

Accessibilité			
Section :	Ressources humaines	N° SPP	HR 5.11
Publié par :	Motion du conseil d'administration - 25-02-06	Date :	19 février 2025
Fréquence de révision :	Tous les 4 ans	Remplace :	HR 5.11
Prochaine révision :	Février 2029	Daté :	19 février 2020

1 POLITIQUES

- 1.01 EPS Canada s'engage à offrir une participation qui respecte la dignité et l'indépendance de toutes les personnes, y compris celles avec un handicap visible ou invisible.
- 1.02 EPS Canada s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour fournir des services accessibles et inclusifs aux personnes handicapées.

2 OBJECTIF

- 2.01 Le présent énoncé de politique et de procédure vise à offrir aux personnes handicapées la même possibilité de participer aux programmes et aux ressources d'EPS Canada et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les personnes non handicapées.

3 CHAMP D'APPLICATION

- 3.01 La présente politique s'applique à tous les **employés et bénévoles** en contact avec le public, ainsi qu'à toute personne qui participe à l'élaboration des programmes et des ressources d' EPS Canada.

4 RESPONSABILITÉ

- 4.01 Il incombe au **directeur général et chef de la direction** de veiller à ce que tous les employés et le conseil d'administration aient connaissance de cette politique.
- 4.02 Il incombe au **chef des services administratifs ou au superviseur désigné des bénévoles** de veiller à ce que les bénévoles connaissent et observent la présente politique.
- 4.03 Il incombe à tous les **employés et bénévoles** de comprendre et de suivre le protocole et les détails de la présente politique.

5 DÉFINITIONS

Aucun.

6 RÉFÉRENCES et ÉNONCÉS DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE CONNEXES

[Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO, 2005\)](#)
[Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07](#)
 Code des droits de la personne (L.R.O. 1990)
 SPP NP 2.07 – Équité et égalité

7 PROCÉDURES

7.01 Dispositifs d'assistance

Les employés et les bénévoles feront tous les efforts raisonnables pour soutenir l'utilisation d'appareils d'assistance ou obtenir un soutien supplémentaire afin de s'assurer que les personnes handicapées peuvent accéder aux programmes et aux ressources d'EPS Canada.

7.02 Communication

Les employés et les bénévoles feront tous les efforts raisonnables pour communiquer avec les personnes handicapées ou pour rechercher un soutien supplémentaire d'une manière qui respecte leur dignité, leur indépendance et leurs besoins spécifiques.

7.03 Animaux d'assistance

- (a) EPS Canada fera tous les efforts raisonnables pour accueillir les animaux d'assistance qui accompagnent les personnes handicapées. L'accès des animaux d'assistance est soumis aux politiques et règles des installations louées ou occupées.
- (b) Si les animaux d'assistance sont interdits par le propriétaire ou par la réglementation locale, EPS Canada doit veiller à ce que des mesures de rechange soient prises pour aider les personnes handicapées à accéder à ses programmes et ressources ou à y participer.

7.04 Personnes de soutien

- (a) Les personnes handicapées peuvent amener une personne de confiance dans les locaux d'EPS Canada.
- (b) Les personnes de soutien ne se verront pas imposer de frais supplémentaires, sauf pour les événements entraînant des coûts supplémentaires. EPS Canada doit clairement définir ces exceptions. Cette politique reflète l'engagement d'EPS Canada en matière d'accessibilité, en veillant à ce que tout le monde puisse participer pleinement à nos programmes et à nos ressources.

7.05 Avis d'interruption temporaire

- (a) En cas de perturbation planifiée ou inattendue des services ou des installations destinés aux personnes handicapées, EPS Canada les en avisera rapidement. Cet avis affiché comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange, le cas échéant.
- (b) Pour rendre l'information accessible, des panneaux et des avis en gros caractères seront placés à l'entrée publique et à la réception de nos locaux. Le cas échéant, l'avis sera également affiché sur notre site Web et diffusé par les canaux de communication électronique d'EPS Canada, si nécessaire.
- (c) Il est reconnu que la capacité à donner un préavis approprié d'une perturbation peut être limitée en cas d'urgence à l'origine de la perturbation temporaire.

7.06 Ressources humaines

- (a) EPS Canada est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances. Les candidats à l'emploi ne feront l'objet d'aucune discrimination fondée sur les aptitudes.
- (b) EPS Canada s'engage à utiliser des techniques d'entrevue non discriminatoires afin de promouvoir des possibilités d'emploi équitables.
- (c) EPS Canada fera tous les efforts raisonnables pour fournir des appareils d'assistance ou pour obtenir un soutien supplémentaire afin de s'assurer que les employés handicapés peuvent travailler de manière productive et efficace.
- (d) EPS Canada doit fournir un environnement de travail physiquement accessible dans les locaux du bureau national.

7.07 **Formation**

- (a) EPS Canada doit assurer la formation de toute personne qui traite avec les membres du public et de toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures d'EPS Canada.
- (b) Tous les employés doivent recevoir une formation au cours de leur période d'orientation en tant que nouveaux employés. Une formation continue doit être dispensée au besoin dans l'éventualité où des modifications sont apportées à la présente déclaration ou de nouveaux obstacles sont repérés, ou pour rafraîchir la sensibilisation générale des employés aux questions d'accessibilité.
- (c) Les registres de la formation dispensée seront conservés par les ressources humaines.
- (d) Tous les employés doivent recevoir une formation au cours de leur période d'orientation en tant que nouveaux employés. La formation comprendra ce qui suit :
 - Une vue d'ensemble de la *loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme de service à la clientèle;
 - Le document SPP HR 5.11 Accessibilité d'EPS Canada;
 - Comment interagir et communiquer avec des personnes avec différents types de handicaps;
 - Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou ailleurs qui peuvent aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées;
 - Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services d'ESP Canada.

7.08 **Processus de rétroaction**

- (a) EPS Canada accueille favorablement les commentaires sur la prestation de ses programmes et de ses ressources aux personnes handicapées. La rétroaction peut se faire en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel. Tous les commentaires peuvent être envoyés à l'adresse suivante :

EPS Canada - Équipe de direction
2451 Riverside Drive, Ottawa, Ontario K1H 7X7
Tél. : (613) 523-1348
Télécopieur : (613) 523-1206
Courriel : info@phecanada.ca
- (b) EPS Canada enquêtera et répondra à tous ces commentaires de manière opportune, complète et objective. Les mesures suivantes seront prises pour y répondre :
 - La rétraction sera transmise à la personne appropriée pour qu'elle prenne les mesures nécessaires;
 - La rétraction sera évaluée en vue d'une action appropriée (remarque : la norme de service à la clientèle n'exige pas qu'une réponse soit offerte à toutes les rétroactions);
 - Lorsque l'action comprend une réponse à l'individu, nous nous efforçons de répondre dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
 - Des formats accessibles et des aides à la communication seront mis en place sur demande.

7.09 **Avis de disponibilité**

- (a) EPS Canada doit afficher cette déclaration sur son site Web public.
- (b) Si une personne handicapée en demande une copie, celle-ci doit lui être fournie dans un format qui tient compte de son handicap. EPS Canada et la personne handicapée peuvent aussi convenir d'un autre format pour le document ou l'information.

7.10 **Modifications de la présente politique ou d'autres politiques**

Toute politique, pratique ou procédure de EPS Canada qui ne respecte pas et ne promeut pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

8 PIÈCES JOINTES

Aucune