Plan d’accessibilité pluriannuel 2023-2028

(Bureaux de l’Ontario)

4156-5404-8838.2

Confidentiel

Table des matières

Message de la présidente 1

Aperçu 1

Partie I : Exigences générales 3

Établissement de politiques et de pratiques en matière d'accessibilité 3

Établissement d'un plan d'accessibilité pluriannuel 3

Création et mise en œuvre d'une formation 4

Partie II : Information et communications 5

Processus de rétroaction 5

Formats accessibles et aides à la communication 5

Procédures d'urgence 6

Site Web et contenu Web accessibles 6

Partie III : Exigences relatives aux normes pour l'emploi 7

Recrutement 7

Informer les employés des mesures de soutien et des formats accessibles 7

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail 8

Plans de mesures d'adaptation et retour au travail 8

Gestion du rendement, avancement professionnel et réaffectation 9

Partie IV : Conception des espaces publics 10

Conception des espaces publics 10

Partie V : Services à la clientèle 11

Services à la clientèle 11

Mesurer les progrès 12

Message de la présidente

Le Groupe Assurance Cowan Ltée, qui comprend Princeton Holdings Limited et Avantages Cowan Ltée (collectivement, **« nous »**), s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Notre objectif consiste à fournir des produits et des services de qualité qui sont accessibles aux personnes de toutes capacités, dans le respect des principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Aperçu

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Onta*rio (désignée ci-après **LAPHO**) dans le but de rendre la province accessible d'ici 2025. Le Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées (le **« RNAI »**) a été adopté en Ontario afin d'élaborer des normes et des règles précises que les entreprises et les organisations de l'Ontario doivent respecter pour repérer, supprimer et empêcher les obstacles afin que les personnes handicapées aient davantage de possibilités de participer à la vie de tous les jours.

Le RNAI divise la conformité en cinq catégories :

- Information et communications;
- Emploi;
- Transport;
- Conception des espaces publics;
- Service à la clientèle.

Chaque catégorie comporte ses propres exigences et échéanciers de conformité. La LAPHO a pour objet de favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant :

a) d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1er janvier 2025;

b) d'autre part, la participation des personnes handicapées, du gouvernement de l'Ontario et des représentants d'industries et de divers secteurs économiques à l'élaboration des normes d'accessibilité.

Nous sommes une « grande organisation (privée et sans but lucratif) comptant 50 employés ou plus » conformément à la LAPHO et nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que nos politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Dans le reste du présent document, le terme « nous » désignera nos sociétés comptant 50 employés ou plus.

Le présent **Plan d'accessibilité pluriannuel pour les bureaux de l'Ontario** (le « **Plan** ») décrit notre stratégie pour empêcher et supprimer les obstacles, conformément aux exigences actuelles et futures de la LAPHO. Il répond également à notre engagement en matière de divulgation, tel qu'il est décrit dans notre politique d'accessibilité.

En vertu de la LAPHO et du RNAI, les normes d'accessibilité suivantes établissent certaines exigences visant la société :

a) Partie I : Exigences générales

b) Partie II : Information et communications

c) Partie III : Exigences relatives aux normes pour l'emploi

d) Partie IV : Conception des espaces publics

e) Partie V : Services à la clientèle

Par conséquent, nous nous sommes engagés à :

a) publier le présent plan sur notre site Web (www.cowangroup.ca/fr);

b) offrir le présent plan dans un format accessible, sur demande;

c) examiner et mettre à jour le présent plan au moins une fois tous les cinq (5) ans, ou avant selon le cas.

Partie I : Exigences générales

Engagement

La société établira des politiques sur la manière dont l'entreprise remplira ses obligations en vertu du RNAI conformément aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Établissement de politiques et de pratiques en matière d'accessibilité

État : Terminé

Réalisations

- La société a mis en œuvre une politique d'accessibilité qui régit la manière dont l'organisation met en place et maintient l'accessibilité et qui présente la déclaration de l'organisation relative à son engagement envers le respect des exigences de la LAPHO et du RNAI.
- Notre politique d'accessibilité a été examinée et mise à jour en 2023 conformément à la LAPHO.
- Notre politique d'accessibilité figure sur notre site Web.

Objectifs

- Examiner et mettre à jour notre politique d'accessibilité de manière continue et au minimum tous les cinq (5) ans.
- Continuer de fournir notre politique d'accessibilité dans des formats accessibles.

Établissement d'un plan d'accessibilité pluriannuel

État : Terminé

Réalisations

- La société a établi et mis en œuvre le présent plan, dont la dernière révision et mise à jour date de 2023, et s'emploiera à en assurer la tenue à jour.
- Nous avons déposé notre rapport de conformité en matière d'accessibilité en juin 2021, comme prévu.

