

## **Plan d'accessibilité de la CAA (2014-2021)**

### **Première partie : Introduction et information contextuelle.**

Le Groupe des clubs CAA (GCC) sert ses membres et ses clients avec succès depuis plus de 110 ans. Notre vision consiste à être la plus importante association de membres au Canada grâce à une qualité de service exceptionnelle et à une satisfaction des membres incomparable. À titre d'organisation, le GCC s'engage à servir ses membres, ses associés et la communauté.

#### **Engagement du Groupe des clubs CAA envers l'accessibilité**

Le Groupe des clubs CAA s'est engagé à fournir des biens, des services et des installations à ses membres et à ses clients de manière accessible. En reconnaissance des différents besoins de ses membres et de ses clients, CAA veille à s'assurer que ses politiques, ses procédures et ses pratiques sont conformes à la dignité, à l'indépendance, à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous sommes engagés à faire tous les efforts raisonnables pour accommoder les personnes handicapées, pourvu que de tels accommodements n'entraînent pas de difficultés excessives pour le Groupe des clubs CAA.

L'inclusion et l'accessibilité sont non seulement des exigences législatives, mais elles correspondent aux valeurs fondamentales du Groupe des clubs CAA. La prévention et l'élimination des obstacles au titre de nos produits et services, ainsi que dans le lieu de travail sont économiquement et commercialement logiques. Être accessible, pour le Groupe des clubs CAA, signifie que nous pouvons continuer à offrir des services à nos membres et à retenir des talents diversifiés, ce qui renforce notre avantage concurrentiel.

### **Deuxième partie : Accessibilité du Groupe des clubs CAA.**

Notre plan est un cadre de travail qui donne un aperçu des livrables et des activités prévus au cours des 10 prochaines années. Pour répondre à ces exigences, nous avons formé un Comité de l'accessibilité composé de représentants d'une variété de secteurs de l'organisation qui défendront la mise en place réussie des initiatives d'accessibilité et seront responsables de son succès, puisque celles-ci sont liées à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Le Comité est responsable d'étudier le rapport d'étape annuel, qui traite des résultats des livrables et des activités décrits dans le présent plan et contribue à modifier le plan au besoin.

Pour obtenir ce document dans un autre format, veuillez communiquer avec [hr@caasco.ca](mailto:hr@caasco.ca) ou appeler Carla Spina au 905 771-3000, poste 24786.

## Troisième partie : Plan d'accessibilité pluriannuel du Groupe des clubs CAA.

### Section I : Exigences générales.

#### *Initiative :*

Établissement des politiques d'accessibilité.

#### *Exigence au titre de la LAPHO :*

Chaque organisation requise doit développer, mettre en œuvre et maintenir des politiques qui dictent comment l'organisation réalise l'accessibilité ou la réalisera, en répondant à ses exigences en vertu des normes d'accessibilité.

#### *Mesure :*

La politique est terminée et affichée sur le site Web externe et l'intranet de CAA.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2014

#### *Initiative :*

Plans d'accessibilité

#### *Exigence au titre de la LAPHO :*

Les organisations doivent :

- Établir, mettre en œuvre, maintenir et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel, qui décrit la stratégie de l'organisation pour prévenir et éliminer les obstacles, et satisfaire à ses exigences.
- Afficher le plan d'accessibilité sur leur site Web, le cas échéant, et fournir le plan dans un format accessible sur demande.
- Passer en revue et mettre à jour le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

#### *Mesure :*

- Mettre sur pied un Comité LAPHO pour comprendre et évaluer les exigences.
- Le Comité est responsable de la création du plan d'accessibilité.
- Le Comité LAPHO définit les obstacles en demandant de la rétroaction et en consultant les experts en la matière.
- Le Comité LAPHO se rencontre régulièrement jusqu'à ce que les échéances au titre de la conformité soient échues.

*État :* En cours

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2014

*Initiative :*

Formation

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Chaque organisation doit s'assurer de fournir la formation sur les normes d'accessibilité auxquelles il est fait référence dans le Règlement intégré sur l'accessibilité et dans le Code des droits de la personne, qui touche les personnes qui ont un handicap, à : (a) tous les employés et bénévoles; (b) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; et (c) toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation.

