



# PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2024-2027



Peoples Group



## Plan d'accessibilité du Groupe Peoples – 2024-2027

<b>Dernière mise à jour :</b> 24 mai 2024	<b>N° de version :</b> 01	<b>Date :</b> 2024-2027  <b>Titre :</b> Plan d'accessibilité du Groupe Peoples
<b>Le ou les secteurs d'activité touchés :</b>	Tous	
<b>Coordonnées des personnes-ressources et contributeurs</b>	<p>Veillez noter que le présent document est également offert en médias substituts sur demande. Vos commentaires sur le plan sont les bienvenus. Vous pouvez nous en faire part par la poste, par l'entremise de notre site Web, par courriel ou par téléphone, aux coordonnées ci-dessous.</p> <p>Groupe Peoples 888, rue Dunsmuir, bureau 1400, Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3K4 Site Web : <a href="http://PeoplesTrust.com">PeoplesTrust.com</a> Courriel : <a href="mailto:Accessible@peoplesgroup.com">Accessible@peoplesgroup.com</a> Téléphone : 604-683-2881</p>	
	<b>Expert en la matière :</b>  Tammy Downey  Directrice principale, services généraux	<b>Expert en la matière :</b>  Ashley White  Directrice principale, ressources humaines et culture d'entreprise

### Déclaration sur l'accessibilité

Le Groupe Peoples offre des services financiers personnalisés à la population canadienne depuis plus de 35 ans. En effet, depuis 1985, nous nous faisons un devoir d'offrir un service à la clientèle exceptionnel, solidement ancré sur notre vaste expérience et notre connaissance approfondie des produits. Au fil des ans, nous avons judicieusement élargi notre gamme de produits et de services en fonction des besoins des clients. Nous espérons poursuivre sur cette lancée dans les années à venir. Le Groupe Peoples offre des services financiers par l'entremise d'une sélection de partenaires et de canaux. Nous proposons une gamme diversifiée de produits et services, notamment des prêts aux particuliers, des services de dépôt,

des prêts hypothécaires commerciaux, des services aux entreprises et des services de titrisation, ainsi que des solutions de paiement et des services de cartes.

Le Groupe Peoples tient à garantir l'égalité d'accès et de participation aux personnes en situation de handicap et à les traiter dans le respect de leur dignité et de leur autonomie. Nous valorisons l'intégration et entendons répondre aux besoins de tous dans des délais raisonnables. Nous y parviendrons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité, notamment en nous conformant aux exigences de la loi en matière d'accessibilité.

### Questions d'ordre général

Soucieux d'offrir un environnement de travail accessible, le Groupe Peoples fera appel à des experts-conseils en 2024 pour s'assurer que son plan d'accessibilité couvre tous les points fondamentaux et demeure ouvert aux suggestions d'amélioration. Les commentaires des employés et des clients nous aideront à cerner les obstacles à l'accessibilité et à répondre aux besoins de tous.

Les parties prenantes et les employés actuels peuvent nous faire part de leurs commentaires de l'une ou l'autre des manières suivantes :

1. Les employés peuvent s'adresser à leur supérieur ou à leur chef d'équipe, ou communiquer avec le Groupe Peoples par l'un des moyens ci-dessous.
2. Par téléphone, au 604-683-2881
3. Par courriel à [accessible@peoplesgroup.com](mailto:accessible@peoplesgroup.com)
4. Par la poste, en écrivant à notre siège social :  
888, rue Dunsmuir, bureau 1400, Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3K4

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront pris en charge par les membres du comité de santé et de sécurité au travail (CSST), qui répondront dans les 5 à 10 jours ouvrables suivants. Le Groupe Peoples veille à ce que son mécanisme de rétroaction soit accessible aux personnes en situation de handicap en offrant ou en prenant les mesures nécessaires pour fournir des formats et des services de communication accessibles sur demande.

