

## Plan d'accessibilité pluriannuel 2020-2025

### Introduction

Le Groupe de clubs CAA (GCC) sert avec succès ses membres, ses clients et ses courtiers depuis de nombreuses années. En tant qu'organisation, le GCC s'efforce de créer une culture organisationnelle accessible et inclusive et d'éliminer tous les obstacles raisonnablement identifiables à l'accès aux biens, aux services, à l'emploi, à l'information et à la communication, ainsi qu'à l'environnement bâti.

Le présent plan d'accessibilité pluriannuel décrit les stratégies et les mesures particulières que nous mettrons en œuvre de 2020 à 2025 pour répondre aux exigences des lois provinciales applicables en matière d'accessibilité, notamment de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* du Québec.

Nos initiatives s'articulent autour de quatre principaux piliers :

- Information et communication
- Emploi
- Conception des espaces
- Service à la clientèle

Ce plan 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 ».

### Engagement du GCC en matière d'accessibilité

Le GCC s'engage à dépasser les attentes de tous ses membres, ses clients et ses courtiers en matière d'accessibilité et à répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées. L'organisation a pour objectif de créer une communauté ouverte à tous et de traiter tous ses membres, ses clients et ses courtiers de manière juste et équitable. Compte tenu de la diversité des besoins de cette communauté, le GCC doit s'assurer que ses politiques, ses procédures et ses pratiques reflètent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances. Le GCC s'efforce de créer un environnement sûr où chacun se sent à sa place.

### Réalisations passées

Le GCC favorise l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation depuis de nombreuses années. Veuillez consulter [le plan d'accessibilité pluriannuel 2014-2019](#) du GCC pour connaître les réalisations passées.

## Information et communication

### Objectif

Le GCC créera, fournira et recevra des renseignements et des communications qui sont accessibles à tous et les transmettra, notamment, dans un autre format accessible sur demande. Tous les produits, les services et les renseignements numériques internes et externes du GCC seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0), niveau AA.

### Mesures

Mesure	État
Intégrer l'accessibilité dans le cadre de nos processus de conception et d'élaboration numériques.	Terminé
Utiliser des procédures et des méthodes d'assurance qualité officielles en matière d'accessibilité.	Terminé
Procéder à des évaluations internes ou externes de l'accessibilité.	Terminé
Ajouter l'accessibilité aux exigences standards applicables à nos fournisseurs tiers.	Terminé
Continuer de collaborer avec les fournisseurs tiers existants dont le site Web présente des limitations en matière d'accessibilité afin de rendre ces sites plus accessibles.	En cours
Définir des responsabilités et des objectifs clairs en matière d'accessibilité dans les domaines où des améliorations s'imposent.	En cours
Créer un formulaire de demande permettant d'obtenir des renseignements dans un autre format.	Terminé
Inclure dans les documents de commercialisation et sur les sites Web une mention indiquant que les renseignements peuvent être obtenus dans un autre format accessible sur demande.	Terminé
S'assurer que tout nouveau site conçu sera conforme aux WCAG 2.0, niveau AA.	En cours
S'assurer que tout nouveau système provenant d'un fournisseur externe sera conforme aux critères de succès des WCAG 2.0, niveau AA.	En cours
Continuer d'appliquer les normes d'accessibilité pertinentes afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs.	En cours

## Emploi

### Objectif

Les candidats et les associés actuels atteints d'une incapacité bénéficient du soutien et des mesures d'adaptation dont ils ont besoin pour rejoindre l'organisation, travailler efficacement, progresser dans leur carrière et profiter d'occasions d'apprentissage, de perfectionnement et d'avancement.