*Mesure :*

- Mise sur pied d'une équipe LAPHO multidisciplinaire.
- Créer des programmes de formation afin d'éduquer le personnel et les gestionnaires sur la législation de la LAPHO en vue de son déploiement à tous les associés du Groupe des clubs CAA.
- Évaluer les besoins de formation (c.-à-d. de la formation distincte adaptée au niveau des gestionnaires et des employés).
- La formation sera obligatoire et elle sera offerte en ligne.
- La formation doit comprendre un format accessible — revoir les modes d'apprentissage et le matériel pour préciser les formats accessibles — revoir les modes d'apprentissage et le matériel pour établir les formats accessibles existants en ce moment et les fonctions accessibles qui peuvent être intégrées à la conception de la formation.
- Établir les mécanismes pour gérer la formation et suivre l'achèvement de la formation par le personnel du Groupe des clubs CAA.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2015

## Section II : Information et normes de communication.

*Initiative :*

Rétroaction

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Chaque organisation qui a des processus pour recevoir la rétroaction et y répondre doit s'assurer que les processus sont accessibles aux personnes handicapées, en leur fournissant des formats accessibles ou en les adaptant pour qu'ils le soient, sur demande.

*Mesure :*

Le Comité LAPHO a rassemblé tous les groupes nécessaires qui pourraient possiblement traiter les demandes au titre de formats accessibles et a discuté des moyens à prendre pour les transmettre au niveau supérieur.

- Il a défini tous les mécanismes existants de rétroaction.
- Il a acquis une bonne compréhension des formats accessibles, de l'information, de la communication et des outils existants qui sont à la disposition du Groupe des clubs CAA, pour

répondre adéquatement aux demandes de formats accessibles qui prennent en considération les besoins en matière de handicap du demandeur.

*État* : Terminé

*Date de conformité* : 1<sup>er</sup> janvier 2015

*Initiative* :

Formats accessibles et supports de communication

*Exigence au titre de la LAPHO* :

Chaque organisation doit fournir sur demande ou prendre les dispositions nécessaires pour fournir des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées :

- De manière opportune afin de tenir compte des besoins de la personne handicapée dus au handicap; et
- À un coût qui n'est pas plus élevé que le prix habituel facturé aux autres personnes.

L'organisation requise doit consulter la personne qui présente la demande afin d'établir la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

Chaque organisation requise doit avertir le public de la disponibilité des formats accessibles et des supports de communication.

*Mesure* :

- Au besoin, mettre à jour le processus existant de demande de formats accessibles — y compris les méthodes non traditionnelles de rétroaction si ce qui existe ou ce qui est offert ne répond pas aux besoins de la personne.
- Développer une stratégie de communication pour éduquer les associés de Groupe des clubs CAA en matière de disponibilité et de processus de demande de formats accessibles et de supports de communication.
- Comprendre la fonctionnalité des formats accessibles et des supports de communication offerts afin de mener de meilleures consultations sur les demandes de formats accessibles qui tiennent compte des besoins de la personne en matière de handicap.
- Créer un processus pour répondre à une demande, l'approuver ou la rejeter.
- Ajouter au matériel de marketing et au site Web du contenu qui informe que, conformément à la LAPHO, un format accessible peut être offert sur demande.

*État* : Terminé

*Date de conformité* : 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative :*

Sites Web et contenu Web accessibles

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Les organisations doivent créer de nouveaux sites Web sur Internet et du contenu Web conforme aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium W3C (WCAG) 2.0, niveau A, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Tout le contenu Web doit être conforme au WCAG 2.0, niveau AA au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2021, à moins d'être exclu par la loi.

*Mesure :*

- Faire une évaluation des fonctionnalités existantes du Web pour vérifier la conformité des caractéristiques d'accessibilité et s'assurer qu'elles sont adéquates.
- S'assurer que les auteurs du contenu connaissent les exigences au titre du contenu Web existant.

*État :* En cours

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2014 et 1<sup>er</sup> janvier 2021

### Section III : Normes d'emploi.

*Initiative :*

Recrutement général

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Chaque employeur doit informer ses employés et le public de la disponibilité des arrangements à l'intention des candidats qui ont des handicaps au cours du processus de recrutement.