### Installations

Dans le cadre de l'examen de l'accessibilité de nos locaux, nous avons tenté d'adopter la perspective d'une personne en situation de handicap. C'est dans cette optique que nous avons pris les mesures suivantes :

- Installation d'un dispositif d'ouverture automatique de la porte à l'entrée, actionnable d'un simple geste de la main.
- Vérification régulière du bon fonctionnement des ascenseurs.
- Examen périodique des bureaux, chaises et écrans afin d'en garantir l'ergonomie.
- Présence de toilettes accessibles dans nos locaux.
- Présence de toilettes non genrées dans nos locaux.
- Accessibilité des couloirs et des salles de réunion aux personnes en fauteuil roulant.

## Technologie

Dans le cadre de l'examen de nos outils technologiques, nous avons adopté la perspective d'une personne ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité. C'est dans cette optique que nous avons pris les mesures suivantes :

- Disponibilité d'une fonction de transcription intégrée dans tous les produits Microsoft.
- Disponibilité d'équipement technologique ergonomique (p. ex. claviers, souris, casques-micros).
- Possibilité de participer virtuellement aux réunions en cas d'incapacité d'être en présentiel pour des raisons de santé mentale ou physique.

## Processus

Dans le cadre de l'examen de nos processus, nous avons tenté d'adopter la perspective d'une personne en situation de handicap. C'est dans cette optique que nous avons pris les mesures suivantes :

- Création d'une adresse courriel pour toutes les questions relatives à l'accessibilité ([accessible@peoplesgroup.com](mailto:accessible@peoplesgroup.com)).
- Création d'une adresse courriel pour le recrutement à l'intention des personnes en situation de handicap qui pourraient avoir besoin d'assistance pour poser leur candidature ([recruiting@peoplesgroup.com](mailto:recruiting@peoplesgroup.com)).
- Diffusion des coordonnées permettant de communiquer avec nos différents secteurs d'activité en français et en anglais par téléphone, par courriel ou en personne.
- Possibilité d'avoir recours aux services de traducteurs, de conseillers et de professionnels de soutien par l'entremise de différents intermédiaires, notamment Lifeworks (TELUS Santé).

Le paragraphe qui suit est tiré de la page *Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité* du site Web du gouvernement du Canada. Les domaines mentionnés sont décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

La LCA a pour objet la transformation du Canada, dans le champ de compétence législative du Parlement, en un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2040, à l'avantage de tous, en particulier des personnes handicapées, particulièrement par la reconnaissance et l'élimination d'obstacles — ainsi que la prévention de nouveaux obstacles — dans les domaines suivants :

1. Emploi
2. Environnement bâti
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)
4. Communications, autres que les TIC
5. Acquisition de biens, de services et d'installations
6. Conception et prestation de programmes et de services
7. Transport

## 1. Emploi

Nous nous engageons à créer un environnement de travail qui favorise une meilleure représentation des personnes en situation de handicap. Nous avons mené un examen interne de nos lieux de travail afin de cerner les problèmes d'accessibilité et de trouver des solutions. Ainsi, une porte automatique s'ouvrant d'un simple geste de la main a été installée pour garantir l'accessibilité de nos bureaux. Nous avons également consulté un cabinet externe pour nous assurer que notre plan d'accessibilité est conforme aux normes en vigueur et répond aux besoins en matière d'adaptation (voir l'annexe 2). De plus, nous avons sollicité l'avis de nos employés dans le cadre d'un sondage sur l'accessibilité de notre environnement de travail. Pour en savoir davantage sur le sondage et ses résultats, consultez l'annexe 1.

Le Groupe Peoples s'engage à mettre en place des mesures d'adaptation pour les candidats et les employés en situation de handicap, dès maintenant et à l'avenir. Nous prévoyons notamment revoir notre politique en matière de recrutement d'ici la fin de 2024 afin de garantir l'accessibilité à tous les candidats. Nous avons aussi mené en 2024 un premier sondage auprès de nos employés afin de savoir comment nous nous en tirons en matière d'accessibilité et de connaître leur avis sur les améliorations à apporter. Les résultats de ce sondage sont présentés plus loin dans le présent document.

