

# PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ DE HYDRO ONE

## LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

### ENGAGEMENT DE HYDRO ONE

Hydro One a pour engagement de respecter la dignité et l'autonomie des personnes dans ses interactions avec ses clients et ses employés. Nous sommes pour l'intégration et les chances égales pour tous. Notre engagement est de répondre aux besoins des personnes handicapées en temps voulu et, pour ce faire, nous nous attacherons à prévenir et à supprimer les obstacles à l'accessibilité et à remplir les exigences d'accessibilité prévues par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

### NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (Règl. de l'Ont. 191/11)

#### PARTIE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
3	Établissement de politiques, en matière d'accessibilité	(1) Toute organisation assujettie élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le présent règlement qui s'appliquent à son égard.	Hydro One a une politique relative aux normes d'accessibilité intégrées – <i>Integrated Accessibility Standards Policy</i> (SP 1710) et une politique concernant les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – <i>Accessibility Standards for Customer Service Policy</i> (SP 1270), ces documents étant à la disposition du public et offerts dans des formats accessibles sur demande. La politique relative aux normes d'accessibilité intégrées ( <i>Integrated Accessibility Standards Policy</i> ) énonce te l'engagement général que prend Hydro One pour répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2014
4	Plans d'accessibilité	(1) Les grandes organisations : a) établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement;  ( <i>Suite à la page suivante</i> )	Hydro One a un Plan pluriannuel d'accessibilité, qui est affiché sur son site Web à : <a href="https://www.hydroone.com/about/corporate-social-responsibility/accessibility">https://www.hydroone.com/about/corporate-social-responsibility/accessibility</a> .  Le plan est, sur demande, fourni en format accessible.  Le plan sera révisé tous les 5 ans.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2014

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
4	Plans d'accessibilité (suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, s'ils en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible;</li> <li>c) examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.</li> </ul>			
7	Formation	<p>(1) Toute organisation assujettie veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et sur les dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> qui s'appliquent aux personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les employés et les bénévoles;</li> <li>b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;</li> <li>c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.</li> </ul>	<p>Au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, Hydro One a mis en œuvre un module de formation obligatoire sur la diversité qui traite spécifiquement des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> s'appliquant aux personnes handicapées.</p> <p>Hydro One a aussi développé un module de formation général sur les autres exigences applicables aux termes du règlement <i>Normes d'accessibilité intégrées</i>.</p> <p>La formation de tout le personnel continuera d'être compilée et confirmée dans un dossier.</p> <p>Les contrats conclus entre Hydro One et des entrepreneurs renfermeront des dispositions visant la conformité à la politique <i>Integrated Accessibility Standards Policy</i> (SP 1710) et à la politique <i>Accessibility Standards for Customer Service Policy</i> (SP 1270), selon le cas.</p>	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2015

**PARTIE II – NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS**

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
11	Processus de rétroaction	(1) Toute organisation assujettie qui dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre 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.	Hydro One a un processus de rétroaction qui est expliqué à la page Accessibility (Normes d'accessibilité) de son site Web, à : <a href="https://www.hydroone.com/about/corporate-social-responsibility/accessibility">https://www.hydroone.com/about/corporate-social-responsibility/accessibility</a>  Le processus permet aux personnes handicapées de fournir leurs commentaires de la manière qui leur convient : en personne, en ligne, par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par courrier postal.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2015
12	Formats accessibles et aides à la communication	(1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication :  a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;  b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.  (2) L'organisation assujettie consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.  (3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.	Dans le cadre de son partenariat avec eSSENTIAL Accessibility™, Hydro One offre aux personnes handicapées un logiciel gratuit pour leur permettre de naviguer dans son site Web et d'avoir une meilleure expérience en ligne. Le logiciel est à leur disposition à la page Normes d'accessibilité (Accessibility) du site <a href="http://www.HydroOne.com">www.HydroOne.com</a> : <a href="https://www.hydroone.com/about/corporate-social-responsibility/accessibility">https://www.hydroone.com/about/corporate-social-responsibility/accessibility</a>  Les personnes handicapées peuvent demander qu'on leur fournisse des documents de Hydro one dans un format accessible.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
13	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	(1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'organisation assujettie qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce dès que cela est matériellement possible.	<p>Le site Web de Hydro One comporte une page Santé et Sécurité qui donne accès à la politique sur la sécurité publique (<i>Public Safety Policy</i>) et à la politique sur la santé et la sécurité (<i>Health and Safety Policy</i>) de la société. On peut consulter ces politiques à : <a href="https://www.hydroone.com/power-outages-and-safety/corporate-health-and-safety">https://www.hydroone.com/power-outages-and-safety/corporate-health-and-safety</a></p> <p>La page Web Santé et Sécurité fournit aussi des liens vers :</p> <p>1) une page <u>Intervenants de première ligne</u> (Emergency Responders), qui explique la procédure suivie par le personnel des urgences pour répondre aux situations d'urgence impliquant l'électricité : <a href="https://www.hydroone.com/power-outages-and-safety/corporate-health-and-safety/emergency-responders-and-preparedness">https://www.hydroone.com/power-outages-and-safety/corporate-health-and-safety/emergency-responders-and-preparedness</a>.</p> <p>Cette même page affiche aussi une liste d'articles et de fournitures à avoir en prévision de situations d'urgence (Emergency Preparedness);</p> <p>2) des pages <u>Sécurité des enfants</u> (Children Safety) et <u>Champs électromagnétiques</u> (Electric and Magnetic Effects).</p> <p>Pour les personnes ayant une déficience visuelle, une mobilité réduite ou un handicap qui rend la navigation d'Internet difficile, Hydro One offre un logiciel gratuit pour leur permettre de naviguer dans le site Web.</p>	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2012

