

## Plan d'accessibilité pluriannuel

CPA Canada

2021-2026

### Introduction

La nouvelle version du plan d'accessibilité pluriannuel de CPA Canada décrit les objectifs de l'organisation et les mesures qu'elle mettra en œuvre pour éliminer les obstacles et veiller à la libre participation des personnes handicapées à l'échelle de nos différentes activités (programmes, initiatives, communications, possibilités d'emploi).

### Accessibilité : notre engagement

CPA Canada appuie la riche diversité des membres de son personnel, de ses bénévoles et des groupes de parties prenantes. Elle est fermement déterminée à favoriser un environnement inclusif, dénué d'obstacles, où l'on valorise la diversité ainsi que la contribution des personnes handicapées.

L'organisation adhère pleinement à la lettre et à l'esprit de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, ainsi que de leurs règlements respectifs.

CPA Canada s'engage à tenir compte en amont des besoins des personnes handicapées, et à agir avec célérité et efficacité, en assurant à toutes et à tous un soutien continu et le même accès aux ressources. Pour éliminer les obstacles, elle mise sur une conception inclusive et des attitudes positives qui viennent contrecarrer le « capacitisme », cette approche qui dévalorise et restreint le potentiel des personnes handicapées.

### Contexte

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une loi pivot en Ontario, qui vise à assurer l'observation pleine et entière des principes d'accessibilité dans la province d'ici 2025. Elle définit un objectif et un échéancier clairs pour l'application des normes d'accessibilité dans les diverses sphères de la vie publique.

La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (LAM) vise quant à elle à améliorer l'accessibilité en établissant des normes provinciales. Celles-ci permettront d'identifier les

barrières auxquelles se heurtent les personnes handicapées dans différents aspects de leur vie en vue de les éliminer ou d'en empêcher la création.

Voici les principaux volets de la LAPHO et de la LAM :

1. **Élaboration de normes** : Les deux lois exigent l'établissement de normes d'accessibilité dans les domaines clés que sont les services à la clientèle; l'emploi; l'information et les communications; le transport; et le cadre bâti ou la conception des espaces publics.
2. **Dates limites de conformité** : Chaque loi énonce des mesures précises d'élimination des obstacles à l'accessibilité, que doivent prendre les entreprises et les organismes du secteur public, au plus tard aux dates limites prescrites, pour se conformer aux normes établies. Chacune décrit aussi ses mécanismes d'application et les pénalités en cas de non-conformité.
3. **Élimination des obstacles ou barrière et prévention de leur création** : Les deux lois insistent sur la nécessité de repérer les obstacles qui entravent la pleine participation des personnes handicapées à la société et de les éliminer ou d'en empêcher la création. Pour ce faire, des mesures proactives, qui favorisent l'inclusion et l'accessibilité, doivent être mises en place.

### **Objectifs de CPA Canada**

1. **Politiques et documents sur l'accessibilité**

Établir et tenir à jour des politiques et des documents complets à l'appui des normes d'accessibilité, qui décrivent les procédures, les responsabilités et les stratégies de conformité qui s'appliquent au sein de l'organisation.

2. **Accessibilité physique**

S'assurer que tous les espaces physiques, notamment les bâtiments, les installations et les lieux publics, sont pleinement accessibles et conformes aux normes de la LAPHO et de la LAM, et que s'y trouvent, entre autres, des ascenseurs, des toilettes accessibles et une signalisation appropriée.

3. **Accessibilité de l'information et des communications**

Concevoir et proposer des formats accessibles pour toutes les communications, notamment le contenu Web, les documents et les applications multimédias, pour en assurer l'accessibilité, la convivialité et la compréhensibilité pour des personnes ayant divers handicaps.

Veiller à ce que l'ensemble des plateformes, logiciels et technologies numériques de l'organisation soient accessibles aux personnes handicapées, conformément aux normes d'accessibilité numérique de la LAPHO et de la LAM.

#### 4. Accessibilité des services à la clientèle

Offrir aux membres du personnel, aux bénévoles ainsi qu'aux tiers fournissant des services au nom de CPA Canada ou participant à l'élaboration de ses politiques une formation complète sur la prestation de services à la clientèle accessibles et inclusifs pour les personnes ayant des besoins et des handicaps divers.

#### 5. Emploi

Mettre en œuvre des politiques et des pratiques exemptes d'obstacles, qui favorisent un milieu de travail inclusif et accessible, afin de faciliter le recrutement, l'embauche et le maintien en poste de personnes handicapées. Citons notamment des descriptions de poste inclusives et la possibilité de se prévaloir de mesures d'adaptation raisonnables.

