existant pourrait se conformer aux normes d'accessibilité.



Action réalisée: L'APWD a procédé à un examen de sa flotte existante et a déterminé qu'un véhicule devait être modifié pour répondre aux besoins des employés ayant des problèmes de mobilité.

2. L'APWD continuera d'inclure les caractéristiques accessibles existantes, comme des marchepieds, sur certains véhicules du parc, et aidera à fournir des aménagements, si possible, sur demande.



Action réalisée: L'APWD a installé/inclus des caractéristiques d'accessibilité dans sa flotte de véhicules. L'APWD reconnaît qu'il s'agit d'une exigence permanente et veillera à ce que les véhicules du parc soient conformes aux normes d'accessibilité.

b) Nouveaux véhicules.

(2024)

1. Lors de la location ou de l'acquisition de nouveaux véhicules, l'APWD tiendra compte des normes d'accessibilité et de la nécessité de répondre aux besoins de ses employés handicapés.



Action en cours: Les baux existants de l'APWD doivent être renouvelés d'ici fin 2024 et 2025. L'APWD veillera à ce que les nouveaux baux ou les baux renouvelés tiennent compte des normes d'accessibilité applicables.





Partie 3: Consultations et communications

3.0 Résumé des consultations

Comme l'exige la *Loi*, l'APWD a mené des consultations auprès de ses employés et du public. Les objectifs de la consultation et de la communication sont les suivants :

- recueillir les commentaires des personnes en situation de handicap, y compris du personnel de l'APWD et du public, afin de les intégrer dans le présent rapport.
- veiller à ce que les personnes en situation de handicap, le personnel de l'APWD et le public soient informés des possibilités de fournir des commentaires sur les progrès réalisés dans le cadre du plan de l'APWD.
- répondre aux exigences de consultation définies par la *Loi* et son *Règlement*.

Activités de consultation :

La consultation sur le rapport d'étape du plan pluriannuel sur l'accessibilité de l'APWD a eu lieu entre le 13 septembre et le 2 octobre 2023, et comprenait :

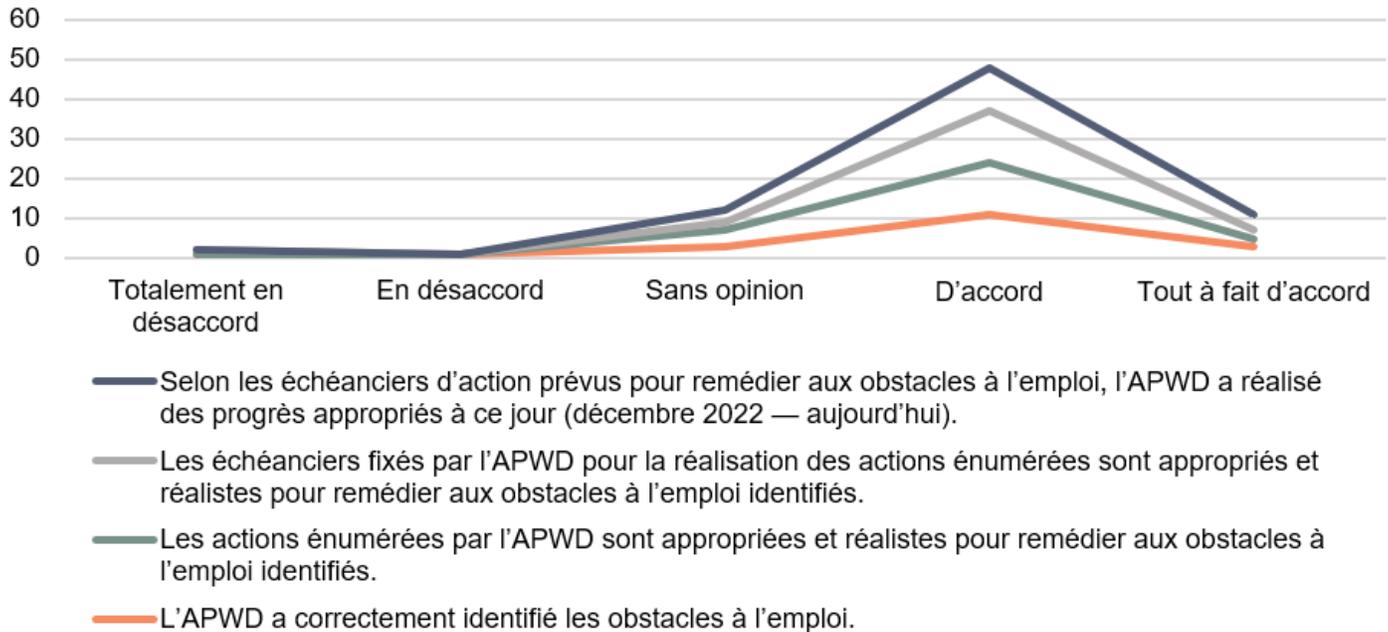
- **Enquête en ligne auprès des employés** : Cette enquête visant à recueillir des commentaires sur le rapport a été mise à la disposition du personnel du 13 septembre au 2 octobre 2023. Dix-huit réponses ont été reçues, deux d'entre elles se déclarant handicapées et quatre se déclarant aidantes d'une personne handicapée. Le rapport a été mis à la disposition du personnel par voie électronique ou en version papier sur demande.
- **Enquête publique en ligne** : Cette enquête publique visant à recueillir des commentaires sur le rapport était accessible du 13 septembre au 2 octobre 2023. Six réponses ont été reçues, trois répondants s'identifiant comme ayant un handicap et deux répondants s'identifiant comme aidant d'une personne handicapée.
- **Des copies papier du rapport d'étape et de cette enquête** étaient disponibles au bureau communautaire de Sandwich du 13 septembre au 2 octobre 2023, et lors d'une assemblée publique d'information qui s'est tenue au Mackenzie Hall and Cultural Centre à Sandwich, Windsor, le 21 septembre 2023. Aucune copie papier n'a été demandée ou retournée.
- **L'enquête était également proposée dans des formats adaptés**, sur demande, en appelant le 1-844-322-1779 ou en envoyant un courriel à info@wdbridge.com. Aucune demande de format adapté n'a été formulée.

