

Politique sur l'accessibilité

Date d'approbation : 8 janvier 2025

Date d'entrée en vigueur : 8 janvier 2025

Date de conformité : 8 janvier 2025

Introduction

En vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), EnviroCentre a l'obligation de cerner et d'éliminer les obstacles afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées dans certains domaines clés de la vie quotidienne. La politique d'EnviroCentre est axée sur trois principales normes d'accessibilité :

- Une norme pour le service à la clientèle, qui vise à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées afin qu'elles puissent avoir accès à nos biens et services.
- Une norme pour nos informations et nos communications, qui vise à rendre nos informations accessibles aux personnes handicapées.
- Une norme pour l'emploi, qui vise à garantir l'accessibilité de nos pratiques d'embauche et d'aide au personnel.

Énoncé de la politique

EnviroCentre s'engage à offrir un environnement sans obstacle à ses clients, employés, candidats et fournisseurs, ainsi qu'aux autres personnes qui accèdent à ses informations ou utilisent ses services. EnviroCentre utilise un bureau virtuel et s'engage à le rendre accessible à tous. Nous œuvrons à respecter les normes et les exigences de la LAPHO en tout temps. Nous sommes convaincus qu'en améliorant l'accessibilité pour les personnes handicapées, on entraîne des changements positifs dans l'ensemble de la communauté.

EnviroCentre offrira un environnement sûr, digne et accueillant à ses clients et à son personnel, et s'efforcera de répondre aux besoins des personnes handicapées de façon rapide et efficace. EnviroCentre comprend que les besoins des personnes handicapées ne sont pas toujours visibles et peuvent se révéler au fil du temps.

Objectif

Conformément à la LAPHO, la présente politique vise à souligner les responsabilités d'EnviroCentre dans la prestation de biens, de services et de possibilités aux personnes handicapées.

Application

Cette politique s'applique à tous les employés et bénévoles d'EnviroCentre.

Formation

EnviroCentre offre à tous ses employés et bénévoles une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle, les normes d'accessibilité de l'Ontario et les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui concernent les personnes handicapées. La formation couvre les éléments suivants :

- Objectifs de la LAPHO et exigences des normes sur le service à la clientèle.
- Conseils pour interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Conseils pour interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui reçoivent l'aide d'une personne ou d'un animal d'assistance.
- Les exigences d'accessibilité associées au poste de l'employé.

Par ailleurs, nous formons notre personnel de façon continue lorsque nous modifions nos politiques, pratiques et procédures. Nous avons un registre de suivi de la formation, qui précise la date de chaque formation.

Norme pour le service à la clientèle

Appareils fonctionnels

EnviroCentre s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de ses services, et nous formerons tous nos employés afin qu'ils se familiarisent avec ces appareils fonctionnels.

Communication

EnviroCentre s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées et à les consulter pour établir leurs besoins en matière d'information et de communication. Nous formons nos employés du service à la clientèle afin qu'ils communiquent par téléphone avec des mots clairs et simples, en parlant clairement et lentement.

Facturation

EnviroCentre s'engage à fournir des factures accessibles à tous ses clients. Nous fournirons nos factures dans un format adapté sur demande. Nous répondrons par téléphone ou par courriel à toutes les questions de nos clients concernant le contenu de leurs factures.

Animaux d'assistance

EnviroCentre fonctionne à partir d'un bureau virtuel, mais nous organisons parfois des réunions et des événements en personne. Lorsque c'est le cas, nous ferons de notre mieux pour louer des espaces où les animaux d'assistance sont autorisés. Si une activité a lieu dans un espace où les animaux sont interdits, nous proposerons à la personne handicapée d'autres options pour accéder à nos biens ou services, par exemple en demandant à un membre d'EnviroCentre de l'accompagner en l'absence de son animal d'assistance.

