

Politique sur l'accessibilité des services aux membres de l'ACEP-CAPE

Politique sur l'accessibilité des services aux membres de l'ACEP-CAPE

Table des matières

Objet.....	3
1. Communication	3
2. Dispositifs d'assistance	4
3. Personnes de soutien	4
4. Animaux d'assistance.....	4
Formation.....	5
Avis d'interruption temporaire	5
Commentaires.....	5
Politiques connexes.....	7

Objet

À l'ACEP-CAPE (l'« **Association** »), nous sommes attachés à l'idée d'un monde qui ne met aucun travailleur de côté et qui traite tous les travailleurs, y compris ceux qui souffrent d'un handicap, de manière équitable et respectueuse. Nous reconnaissons que la justice pour les personnes handicapées est depuis longtemps un pilier essentiel du mouvement syndical, et sommes fiers de contribuer à sa constante évolution. L'Association s'efforce de non seulement respecter les exigences minimales relatives à l'accessibilité, mais aussi de les surpasser. Nous voulons devenir proactifs en réduisant le besoin de divulgation et de défense des intérêts à la pièce par la création d'un milieu où l'accessibilité est la norme, et non l'exception. Nous entendons servir tous nos membres en faisant preuve d'excellence et d'un profond respect pour les efforts collectifs qui ont façonné ce mouvement.

La présente politique vise à répondre aux attentes en matière de prestation de services, notamment celles des membres en situation de handicap. Dans le respect de leur dignité et de leur indépendance, nous entendons garantir aux personnes handicapées le même accès à nos services et la même qualité de service. La présente politique a été adoptée conformément aux **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**, lesquelles ont été instaurées en vertu de la **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario** (la « **LAPHO** »). La politique reflète toutefois la pratique et l'engagement de longue date qui, à l'Association, consistent à dispenser des services en respectant les droits des personnes handicapées, et à éliminer les obstacles susceptibles de les empêcher de s'en prévaloir.

Notre engagement se manifeste en partie des façons suivantes :

Communication

Notre équipe reconnaît et respecte les divers besoins linguistiques et de communication des gens. À cette fin, tous les employés reçoivent une formation sur la communication inclusive qui tient compte des handicaps. Cette formation aborde, entre autres, le langage clair, la distribution de documents en formats accessibles et le respect des

Politique sur l'accessibilité des services aux membres de l'ACEP-CAPE

modes privilégiés de communication que sont, entre autres, la communication écrite, la communication verbale et la langue des signes. De plus, nous saisissons l'importance d'éviter les formulations discriminatoires ou péjoratives. Nous entendons veiller à ce que nos paroles et nos interactions soient respectueuses de toutes les formes de handicap, visibles ou non.

Dispositifs d'assistance

Nous n'offrons pas de dispositifs d'assistance, mais invitons nos membres et visiteurs à utiliser les leurs. Nous assurerons au mieux l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées. Tous les employés seront formés à la façon d'interagir avec les personnes qui utilisent divers dispositifs d'assistance.

Personnes de soutien

Les membres et visiteurs accompagnés d'une personne de soutien sont les bienvenus dans nos locaux. À aucun moment la personne de soutien d'une personne handicapée ne se verra refuser l'accès à nos bureaux. Tous les employés de l'Association reçoivent une formation sur la façon d'interagir avec les gens accompagnés d'une personne de soutien, et ils comprennent les procédures et pratiques de gestion des communications et renseignements confidentiels.

L'ACEP estime que les personnes handicapées connaissent leurs besoins et se feront accompagner, au besoin, par une personne de soutien. L'ACEP demande à la personne handicapée de l'aviser au préalable de sa visite si elle est accompagnée d'une personne de soutien, et ce, en communiquant avec le coordonnateur de l'accessibilité à l'adresse inclusion@acep-cape.ca pour en discuter.

Animaux d'assistance

Les membres et visiteurs qui doivent être accompagnés d'un animal d'assistance sont les bienvenus. Nous veillerons à ce qu'il leur soit facile d'amener leur animal avec eux dans nos locaux et à ce que son rôle soit respecté en tout temps. Tous les employés de l'Association

Politique sur l'accessibilité des services aux membres de l'ACEP-CAPE

seront formés à la façon d'interagir adéquatement avec les personnes qui ont besoin d'un animal d'assistance.