En plus d'utiliser ses canaux de communication existants, l'APWD a demandé l'aide d'organisations et d'agences locales qui servent les personnes handicapées dans la région de Windsor afin de partager le rapport et l'enquête en ligne et d'obtenir leurs commentaires organisationnels.

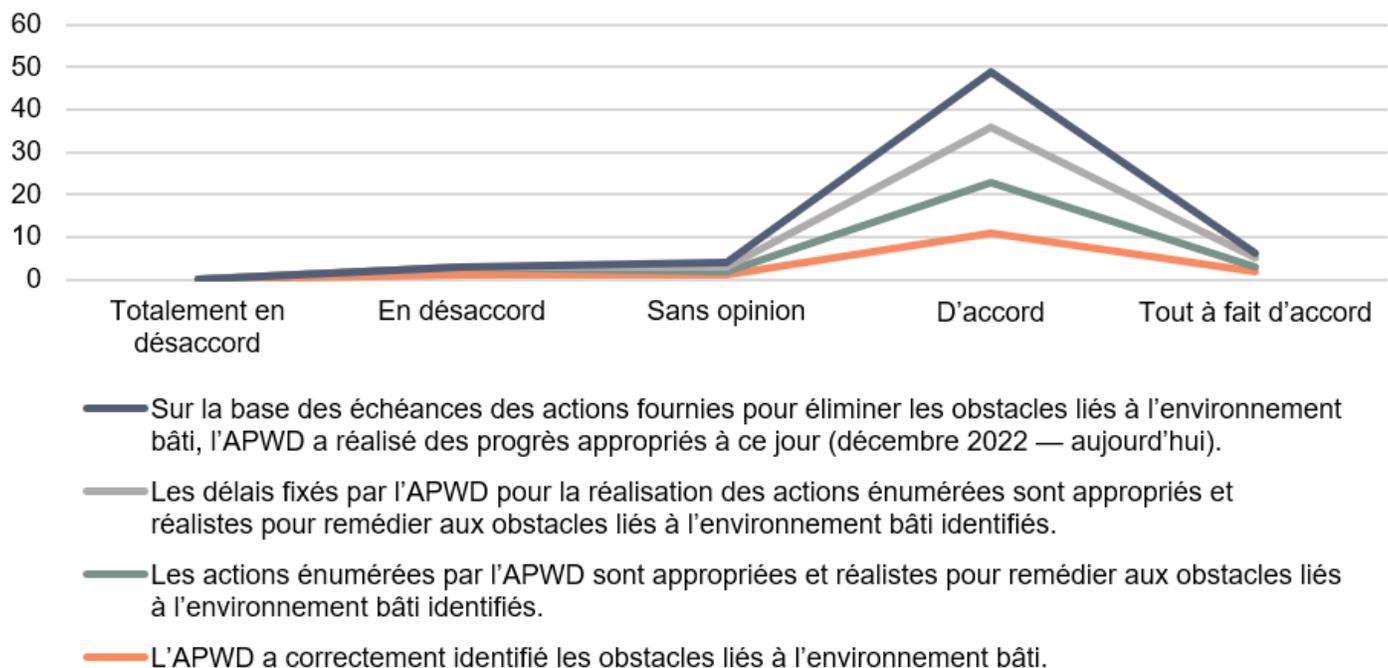
3.1 Résultats de l'enquête de consultation