Objectifs

- Publier le présent plan mis à jour sur notre site Web et le fournir dans des formats accessibles sur demande.
- Examiner et mettre à jour le présent plan tous les cinq (5) ans ou plus souvent en fonction des modifications apportées à la LAPHO et de la rétroaction de la clientèle.
- Produire et déposer notre prochain rapport de conformité en matière d'accessibilité,

conformément à la LAPHO.

Création et mise en œuvre d'une formation

État : Terminé

Réalisations

- Tous les employés, ainsi que les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de la société, reçoivent une formation sur les exigences du RNAI et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées dans les délais prévus par la loi.
- Les employés ont reçu une formation en 2021 et, par la suite, une formation est offerte lors de l'intégration de tous les nouveaux employés.
- Tous les dossiers de formation sont conservés électroniquement.

Objectifs

- Nous sommes en voie de mettre à jour notre programme de formation et d'organiser notre prochaine séance de recyclage au premier trimestre de 2024.
- Tenir à jour les dossiers de formation.

Partie II : Information et communications

Engagement

La société a pris l'engagement de se conformer aux dispositions de la LAPHO relatives à cette exigence, dans le but de rendre l'information et les communications visées de l'entreprise accessibles aux personnes handicapées.

Processus de rétroaction

État : Terminé

Réalisations

- Nous offrons un processus de rétroaction accessible aux clients handicapés.
- Tous les clients peuvent facilement obtenir de l'information sur le processus de rétroaction, et un avis relatif à ce processus est affiché sur notre site Web.
- Nous fournissons, sur demande, des formulaires de rétroaction ainsi que d'autres méthodes de rétroaction, par exemple verbales (en personne ou au téléphone) ou écrites (documents manuscrits, documents livrés, site Web ou courriel).
- Nous accusons réception de la rétroaction des clients et fournissons des renseignements sur les mesures prises à la suite des préoccupations ou des plaintes qui nous ont été adressées.

Objectifs

- Intégrer des fonctions d'accessibilité à nos courriels, y compris des améliorations en matière d'accessibilité apportées aux signatures de la société.
- Continuer de réviser nos processus d'information en fonction de la rétroaction reçue et concevoir les futurs services numériques conformément à la LAPHO.

Formats accessibles et aides à la communication

État : Terminé

Réalisations

- Nous fournissons des renseignements et communiquons de manière accessible au sujet de nos biens, de nos services ou de nos installations en tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité.
- Nous consulterons la personne qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Objectifs

- Continuer à former nos employés relativement aux formats accessibles, y compris aux

récentes améliorations technologiques.

Procédures d'urgence

État : Terminé

Réalisations

- Nous fournissons à nos employés, sur demande, des renseignements sur les situations d'urgence dans des formats accessibles.

Objectifs

- Continuer d'améliorer les procédures d'urgence publiques en les dotant de caractéristiques d'accessibilité.

Site Web et contenu Web accessibles

État : En cours

Réalisations

- Le site Web de la société est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du Consortium World Wide Web : WCAG 2.0, niveau AA – nouveaux sites Web et contenus Web, à l'exception des documents PDF; dans ce cas, Cowan répondra à toute demande d'examen de documents PDF en convertissant les documents en question.

Objectifs

- Envisager d'appliquer les lignes directrices de la LAPHO à notre contenu intranet au moyen d'un processus de mesures d'adaptation mis en place pour les demandes internes.

Partie III : Exigences relatives aux normes pour l'emploi

Engagement

La société a pris l'engagement de se conformer aux dispositions de la LAPHO relatives à toutes les étapes du cycle de vie de l'emploi, dans le but de rendre le processus de recrutement accessible aux personnes handicapées.

Recrutement

État : Terminé

Réalisations

- Dans le cadre de son processus de recrutement, la société informe les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés.
- Nous avons modifié les politiques, procédures, processus et modèles de recrutement existants pour en favoriser l'accessibilité.
- Le site Web de la société et toutes les offres d'emploi indiquent que des mesures d'adaptation sont disponibles pour les candidats handicapés.
- La société informe chaque candidat invité à 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.
- Nous tenons à jour une liste de vérification des entrevues accessibles et intégrons un avis de disponibilité de mesures d'adaptation à l'information communiquée lors de la planification d'une entrevue ou d'une évaluation.
- Si un candidat retenu demande des mesures d'adaptation, nous prendrons les mesures d'adaptation qui s'imposent afin de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des candidats handicapés.
- Lors de la présentation d'offres d'emploi, nous informerons le candidat retenu de nos politiques en matière de prise de mesures d'adaptation pour les employés handicapés, y compris dans les lettres d'offre d'emploi.