#### 6. Formation et perfectionnement

Offrir aux membres du personnel, aux bénévoles ainsi qu'aux tiers fournissant des services au nom de CPA Canada ou participant à l'élaboration de ses politiques des programmes de formation et de perfectionnement continus qui favorisent la prise de conscience et la compréhension des droits et enjeux en matière d'accessibilité, de même que l'adoption de bonnes pratiques, pour ainsi instaurer une culture d'inclusion au sein de l'organisation.

#### 7. Amélioration continue et évaluation

Évaluer régulièrement les progrès accomplis par CPA Canada vers l'atteinte de ses objectifs d'accessibilité et voir à ce que l'organisation cultive un souci d'amélioration continue en s'adaptant aux normes et aux meilleures pratiques en évolution.

#### 8. Consultation et collaboration

Consulter des membres du personnel, des groupes de défense des droits des personnes handicapées et des parties prenantes pour connaître leurs points de vue, leurs avis et leurs conseils sur les efforts d'accessibilité à privilégier, de manière à encourager la collaboration dans les réponses aux différents besoins en cette matière.

### **Plan d'action**

#### **1. Politiques et documents sur l'accessibilité**

Selon les exigences générales du règlement d'application de la LAPHO intitulé Normes d'accessibilité intégrées (NAI), CPA Canada est tenue d'avoir une politique sur l'accessibilité, une déclaration d'engagement en matière d'accessibilité, une politique sur l'accessibilité des services à la clientèle et un plan d'accessibilité pluriannuel. CPA Canada a élaboré et mis en œuvre les politiques générales suivantes :

- Accessibilité : notre engagement [\[link\]](#)
- Politique sur l'accessibilité de CPA Canada [\[link\]](#)
- Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle [\[link\]](#)

### Initiatives

- Établir une structure de gouvernance et un cadre de reddition de comptes en matière d'accessibilité afin de superviser la mise en œuvre du plan d'accessibilité pluriannuel.
- S'assurer que les secteurs d'activité ont accès à des conseils et à une expertise pour les aider à progresser.
- Faire le point régulièrement sur la mise en œuvre du plan d'accessibilité pluriannuel avec la haute direction, et voir à la publication des progrès accomplis sur le site Web de CPA Canada.

Échéancier : (en cours)

### Résultats

- Promotion d'une culture d'équité et d'inclusion, où les personnes handicapées, qu'elles soient membres du personnel, bénévoles ou parties prenantes, se sentent incluses et appréciées;
- Ressources mises à la disposition des membres du personnel et des bénévoles, qui peuvent ainsi trouver facilement l'information et les politiques relatives à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation;
- Soutien offert aux membres du personnel et aux bénévoles pour identifier les obstacles et les éliminer ou en empêcher la création;
- Rôles et responsabilités clairs concernant la conformité aux exigences en matière d'accessibilité à CPA Canada.

## **2. Accessibilité physique**

Consciente que les obstacles posés par le cadre bâti constituent une forme de discrimination, CPA Canada s'engage à éliminer ces obstacles et à améliorer l'accessibilité dans ses espaces publics.

### Initiatives

Dernière mise à jour : novembre 2023

- Continuer d'apporter des améliorations en matière d'accessibilité et d'entretenir les éléments accessibles en place dans les espaces publics grâce à des mécanismes de surveillance et à des entretiens préventifs planifiés.
- Veiller à la prise en compte des questions d'accessibilité dans le cadre du déménagement de bureaux physiques.
- Continuer de signaler les cas d'indisponibilité temporaire des éléments accessibles dans les espaces publics au moyen d'un avis au public précisant les délais prévus pour corriger la situation.

Échéancier : de la première à la troisième année, avec suivis constants et améliorations continues

### Résultats

- Élimination des obstacles et prévention de leur création dans les installations de CPA Canada;
- Amélioration de l'accessibilité des lieux de travail de CPA Canada grâce à la prise en compte des questions d'accessibilité dès la conception des nouveaux locaux, et dans le cadre des rénovations et réaménagements d'installations existantes.

### **3. Accessibilité de l'information et des communications**

CPA Canada est tenue d'offrir aux personnes handicapées des modes de communication et des formats de consultation de l'information qui sont accessibles. Elle veille à la conformité continue de son site Web au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du World Wide Web Consortium de même qu'à l'accessibilité de ses processus de rétroaction aux personnes handicapées.

### Initiatives

- Solliciter des commentaires de différentes parties prenantes sur l'accessibilité des services à la clientèle, du site Web et des pratiques d'emploi.
- S'assurer que les informations publiques sont offertes dans des formats accessibles sur demande.
- Publier sur le site Web des avis informant le public de la possibilité d'obtenir des renseignements accessibles sur demande.
- Si une personne handicapée en fait la demande, déterminer, en consultation avec celle-ci, quelles solutions pourraient répondre à ses besoins dans un délai raisonnable.