Étant donné que notre effectif évolue constamment, nous entendons mener un nouveau sondage chaque année pour recueillir de nouvelles opinions, connaître de nouveaux points de vue et obtenir des suggestions d'amélioration. Nous solliciterons régulièrement nos employés pour savoir si les politiques du Groupe Peoples en matière d'accessibilité répondent à leurs besoins. Le Groupe Peoples s'engage à réviser périodiquement ses politiques, processus et pratiques en consultation avec des experts et en tenant compte des commentaires reçus, notamment dans les domaines suivants :

1. Recrutement
2. Accueil et intégration des nouveaux employés
3. Formation
4. Réaffectations

Afin de rester au fait des obstacles à l'accessibilité qui pourraient se présenter, le Groupe Peoples continuera de tenir des consultations internes et externes et de recueillir les commentaires transmis par l'entremise de son site Web, par la poste, par téléphone et par courriel. Toute l'information obtenue sera examinée par notre comité de santé et de sécurité au travail (CSST), qui proposera des mesures d'adaptation appropriées (voir l'organigramme à l'annexe 3).

Par ailleurs, nous offrons depuis 2020 à nos employés la possibilité de travailler à distance ou au bureau, un mode de travail hybride qui favorise l'accessibilité. Nous nous engageons à poursuivre nos efforts pour rendre nos processus, installations, technologies et services accessibles à tous, en particulier aux personnes en situation de handicap. En s'appuyant sur les renseignements obtenus par le truchement des demandes et suggestions reçues et des commentaires formulés dans le cadre d'exercices de consultation, le Groupe Peoples s'efforcera de répondre aux besoins et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans tous les domaines.

## 2. Environnement bâti

Nos bureaux sont situés dans des édifices modernes, conçus en tenant compte des normes d'accessibilité. Rampes d'accès, ascenseurs, escaliers mécaniques et portes automatiques font partie intégrante de notre environnement. La signalétique des toilettes est également dotée d'indications en braille.

Nous avons opté pour des chaises de bureau ergonomiques et des bureaux réglables qui permettent de travailler assis, debout ou dans n'importe quelle position intermédiaire. Nous entendons améliorer continuellement notre environnement en restant à l'écoute des besoins des personnes en situation de handicap, en menant des exercices de consultation et en tenant compte des questions, demandes et commentaires formulés. Le Groupe Peoples s'engage en outre à choisir des installations accessibles dans le cadre des projets de construction et de réaménagement de ses locaux.

## 3. Technologies de l'information et des communications (TIC)

Le Groupe Peoples offre à tous ses employés la possibilité de travailler à distance et l'accès aux outils dont ils ont besoin pour faire leur travail avec plus de flexibilité.

Nous poursuivons les consultations sur l'accessibilité afin de cerner les améliorations qui pourraient être apportées.

## 4. Communications

Nous communiquerons avec les personnes en situation de handicap d'une manière qui tient compte de leurs besoins particuliers et nous travaillerons de concert avec elles pour déterminer les moyens de communication qui leur conviennent le mieux. Nous pourrions notamment :

1. Consulter les personnes en situation de handicap pour convenir avec elles des options les plus adaptées en matière de communication.
2. Changer la police et la couleur utilisées dans nos communications pour en améliorer la lisibilité.
3. Transmettre l'information par l'entremise de pages Web, de communiqués de presse, des médias sociaux, de photos, de vidéos, de brochures et d'affiches, en veillant à ne pas nous limiter aux outils numériques.
4. Promouvoir l'utilisation d'un langage clair et simple dans nos communications.

## 5. Acquisition de biens et de services

Il suffit de visiter nos bureaux pour constater que le Groupe Peoples s'efforce de choisir des biens et des services qui répondent aux besoins des personnes en situation de handicap. Nos locaux sont aménagés avec de larges allées, des bureaux réglables et des chaises ergonomiques. Nous continuerons de tenir compte de l'accessibilité dans le choix des biens, des services et des installations que nous achetons.

