



Politique

sur l'accessibilité

DATE DE CRÉATION : MAI 2014
DERNIÈRE RÉVISION : AOÛT 2023

Table des matières

1. Engagement à créer et maintenir l’accessibilité et un environnement accessible	2
2. Définitions	2
2.1 Handicap	2
2.2 Obstacle	3
2.3 Description	4
3. Politiques connexes	4
3.1 Politique sur le service à la clientèle	4

1. Engagement à créer et maintenir l’accessibilité et un environnement accessible

Addenda Capital s’engage à offrir un environnement accessible qui donne à tous un accès égal aux services et aux programmes d’Addenda Capital d’une manière qui respecte la dignité et l’autonomie des personnes handicapées. Cet engagement vise à créer et à favoriser un environnement inclusif à la fois attentionné et accommodant pour tous, y compris les personnes aux prises avec des incapacités. Nous continuerons d’empêcher l’apparition d’obstacles en adoptant des attitudes d’inclusion et de soutien positif, et en évitant les comportements qui dévalorisent et limitent le potentiel des personnes handicapées.

Addenda Capital appuie les objectifs de la Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO) et établira ses politiques, ses pratiques et ses procédures conformément aux normes en matière d’accessibilité énoncées dans la LAPHO, notamment en ce qui concerne le service à la clientèle, l’information et la communication, l’emploi, les aménagements et les transports.

En œuvrant à la réalisation des objectifs du présent engagement, Addenda Capital se promet d’offrir un cadre de travail dépourvu d’obstacles et de satisfaire à toutes les exigences légales en vigueur. Elle entend également respecter ses propres politiques et objectifs qui consistent à identifier et enlever les obstacles existants, de même qu’à éviter que de nouveaux obstacles surgissent, pour des personnes handicapées susceptibles de contrecarrer leur capacité de faire plein usage des services offerts par Addenda Capital.

2. Définitions

2.1 Handicap

Selon la législation en matière de droits de la personne, un handicap se définit comme suit :

a) **tout degré d’incapacité physique, d’infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et notamment :**

- 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
 - la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif.
- b) **un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;**
- c) **une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;**
- d) **trouble mental; ou**
- e) **une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.**

2.2 Obstacle

Un obstacle s'entend de tout élément qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à la société en raison de son incapacité. Par exemple :

- des obstacles physiques (p. ex., une marche à l'entrée d'un immeuble ou une porte trop lourde pour être ouverte par une personne dont la mobilité et la force des membres supérieurs sont limitées);
- des obstacles liés à l'architecture (p. ex., une entrée ou une porte trop étroite pour permettre le passage d'un fauteuil roulant ou d'un triporteur ou quadriporteur);
- des obstacles liés à l'information et à la communication (p. ex., une publication qui n'est pas offerte en gros caractères);
- des obstacles liés à l'attitude (p. ex., croire à tort qu'une personne handicapée ne peut effectuer une tâche donnée ou ignorer un client en fauteuil roulant);

- des obstacles technologiques (p. ex., un site Web qui n'est pas accessible aux personnes qui doivent utiliser un lecteur sonore d'écran);
- des obstacles liés aux politiques et aux pratiques (p. ex., interdire l'accès aux animaux, exclure ou renvoyer les personnes qui ont besoin d'un animal pour fonctionner);

2.3 Description

Addenda Capital s'engage à réduire et à éliminer les obstacles présents dans son environnement à l'intention des employés et des clients qui ont des incapacités, et à leur offrir des services qui répondent aux exigences de la législation en matière de droits de la personne et des autres lois provinciales comme la LAPHO. Addenda Capital révisera ses politiques, ses pratiques et ses procédures et les modifiera de manière à refléter toute modification apportée à la législation.