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
14	Sites et contenus Web accessibles	(2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A au début, puis Niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.	<p>Le premier site Web de Hydro One a été créé et introduit avant janvier 2014. Le nouveau site Web a été lancé le 21 août 2017; il a été conçu en vue de sa conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, Niveau A.</p> <p>Hydro One travaille actuellement à atteindre la conformité aux Règles WCAG 2.0, Niveau AA, d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021.</p>	Mesure en cours	<p><b>1<sup>er</sup> janvier 2014</b></p> <p>Les nouveaux sites Web Internet et leur contenu doivent être conformes aux Règles WCAG 2.0 (Niveau A)</p> <p><b>1<sup>er</sup> janvier 2021</b></p> <p>Tous les sites Web Internet et leur contenu doivent être conformes aux Règles WCAG 2.0 (Niveau AA), sauf en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct);</li> <li>- le critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).</li> </ul>

**PARTIE III – NORMES POUR L'EMPLOI**

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
22	Recrutement : dispositions générales	L'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.	Hydro One a un document intitulé <i>Developing Accommodation Plans for Employees with Disabilities Procedure</i> (PR 0884).  Hydro One informe ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation dans ses lettres d'offre d'emploi, sur son site Web externe et son site Web interne.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016
23	Recrutement : processus d'évaluation et de sélection	(1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.  (2) L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.	La correspondance envoyée aux candidats sélectionnés pour une entrevue ou pour une évaluation de suivi porte des renseignements sur les mesures d'adaptation.  Le personnel discutera, sur demande, d'une mesure d'adaptation convenable avec le candidat sélectionné.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016
24	Avis aux candidats retenus	L'employeur qui offre un emploi au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.	Hydro One avise le candidat retenu de ses politiques concernant les mesures d'adaptation pour ses employés handicapés. Elle l'informe dans sa lettre d'offre d'emploi.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
25	Renseignements sur les mesures de soutien	<p>(1) L'employeur informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap</p> <p>(2) L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.</p> <p>(3) L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.</p>	<p>Le site Web interne de Hydro One informe les employés de l'engagement pris par la société pour offrir des mesures d'adaptation aux employés handicapés compte tenu de leurs besoins particuliers.</p> <p>Hydro One a un document intitulé <i>Developing Accommodation Plans for Employees with Disabilities Procedure</i> (PR 0884), que tous les employés peuvent consulter sur son site Web interne.</p> <p>Les employés seront informés de toute modification apportée aux processus et politiques en matière d'adaptation.</p>	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	<p>(1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) l'information nécessaire pour faire son travail;</li> <li>b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.</li> </ul> <p>(2) L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.</p>	<p>À la demande d'un employé handicapé, Hydro One consultera l'employé en vue de lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication relativement à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. l'information qui lui est nécessaire pour faire son travail; et</li> <li>ii. l'information qui est généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.</li> </ul>	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016



Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	<p>(1) L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p>(2) Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.</p> <p>(3) L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p><i>(Suite à la page suivante)</i></p>	Hydro One a un processus d'information individualisé en place à l'égard des interventions d'urgence auprès des employés handicapés.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2012

