

Politique sur les normes d'accessibilité à l'emploi du Groupe de clubs CAA

Aperçu

Le Groupe de clubs CAA (GCC) s'efforce de surpasser les attentes de ses membres, de ses courtiers, de ses clients et des consommateurs, notamment des personnes handicapées. Le GCC est déterminé à respecter toutes les lois et les exigences réglementaires provinciales applicables en matière d'accessibilité, notamment les normes d'accessibilité à l'emploi prévues dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (2013)* et de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (2004)* du Québec.

Nos politiques, nos pratiques et nos mesures reflètent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Ce politique s'applique au Groupe de clubs CAA (GCC) et à ses sociétés affiliées, notamment CAA Insurance Company, Assurance Voyage Orion, Echelon Assurance, CAA South Central Ontario, CAA Manitoba et CAA Services (South Central Ontario) Inc. Ces sociétés sont collectivement appelées « Groupe de clubs CAA ».

But

Nous voulons éliminer les obstacles présents dans notre milieu de travail. Lorsqu'un obstacle ne peut être éliminé, nous cherchons à offrir des mesures d'adaptation raisonnables aux employés concernés.

Application

La présente politique s'applique à tous les candidats à l'emploi et à tous les employés du GCC, notamment aux étudiants, aux participants à un programme d'alternance travail-études et aux stagiaires, de même qu'aux fournisseurs tiers ou aux entrepreneurs indépendants dont les services sont retenus ou dont la candidature est envisagée par le GCC.

Les énoncés de politique, les pratiques organisationnelles et les mesures qui suivent ont pour but de répondre aux exigences des normes provinciales d'accessibilité à l'emploi applicables.

Recrutement et sélection

- Dans toutes nos offres d'emploi, nous intégrons une déclaration précisant que des mesures d'adaptation raisonnables sont offertes aux candidats handicapés, qui sont invités à nous faire part de la meilleure façon pour nous de répondre à leurs besoins.

Toutes nos offres d'emploi à l'interne et à l'externe comportent la mention suivante :

« Nous souscrivons au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. Nous invitons les femmes, les membres des minorités visibles et ethniques, les Autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Veuillez nous informer de toute adaptation requise, et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins. »

- Lorsque nous planifions des entretiens par écrit ou de vive voix, nous informons les candidats qu'ils ont droit à des mesures d'adaptation raisonnables tout au long des processus de recrutement et de sélection.

À chacune des étapes du processus de recrutement (entrevue téléphonique, confirmation par courriel), la mention suivante est faite :

« Le GCC offre des mesures d'adaptation aux candidats handicapés à toutes les étapes du processus de recrutement. Veuillez nous informer de toute adaptation requise, et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins. »

Liste de contrôle pour des entretiens adaptés

Les lignes directrices suivantes peuvent être utilisées en prévision des entretiens avec les candidats afin de garantir une embauche impartiale et le respect des normes (uniquement si l'incapacité a été communiquée).

- Lieu de l'entrevue – Un candidat handicapé peut-il accéder à vos locaux?
- Format des tests de compétences – Vos tests de compétences sont-ils adaptés pour un candidat handicapé? Permettent-ils au candidat de démontrer ses connaissances et ses compétences?
- Aménagement de la salle pour les entretiens en personne – Votre salle d'entrevue se trouve-t-elle dans un endroit accessible?
- Déroulement de l'entrevue – Une personne handicapée peut-elle s'exécuter dans les délais prévus dans le cadre de l'entrevue?
- Assistance – Une personne handicapée peut-elle être accompagnée d'une personne de confiance lors d'une entrevue?
- Documents – La personne peut-elle remplir tous les documents requis?

Si nous recevons une demande d'adaptation d'un candidat au cours du processus de sélection :

- nous consultons ce candidat pour déterminer la mesure d'adaptation appropriée;
- nous mettons en place la mesure requise dans le cadre du processus d'évaluation ou de sélection.

Les éléments suivants seront abordés au moment de contacter un candidat à l'emploi ayant demandé des mesures d'adaptation :

- remercier le candidat pour sa candidature;
- expliquer au candidat à quoi s'attendre lors de la procédure d'entrevue;
- se renseigner sur les mesures d'adaptation requises, le cas échéant;
- fixer l'heure et le lieu de la rencontre (sauf si nous n'avons encore pas reçu les renseignements concernant l'accessibilité);
- s'assurer que le candidat sait comment se rendre à la salle d'entrevue (le cas échéant);
- remercier le candidat et vérifier s'il a des questions.
-

Adaptation du milieu de travail dans le cadre d'une offre d'emploi

Lors du recrutement, nous informons les candidats sélectionnés de nos mesures, de nos politiques et de nos pratiques en matière d'adaptation pour les employés handicapés.