Pour atteindre ses objectifs, Addenda Capital prendra les mesures suivantes :

- identifier les obstacles;**
- éliminer les obstacles désignés;**
- empêcher l'apparition d'obstacles;**
- accroître la sensibilisation à l'égard des initiatives visant l'accessibilité à tous les niveaux de l'entreprise;**
- faire la promotion des politiques et des procédures en matière d'accessibilité pour les employés et les clients, et s'y conformer.**

3. Politiques connexes

3.1 Politique sur le service à la clientèle

a) Objectif

La politique sur l'accessibilité d'Addenda Capital et son engagement à fournir des services à la clientèle accessibles guident ses pratiques relatives à l'offre de services aux personnes handicapées, conformément aux lois provinciales comme la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). La présente politique s'applique à tout le personnel d'Addenda Capital, aux bénévoles et aux tiers entrepreneurs qui traitent avec le public pour le compte d'Addenda Capital, et à ceux qui participent à l'élaboration des politiques et des procédures d'Addenda Capital.

La haute direction d'Addenda Capital s'engage à améliorer l'accessibilité et les chances pour les personnes handicapées et s'acquittera de cette tâche en enlevant les obstacles et en empêchant que de nouveaux obstacles surgissent qui pourraient empêcher les personnes handicapées d'utiliser pleinement ses services. La haute direction favorisera un environnement commercial inclusif et accessible pour tous, y compris pour ceux qui ont des capacités et des besoins particuliers. Addenda Capital prendra les dispositions nécessaires pour répondre à une demande d'accommodement imprévue afin qu'une personne puisse accéder à son environnement.

b) Politique

Conception du service à la clientèle

Addenda Capital se donne pour mission de fournir des services à la clientèle exceptionnels qui répondent aux attentes des clients et même les dépassent. Addenda Capital mettra tout en œuvre pour servir ses clients de façon à respecter la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances. Nous nous engageons à offrir à tous nos clients, y compris aux personnes handicapées, le même accès aux biens et aux services que nous offrons ainsi qu'aux avantages qu'ils procurent, au même endroit et de la même façon.

c) Principes directeurs

Les principes directeurs suivants précisent les attentes en ce qui concerne les attitudes et les comportements que les employés doivent adopter dans leur travail quotidien auprès des clients et entre eux :

- **Respect** : chacun de nous fera preuve d'honnêteté, d'intégrité et de confiance envers l'autre.
- **Imputabilité** : il nous incombe de créer un environnement propice à la réussite de nos clients ainsi qu'à celle de chacun d'entre nous.
- **Collaboration** : nous avons tous un rôle important à jouer dans la réalisation d'un objectif commun.
- **Amélioration continue** : chacun de nous est soucieux de toujours s'améliorer afin d'anticiper et de dépasser les besoins au fil du temps.

d) Fournir des biens et services aux personnes handicapées

Addenda Capital vise l'excellence dans la prestation de services à tous les clients, y compris aux personnes handicapées. Elle entend y arriver en enlevant les obstacles qui pourraient empêcher leur pleine participation dans les secteurs d'activité suivants :

- Communication : nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur incapacité. Nous offrirons au personnel qui traite avec les clients une formation sur la façon d’interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de diverses incapacités.
- Services téléphoniques : nous nous engageons à offrir des services téléphoniques entièrement accessibles à nos clients, actuels et éventuels. Nous formerons le personnel pour qu’il communique avec les clients dans un langage clair et qu’il parle distinctement et lentement si un client en fait la demande. Nous offrirons aux clients de communiquer avec eux par courriel lorsque le téléphone n’est pas adapté à leurs besoins ou n’est pas disponible. Une formation sur l’utilisation du système à relais et d’un téléimprimeur sera offerte au besoin.
- Appareils fonctionnels : nous sommes déterminés à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir nos biens et services, les utiliser et en bénéficier. Ainsi, les clients peuvent utiliser de tels appareils partout dans l’environnement d’Addenda Capital. Addenda Capital dispose d’autres mesures pour aider les clients qui se présentent sur place, et nous nous assurerons que notre personnel connaît bien les divers appareils fonctionnels que peuvent utiliser les clients, notamment : les ascenseurs, escaliers roulants, rampes pour fauteuils roulants et portes automatiques. Les appareils fonctionnels permettant l’accès à des services particuliers doivent être conservés en bon état et le public doit être informé de leur disponibilité.
- Facturation : nous nous engageons à offrir des factures accessibles à tous nos clients. Nous répondrons en personne, par téléphone ou par courriel à toute question que les clients pourraient avoir sur le contenu d’une facture.
- Documentation : tous les documents publiés peuvent être obtenus sur demande en format papier, en gros caractères et par courriel.