## 6. Conception de programmes et de services

Bien que les réunions en présentiel aient été la manière traditionnelle de rassembler les employés, la mise en place d'un environnement de travail hybride permet maintenant aux employés et aux partenaires du Groupe Peoples de se retrouver et d'échanger virtuellement. Grâce aux fonctionnalités de Microsoft Teams, les participants peuvent enregistrer les réunions et obtenir des transcriptions. Le Groupe Peoples demeure ouvert aux suggestions d'amélioration quant à l'accessibilité de ses programmes et services de formation.

## 7. Transport

Lorsqu'il organise le transport de ses employés qui doivent se déplacer dans le cadre de leur travail, le Groupe Peoples offrira des services de transport adapté sur demande. Cette mesure d'adaptation ne s'applique qu'aux déplacements à des fins professionnelles.

\*\*\*\*\*

## Consultations

Dans le cadre de l'élaboration de son plan d'accessibilité, le Groupe Peoples a consulté des entreprises ayant des besoins similaires en matière d'accessibilité, notamment des établissements bancaires, des maisons d'enseignement et des commerces de détail. Au cours de ce processus, le Groupe Peoples a également fait appel à des professionnels des ressources humaines. Grâce à cette démarche, nous avons compris que les handicaps peuvent se présenter sous des formes physiques et non physiques, et qu'il est important de maintenir une bonne communication afin d'identifier les nouveaux besoins au fur et à mesure qu'ils apparaissent chez les différentes parties prenantes.

Il convient de noter que le Groupe Peoples ne recueille pas de données sur les employés en situation de handicap, ce qui a posé un défi au moment de demander l'avis de ce groupe de personnes. Il a donc été décidé d'envoyer un sondage de consultation en ligne à un échantillon de 15 % de notre personnel en contact avec la clientèle afin de recueillir leur avis sur l'accessibilité du Groupe Peoples. Les répondants avaient 5 jours pour réaliser le sondage, ce qui a permis d'obtenir un taux de participation de 86 % parmi les personnes interrogées. Les réponses pouvaient être partagées de manière anonyme.

Questions du sondage de consultation interne -

1. Avez-vous rencontré ou vu un obstacle à l'accessibilité au sein du Groupe Peoples dans l'un des domaines suivants?
  - Emploi
  - Environnement bâti (p. ex. chaises, bureaux, portes, rampes)
  - Technologies de l'information et des communications (TIC)
  - Communications, autres que les TIC
  - Acquisition de biens, de services et d'installations
  - Culture
  - Conception et prestation de programmes et de services
  - Transport

2. Pour chaque obstacle identifié ou dont vous avez été témoin, veuillez décrire brièvement l'impact qu'il a eu sur vous ou sur une autre personne.
3. À votre avis, comment les obstacles identifiés pourraient-ils être éliminés, surmontés ou évités?
4. À votre avis, le Groupe Peoples fait-il un bon travail en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap? (oui ou non)
5. Décrivez brièvement quels sont, selon vous, les bons et les mauvais coups du Groupe Peoples en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap.
6. Souhaitez-vous ajouter d'autres commentaires afin de nous aider à identifier les domaines qui doivent être améliorés en matière d'accessibilité?

Les résultats du sondage ont été compilés et sont joints en annexe au présent plan. Les recommandations seront présentées au CSST pour examen.

Pour des raisons de gouvernance, le Groupe Peoples s'est associé à une société d'experts-conseils externe spécialisée en accessibilité afin de couvrir de façon optimale les besoins en matière d'accessibilité en fonction d'un vaste éventail de facteurs. Dans le cadre de consultations avec la division People Access d'Excellence Canada ([www.excellence.ca](http://www.excellence.ca)), notre plan a été examiné, révisé et mis à jour afin de tenir compte des recommandations formulées par des professionnels qualifiés. Grâce à Excellence Canada, nous serons en mesure d'élaborer un meilleur plan d'accessibilité pluriannuel.