*Mesure :*

- Passer en revue l'ensemble des mécanismes d'affichage des postes du GCC (site Web, affichage sur les campus, etc.).
- Inclure l'information dans tous les affichages des sites Web du Groupe des clubs CAA pour informer les candidats (internes et externes) que les arrangements au titre de la LAPHO sont disponibles.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative :*

Recrutement, évaluation ou processus de sélection.

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Durant un processus de recrutement, un employé doit avertir les candidats, une fois qu'ils ont été sélectionnés pour participer à une évaluation ou au processus de sélection, que des arrangements sont offerts sur demande relativement au matériel ou aux processus utilisés. Si un candidat sélectionné demande un arrangement, l'employeur doit consulter le candidat et offrir ou prendre les dispositions pour offrir un arrangement convenable d'une manière qui tient compte des besoins du candidat en matière d'accessibilité due au handicap.

*Mesure :*

- Ajouter du contenu dans toutes les communications aux candidats aux entrevues (courriel, lettre, téléphone) qui est conforme à la LAPHO, stipulant que des arrangements sont offerts sur demande.
- Encourager et fournir plus de formation liée à la diversité au Recrutement de talents, sur la manière d'engager une conversation pour faire des demandes d'arrangements et les traiter, conformément à la LAPHO.
- Donner la formation à l'équipe des Talents sur les stratégies inclusives de sélection et sur la manière de mettre en place et de traiter des demandes d'arrangements.
- Passer en revue le processus de recrutement (tests, évaluation, salles) pour s'assurer que les obstacles peuvent être éliminés ou que les caractéristiques en matière d'accessibilité sont fournies, sur demande, conformément à la LAPHO.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative :*

Avis aux candidats retenus

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Chaque employeur doit, lorsqu'il présente une offre d'emploi, informer le candidat retenu sur ses politiques relatives aux arrangements touchant les employés qui ont un handicap.

*Mesure :*

Inclure dans la lettre d'offre une section sur les politiques relatives à l'accessibilité du Groupe des clubs CAA.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative :*

Informer les employés des supports

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Chaque employeur doit informer ses employés sur ses politiques utilisées pour appuyer les employés qui ont des handicaps, y compris sans s'y limiter, les politiques sur la fourniture d'arrangements liés au travail, qui tiennent compte des besoins d'un employé en matière d'accessibilité due au handicap.

Les employeurs doivent fournir cette information aux nouveaux employés dans les meilleurs délais après le début de leur emploi.

Chaque employeur doit fournir de l'information à jour à ses employés dès qu'une modification est apportée aux politiques existantes sur la fourniture d'arrangements liés au travail qui tiennent compte des besoins d'un employé en matière d'accessibilité due au handicap.

*Mesure :*

- Créer une stratégie sur les changements et la communication pour informer et conseiller le personnel du Groupe des clubs CAA sur les politiques, le plan et les processus en matière d'accessibilité du Groupe des clubs CAA.
- Les politiques et les processus sur l'accessibilité doivent faire partie du processus d'accueil.
- Créer un processus et une stratégie pour communiquer toute modification à la politique par courriel ou sur l'intranet.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative :*

Formats accessibles et supports de communication destinés aux employés

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Si un employé qui a un handicap en fait la demande, l'employeur doit consulter l'employé pour fournir ou prendre les dispositions nécessaires pour fournir des formats accessibles et des supports de communication pour :

- L'information nécessaire à l'accomplissement du travail de l'employé;
- L'information qui est habituellement à la portée des employés sur le lieu de travail.

L'employeur doit consulter l'employé qui présente la demande afin d'établir la pertinence d'un format ou d'un support de communication accessibles.

*Mesure :*

- Renseigner les employés et la direction sur la disponibilité du format et des supports de communication accessibles, conformément à la LAPHO.
- Renseigner les employés et la direction sur le processus de demande de formats accessibles et de supports de communication.
- Passer en revue le processus existant d'évaluation de l'ergonomie.
- Élaborer un processus de consultation des employés afin d'établir les besoins en matière d'arrangements.