Avis aux candidats retenus

Le GCC doit informer les candidats auxquels il propose un emploi de ses politiques relatives aux mesures d'adaptation offertes aux employés handicapés.

Les offres d'emploi doivent inclure la mention suivante :

« Le Groupe de clubs CAA a mis en place un processus permettant d'offrir des mesures d'adaptation aux employés handicapés. Si vous avez des besoins particuliers en raison d'une incapacité ou d'un problème médical, veuillez communiquer avec [nom et titre du représentant de la compagnie] par téléphone au numéro [numéro de téléphone] ou par courriel à l'adresse [adresse électronique] pour veiller à ce que les mesures d'adaptation appropriées soient prises avant votre entrée en fonction. »

Informer les employés de nos politiques et de nos pratiques en matière d'adaptation

Le GCC doit informer tous les employés, nouveaux ou existants, de ses politiques de soutien à l'égard des employés handicapés, notamment des mesures d'adaptation liées à l'emploi qui leur sont offertes.

Les employés doivent être au fait des politiques en place pour soutenir les personnes handicapées. Ils en seront informés par le GCC dès que possible après leur entrée en fonction ou lorsque cette obligation prendra effet. Le GCC doit également les aviser de toute modification qui y est apportée.

Ces informations seront communiquées comme suit :

- courriels;
- notes de service destinées aux employés;
- site intranet;
- centre de ressources en leadership;
- programme d'intégration de la direction;
- réunions du personnel;
- formation annuelle obligatoire.

Il est essentiel que les employés soient informés et demeurent au fait des politiques du GCC, car ils peuvent se retrouver un jour confrontés à un handicap qui peut nécessiter des mesures d'adaptation en emploi.

Les associés du GCC ont le droit d'informer volontairement la direction de leur situation de handicap, à quelque moment que ce soit, durant leur période d'emploi. Tout associé qui a besoin de mesures d'adaptation est invité à communiquer avec son responsable. Le responsable, les Ressources humaines (RH) et l'associé discuteront des modalités entourant les mesures d'adaptation et prépareront le plan d'adaptation et d'accessibilité de l'associé.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés handicapés

Le GCC s'efforce de répondre aux besoins de ses employés en matière de communication en veillant à ce que tous aient facilement accès aux communications et aux renseignements transmis sur le lieu de travail.

À la demande d'un employé atteint d'une incapacité temporaire ou permanente :

- nous consultons l'employé en question pour déterminer les formats accessibles ou les aides à la communication dont il a besoin;

- nous veillons à ce que les formats accessibles ou les aides à la communication ciblés soient toujours utilisés lorsque des renseignements lui sont communiqués.

Nous veillons à répondre aux besoins d'un employé en matière de communication en l'invitant à nous faire part du format accessible ou de l'aide à la communication qu'il convient de privilégier dans son cas.

- Nous fournissons des renseignements aux employés de différentes manières afin de répondre aux besoins de chacun (par exemple, en affichant les renseignements dans nos bureaux et sur nos sites intranet et en les transmettant par courriel dans des formats accessibles).
- Lorsque le GCC reçoit un formulaire de demande de renseignements dans un autre format, il consulte les associés handicapés afin de déterminer les formats accessibles ou les aides à la communication dont ils ont besoin. Une fois leurs besoins déterminés, le GCC établit la façon d'y répondre.
- Les formats accessibles ou les aides à la communication qui ont été mis au point pour les employés doivent également être inclus dans leur plan d'adaptation individuel.

Plans d'adaptation individuels documentés

Le GCC doit préparer par écrit des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés.

En vertu des normes d'emploi provinciales applicables, le GCC est tenu d'élaborer des plans d'adaptation individuels pour les employés atteints d'une incapacité dont il a été informé. Il peut arriver que le gestionnaire entame une discussion pour offrir de l'aide et des mesures d'adaptation à un employé qui ne va manifestement pas bien ou qui semble souffrir d'une incapacité.

Processus d'adaptation écrit du GCC :

Le GCC s'engage à offrir des mesures d'adaptation aux personnes handicapées. Lorsqu'un associé handicapé présente une demande d'adaptation, la procédure suivante est appliquée.

Étape 1 : Reconnaître les besoins en matière d'adaptation.

Les mesures d'adaptation requises peuvent :

- être demandées par l'associé par l'entremise de son gestionnaire ou des RH;
- être suggérées par le gestionnaire de l'associé ou celui responsable de l'embauche. Les personnes handicapées doivent être consultées au sujet des mesures requises afin de préserver leur indépendance et leur dignité.