Les employés de l'APWD et le public ont été invités à répondre à diverses questions sur l'avancement du plan de l'APWD concernant l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et de la communication (TIC), les communications en dehors de l'information, les programmes et les services, l'approvisionnement et les transports. Les résultats des enquêtes menées auprès du personnel de l'APWD et du public sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

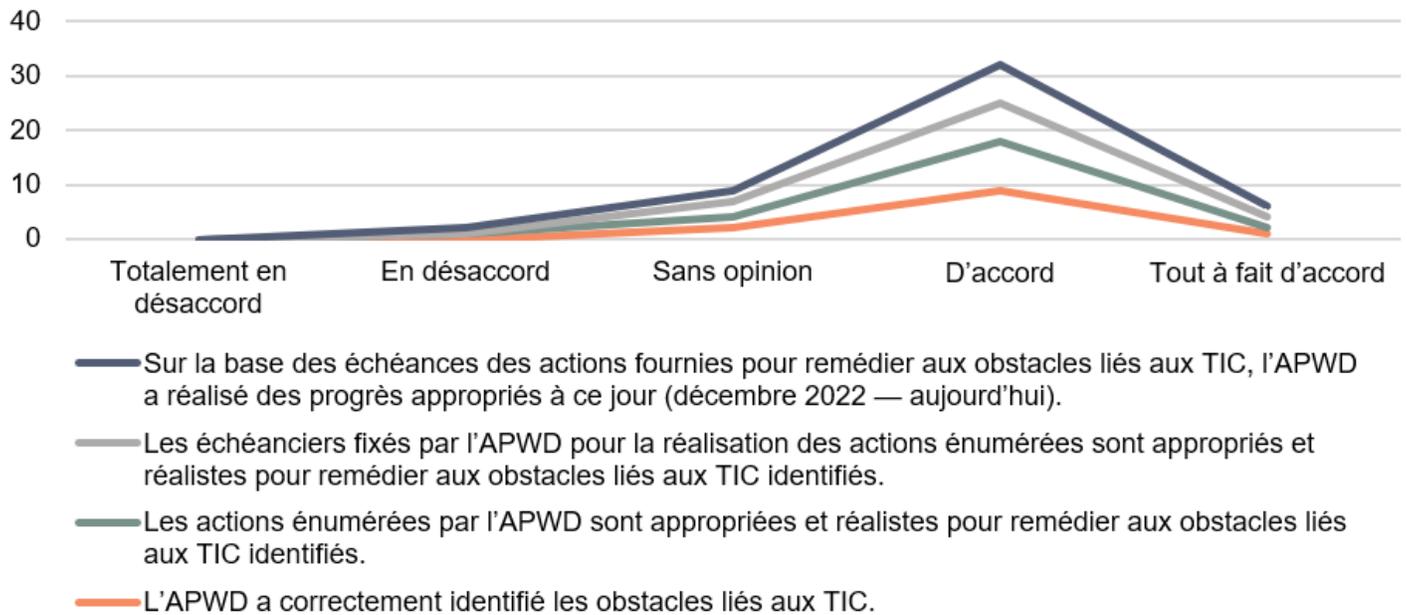
Résultats de l'enquête sur le rapport d'étape : Emploi