*État :* En cours

*Date de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2016*



*Initiative :*

Information sur l'intervention d'urgence sur le lieu de travail

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Chaque employeur doit fournir de l'information personnalisée sur l'intervention d'urgence sur le lieu de travail aux employés qui ont un handicap, si le handicap est tel que l'information personnalisée est nécessaire et que l'employeur est au courant des besoins en matière d'arrangements dus au handicap de l'employé.

Si un employé qui reçoit de l'information personnalisée sur l'intervention d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide, et avec le consentement de l'employeur, l'employeur doit fournir de l'information sur l'intervention d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée par l'employeur pour fournir l'assistance à l'employé.

Les employeurs doivent fournir l'information exigée en vertu du présent article, dans les meilleurs délais après que l'employeur est informé des besoins en matière d'arrangements dus au handicap de l'employé.

Chaque employeur doit passer en revue l'information sur l'intervention d'urgence sur le lieu de travail :

- Lorsque l'employé change d'emplacement dans l'organisation;
- Lors de l'examen des plans ou des besoins globaux de l'employé en matière d'arrangements;
- Lorsque l'employeur passe en revue ses politiques générales sur l'intervention d'urgence.

*Mesure :*

- Établir un processus pour fournir à la population de l'Ontario, qui en fait la demande, ou pour celui dont le Groupe des clubs CAA est au courant d'un besoin en matière d'arrangement dus au handicap de l'employé, de l'information sur l'intervention d'urgence sur le lieu de travail.
- Le processus de création de l'information personnalisée de l'intervention d'urgence sur le lieu de travail du Groupe des clubs CAA comprend un mécanisme qui permet d'obtenir le consentement de la personne du Groupe des clubs CAA pour partager l'information avec ceux qui sont désignés pour fournir l'assistance en cas d'urgence.
- Sur demande, la direction travaillera avec la personne qui demande des arrangements pour fournir de l'information personnalisée sur l'intervention d'urgence sur le lieu de travail.
- Le processus de création de l'information personnalisée de l'intervention d'urgence sur le lieu de travail du Groupe des clubs CAA comprend des lignes directrices indiquant quand les plans et l'information doivent être examinés à la suite d'un changement ou d'une modification des besoins en matière d'arrangements.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2012

*Initiative :*

Plans en matière d'arrangements personnalisés et documentés

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Les employeurs doivent créer et mettre en œuvre un processus écrit pour l'élaboration de plans personnalisés d'arrangements destinés aux employés qui ont des handicaps.

Le processus pour l'élaboration de plans personnalisés d'arrangements documentés doit comprendre les éléments suivants :

- La manière par laquelle l'employé qui demande les arrangements participe à l'élaboration du plan personnalisé d'arrangements;
- Les moyens par lesquels l'employé est évalué sur une base individuelle;
- La manière par laquelle l'employeur peut demander une évaluation à un médecin ou à un autre expert externe, aux frais de l'employeur, pour établir si l'arrangement peut être réalisé, et le cas échéant, comment il sera réalisé;
- La manière par laquelle l'employé peut demander la participation d'un représentant de son agent de négociation, si l'employé est représenté sur le lieu de travail, et si l'employé n'est pas représenté par un agent de négociation, dans l'élaboration du plan d'arrangements;
- Les mesures prises pour protéger les renseignements personnels de l'employé;
- La fréquence à laquelle le plan personnalisé d'arrangements sera passé en revue et mis à jour, et la manière par laquelle ce sera fait;
- Si un plan personnalisé d'arrangements est refusé, la manière par laquelle les raisons du refus seront fournies à l'employé;
- La manière de fournir le plan personnalisé d'arrangements dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé dus à son handicap.