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail <i>(suite)</i>	(4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;</li> <li>b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;</li> <li>c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.</li> </ul>			

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	<p>(1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.</p> <p>(2) Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.</li> <li>2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.</li> <li>3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en oeuvre.</li> <li>4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation.</li> </ol> <p><i>Suite à la page suivante</i></p>	<p>Hydro One a : un document intitulé <i>Developing Accommodation Plans for Employees with Disabilities Procedure</i> (PR 0884); une politique relative à l'aptitude au travail (<i>Fit For Duty Policy</i> (SP 0886); des plans de congés de maladie et des processus connexes pour gérer les exigences concernant les plans d'adaptation individualisés.</p>	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés  <i>(suite)</i>	<p>5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.</p> <p>6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.</p> <p>7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.</p> <p>8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.</p> <p>(3) Les plans d'adaptation individualisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) comprennent l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournis que décrit l'article 26;</li> <li>b) comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail nécessaires, le cas échéant, et que décrit l'article 27;</li> <li>c) recensent toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.</li> </ul>			

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
29	Processus de retour au travail	<p>(1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation :</p> <p>a) élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail;</p> <p>b) documente le processus.</p> <p>(2) Le processus de retour au travail :</p> <p>a) décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap;</p> <p>b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.</p> <p>(3) Le processus de retour au travail visé au présent article ne remplace pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi, ni ne l'emporte sur lui.</p>	Hydro a un processus de retour au travail pour les employés qui nécessitent des adaptations en raison d'un handicap.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
30	Gestion du rendement	(1) L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.	Les processus de gestion du rendement de Hydro One prennent en compte les besoins d'adaptation des employés handicapés.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016
31	Perfectionnement et avancement professionnels	(1) L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.	Les processus de perfectionnement et d'avancement professionnels de Hydro One prennent en compte les besoins d'adaptation des employés handicapés.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016
32	Réaffectation	(1) L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés.	La réaffectation concerne le personnel syndiqué; les conventions collectives prévoient que les besoins en matière d'accessibilité soient pris en considération lorsque des employés sont redéployés.  Les processus de réaffectation de Hydro One pour le personnel cadre prennent aussi en compte les besoins de ce personnel en matière d'accessibilité.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2016

**PARTIE IV.1 – NORMES POUR LA CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS (ACCESSIBILITÉ AU MILIEU BÂTI) – EXIGENCES À ÉVALUER**

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
80.6-80.15	Sentiers	<p>La présente partie s'applique aux sentiers récréatifs nouvellement aménagés et réaménagés qu'une organisation assujettie a l'intention d'entretenir, sauf les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les sentiers destinés uniquement au ski de fond ou au vélo de montagne ou à l'usage des motoneiges ou des véhicules tout terrain.</li> <li>2. Les sentiers en région sauvage, les sentiers en arrière-pays et les chemins de portage.</li> </ol>		Sans objet	1 <sup>er</sup> janvier 2017
80.7	Voies accessibles menant à une plage	<p>La présente partie s'applique aux voies accessibles menant à une plage, nouvellement aménagées ou réaménagées, qu'une organisation assujettie a l'intention d'entretenir, y compris les voies permanentes et les voies temporaires construites à l'aide de produits fabriqués pouvant être retirés pendant les mois d'hiver.</p>		Sans objet	1 <sup>er</sup> janvier 2017

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
80.16 80.17	Aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public	<p>(1) Les exigences de l'article 80.17 s'appliquent aux aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public, nouvellement aménagées ou réaménagées, que les organisations assujetties, à l'exception des petites organisations, ont l'intention d'entretenir et qui sont décrites au paragraphe (2).</p> <p>(2) Les aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public auxquelles le paragraphe (1) s'applique se composent de tables réparties dans des aires publiques, comme un parc public, le terrain d'un hôpital et un campus, et destinées expressément à la consommation d'aliments.</p>		Sans objet	1 <sup>er</sup> janvier 2017
80.18- 80.20	Aires de jeu extérieures	<p>(1) La présente partie s'applique aux aires de jeu extérieures nouvellement aménagées et réaménagées que les organisations assujetties, à l'exception des petites organisations, ont l'intention d'entretenir et qui sont décrites au paragraphe (2).</p> <p>(2) Les aires de jeu extérieures auxquelles le paragraphe (1) s'applique se composent d'une aire comprenant de l'équipement de jeu, comme des balançoires, ou des éléments matériels, comme des rondins, des rochers, du sable ou de l'eau, si cet équipement ou ces éléments sont conçus et installés pour offrir aux enfants et aux fournisseurs de soins des occasions et des expériences de jeu.</p>		Sans objet	1 <sup>er</sup> janvier 2017



Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
80.21-80.31	Voies de déplacement extérieures	<p>(1) La présente partie s'applique aux voies de déplacement extérieures nouvellement aménagées et réaménagées qui sont des voies piétonnières ou des trottoirs extérieurs conçus et aménagés pour les piétons et destinés à une fin fonctionnelle, et non récréative.</p> <p>(2) La présente partie ne s'applique pas aux voies de déplacement régies par le Règlement de l'Ontario 350/06 (Building Code) pris en vertu de la Loi de 1992 sur le code du bâtiment.</p>		Sans objet	1 <sup>er</sup> janvier 2017
80.32-80.39	Stationnement accessible	Les organisations assujetties veillent à ce que les installations de stationnement hors voirie qu'elles aménagent ou réaménagent et qu'elles ont l'intention d'entretenir satisfassent aux exigences de la présente partie.		Sans objet	1 <sup>er</sup> janvier 2017

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
80.41	Comptoirs de service	<p>(1) L'aménagement de nouveaux comptoirs de service, y compris le remplacement de comptoirs de services existants, doit satisfaire aux exigences suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il doit y avoir au moins un comptoir de service adapté aux aides à la mobilité pour chaque type de service fourni. En cas de files d'attente et de comptoirs de services multiples, le comptoir accessible doit être clairement indiqué par la signalisation.</li> <li>2. Si une seule file d'attente est prévue pour un ou plusieurs comptoirs de services, chaque comptoir doit être adapté aux aides à la mobilité.</li> </ol> <p>(2) Le comptoir de service adapté aux aides à la mobilité doit satisfaire aux exigences suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La hauteur du dessus du comptoir permet à une personne assise dans une aide à la mobilité d'utiliser le comptoir.</li> <li>2. Si une approche avant au comptoir est nécessaire, le dégagement prévu pour les genoux est suffisant pour une personne assise dans une aide à la mobilité.</li> <li>3. La surface de plancher en face du comptoir est suffisamment libre pour permettre l'utilisation d'une aide à la mobilité.</li> </ol>	Les nouveaux comptoirs de service de Hydro One répondent aux exigences pertinentes.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2017

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
80.42	Guides de file d'attente fixes	<p>L'aménagement de nouveaux guides de file d'attente fixes doit satisfaire aux exigences suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La largeur entre les guides est suffisante pour permettre le passage d'aides à la mobilité et d'appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité.</li> <li>2. L'espace libre au sol est suffisant pour permettre aux aides à la mobilité de tourner en cas de changement de direction des files d'attente.</li> <li>3. Les guides peuvent être détectés au moyen d'une canne.</li> </ol>		Sans objet	1 <sup>er</sup> janvier 2017
80.43	Aires d'attente	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Lors de l'aménagement ou du réaménagement d'une aire d'attente dotée d'un espace de sièges fixés au sol, au moins 3 % des nouveaux sièges doivent être accessibles. Il ne doit en aucun cas y avoir moins d'une place accessible.</li> <li>(2) Pour l'application du présent article, une place accessible est une place dans un espace de sièges où une personne utilisant une aide à la mobilité peut attendre.</li> </ol>	Les nouvelles aires d'attente de Hydro One sont conformes aux exigences.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2017

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
80.44	Entretien des éléments accessibles	<p>Les organisations assujetties, à l'exception des petites organisations, veillent à ce que leurs plans d'accessibilité pluriannuels comprennent ce qui suit en plus des exigences relatives aux plans d'accessibilité énoncées à l'article 4 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics qu'exige la présente partie.</li> <li>2. Les mesures prévues pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles qu'exige la présente partie.</li> </ol>	<p>Hydro One a des procédures en place pour l'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces public et pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles dans les espaces publics et aux comptoirs de service.</p>	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> janvier 2017