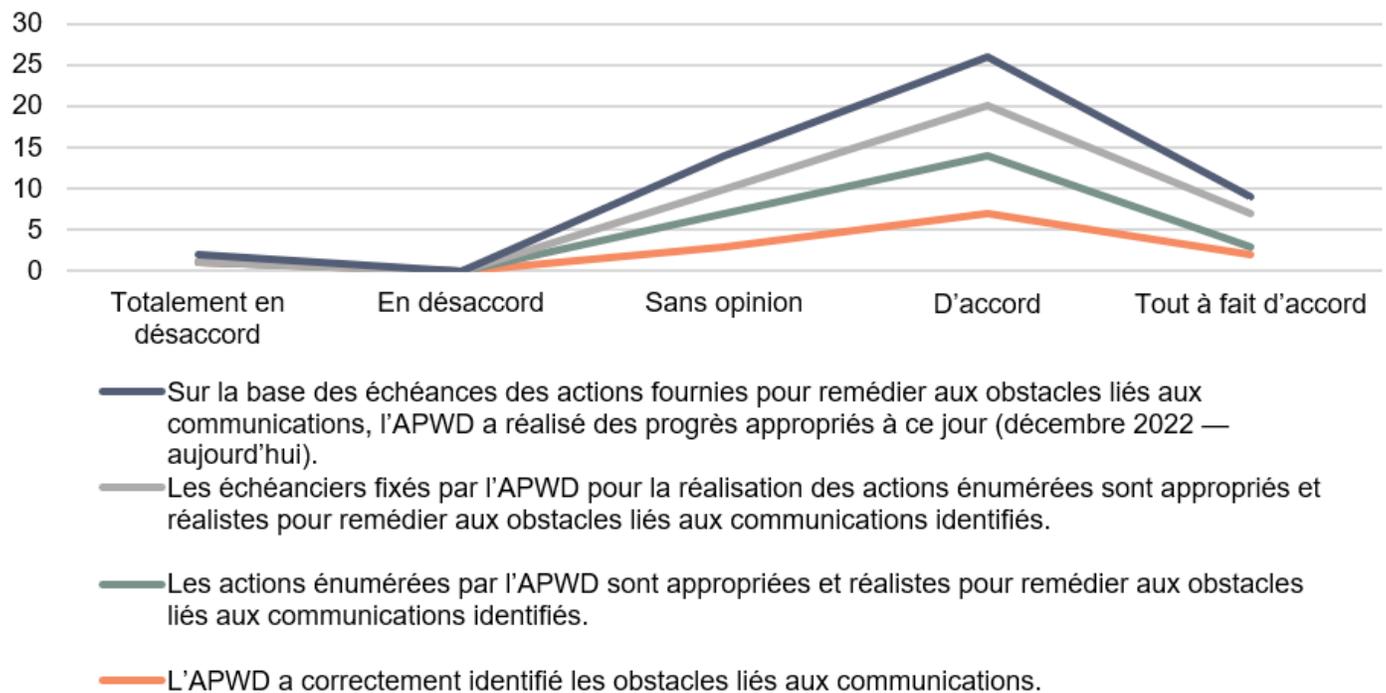
Résultats de l'enquête sur le rapport d'étape : Environnement bâti



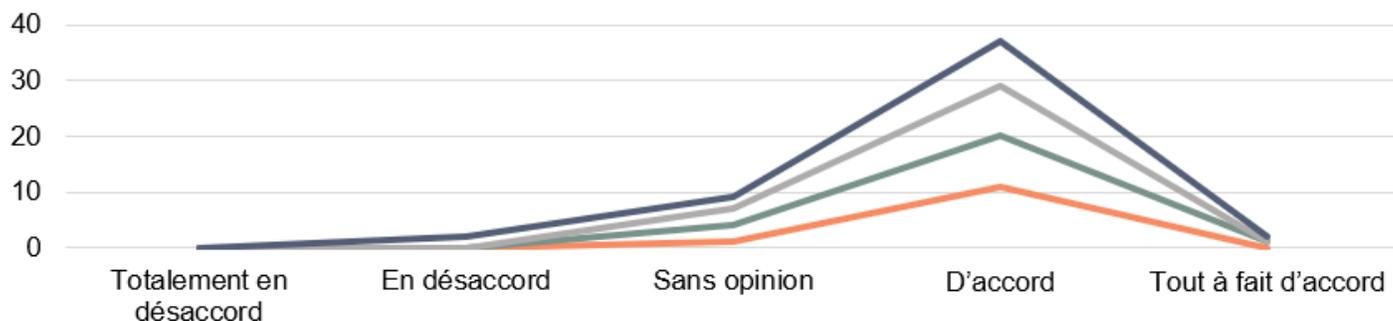
Résultats de l'enquête sur le rapport d'étape : Les technologies de l'information et de la communication (TIC)