Mesure	État
Examiner le processus de recrutement (tests, évaluation, procédures et locaux) pour s'assurer que les obstacles à l'accessibilité sont éliminés ou qu'une mesure d'adaptation est offerte sur demande, le cas échéant.	Terminé
S'assurer que les personnes ayant des besoins particuliers en raison d'une incapacité ont accès aux mêmes renseignements que les autres dans le cadre du processus de recrutement ou de leur emploi, ce qui suppose, notamment, de fournir les renseignements dans d'autres formats accessibles, au besoin, ou d'offrir au candidat ou à l'employé d'autres aides à la communication pour l'aider au cours des différentes étapes du cycle d'emploi.	Terminé
Créer un plan d'adaptation pour les associés, ainsi qu'un formulaire et une procédure de demande d'adaptation.	Terminé
Intégrer une mention dans toutes les offres d'emploi pour informer les candidats que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande.	Terminé
Créer un plan de renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence à prendre sur le lieu de travail pour les personnes qui ont besoin d'assistance en cas d'urgence.	Terminé
Créer un plan de retour au travail documenté pour offrir à un employé qui revient au travail après un congé d'invalidité toute l'aide dont il a besoin.	Terminé
Tenir compte de l'incapacité de l'associé au moment de gérer son rendement et d'évaluer ses possibilités d'avancement, de promotion ou de réaffectation.	Terminé

## Conception des espaces

### Objectif

Le GCC intégrera des pratiques de conception inclusive pour permettre aux membres, aux clients, aux courtiers et aux personnes de toutes capacités de se sentir les bienvenus dans nos bureaux et nos points de vente au détail. Les espaces publics nouvellement construits ou réaménagés seront accessibles aux personnes handicapées. Des améliorations en matière d'accessibilité seront apportées, dans la mesure du possible, à tous les bureaux et les points de vente au détail existants.

### Mesures

Mesure	État
Rendre accessibles les magasins qui ont été réaménagés.	Terminé
S'assurer que les nouveaux kiosques de service intègrent des éléments facilitant l'accessibilité (Manitoba).	Terminé
S'assurer que les nouveaux magasins disposent tous de salles de toilettes accessibles.	En cours
S'assurer que les bureaux et les points de vente disposent tous de salles de toilettes accessibles (Manitoba).	Terminé
Installer un dispositif d'ouverture automatique des portes dans tous les points de vente au détail.	Terminé
Installer une table à langer pour adultes dans les salles de toilettes accessibles du hall de l'immeuble situé au 60 Commerce Valley Drive.	2025
Rendre accessibles les nouveaux immeubles au Manitoba.	2025
Installer un dispositif d'ouverture automatique des portes dans toutes les salles de toilettes des bureaux de l'organisation.	Terminé

## Service à la clientèle

### Objectif

Les membres, les clients, les courtiers et les personnes de toutes capacités bénéficieront d'un accès direct, digne et équitable aux produits et aux services offerts sans obstacle par les associés du GCC.

### Mesures

Mesure	État
Élaborer un programme de formation et former tous les associés au sujet des lois sur l'accessibilité.	Terminé
Créer un formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle.	Terminé
Créer un modèle à utiliser en cas d'interruption de service.	Terminé
Créer un groupe de travail sur l'accessibilité chargé de fournir un service à la clientèle accessible. Ce groupe devra examiner chaque année la politique et les pratiques du GCC en la matière et veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée au niveau stratégique et opérationnel.	Terminé
Mettre à jour et harmoniser la politique du GCC sur l'accessibilité du service à la clientèle afin de couvrir toutes les entités visées. S'assurer que les lois provinciales applicables ont été prises en considération afin de répondre aux exigences des diverses normes d'accessibilité locales (LAPHO, <i>Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains</i> et <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> du Québec).	Terminé
Procéder chaque année à l'examen et à la mise à jour de la politique du GCC sur l'accessibilité du service à la clientèle.	En cours
Créer un outil de travail pour offrir un service à la clientèle accessible.	Terminé

## Conclusion

Le présent plan d'accessibilité pluriannuel a été élaboré conformément aux exigences réglementaires applicables, notamment à celles de la LAPHO, de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* du Québec.

Le présent plan d'accessibilité pluriannuel, publié sur les sites Web du GCC, sera examiné chaque année.

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant le plan d'accessibilité pluriannuel du GCC, veuillez les transmettre par courriel à l'adresse [accessibility@caasco.ca](mailto:accessibility@caasco.ca)