

## POLITIQUE C-01

### Accessibilité

#### 1. OBJET

CPA Canada s'engage à offrir un milieu de travail accessible et exempt d'obstacles. La présente politique décrit comment l'organisation respecte les exigences établies dans les lois applicables des ressorts territoriaux où elle exerce ses activités, dont la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (LAM).

Pour s'acquitter de son mandat, CPA Canada veille à assurer l'équité et à éliminer les obstacles dans ses pratiques d'emploi de même qu'en ce qui a trait à l'accès à ses locaux, produits, programmes et services.

#### 2. PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble des membres du personnel, des bénévoles et des travailleuses et travailleurs contractuels de CPA Canada.

#### 3. ENGAGEMENT

CPA Canada, qui souscrit aux principes d'accessibilité, s'engage à respecter les exigences des règlements applicables. L'organisation s'emploie ainsi à identifier et à prévenir ou éliminer les obstacles à l'accessibilité, ainsi qu'à offrir des mesures d'adaptation équitables et efficaces aux personnes handicapées. Dans une optique d'intégration, elle s'engage à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées.

CPA Canada entend respecter les obligations auxquelles elle est assujettie en vertu des lois applicables sur les droits de la personne, sur les plans de la non-discrimination comme de l'offre de mesures d'adaptation.

#### 4. POLITIQUE

CPA Canada s'engage à respecter l'ensemble des obligations prévues par la loi, y compris celles qui exigent des plans d'intervention d'urgence sur le lieu de travail, des pratiques d'emploi équitables et accessibles, des mesures d'adaptation raisonnables et efficaces, ainsi que l'application des principes d'accessibilité à l'information, aux communications et au service à la clientèle.

CPA Canada fournit des biens et services à ses parties prenantes d'une manière conforme aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

#### 5. PRINCIPES

CPA Canada vise l'excellence dans la prestation de services aux parties prenantes, dont les personnes handicapées, et entend remplir ses fonctions et obligations de sorte que ses politiques, pratiques et procédures respectent les principes suivants :

- Fourniture des biens et services d'une manière qui permet d'assurer la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
- Possibilités égales pour toutes les personnes, handicapées ou non, quant à l'accès à des biens, services ou programmes, et quant à l'obtention d'un emploi;
- Fourniture des biens et services de la même manière à toutes les personnes, handicapées ou non, à moins que d'autres mesures s'imposent;

## POLITIQUE C-01

### Accessibilité

- Dans le souci d’offrir le meilleur service possible, promotion d’un environnement encourageant un dialogue bidirectionnel, où les personnes handicapées sont invitées à communiquer leurs besoins d’adaptation ou d’assistance.

## 6. PROCÉDURES

### Plan d’accessibilité pluriannuel

Conformément à la LAPHO, CPA Canada a élaboré et tiendra à jour un plan d’accessibilité pluriannuel (le **plan d’accessibilité**) qui décrit de quelle façon elle verra à prévenir et éliminer les obstacles à l’accessibilité dans ses lieux de travail. Ce plan d’accessibilité sera revu et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

### Service à la clientèle

CPA Canada vise l’excellence du service pour l’ensemble de sa clientèle, y compris les personnes handicapées. Veuillez consulter notre politique en matière de service à la clientèle pour en savoir plus sur l’approche de CPA Canada dans les sphères suivantes :

- Communication et rétroaction;
- Appareils fonctionnels;
- Animaux d’assistance;
- Personnes de soutien;
- Avis d’indisponibilité temporaire;
- Formation conforme aux Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle (Ontario).

### Processus de rétroaction

CPA Canada vise à répondre aux attentes des personnes handicapées dans la prestation de services à l’ensemble de sa clientèle. Elle est ouverte à tout commentaire sur la façon dont elle offre des services accessibles, car cette rétroaction l’aide à cerner les obstacles et à répondre aux préoccupations. Les commentaires peuvent être transmis par courriel, à [accessibility@cpacanada.ca](mailto:accessibility@cpacanada.ca), ou par téléphone, au 1-800-268-3793. L’organisation répondra aux commentaires, y compris aux plaintes, dans les plus brefs délais. Sur demande, CPA Canada s’engage à offrir aux personnes handicapées des formats accessibles et des aides à la communication.

### Formation

CPA Canada offre de la formation aux membres de son personnel et à ses bénévoles. De plus, quiconque participe à l’élaboration de ses politiques et fournit des biens, services ou installations en son nom doit suivre une formation sur les normes d’accessibilité et sur les dispositions pertinentes du Code des droits de la personne (Ontario). Une formation sur le sujet est également à suivre par toute recrue, formation qui est adaptée aux tâches qui lui incomberont.

Ces formations sont consignées dans un registre où figurent i) les dates auxquelles elles ont été données et ii) la liste des personnes qui les ont suivies.

### Emploi

## **POLITIQUE C-01**

### Accessibilité

CPA Canada informe son personnel, les candidates et candidats à un poste ainsi que le public de la possibilité de se prévaloir de mesures d'adaptation pendant le processus de recrutement et d'embauche. Elle précise en effet aux candidates et candidats invités à participer à un processus d'évaluation ou de sélection qu'ils peuvent obtenir de telles mesures sur demande. Les mesures d'adaptation à mettre en œuvre sont déterminées en consultation avec la personne concernée.

Lorsqu'elle présente une offre d'emploi, CPA Canada informe la candidate ou le candidat retenu de ses politiques relatives aux mesures d'adaptation.