Résultats de l'enquête sur le rapport d'étape : Communications

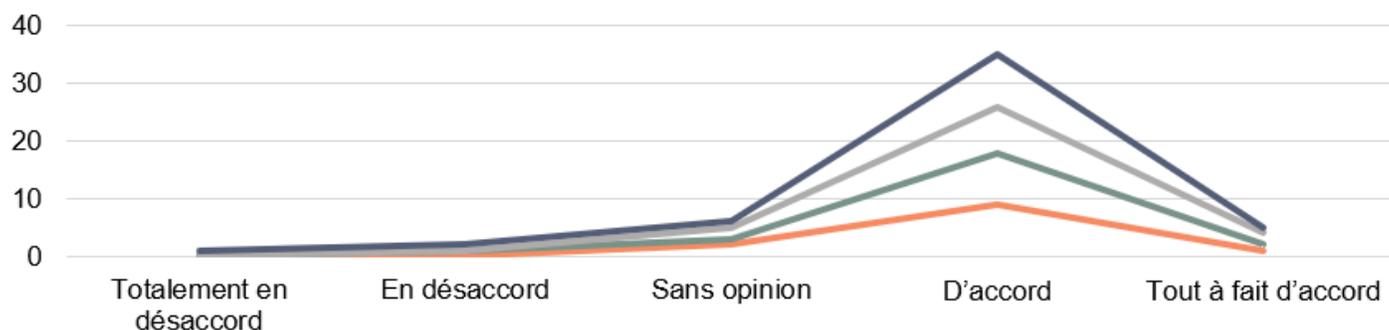


Résultats de l'enquête sur le rapport d'étape : Programmes et services



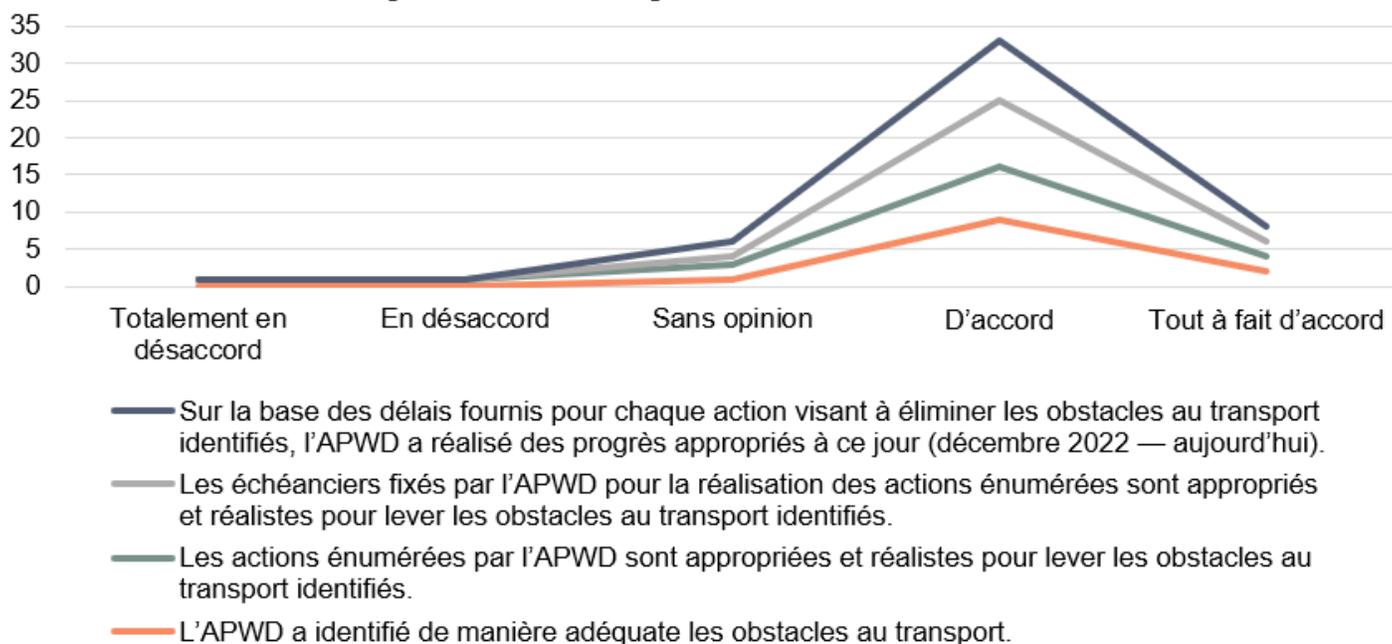
- Sur la base des délais fournis pour chaque action visant à éliminer les obstacles identifiés de la conception et de la prestation des programmes et services, APWD a réalisé des progrès appropriés à ce jour (décembre 2022 — aujourd'hui).
- Les échéanciers fixés par l'APWD pour la réalisation des actions énumérées sont appropriés et réalistes pour lever les obstacles identifiés aux programmes et services.
- Les actions énumérées par l'APWD sont appropriées et réalistes pour lever les obstacles identifiés à la conception et à la fourniture de ses programmes et services.
- L'APWD a identifié de manière adéquate les obstacles à la conception et à la prestation de ses programmes et services.