De plus, par l'intermédiaire d'Excellence Canada, le Groupe Peoples a pu mener des consultations auprès de personnes en situation de handicap. Les personnes consultées présentaient des handicaps variés, allant de la mobilité réduite à la perte de la vision en passant par les troubles d'apprentissage. Elles ont révisé notre plan d'accessibilité et nous ont transmis leurs suggestions d'amélioration, que nous avons intégrées au document. Des modifications ont été apportées à la terminologie utilisée et aux délais prévus pour répondre aux demandes, et la taille de l'échantillon d'employés interrogés dans le cadre de nos futurs sondages sera ajustée. Excellence Canada a également suggéré que la portée de notre plan pourrait être améliorée en intégrant les personnes souffrant de handicaps invisibles. Le Groupe Peoples s'engage à continuer ses recherches pour rendre son plan plus inclusif à l'avenir. Pour faire suite aux suggestions d'Excellence Canada, une transcription audio du plan sera téléchargée sur le site Web afin d'en faciliter l'accès pour les personnes ayant une déficience visuelle.

### Budget et ressources

Le Groupe Peoples s'engage à garantir l'accessibilité de son lieu de travail et à faire en sorte que les différents comités, y compris l'équipe chargée de la santé et de la sécurité au travail, consacrent du temps et un budget à la création et au maintien d'un lieu de travail accessible.

Chaque service dispose d'un budget spécifique pour l'amélioration des processus afin de garantir l'accessibilité aux technologies, installations et procédés, des éléments clés de l'entreprise. Nous répondons ainsi aux besoins croissants des personnes en situation de handicap.

En outre, l'équipe des ressources humaines et de la culture d'entreprise, l'équipe des services généraux et toutes les équipes interagissant avec les parties prenantes internes et externes s'engagent à travailler en vue d'éliminer les obstacles dans tous les aspects de notre travail. Nous nous efforçons de créer et de favoriser un environnement respectueux, exempt de discrimination et axé sur le bien-être. Lorsque nous



ne sommes pas en mesure de prévoir les défis qui pourraient se présenter, nous faisons appel à l'expertise de consultants.

### Formation

Dans le cadre de la mise à jour et de l'amélioration de notre plan d'accessibilité, Excellence Canada offrira aux employés du Groupe Peoples une formation continue sur la sensibilisation à l'accessibilité.

### Tenue de registres

Les registres liés au plan d'accessibilité seront conservés sur le portail du Groupe Peoples, dans la section CSST. Les renseignements sur les consultations et la collecte des données, ainsi que les copies des commentaires et des questions y seront notées et sauvegardées afin qu'elles puissent faire l'objet de discussions et d'un examen par le comité. En outre, toutes les mesures prises pour répondre aux demandes et aux questions seront consignées, ce qui permettra de tirer des leçons sur les obstacles à éliminer et sur les mesures à prendre pour éviter les obstacles à l'avenir. Le CSST sera le principal groupe responsable de recueillir de l'information sur les obstacles, d'éliminer ceux identifiés et de les prévenir. Si les employés rencontrent un obstacle à l'accessibilité, ils sont encouragés à le signaler en écrivant un courriel à [accessible@peoplesgroup.com](mailto:accessible@peoplesgroup.com). Cette adresse courriel est vérifiée régulièrement. Les répondants peuvent utiliser le courrier électronique, notre site Web, la poste ou le téléphone. Les coordonnées sont fournies au début du présent plan d'accessibilité.

\*\*\*\*\*

### Annexes

#### **Annexe 1 - Questions et résultats du sondage interne du Groupe Peoples.**

##### **SONDAGE INTERNE DE CONSULTATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DU GROUPE PEOPLES**

#### **1. Avez-vous rencontré ou vu un obstacle à l'accessibilité au sein du Groupe Peoples dans l'un des domaines suivants?**

Domaines	Réponses
Emploi	0
Environnement bâti (p. ex. chaises, bureaux, portes, rampes)	1
Technologies de l'information et des communications (TIC)	0
Communications, autres que les TIC	0
Acquisition de biens, de services et d'installations	0
Culture	0
Conception et prestation de programmes et de services	1
Transport	0
Réponses totales	2

**2. Pour chacun des obstacles que vous avez rencontrés ou dont vous avez été témoin, veuillez décrire brièvement l'obstacle ainsi que son impact sur vous ou sur une autre personne.**