- Continuer de collaborer avec l'équipe de développement Web et d'utiliser les outils d'évaluation de l'accessibilité Web pour repérer les lacunes et y remédier.
- Procéder à l'évaluation continue du site Web de CPA Canada et réaliser des tests d'accessibilité.
- Veiller à offrir en tout temps des processus de rétroaction et de réponse accessibles en fournissant, ou en prenant des dispositions pour fournir, des formats accessibles et des aides à la communication.
- Continuer de former les membres du personnel et toute personne dont la formation est exigée en vertu de la LAPHO, ainsi que de fournir des orientations et des conseils sur la façon d'offrir en temps opportun de l'information et des communications claires et accessibles.

Échéancier : de la première à la cinquième année (en cours)

### Résultats

- Outils et ressources mis à la disposition des membres du personnel pour se perfectionner et fournir l'information dans des formats accessibles;
- Aides à la communication, formats substitués, sites Web et contenus numériques accessibles offrant un accès égal à l'information aux membres du personnel, bénévoles et parties prenantes ayant un handicap.

#### **4. Accessibilité des services à la clientèle**

CPA Canada vise l'excellence des services à la clientèle. L'atteinte de cet objectif passe par la prestation de services à la clientèle accessibles et inclusifs pour les membres du personnel, bénévoles et parties prenantes ayant un handicap. Selon les NAI, CPA Canada doit fournir des services accessibles aux personnes handicapées, et avoir en place des politiques et procédures garantissant l'accessibilité des services à la clientèle.

### Initiatives

- Poursuivre les démarches visant à renforcer le programme de service à la clientèle dans une optique d'accessibilité.
- Continuer d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes d'information sur les services accessibles et de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées, et de mettre à jour la formation selon les pratiques exemplaires en évolution.

Échéancier : deuxième et troisième années (en cours)

## Résultats

- Personnes handicapées bénéficiant de services de même qualité et dans les mêmes délais, et des mêmes avantages tirés des initiatives de service à la clientèle;
- Ressources, politiques, procédures et outils mis à la disposition du personnel pour fournir des services à la clientèle accessibles.

## **5. Emploi**

CPA Canada entend promouvoir l'accessibilité, la diversité, et l'inclusion des membres du personnel ayant un handicap. À cette fin, elle tient à jour les processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et des politiques de retour au travail pour les membres du personnel qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap. L'équipe Capital humain et culture continuera de soutenir l'organisation en offrant à tout le personnel des services de qualité en temps opportun, pour favoriser un milieu accessible et inclusif.

## Initiatives

- Poursuivre les efforts visant la prise en compte de l'équité dans les processus de recrutement, afin d'éliminer les obstacles involontaires à l'accessibilité.
- Revoir régulièrement les politiques et les procédures de l'équipe Capital humain et culture pour identifier les obstacles à l'emploi et au perfectionnement, et les éliminer ou en empêcher la création. Ces révisions assureront la conformité continue aux lois applicables.
- Continuer d'offrir aux membres du personnel et aux bénévoles des occasions d'apprentissage sur des sujets liés à l'accessibilité afin de favoriser la prise de conscience et la compréhension des droits et enjeux en matière d'accessibilité.
- Continuer de mener des sondages sur l'équité en matière d'emploi et utiliser les données recueillies pour orienter les priorités stratégiques se rapportant au milieu de travail.

Échéancier : de la première à la quatrième année (en cours)

## Résultats

- Politiques et pratiques d'emploi et d'adaptation équitables, claires et cohérentes, visant à éliminer les obstacles systémiques et à permettre ainsi aux personnes handicapées de participer pleinement au processus de recrutement.

## **6. Consultation et collaboration**

C'est en travaillant de concert, mus par un sens des responsabilités partagées, que nous pouvons remédier aux obstacles à l'accessibilité. La mise en œuvre de méthodes inclusives de consultation du personnel et des bénévoles renforce les capacités décisionnelles de CPA Canada, en plus de favoriser des liens solides avec celles et ceux que nous soutenons et avec qui nous collaborons.

CPA Canada s'engage à maintenir un dialogue soutenu et constructif avec ses différentes parties prenantes, dont les membres du personnel et les bénévoles. De plus, elle veillera à l'accessibilité des activités de consultation du personnel et du public, et collaborera avec diverses parties prenantes en vue d'harmoniser et de faire progresser les priorités en matière d'accessibilité.

Au moyen d'évaluations et de mises à jour régulières, elle pourra s'assurer que le plan est efficace et permet de promouvoir l'accessibilité au sein de l'organisation. Pour obtenir ce document dans un format accessible gratuitement, faites-en la demande aux coordonnées suivantes.

## **POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS**

En personne ou par la poste :

Capital humain et culture  
277, rue Wellington Ouest  
Toronto (Ontario) M5V 3H2

Par téléphone : 1-800-268-3793

Par courriel: [accessibility@cpacanada.ca](mailto:accessibility@cpacanada.ca)