Résultats de l'enquête sur le rapport d'étape : Acquisition de biens, de services et d'installations



- Sur la base des délais fournis pour chaque action visant à éliminer les obstacles identifiés à l'acquisition de biens, de services et d'installations, l'APWD a réalisé des progrès appropriés à ce jour (décembre 2022 — aujourd'hui).
- Les échéanciers fixés par l'APWD pour la réalisation des actions énumérées sont appropriés et réalistes pour lever les obstacles identifiés à la passation de marchés de biens, de services et d'installations.
- Les actions énumérées par l'APWD sont appropriées et réalistes pour lutter contre les obstacles identifiés dans le domaine de l'acquisition de biens, de services et d'installations.
- L'APWD a identifié de manière adéquate les obstacles en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations.

Résultats de l'enquête sur le rapport d'étape : Transport



Les commentaires reçus dans le cadre de la consultation contribueront à la mise en œuvre actuelle du plan et pourront être utilisés pour mettre à jour le plan en 2024.

3.2 Communication du plan d'accessibilité pluriannuel et du rapport d'étape

Le plan et le rapport de l'APWD (2023) sont disponibles dans des formats adaptés sur demande et peuvent être consultés:

- sur le site Web de l'APWD: gordiehoweinternationalbridge.com/Accessibility
- par demande écrite à l'adresse suivante : Autorité du pont Windsor-Détoit, 100 Ouellette Ave. Suite 400, Windsor, ON N9A 6T3
- par demande téléphonique au: 1-844-322-1733
- sur demande par courriel à: info@wdbridge.com

L'APWD fournira des documents imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio ou dans un format électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes handicapées, au plus tard 45 jours après une demande de plan ou de rapport en braille ou en format audio, ou 15 jours après une demande de plan ou de rapport dans tout autre format.



Partie 4: Commentaires

4.1 Introduction

Conformément à la *Loi* et aux *Règlements*, l'APWD a mis au point un processus pour recevoir et traiter les commentaires concernant:

- la manière dont l'APWD met en œuvre son plan
- les obstacles rencontrés par les employés de l'APWD et le public qui traite avec l'APWD
- la manière dont l'APWD tient compte de ces commentaires.

4.2 Processus de rétroaction

Réception des commentaires

Comme l'exige la *Loi*, le processus de rétroaction de l'APWD comprend la soumission de la rétroaction par les méthodes suivantes:

Par la poste: Heather Grondin, responsable principale des relations avec le public
Autorité du pont Windsor-Détroit
100 Ouellette Ave. Suite 400
Windsor, ON N9A 6T3

Téléphone: 1-844-322-1733

Courriel: info@wdbridge.com

Les commentaires peuvent également être soumis à l'APWD de manière anonyme par téléphone, courriel ou courrier ordinaire, si vous le souhaitez.