*Mesure :*

- Créer des plans documentés qui comprennent les éléments requis.
- Renseigner les employés et la direction du Groupe des clubs CAA sur les politiques et les processus en matière d'accessibilité, ainsi que sur les procédures pour demander des plans personnalisés.
- Créer un plan sur les changements et la communication pour appuyer la sensibilisation au processus et la disponibilité des plans personnalisés d'arrangements, conformément à la LAPHO.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative :*

Processus de retour au travail

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Les employeurs doivent établir un processus de retour au travail et le mettre en place pour les employés qui ont été absents du travail à cause d'un handicap et qui ont besoin d'arrangements relatifs au handicap pour retourner au travail. Les processus de retour au travail doivent être documentés et :

- Donner un aperçu des mesures que les employeurs doivent prendre pour faciliter le retour au travail d'employés qui ont été absents parce que leur handicap les a obligés à s'absenter du travail; et
- Utiliser les plans personnalisés d'arrangements, dans le cadre du processus.

*Mesure :*

- Faire le lien avec le fournisseur des avantages sociaux pour mener un examen du processus existant de retour au travail.
- Mettre à jour et documenter le processus de retour au travail en fonction des exigences relatives aux écarts et à la conformité.

*État :* Terminé

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative :*

Gestion du rendement

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Un employeur qui se sert de la gestion du rendement relativement à ses employés doit prendre en considération les besoins en matière d'accessibilité d'employés qui ont des handicaps, ainsi que les plans personnalisés d'arrangements, lorsqu'ils font appel au processus de gestion du rendement à l'égard des employés qui ont des handicaps.

*Mesure :*

Prendre en considération les besoins en matière d'accessibilité des employés qui ont des handicaps lorsqu'on fait appel aux processus de gestion du rendement.

*État :* En cours

*Date de conformité :* 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative :*

Développement et avancement de la carrière

*Exigence au titre de la LAPHO :*

Un employeur qui offre le développement et l'avancement de la carrière à ses employés doit prendre en considération les besoins en matière d'accessibilité de ses employés qui ont des handicaps, ainsi que tout plan personnalisé d'arrangements, lorsqu'il offre le développement et l'avancement de la carrière à ses employés qui ont des handicaps.

*Mesures :*

- Passer en revue le matériel existant sur la formation et le développement professionnel pour établir les caractéristiques en matière d'accessibilité.
- S'assurer que l'ensemble de la formation et du matériel développés dans le futur seront créés en tenant compte des caractéristiques d'accessibilité.
- S'assurer que les critères de promotion, les pratiques et les processus tiennent compte des besoins et des plans personnalisés d'arrangements, conformément à la LAPHO.

*État* : En cours

*Date de conformité* : 1<sup>er</sup> janvier 2016

*Initiative* :

Réaffectation

*Exigence au titre de la LAPHO* :

Un employeur qui fait appel à la réaffectation doit prendre en considération les besoins en matière d'accessibilité de ses employés qui ont des handicaps, ainsi que les plans personnalisés d'arrangements, lorsqu'ils réaffectent des employés qui ont des handicaps.

*Mesures* :

- Passer en revue et mettre à jour les pratiques existantes de transfert et de réaffectation pour s'assurer qu'on se reporte aux plans d'arrangements.
- Informer les gestionnaires qui embauchent pour s'assurer que les efforts et les activités de réaffectation tiennent compte des besoins des employés en matière d'arrangements.

*État* : En cours

*Date de conformité* : 1<sup>er</sup> janvier 2016

#### **Quatrième partie : Dernières observations.**

En vertu de la LAPHO et de la mission du Groupe des clubs CAA, qui veut traiter les personnes de manière à ce qu'elles puissent conserver leur dignité et leur indépendance tout en créant un environnement de travail inclusif pour les associés du Groupe des clubs CAA de développer leur plein potentiel, le plan d'accessibilité pluriannuel est affiché sur le site Web du Groupe des clubs CAA et sera examiné et mis à jour au moins tous les cinq ans.

Pour le public : Si vous avez des questions ou désirez donner des commentaires liés au plan d'accessibilité pluriannuel du Groupe des clubs CAA, veuillez envoyer un courriel à Carla Spina à [hr@caasco.ca](mailto:hr@caasco.ca) ou appelez-nous au 905 771-3000, poste 24786.

Pour les associés du Groupe des clubs CAA : Si vous avez des questions ou désirez donner de la rétroaction liées au plan d'accessibilité pluriannuel du Groupe des clubs CAA, veuillez communiquer avec votre conseiller des Ressources humaines.