Étape 2 : Recueillir les renseignements pertinents et évaluer les besoins.

L'associé participe activement à cette étape :

- Le GCC n'a pas à connaître la nature précise de l'incapacité de l'associé pour lui offrir des mesures d'adaptation. Il doit simplement être au fait de ses capacités fonctionnelles;
- Le gestionnaire ou les RH peuvent demander une évaluation des capacités fonctionnelles, aux frais de la compagnie;
- L'associé, son gestionnaire et les RH évaluent les options possibles afin de trouver les mesures les plus appropriées;
- La participation d'un spécialiste externe peut être demandée, aux frais de la compagnie;

- L'employé peut demander la participation d'un représentant de son agent négociateur ou, s'il n'en a pas, d'un autre représentant au sein de son milieu de travail.

Étape 3 : Rédiger un plan d'adaptation individuel officiel.

Une fois que la mesure d'adaptation la plus appropriée a été déterminée, les particularités de cette mesure sont consignées dans un plan officiel, qui précise notamment :

- les formats accessibles et les aides à la communication demandés, le cas échéant;
- les mesures d'urgence à prendre sur le lieu de travail, au besoin;
- toute autre mesure d'adaptation à prendre.

Le plan d'adaptation est remis à l'associé dans un format qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité, compte tenu de son incapacité :

- Les renseignements personnels de l'associé sont toujours protégés;
- Si une mesure d'adaptation individuelle est refusée, le gestionnaire ou les RH informent l'employé du motif de ce refus, dans un format adapté à ses besoins.

Étape 4 : Assurer la mise en œuvre, le suivi, l'évaluation et la révision du plan d'adaptation.

L'employé et son gestionnaire assurent le suivi de la mesure d'adaptation pour s'assurer qu'elle a efficacement résolu le problème :

- Des évaluations officielles sont réalisées à une fréquence prédéterminée;
- Le plan d'adaptation est revu si le lieu de travail ou le poste de l'associé change;
- La mesure d'adaptation est réévaluée si la nature de l'incapacité de l'employé change.

Si la mesure d'adaptation ne convient plus, l'associé, le gestionnaire et les RH collaboreront afin de recueillir les renseignements pertinents et de réévaluer les besoins de l'associé pour que le GCC trouve la mesure d'adaptation la plus appropriée (étape 2).

[Renseignements sur les mesures d'urgence à prendre sur le lieu de travail](#)

Le GCC doit se préparer à répondre aux besoins particuliers des employés handicapés lors de situations d'urgence.

Des renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence à prendre sur le lieu de travail doivent être communiqués dans les cas où :

- l'incapacité de l'employé justifie la communication de tels renseignements;
- l'employeur sait que l'employé a besoin de mesures d'adaptation compte tenu de son incapacité.

Le responsable travaillera en partenariat avec les RH, le spécialiste en santé et sécurité et l'associé pour :

- cibler les obstacles potentiels lors d'une intervention d'urgence.

Le formulaire prévu pour la communication aux associés de renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence à prendre doit être rempli. Le formulaire est accessible sur le site intranet de la compagnie ou une copie peut être obtenue en communiquant directement avec le coordonnateur des RH, au besoin. Une fois que les plans d'urgence ont été élaborés, il faut s'assurer qu'une personne de soutien a été désignée, au besoin, et que les plans sont revus régulièrement au cas où les exigences ou les besoins changeraient.

Procédure de retour au travail

Le GCC doit mettre en place une procédure documentée pour soutenir les employés qui reviennent au travail après s'en être absents pour des raisons liées à leur incapacité. Si la maladie ou la blessure de la personne est couverte par les dispositions relatives au retour au travail de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, de la Commission des accidents du travail du Manitoba ou de tout autre organisme provincial, les lois du travail du territoire de compétence s'appliquent.

Le spécialiste en avantages sociaux, en partenariat avec le coordonnateur des RH, offrira son aide à l'employé qui, pour revenir au travail, a besoin d'une certaine forme d'adaptation en lien avec son incapacité.

Le tiers partenaire du GCC en matière d'avantages sociaux gèrera la procédure de retour au travail au nom du GCC. Ce tiers travaille en partenariat avec le GCC afin que toutes les parties soient au fait du type d'adaptation nécessaire pour permettre à un employé de reprendre le travail en toute sécurité, et ce, dans les meilleurs délais. Le plan de retour au travail doit décrire les stratégies d'adaptation particulières qui doivent être mises en place dans l'environnement de travail. Tous les obstacles à la réintégration de l'employé seront examinés.