L'APWD accepte les commentaires des employés et du public, et un processus de suivi et d'accusé de réception des commentaires a été mis en place en matière d'accessibilité, quel qu'en soit le contenu:

- positif ou critique
- général ou spécifique
- long ou bref
- identifié ou anonyme.

Gestion et réponse aux commentaires

Depuis la publication du plan en décembre 2022, l'APWD n'a reçu aucun commentaire sur le plan en soi, sur la mise en œuvre de son plan par l'APWD ou sur les obstacles signalés rencontrés par ses employés ou le public desservi par l'APWD.

Si l'APWD devait recevoir des commentaires, elle en accusera réception et y répondra par le même moyen que celui par lequel elle a reçu les commentaires, à l'exception des commentaires fournis de manière anonyme. L'APWD continuera à répondre rapidement. Toutefois, le temps qu'il faudra à l'APWD pour accuser réception des commentaires et y répondre dépend de la méthode utilisée pour soumettre les commentaires originaux, comme indiqué ci-dessous.

Comme l'exigent les *Règlements*, l'APWD conservera une copie électronique ou imprimée de tout retour d'information reçu, identifié ou anonyme, et des réponses à ce retour d'information pendant sept ans à compter de la date de réception. Cela inclut les commentaires reçus par téléphone et les commentaires reçus par d'autres moyens utilisés pour communiquer avec le public.

L'APWD respecte la vie privée de ses employés et du public. Toute information personnelle fournie dans le cadre d'un retour d'information sur l'accessibilité ne sera utilisée que pour traiter, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et pour permettre à l'APWD d'accuser réception du retour d'information et d'y répondre.

Le processus de rétroaction par méthode de communication a été établi pour veiller à ce que la personne recevant le retour d'information sur l'accessibilité y réponde rapidement. Tous les commentaires seront classés et suivis afin de veiller à ce que l'APWD maintienne une approche cohérente.

- Téléphone: L'APWD accusera réception de tout commentaire reçu par téléphone immédiatement au cours de la conversation, pour les appels reçus pendant les jours ouvrables, de 9 heures à 17 heures. Les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées.
- Courriel: Les commentaires reçus par l'intermédiaire du courriel désigné info@wdbridge.com feront l'objet d'un accusé de réception dans les 72 heures. Des pièces jointes comme des photos, des vidéos et des documents sont les bienvenues.
- Courriel: Les commentaires écrits envoyés à l'APWD feront l'objet d'un accusé de réception par le biais d'une lettre écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception des commentaires par l'APWD.

L'APWD documentera et conservera de manière appropriée une liste des commentaires reçus et des mesures prises par l'APWD à la suite de ces commentaires. Les commentaires peuvent être transmis au service approprié au sein de l'APWD. L'APWD peut assurer un suivi pour obtenir des informations supplémentaires ou pour fournir une mise à jour si le retour d'information n'a pas été fourni de manière anonyme.

Les commentaires seront utilisés pour répondre aux exigences de planification et d'établissement de rapports de l'APWD, notamment pour la préparation du rapport, et pour améliorer la manière d'identifier, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité au sein de l'APWD.



Partie 5: Formation

L'APWD continue d'assurer la formation de l'équipe de direction et des employés de l'APWD sur divers sujets. Une formation sur l'accessibilité est en cours de préparation.

Remerciements

L'APWD tient à saluer l'engagement du conseil d'administration, des employés, du comité interne sur l'IDEA, de la communauté de Windsor et des Premières Nations pour les conseils qu'ils ont apportés à la préparation du présent rapport.

Définitions

Comme défini dans la politique d'accessibilité de l'APWD:

Obstacle: toute chose, y compris toute chose physique, architecturale, technologique ou comportementale, toute chose fondée sur l'information ou les communications ou toute chose résultant d'une politique ou d'une pratique, qui empêche la pleine et égale participation à la société des personnes atteintes d'une déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou d'une limitation fonctionnelle.

Handicap: toute incapacité, y compris une incapacité physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle, qu'elle soit de nature permanente, temporaire ou épisodique, ou évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société.

Aussi disponible en anglais

© Autorité du pont Windsor-Détoit, Windsor, 2023

Conception : Affaires générales et relations extérieures