Réponse 1	Les portes vitrées donnant accès aux bureaux ne permettent pas aux personnes en fauteuil roulant ou avec des béquilles d'entrer avant que la porte ne se referme. L'accès aux salles de bain est impossible puisque les portes doivent être ouvertes manuellement de l'extérieur et de l'intérieur. Les portes donnant accès aux salles de réunion doivent également être ouvertes manuellement de l'intérieur et de l'extérieur.
Réponse 2	Difficile d'obtenir l'information lors du lancement d'un nouveau produit (canal ou partenaire).
Réponse 3	Je n'ai pas rencontré personnellement d'obstacle et je n'ai pas vu d'impact sur qui que ce soit.

**3. À votre avis, comment les obstacles identifiés pourraient-ils être éliminés, surmontés ou évités?**

Réponse 1	Des boutons-poussoirs pour fauteuils roulants devraient être installés des deux côtés des portes. Même pour une personne qui se casse un bras ou une jambe, les portes sont très difficiles à ouvrir et l'aide d'un collègue est essentielle. Il n'y a pas toujours des gens aux alentours pour aider.
Réponse 2	Lors du lancement d'un nouveau produit, l'ajout d'une simple introduction (depuis quand, comment faire du profit, point de contact chez GP, etc.) dans le portail serait bien. S'il y a des enjeux en matière de confidentialité, des renseignements détaillés sur nos produits par filiales seraient les bienvenus. Il semble que nous ne connaissions pas nos produits ou services (y compris les SCP/SPP).

**4. À votre avis, le Groupe Peoples fait-il un bon travail en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap?**

Oui - 6 Non - 0
--------------------

**5. Décrivez brièvement quels sont, selon vous, les bons et les mauvais coups du Groupe Peoples en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap.**

Réponse 1	Les personnes qui se déclarent en situation de handicap sont accueillies avec respect et dans un esprit d'entraide. L'équipe des ressources humaines et de la culture d'entreprise a l'honnêteté d'admettre qu'elle ne sait pas tout et est disposée à demander une consultation externe pour trouver une solution.
Réponse 2	Je ne vois aucun problème d'accessibilité au sein du Groupe Peoples.
Réponse 3	Merci d'avoir organisé ce sondage qui permet de s'assurer que le GP continue à créer des lieux de travail accessibles pour tous ses employés.

Réponse 4	Le bureau est situé dans un bâtiment accessible à tous. Deux portes sont dotées d'un dispositif d'ouverture automatique, et l'une de ces portes n'est jamais vraiment fermée. Les espaces de bureau et les bureaux permettent pratiquement tous les types d'accessibilité.
Réponse 5	Le bureau est facilement accessible aux fauteuils roulants et j'aime qu'il offre une configuration ergonomique. J'aime également la flexibilité qu'offre la possibilité de travailler à domicile.
Réponse 6	Les bureaux sont facilement accessibles, les entrées sont suffisamment larges, les surfaces de travail sont faciles à monter ou à baisser et il y a suffisamment d'espace dans les allées entre les bureaux.

**6. Souhaitez-vous ajouter d'autres commentaires afin de nous aider à identifier les domaines qui doivent être améliorés en matière d'accessibilité?**

Réponse 1	Inclure les sujets de la santé mentale (TDAH, dyslexie) et des handicaps physiques dans les vidéos de formation sur l'inclusion pour montrer comment nous pouvons être plus compréhensifs à l'égard de nos collègues.
Réponse 2	Aucun pour le moment, j'estime que le Groupe Peoples fait du bon travail.
Réponse 3	Prévoit-on d'équiper l'une des portes donnant sur l'espace de bureau/réception d'un dispositif d'ouverture automatique? C'est le seul endroit qui pourrait être problématique.
Réponse 4	Je me considère en relativement bonne santé et je ne suis donc peut-être pas la meilleure personne pour parler d'accessibilité.