**PARTIE IV.2 – NORMES D’ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d’achèvement	Date de conformité
80.46	Établissement de politiques	<p>(1) En plus des exigences prévues à l’article 3, tout fournisseur élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant sa fourniture aux personnes handicapées de biens, de services ou d’installations, selon le cas.</p> <p>(5) Tout fournisseur, à l’exception d’une petite organisation, avise les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que les documents exigés par le paragraphe (4) sont disponibles sur demande.</p>	<p>Hydro One a une politique relative aux normes d’accessibilité pour les services à la clientèle – <i>Accessibility Standards for Customer Service Policy</i> (SP 1270) – qui incorpore les exigences prévues à la présente partie du règlement. Cette politique est à la disposition du public et est disponible dans des formats accessibles.</p> <p>À Hydro One, les principaux moyens d’interaction avec les clients sont le site Web et le centre d’appels.</p>	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> juillet 2016
80.47	Animaux d’assistance et personnes de soutien	<p>(1) Le présent article s’applique si des biens, des services ou des installations sont fournis aux membres du public ou à d’autres tiers dans des lieux auxquels ils ont accès et dont le fournisseur est le propriétaire ou l’exploitant.</p> <p>(3) Si une personne handicapée est accompagnée d’un chien-guide ou d’un autre animal d’assistance, le fournisseur veille à ce qu’il lui soit permis d’entrer dans les lieux avec l’animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclue par ailleurs l’animal des lieux.</p>	<p>La politique de Hydro One relative aux normes d’accessibilité pour les services à la clientèle – <i>Accessibility Standards for Customer Service Policy</i> (SP 1270) – prévoit des mesures concernant l’utilisation d’animaux d’assistance et le recours à des personnes de soutien.</p>		

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
80.48	Avis de perturbation temporaire	(1) Si, pour obtenir ou utiliser des biens ou des services ou tirer profit de services d'un fournisseur, les personnes handicapées utilisent des installations ou des services particuliers du fournisseur, et s'il y a une perturbation temporaire de ces installations ou de ces services, le fournisseur doit aviser le public de la perturbation temporaire.	Hydro One a instauré un processus selon lequel la mention « Services vitaux » est placée sur le compte d'un client pour indiquer qu'une personne au domicile du client a des besoins médicaux en raison d'une affection engageant le pronostic vital et qu'une panne d'électricité compromettrait ces besoins médicaux (p. ex. : une personne qui dépend d'un appareil médical fonctionnant à l'électricité, tel qu'un ventilateur ou une machine à dialyse). Le processus prévoit que Hydro One avise le client de toute interruption de courant programmée et lui indique l'heure de rétablissement approximative du courant. Par cet avis, le client peut déterminer s'il doit envisager de déplacer la personne jusqu'à ce que le courant soit rétabli. Cette mesure est incorporée dans la politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – <i>Accessibility Standards for Customer Service</i> (SP 1270).  Hydro One fournit aussi des renseignements actualisés sur les pannes et les interruptions de service sur son site Web et sur son application Pannes pour appareil mobile.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> juillet 2016
80.49	Formation	(1) En plus des exigences prévues à l'article 7, tout fournisseur veille à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens, services ou installations, selon le cas, aux personnes handicapées :  1. Toute personne qui est un employé ou un bénévole du fournisseur.  2. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques du fournisseur.  3. Toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour le compte du fournisseur.	Hydro One a établi un cours de formation obligatoire à l'intention de tout son personnel, intitulé « Accessibility Standards for Ontarians with disability – Customer Service Standards ». Ce cours sur les normes d'accessibilités pour les services à la clientèle est à la disposition du personnel sur le système de gestion de la formation de Hydro One.	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> juillet 2016

Article	Exigence	Énoncé/Description	Mesure	État d'achèvement	Date de conformité
80.50	Processus de rétroaction obligatoire	<p>(1) Tout fournisseur établit un processus de rétroaction qui lui permet de recevoir les observations des intéressés sur ce qui suit et d'y répondre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la façon dont il fournit ses biens, ses services ou ses installations aux personnes handicapées;</li> <li>b) la question de savoir si le processus de rétroaction établi pour l'application de l'alinéa a) est conforme au paragraphe (3).</li> </ul> <p>(6) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, avise les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que le document exigé par le paragraphe (5) est disponible sur demande.</p>	<p>Hydro One a un processus de rétroaction qui est expliqué à la page Accessibility (Accessibilité) de son site Web, à :</p> <p><a href="https://www.hydroone.com/about/corporate-social-responsibility/accessibility">https://www.hydroone.com/about/corporate-social-responsibility/accessibility</a></p> <p>Le processus permet aux personnes de fournir leurs commentaires de la manière qui leur convient : en personne, en ligne, par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par courrier postal.</p>	Mesure achevée	1 <sup>er</sup> juillet 2016