L'organisation indique aux recrues que des mesures de soutien sont offertes au personnel handicapé dès que possible après l'entrée en fonction. CPA Canada communique aussi aux membres du personnel toute modification apportée à ses politiques sur les mesures d'adaptation qui sont à leur disposition en fonction de leurs besoins en matière d'accessibilité eu égard à leur handicap.

S'il convient de mettre en œuvre des mesures d'adaptation liées à un handicap, l'organisation consulte la personne concernée pour convenir des mesures qui répondraient à ses besoins en matière d'accessibilité. Toujours en consultation avec la personne qui fait la demande, elle doit déterminer quel format accessible ou quelle aide à la communication est nécessaire à l'accès à :

- a) l'information dont cette personne a besoin pour faire son travail;
- b) l'information généralement accessible à tout le personnel sur le lieu de travail.

Au besoin, CPA Canada fournit aussi à la personne handicapée un plan d'intervention d'urgence personnalisé. Si la personne concernée y consent, ce plan est remis à une personne qui sera chargée de l'aider en cas d'urgence sur le lieu de travail. L'organisation transmet ces renseignements dès que possible après avoir été informée que la personne a besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap.

CPA Canada révisera ce plan personnalisé :

- a) lorsque la personne change de lieu de travail au sein de l'organisation;
- b) lorsque sont revus les besoins généraux de la personne ou les plans d'adaptation connexes;
- c) lorsque sont révisées les politiques générales d'intervention d'urgence de l'organisation.

CPA Canada a mis en place des processus écrits quant à l'élaboration de plans d'adaptation individualisés pour les membres du personnel et quant à l'approche à adopter dans le cas d'un retour au travail après une absence liée à un handicap.

Les processus de gestion de la performance, de perfectionnement professionnel et de réaffectation de CPA Canada tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des membres du personnel.

### **Information et communications**

CPA Canada a mis en place un processus de rétroaction et de réponse, lequel est accessible sur demande aux personnes handicapées. CPA Canada fournit sur demande de l'information sur l'organisation et ses services, notamment en ce qui a trait à la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication. Ces informations doivent être fournies en temps opportun, compte tenu des besoins en matière d'accessibilité eu égard à un handicap, et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

## POLITIQUE C-01

### Accessibilité

CPA Canada communique avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap, notamment en prenant les mesures suivantes :

- Former les membres du personnel et les bénévoles sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées, conformément aux principes de dignité, d'indépendance et d'égalité.
- Offrir aux personnes handicapées, dans les plus brefs délais, des formats accessibles ou des aides à la communication qui répondent à leurs besoins.
- Fournir aux parties prenantes qui en font la demande des documents dans d'autres formats, par exemple en gros caractères ou dans un format électronique compatible avec les technologies d'assistance.
- Si les communications par téléphone ne conviennent pas aux besoins d'une personne, offrir d'autres formes de communication.
- Dans le cas d'une indisponibilité temporaire planifiée qui empêcherait une personne handicapée d'avoir accès aux biens ou services de CPA Canada, en informer les parties prenantes au moyen d'avis sur le site Web de l'organisation ou sur les plateformes de médias sociaux, ou au moyen d'avis affichés dans l'immeuble ou le bureau si l'indisponibilité vise des salles de réunion ou d'autres installations.

CPA Canada informe le public, au moyen d'un avis sur son site Web, qu'elle fournira sur demande les documents relatifs à l'accessibilité des services à la clientèle. Si on lui en fait la demande, l'organisation doit en effet fournir ces documents dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication. En consultation avec la personne qui fait la demande, l'organisation détermine quel format accessible ou quelle aide à la communication convient. Les documents doivent être fournis de la manière convenue en temps opportun et sans coût supplémentaire.

Conformément aux lois applicables, le site Web de CPA Canada respecte le niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, une référence à l'échelle internationale.

## 7. TERMES DÉFINIS

**Aide à la communication** : Dispositif utilisé pour accéder à l'information ou améliorer l'efficacité de la communication (sous-titrage, aides à la communication suppléante et alternative, langage clair, langage gestuel et autres aides qui facilitent une communication efficace).

**Format accessible** : Format en gros caractères, format audio ou électronique enregistré, braille et autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

**Gestion de la performance** : Activités visant à évaluer et à améliorer les résultats, la productivité et l'efficacité d'un membre du personnel dans le but de favoriser sa réussite.

**Information** : Données, faits et connaissances qui existent dans n'importe quel format (texte, audio, numérique, images, etc.) et qui transmettent un message.

**Perfectionnement et avancement professionnel** : Responsabilités supplémentaires dans le poste actuel ou mutation au sein de l'organisation, ou toute combinaison de ce qui précède. Les responsabilités supplémentaires et les mutations se fondent habituellement sur le mérite, l'ancienneté ou une combinaison des deux.

## POLITIQUE C-01

### Accessibilité

**Réaffectation** : Affectation d'un membre du personnel à un autre service ou à d'autres fonctions au sein de l'organisation en remplacement d'une mise à pied lorsque l'organisation élimine un poste ou un service.

### 8. SOUTIEN

Ce document est à la disposition du public. Des formats accessibles sont disponibles sur demande. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec l'équipe Capital humain et culture à [peopleandculture@cpacanada.ca](mailto:peopleandculture@cpacanada.ca).

### 9. CONTRÔLE DES VERSIONS

Date d'entrée en vigueur (version 1)	Version 1 – Avril 2017
Dernière mise à jour (version actuelle)	Version 1.3 – Novembre 2023
Responsable	Capital humain et culture

### 10. RÉVISION ET APPROBATION

Approuvé par	<b>Andrea Venneri</b>
Signature	
Date	Décembre 2023