Veillez noter que la présente politique s'inscrit dans une famille de politiques qui, à l'ACEP, réunit entre autres le Plan pluriannuel d'accessibilité pour 2024-2029 et diverses politiques et lignes directrices, dont celles sur les communications respectueuses avec les personnes handicapées, les interactions avec une personne utilisant un dispositif d'assistance, les interactions avec une personne accompagnée d'un animal d'assistance et les interactions avec une personne accompagnée d'une personne de soutien.

Formation

Nous donnons à nos employés de la formation sur les thèmes susmentionnés, dans le cadre de notre orientation des personnes nouvellement embauchées, ainsi qu'une formation continue chaque fois que nos politiques ou procédures sont modifiées. La formation est également donnée aux administrateurs du Conseil exécutif national.

Avis d'interruption temporaire

Si une interruption de nos services est planifiée ou survient de façon inattendue, nous en aviserons rapidement nos membres. Nous afficherons sur notre site Web, nos plateformes de médias sociaux et dans l'entrée de tous les locaux de l'Association accessibles au public un avis qui donnera des précisions (si elles sont connues) sur les raisons de cette interruption, sa durée prévue et les autres locaux accessibles, le cas échéant.

Commentaires

Nous voulons garantir à toutes les personnes handicapées un accès sans entraves à nos services, et ainsi respecter leur dignité et leur indépendance et observer les principes d'intégration et d'égalité des chances. Nous accueillons et apprécions tous les commentaires sur nos politiques d'accessibilité.

Politique sur l'accessibilité des services aux membres de l'ACEP-CAPE

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires par téléphone, par courriel, par télécopieur, par la poste ou en personne. Si vous préférez le faire en personne, nous fixerons un rendez-vous. Veuillez adresser vos commentaires ou votre demande de rendez-vous à la personne suivante :

Coordonnateur de l'accessibilité

ACEP-CAPE

350, rue Albert, bureau 1800

Ottawa (Ontario) K1R 1A4

Téléphone : 613-236-9181

Sans frais : 1-800-265-9181

Télécopieur : 613-236-6017

Courriel : inclusion@acep-cape.ca

La protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements des personnes qui communiquent avec nous seront respectées. Nous acceptons également les commentaires anonymes.

Nous accuserons réception de tous les commentaires (sauf s'ils sont anonymes) dans les 10 jours ouvrables suivants. Sachez qu'un suivi pourrait être nécessaire.

Nous prendrons connaissance de tous les commentaires afin d'établir des mesures susceptibles d'améliorer la prestation de nos services. Dans la mesure du possible, nous répondrons aux commentaires dans les 10 jours ouvrables, selon la complexité de la question et les changements qui s'imposent.

S'il faut plus de temps pour y répondre, les personnes concernées seront avisées d'une date estimative et des mesures entreprises par l'Association.

Nous entendons donner suite à tous les commentaires en faisant preuve de sensibilité à l'égard du vécu de chacun. Si vous souhaitez discuter de la façon dont la présente politique peut être mieux adaptée à vos besoins, veuillez

Politique sur l'accessibilité des services aux membres de l'ACEP-CAPE

communiquer avec notre coordonnateur de l'accessibilité à l'adresse inclusion@acep-cape.ca.

Politiques connexes

La présente politique s'applique et doit être lue en parallèle avec les autres politiques de l'Association qui concernent la prestation des services aux membres et aux visiteurs présentant un handicap.

Ces politiques d'accessibilité incluent:

- Plan pluriannuel d'accessibilité pour 2024-2029 de l'ACEP
- Communications respectueuses avec les personnes handicapées
- Lignes directrices sur les interactions avec une personne utilisant un dispositif d'assistance
- Lignes directrices sur les interactions avec une personne accompagnée d'un animal d'assistance
- Lignes directrices sur les interactions avec une personne accompagnée d'une personne de soutien

Les politiques et lignes directrices susmentionnées sont accessibles sur demande et, dans la mesure du possible, transmises dans le format demandé dans les 10 jours ouvrables suivants.