## Annexe 2 - Consultation menée par Excellence Canada

### Sommaire de l'examen du comité sur la LCA

Compagnie de Fiducie Peoples

#### Préparé par :

Sarah White et Stephanie

Quick

Avec Acede Consulting Group Inc.

#### Membres du groupe de consultation :

Participants :	Handicap/expérience vécue :
Rob	Mobilité réduite
Stephanie	Professionnelle en santé mentale, troubles de la vision
Heather	Troubles de l'apprentissage, perte de la vision
Kaylee	Mobilité réduite

La consultation a eu lieu du 14 au 20 mai 2024.

Les participants ont été invités à donner leur avis sur la mise en forme et la lisibilité du document, et à proposer des pistes d'amélioration. Nous avons demandé aux participants si les objectifs du plan étaient suffisamment précis et opportuns. Notre objectif était de vérifier si nous tenions compte d'un nombre suffisant de handicaps et si ceux-ci étaient représentatifs de leur clientèle. Les participants ont également été invités à formuler des recommandations générales ou à faire part de leurs commentaires.

#### Réponses consolidées à la consultation :

Notes générales d'évaluation	<p>Terminologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout au long du plan, on trouve des formulations qui datent et qui doivent être supprimées. En particulier, l'utilisation des mots « handicapé » et « personne ayant des limitations ». Il est fortement recommandé d'utiliser un langage centré sur la personne et basé sur ses forces. Par exemple, on préconisera l'utilisation de « personnes en situation de handicap » plutôt que « personnes ayant des limitations ».</li> </ul> <p>Portée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le comité convient qu'il pourrait y avoir plus d'inclusivité lorsqu'il est fait référence aux personnes <u>en situation de handicap</u>. <u>L'accent est mis sur les</u> « handicaps physiques », sans tenir compte des handicaps invisibles.</li> </ul>
------------------------------	--



Ceux-ci comprennent, entre autres, les déficiences visuelles ou auditives, les problèmes de santé mentale et les difficultés d'apprentissage ou de traitement des informations.

L'accessibilité va au-delà de l'ergonomie.

- Les options offertes par un « environnement de travail hybride » sont intéressantes, mais l'environnement bâti du bureau doit être accessible à toutes les personnes qui choisissent de l'utiliser. Un lieu de travail hybride ne signifie pas que l'espace de bureau ne peut être utilisé que par ceux qui sont en mesure d'y accéder - il doit être accessible à tous les employés et utilisateurs de services.
- Nous pensons que la formation pourrait aller au-delà des normes définies dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) afin de créer une culture plus inclusive au sein de l'entreprise.

Délais

- Un délai de réponse de 10 à 15 jours ouvrables semble inadéquat. Si des recommandations concernant l'inclusion ou l'adaptation sont formulées, elles devraient être traitées et étudiées avec plus de rapidité.
- L'établissement d'un objectif général pour 2040 ne montre pas nécessairement que l'inclusivité est une priorité. Dans la mesure du possible, il serait pertinent de préciser des dates et des livrables pour montrer l'urgence et les efforts déployés pour parvenir à un environnement plus inclusif pour tous.