e) Animaux d’assistance

Le personnel, les bénévoles et les tiers entrepreneurs permettront aux personnes handicapées accompagnées d’un animal d’assistance d’accéder à nos services ou à nos installations.

La définition de « chien d’aveugle » se trouve dans la partie 1 de la Loi sur les droits des aveugles. Aux termes de la présente politique, un chien d’aveugle est considéré comme tel s’il est tout à fait évident que la personne l’utilise pour des raisons liées à son incapacité, ou si la personne a une lettre d’un médecin, d’une infirmière ou d’un infirmier pour confirmer que l’animal est requis pour des raisons liées à son incapacité.

f) Personnes de soutien

Le personnel, les bénévoles et les tiers entrepreneurs feront en sorte que la personne handicapée, et la personne de soutien qui l'accompagne, accèdent aux lieux ensemble et que la personne handicapée puisse recourir aux services de la personne de soutien pendant qu'elle est sur les lieux.

Une personne de soutien est une personne qui accompagne la personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou à des services. Il peut s'agir d'une personne de soutien rémunérée ou bénévole, d'un ami ou d'un membre de la famille.

g) Avis d'interruption temporaire

Addenda Capital avisera ses clients de toute interruption planifiée ou imprévue des installations ou des services que les personnes handicapées utilisent habituellement. L'avis indiquera les raisons de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange, s'il y a lieu.

Un avis d'interruption de service sera affiché bien en vue ou communiqué par tout moyen jugé raisonnable en raison des circonstances.

h) Formation du personnel

Addenda Capital offrira de la formation à tout le personnel qui interagit avec le public et à celles qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures d'entreprise. Addenda Capital veillera également à ce que le personnel qui agit pour son compte ait reçu la formation sur la façon de servir les clients ayant des handicaps.

La formation portera sur ce qui suit:

- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers handicaps.
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui se servent d'appareils fonctionnels ou qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment utiliser les appareils fonctionnels d'Addenda Capital.
- Que faire lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et aux services d'Addenda Capital.

- Les politiques, les pratiques et les procédures d’Addenda Capital relatives à la politique sur le service à la clientèle.
- Les personnes qui prennent part à l’élaboration de la politique recevront une formation supplémentaire sur la façon de fournir les biens et services au public ou aux tiers.

La formation des nouveaux employés sera fournie au cours des premiers mois de leur embauche dans le cadre du programme d’orientation des nouveaux employés d’Addenda Capital. Le personnel recevra de la formation de façon continue en fonction de tout changement touchant les politiques, les pratiques et les procédures d’Addenda Capital.

i) Communication et processus de rétroaction

Des documents portant sur notre engagement à l’égard de l’accessibilité seront disponibles sur le site web d’Addenda Capital et pourront être obtenus sur demande dans le format approprié.

Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la manière dont nous répondons aux besoins des clients. Addenda Capital examinera attentivement tous les commentaires des clients, vérifiera leur pertinence aux termes de la politique sur le service à la clientèle et de nos engagements en matière d’accessibilité et décidera des mesures à prendre pour mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Les observations sur la manière dont Addenda Capital fournit ses biens et services aux personnes handicapées peuvent être transmises en laissant un commentaire sur notre site Web, par courriel, en personne ou par écrit.

j) Questions concernant la présente politique

Pour toute question au sujet de la présente politique, veuillez écrire à : conformite@addenda-capital.com

Les questions internes doivent être adressées au chef de la conformité.