La procédure de retour au travail peut être appropriée pour les employés atteints d'une incapacité permanente, récidivante ou temporaire.

Gestion du rendement

Les processus de gestion du rendement du GCC doivent tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité.

Ces processus peuvent être informels ou officiels.

Le GCC peut prendre les mesures suivantes pour tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés dans le cadre de ses processus de gestion du rendement :

- Examiner le plan d'adaptation individuel de l'employé afin de comprendre ses besoins en matière d'adaptation et de déterminer si des changements au plan permettraient d'améliorer son rendement au travail;
- Avoir à disposition, dans des formats accessibles, les documents liés à la gestion du rendement, tels que les plans de rendement;
- Fournir un encadrement et une rétroaction officiels et informels en tenant compte de l'incapacité de l'employé, par exemple en utilisant un langage clair si la personne souffre d'un trouble d'apprentissage.

Certaines dispositions seront également intégrées à la gestion de l'assiduité et du rendement pour s'assurer que les gestionnaires tiennent compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés.

Les gestionnaires seront informés que les besoins des personnes handicapées doivent être pris en considération dans le cadre de la formation sur la gestion du rendement et de l'assiduité et du programme d'intégration de la direction.

Pratiques exemplaires

- Être conscient des obstacles et des préjugés potentiels.
- Faire la distinction entre les problèmes liés à une incapacité et ceux liés au rendement.
- Envisager l'approche SMART (objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels).

Avancement et perfectionnement professionnels

Le GCC doit offrir des possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnels qui tiennent compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés, de manière à permettre à ces derniers de progresser au sein de l'organisation.

Même si un employé handicapé bénéficie de mesures d'adaptation dans un rôle particulier, le GCC peut avoir d'autres possibilités à lui offrir qui conviendraient à sa situation.

Les points suivants doivent être pris en considération lorsque des possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnels sont offertes :

- Déterminer les mesures d'adaptation dont les employés handicapés peuvent avoir besoin pour réussir dans un autre rôle;
- Déterminer les mesures d'adaptation dont les employés handicapés peuvent avoir besoin pour assumer de nouvelles responsabilités dans le cadre de leur poste actuel;
- Déterminer les modifications à apporter au plan d'adaptation individuel, au besoin, compte tenu des nouvelles responsabilités à assumer;
- S'assurer que l'incapacité ne limite pas l'accès aux possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnels;
- S'assurer qu'une discussion ouverte est tenue avec l'employé au sujet de ses aspirations professionnelles et que les obstacles potentiels sont éliminés.

Réaffectation

Les processus de réaffectation du GCC doivent tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés lorsque ceux-ci sont affectés à un autre poste pour qu'ils continuent de bénéficier des mesures d'adaptation dont ils ont besoin.

Les points suivants doivent être pris en considération lorsqu'une réaffectation est envisagée :

- Déterminer les besoins de l'employé handicapé en matière d'accessibilité;
- Examiner son plan d'adaptation individuel;
- Adapter l'aide offerte pour qu'elle convienne à son nouveau rôle;

- S'assurer que le coordonnateur des RH communique avec le service des installations pour lui donner un aperçu du plan d'adaptation individuel;
- Examiner les besoins d'accessibilité avant que des changements ne soient apportés.

En tenant compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés lors de leur réaffectation, le GCC peut les aider à continuer de contribuer efficacement.

Protection de la vie privée des employés handicapés

Nous protégeons la vie privée des employés, ainsi que la confidentialité de leurs renseignements personnels sur la santé ou autre. Nous recueillons, utilisons et communiquons uniquement les renseignements nécessaires afin de respecter les normes provinciales d'accessibilité à l'emploi applicables, à moins que les employés n'en conviennent autrement. Nous respectons également les exigences des autres lois provinciales en matière de protection de la vie privée.

Nous respectons le protocole approprié lors de la collecte, du stockage, de la transmission et de l'élimination des renseignements confidentiels des employés. Pour de plus amples renseignements sur la protection de la vie privée des employés, consulter la [Politique de protection des renseignements personnels des associés](#).

Références

[*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*](#)

<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>

[C.P.L.M. c. A1.7 \(gov.mb.ca\)](#)

[Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi, R.M. 70/2019 \(gov.mb.ca\)](#)

[Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées \(Québec\)](#)

Responsable de la politique :

Chef du service des RH

Administration et coordonnées

Ressources humaines – accessibility@caasco.ca ou HR@caasco.ca ou hr@echeloninsurance.ca