Objectifs

- Continuer d'afficher des avis de mesures d'adaptation et d'accessibilité sur toutes les offres d'emploi et de communiquer ces renseignements lors des entrevues et dans les lettres d'emploi.

Informer les employés des mesures de soutien et des formats accessibles

État : Terminé

Réalisations

- Nous informons les employés de nos politiques de soutien aux employés handicapés,

entre autres, notre politique d'accessibilité, notre politique de mesures d'adaptation et d'autres politiques sur la prise de mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés.
- Nous fournissons des renseignements aux nouveaux employés dès que possible et des renseignements mis à jour chaque fois qu'une modification est apportée à ces politiques.
- Nous fournissons ou faisons en sorte que soient fournis des formats accessibles et des aides à la communication aux employés qui en font la demande lorsque l'information est nécessaire pour faire leur travail ou lorsqu'il s'agit de renseignements généralement mis à la disposition des employés en milieu de travail.
- Nous consultons notre employé qui fait la demande lors de la détermination du caractère approprié d'un format accessible ou d'une aide à la communication.
- Procéder à des évaluations ergonomiques et à d'autres modifications des postes de travail des employés, au besoin.

Objectifs

- Mettre à jour l'ensemble de la formation des employés, y compris notre politique d'accessibilité, et communiquer ces changements aux employés nouveaux et en poste.
- Continuer d'appuyer les candidats et les employés handicapés des façons susmentionnées.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail

État : Terminé

Réalisations

- Nous fournissons des plans d'intervention d'urgence personnalisés qui sont confidentiels et ne sont divulgués qu'avec le consentement de l'employé, selon le principe du besoin de connaître.
- Nous examinons les renseignements personnalisés relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation; les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen; la société procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.
- Enquête annuelle auprès des employés pour déterminer les personnes qui ont besoin d'aide lors des exercices d'évacuation en cas d'incendie en matière de santé et de sécurité, au moyen de communications internes à l'intention des dirigeants et de l'ensemble des employés.

Objectifs
- Examiner et réviser les plans existants aussi souvent que l'exige la LAPHO.

Plans de mesures d'adaptation et retour au travail

État : Terminé

Réalisations

- Notre politique de mesures d’adaptation a été examinée et mise à jour en 2023.
- Nous proposons des processus de prise de mesures d’adaptation et de retour au travail conformément à la LAPHO.

Objectifs

- Poursuivre l’examen et la mise à jour de nos politiques au besoin.

Gestion du rendement, avancement professionnel et réaffectation

État : Terminé

Réalisations

- Nous proposons des mesures d’adaptation aux employés handicapés à tous les stades de l’emploi.

Objectifs

- Poursuivre la mise à jour de nos politiques au besoin.

Partie IV : Conception des espaces publics

Conception des espaces publics

État : Terminé

Réalisations

- Nous avons répondu aux exigences techniques concernant les routes, les trottoirs et les aires d'attente.

Objectifs

- Continuer de veiller à ce que toute nouvelle construction réponde aux exigences de la LAPHO et du code du bâtiment.
- Élaborer un plan pour l'accessibilité des stationnements hors rue publics.

Partie V : Services à la clientèle

Services à la clientèle

Réalisations

- Nous avons formé nos employés relativement à la prestation de services à la clientèle accessibles, y compris pour ce qui est d'interagir avec des personnes handicapées et de travailler avec des animaux d'assistance, des appareils fonctionnels et des personnes de soutien.
- Nous tenons des dossiers de toutes les séances de formation offertes aux employés.
- Nous accueillons les personnes de soutien et les animaux d'assistance dans nos locaux.
- Nous avons fourni des renseignements concernant les interruptions temporaires de service.

Objectifs

- Donner une formation de recyclage à tous les employés au premier trimestre de 2024.
- Poursuivre la révision de nos services à la clientèle en fonction de la rétroaction reçue.
- Examiner les procédures d'urgence pour veiller à ce que tous les clients reçoivent de l'aide en cas d'urgence.

Mesurer les progrès

Nous surveillerons et mettrons à jour continuellement nos progrès réalisés en fonction du présent Plan en :

- comparant les objectifs de notre plan d'action aux résultats en temps réel;
- examinant la rétroaction de la clientèle sur le présent plan et sur nos services à la clientèle et en apportant les modifications qui s'imposent;
- examinant et en révisant le présent plan au besoin et au moins tous les cinq (5) ans;

Nous accueillons la rétroaction de la clientèle sur notre plan et nos efforts déployés pour répondre aux exigences de la LAPHO et du RNAI.

Pour tout commentaire sur le présent plan ou pour demander des formats accessibles, veuillez communiquer avec nous à l'adresse suivante : **hr@princetonholdings.com**.

Date de révision actuelle : 30 juin 2023

Date du document original : 5 décembre 2014