Personnes de soutien

Lorsque EnviroCentre organise une réunion ou une activité en personne dans un espace privé loué, chaque personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de soutien. EnviroCentre pourrait demander à une personne handicapée d'être accompagnée d'une personne de soutien si cela est nécessaire pour assurer sa santé et sa sécurité, ou celles des autres personnes présentes à l'événement. Avant d'exiger la présence d'une personne de soutien, EnviroCentre :

- consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
- tiendra compte des facteurs de santé et de sécurité en fonction des faits;
- établira s'il existe d'autres options raisonnables pour assurer la santé et la sécurité de la personne handicapée et des autres personnes présentes.

Une personne de soutien qui accompagne une personne handicapée n'aura pas à payer les éventuels frais qui s'appliquent à l'activité.

S'il faut discuter de sujets confidentiels avec une personne handicapée, la personne de soutien qui l'accompagne pourrait devoir signer une entente de confidentialité, et la personne handicapée devra consentir à discuter des sujets confidentiels en présence de sa personne de soutien avant d'entamer la discussion.

Avis d'interruption temporaire

Nous publierons des avis sur notre site Web et nos réseaux sociaux si nos services et technologies qui sont utilisés par des clients handicapés sont perturbés. Nous décrirons la nature de l'interruption, le moment prévu de la reprise du service et les autres options disponibles pendant l'interruption, le cas échéant.

Nous annoncerons publiquement à l'avance les interruptions de service planifiées, mais nous ne pourrions pas toujours fournir de préavis en cas d'interruption imprévue ou urgente.

Avis de disponibilité

La présente politique est disponible sur notre site Web et notre SharePoint interne, et elle sera continuellement mise à jour par notre équipe des opérations organisationnelles. Sur demande, EnviroCentre fournira la présente politique dans un format accessible ou avec une aide à la communication, selon les besoins.

Normes pour les informations et les communications

EnviroCentre s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées et souhaite offrir à tous un accès à l'information aussi efficace que possible.

Contenu du Site Web

Notre site Web et son contenu respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 de niveau A, et nous nous engageons à ce qu'ils respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 de niveau AA en janvier 2025. Nous employons des développeurs Web qui savent comment conformer un site Web à la LAPHO.

Formats accessibles et aides à la communication

EnviroCentre fournit des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées qui en font la demande, à un coût qui ne dépasse pas le coût normal facturé aux autres personnes. Nous traitons chaque demande dans les meilleurs délais et consultons le demandeur ou la demandeuse afin de tenir compte de ses besoins particuliers.

Processus de rétroaction

EnviroCentre souhaite répondre aux attentes des personnes handicapées et les surpasser. Nous encourageons le public et nos employés à nous transmettre leurs commentaires sur nos services grâce aux options suivantes :

- Par téléphone au 613-656-0100
- Par courriel à info@envirocentre.ca
- Par la poste : EnviroCentre, 1554, av. Carling, bureau 347, Ottawa (Ontario) K1Z 7M4 (veuillez noter que nous travaillons à partir d'un bureau virtuel et qu'il s'agit uniquement d'une adresse postale)

Si une personne handicapée a besoin d'autres options adaptées pour nous fournir ses commentaires, elle peut nous en faire la demande et nous tenterons de l'accommoder dans la mesure du possible. Notre superviseure des opérations examinera et traitera tous les commentaires dans les cinq jours ouvrables.

Normes d'emploi

EnviroCentre s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles. Nous ferons tout notre possible pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles en adhérant à des pratiques d'emploi inclusives qui soutiennent les personnes handicapées à toutes les étapes du recrutement et de l'emploi, y compris la formation et la progression professionnelle.

Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection

EnviroCentre informera ses employés et le public des accommodements offerts aux personnes handicapées pendant le processus de recrutement. Ces informations se trouveront dans toutes nos offres d'emploi et dans la section connexe de notre site Web.

