

# Plan d'accessibilité pluriannuel de Green Shield Canada (GSC)



Dans le présent plan d'accessibilité, nous exposons les actions et politiques que GSC a mises ou mettra en œuvre dans le but d'élargir les possibilités qui s'offrent aux personnes handicapées.

Ce plan pourra être fourni dans un format accessible sur demande.

Le plan d'accessibilité pluriannuel de GSC sera passé en revue et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

## Déclaration d'engagement

GSC s'est engagée à viser l'excellence en matière de service à la clientèle et, plus précisément, à combler les besoins de tous ses clients, y compris ceux qui présentent un handicap. Nous sommes résolus à assurer la dignité et l'indépendance des personnes handicapées, que le handicap soit apparent ou non; nous les traiterons avec courtoisie, ferons en sorte qu'elles se sentent à l'aise et respecterons leurs besoins en matière de mesures d'adaptation dans toutes leurs interactions avec GSC et ses employés.

## Norme en matière de service à la clientèle

GSC a établi des politiques, des pratiques et des procédures qui exigent le respect des principes ci-dessous dans la prestation des biens et services aux personnes handicapées :

- Respect de la dignité et de l'indépendance;
- Accessibilité des biens et services pour tous, y compris pour les personnes handicapées, en leur offrant des mesures d'adaptation au besoin;
- Prise en compte du handicap d'une personne dans nos communications;
- Prestation d'un service à la clientèle de qualité aux personnes handicapées qui ont recours à des appareils fonctionnels ainsi qu'à celles qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance. Les animaux d'assistance ainsi que les personnes de confiance seront admis dans nos établissements, dans les secteurs accessibles au public ou à des tiers;
- Communication d'un avis lorsque des installations ou services normalement utilisés par des personnes handicapées sont temporairement interrompus (p. ex., ascenseurs);
- Formation sur la façon d'agir et de communiquer avec des personnes ayant différents handicaps, y compris sur les mesures à mettre en œuvre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de GSC. Cette formation est offerte à toutes les personnes qui traitent avec le public ou des tiers, ainsi qu'aux employés qui participent à la conception des politiques, pratiques et procédures. Un registre de formation est tenu à jour;
- Gestion d'une procédure nous permettant de recevoir, et de faire le suivi, des commentaires et suggestions sur notre prestation de biens et services aux personnes handicapées.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2012

État – En application

## Accessibilité de l'information en cas d'urgence

GSC s'est engagée à faire en sorte que l'information publique en cas d'urgence soit accessible aux personnes handicapées, sur demande.

Les plans et procédures d'urgence mis à la disposition du public ainsi que l'information sur la sécurité publique sont communiqués dans un format accessible, ou sont fournis avec des auxiliaires de communication appropriés, sur demande.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2012  
État – En application

## Formation

GSC s'assurera qu'une formation incorporant les exigences relatives aux normes d'accessibilité et au Code des droits de la personne se rapportant aux personnes handicapées soit offerte :

- aux employés qui participent à la conception des politiques de GSC;
- à toutes les autres personnes qui participent à la conception des politiques de GSC;
- à quiconque fournit des biens ou services au nom de GSC.

Nous tenons à jour un registre sur la formation offerte.

Date de réalisation – Le 15 janvier 2015  
État – En application

## Information et communication

### 1. Modes d'accès et auxiliaires de communication

GSC s'est engagée à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous consulterons les personnes handicapées afin de déterminer quels sont leurs besoins en matière d'information et de communication.

Sur demande, nous mettrons diligemment à la disposition des personnes handicapées des formats accessibles et des auxiliaires de communication qui tiennent compte des besoins particuliers de la personne en matière d'accessibilité.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2016  
État – En cours

### 2. Accessibilité des sites Web et du contenu Web

GSC prendra les mesures nécessaires pour faire en sorte que tous les nouveaux sites Web ainsi que le contenu de ces sites soient conformes au critère de succès « 1.2.4 Captions (live) » et au critère de succès « 1.2.5 Audio Descriptions (pre-recorded) » des directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web. Par exemple, si la taille du texte est doublée, la page demeurera lisible et fonctionnelle.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2014 : Tous les nouveaux sites Web sont conformes au Niveau A des WCAG 2.0.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2021 : Tous les nouveaux sites Web sont conformes au Niveau AA des WCAG 2.0.

État – En cours

### 3. Procédure de communication de commentaires et suggestions

Les procédures permettant de recevoir, et de faire le suivi, des commentaires et suggestions, seront offertes dans un format accessible, ou des auxiliaires de communication seront offerts ou mis en place sur demande. Nous informerons le public que des formats accessibles et des auxiliaires de communications sont mis à sa disposition.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2015

État – En application

## Normes d'emploi

### 1. Information relative aux interventions d'urgence en milieu de travail

GSC communique à ses employés handicapés l'information relative aux interventions d'urgence dans un format adapté à leurs besoins (par exemple, dans le cas d'un employé ayant une déficience visuelle, l'information pourra lui être communiquée dans une police de caractères grande taille ou au moyen d'un fichier audio).

Si un employé handicapé a besoin d'aide pour accéder au format adapté de l'information relative aux interventions d'urgence en milieu de travail, GSC désignera une personne à cette fin. Si un employé est affecté à un autre secteur de l'entreprise ou si ses besoins en matière d'adaptation font l'objet d'une révision, les mesures le concernant seront revues.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2012

État – En application

### 2. Consignation des plans d'adaptation individuels

GSC informera tous les employés des politiques élaborées à l'intention des employés handicapés. Nous consulterons les employés handicapés afin de s'assurer que les renseignements nécessaires à la réalisation de leurs tâches et tout autre renseignement communiqué aux employés leur soient fournis dans un format accessible ou avec les auxiliaires de communication adéquats.

Pour déterminer si le format accessible ou l'auxiliaire de communication sont adéquats, GSC vérifiera auprès de l'employé concerné.

Cette procédure sera consignée par écrit.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2016

État – En cours

### 3. Procédure de retour au travail

GSC élaborera une procédure de retour au travail pour les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à un handicap. Cette procédure sera consignée par écrit.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2016  
État – En cours

### 4. Gestion du rendement, développement professionnel et réaffectation

GSC tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés en ce qui a trait à la gestion du rendement, au développement professionnel et aux réaffectations.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2016  
État – En cours

### 5. Recrutement

GSC s'est engagée à observer des pratiques d'emploi justes et accessibles.

Sur demande, GSC offrira des mesures d'adaptation aux personnes handicapées dans le cadre des procédures de recrutement, d'évaluation et de sélection de candidats.

Si le candidat choisi a besoin de mesures d'adaptation, GSC le consultera pour s'assurer de lui fournir des mesures qui répondent à ses besoins.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2016  
État – En cours

## Norme pour la conception des espaces publics

GSC s'est engagée à prendre en compte les normes pour la conception des espaces publics afin de supprimer les obstacles dans les espaces publics, comme les aires de restauration extérieure destinées à l'usage du public, les voies piétonnières, le stationnement accessible, l'obtention de services et la planification de l'entretien.

Ces normes pour la conception des espaces publics s'appliquent aux nouvelles constructions et aux changements majeurs apportés aux caractéristiques existantes.

Date de réalisation – Le 1<sup>er</sup> janvier 2017  
État – En cours