Commentaires/sondages

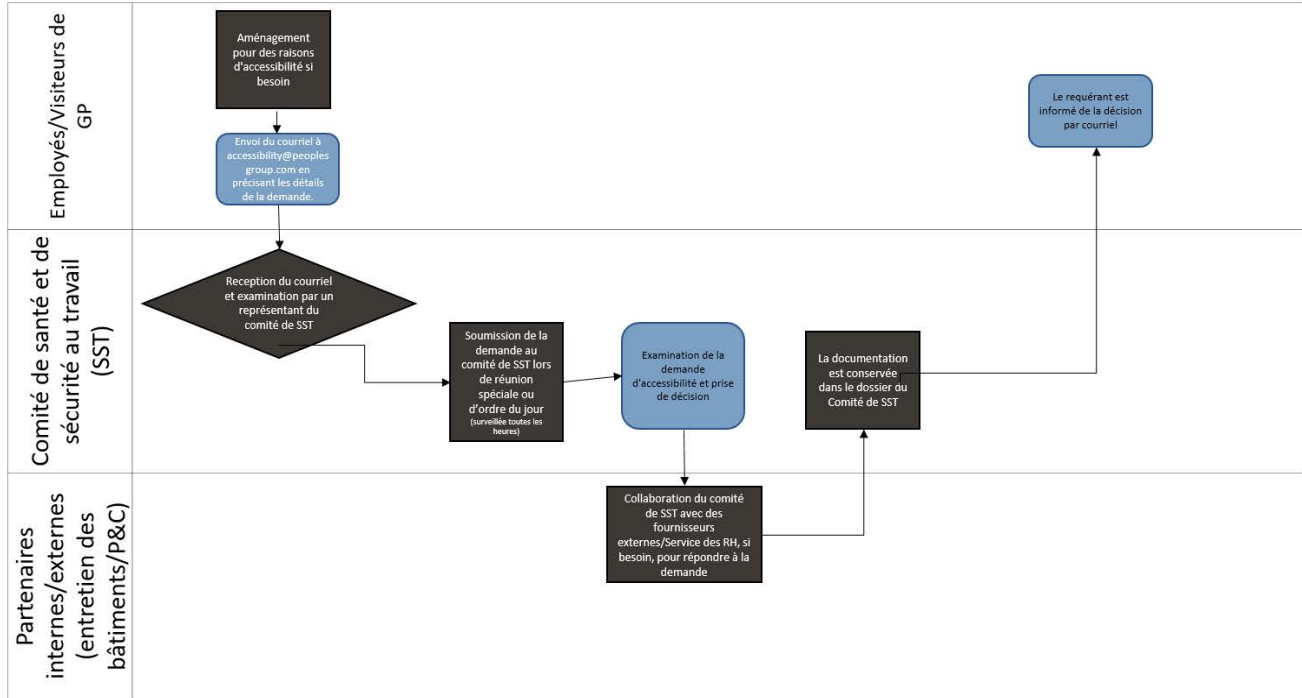
- Le comité salue l'engagement de l'entreprise à s'améliorer. Un excellent moyen d'identifier les obstacles à l'accessibilité et de procéder aux ajustements nécessaires est d'intégrer les commentaires recueillis dans le cadre des sondages.
- En augmentant la taille de l'échantillon et en veillant à ce que les employés et les utilisateurs de services puissent soumettre leurs commentaires de manière anonyme, une plus grande participation et une plus grande inclusivité seront favorisées.

Suggestions/commentaires sur la mise en forme	- La mise en forme et la lisibilité du plan sont suffisantes. Le document est facile à suivre et à parcourir.
Questions/commentaires	<p>Le comité s'est interrogé sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entreprise dispose-t-elle d'un comité ou d'une personne chargée de l'accessibilité ou cette responsabilité est-elle confiée à un consultant externe?</li> <li>- Qui est chargé de veiller à ce que l'organisation respecte les normes réglementaires?</li> <li>- Il a été mentionné que des changements dans l'environnement bâti sont en cours. Ces modifications sont-elles basées sur le code national?</li> <li>- Les <u>utilisateurs de service</u> ont-ils eu l'occasion de répondre au sondage <u>au même titre que les employés</u>?</li> </ul>

**Conclusion :**

En prenant l'initiative de recueillir les commentaires des membres du comité, le plan d'accessibilité fait un pas dans la bonne direction et démontre de bonnes intentions pour favoriser un environnement plus inclusif. Le plan pourrait être bonifié en tenant compte d'une plus grande variété de handicaps et en augmentant la taille de l'échantillon afin de recueillir des données plus complètes. L'engagement et la priorité accordés à l'inclusion montrent aux employés et aux utilisateurs des services qu'il est important pour l'entreprise d'assurer un accès sans obstacle aux services et aux installations.

### Annexe 3 - Organigramme des responsabilités en matière d'accessibilité



### Annexe 4 - Sources :

<https://www.canada.ca>

<https://www.ontario.ca/fr/page/comment-former-votre-personnel-au-sujet-de-laccessibilite>

<https://excellence.ca/>