Les personnes choisies pour une entrevue seront informées par téléphone ou par courriel que des accommodements sont offerts sur demande. Nous consulterons les personnes qui demandent des accommodements et ferons des efforts raisonnables pour leur offrir dans les meilleurs délais des accommodements qui tiennent compte de leurs handicaps.

Nos entrevues seront axées sur l'expérience et les compétences des candidats, sans discrimination à l'égard des personnes qui ont un handicap ou qui ont besoin d'accommodements. EnviroCentre s'engage à prendre des décisions d'embauche impartiales, fondées sur les compétences et l'expérience des candidats.

Lorsque nous offrirons un emploi à une personne, nous l'informerons de nos politiques concernant les accommodements offerts aux employés handicapés.

1554, avenue Carling, bureau 347, Ottawa (Ontario) K1Z 7M4 | 613-656-0100

www.envirocentre.ca

Aide aux employés

Nous informerons tous nos employés de nos politiques qui visent à soutenir nos employés handicapés.

Si un employé handicapé demande un accommodement, EnviroCentre le consultera pour pouvoir lui offrir les aides adaptées nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Plans d'accommodement et retour au travail

EnviroCentre a élaboré et instauré une procédure d'accommodement et de retour au travail (voir l'Annexe A) pour les employés qui reviennent au travail après une maladie ou une blessure, et qui ont besoin d'accommodements.

Gestion du rendement, développement de carrière et redéploiement

EnviroCentre s'engage à ce que ses employés handicapés aient un accès équitable à la gestion du rendement et au développement de carrière. Nos gestionnaires tiendront compte des besoins d'accessibilité et des plans d'accommodement de nos employés handicapés au moment d'évaluer leur rendement, de leur offrir des occasions de faire avancer leur carrière ou de les redéployer.

Modification des politiques en vigueur

EnviroCentre s'engage à modifier ou à supprimer toute politique qui ne respecte pas et ne favorise pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Ce document est accessible au public. Des versions adaptées accessibles sont disponibles sur demande.

Définitions

Accessibilité : Caractère d'une chose (produit, dispositif, information, service, installation ou espace public) qui ne comporte pas d'obstacles empêchant les personnes handicapées de participer pleinement à tous les aspects sociaux, économiques, politiques et culturels de la société, de façon autonome ou avec une aide au besoin.

Accommodement : Ajustement visant à prévenir et à éliminer les obstacles qui empêchent une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société d'une façon qui soit adaptée à sa situation particulière.

Appareil fonctionnel : Dispositif technique, appareil de communication ou tout autre outil servant à maintenir ou à améliorer les capacités fonctionnelles d'une personne handicapée.

Formats accessibles : Ressources utilisées par les personnes handicapées (notamment les gros caractères, les enregistrements audio, les versions électroniques, le braille, etc.).

Norme d'accessibilité : Norme d'accessibilité établie par règlement en vertu de l'article 6 de la LAPHO.

Obstacle : Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. L'obstacle peut être de nature physique, architecturale, communicationnelle, comportementale, technologique, politique ou pratique.

Aides à la communication : Sous-titrage, aides à la communication améliorée et alternative, formulations claires, langue des signes et autres aides qui rendent la communication efficace.

Handicap : (a) Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, y compris le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou un trouble moteur nécessitant le recours à un chien-guide, à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; (b) un état de déficience mentale ou intellectuelle; (c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus liés à la compréhension ou à l'utilisation de symboles ou de la langue parlée; (d) un trouble mental; (e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Gestion du rendement : Processus utilisé par l'employeur pour aider un employé à bien effectuer son travail en évaluant son efficacité et sa productivité.

Animal d'assistance : Animal utilisé par une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien : Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin d'elle-même, à répondre à ses besoins médicaux ou à accéder à des biens et services.

Annexes

Annexe A – [Procédure de retour au travail d'EnviroCentre](#)

Annexe B – [Plan de retour au travail d'EnviroCentre](#)

Annexe C – [Plan sur l'accessibilité d'EnviroCentre](#)