Politique relative aux normes d'accessibilité

Bien-fondé et liens avec notre vision, notre mission et nos valeurs

En poursuivant sa mission, l'organisme SP Canada s'efforce en tout temps d'assurer la prestation de ses services dans le respect de la dignité intrinsèque, de l'autonomie individuelle, y compris la liberté de faire ses propres choix, et de l'indépendance des personnes. Conformément à cette optique, il déploie des efforts raisonnables pour veiller à ce que ses politiques et procédures soient compatibles avec les lois fédérales et provinciales en vigueur ainsi que les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, de non-discrimination, d'inclusion, d'intégration et d'égalité des chances établis par la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* et la réglementation provinciale applicable en matière d'accessibilité fixent des exigences que les organismes doivent suivre en vue de transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles, à l'avantage de tous et de toutes, en particulier des personnes handicapées, par la reconnaissance et l'élimination d'obstacles – ainsi que par la prévention de nouveaux obstacles en lien avec l'accessibilité. L'objectif du gouvernement fédéral consiste à transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1er janvier 2040. SP Canada s'engage à se conformer à l'ensemble des réglementations en vigueur à cet égard au palier fédéral ainsi que dans l'ensemble des provinces, des territoires et des collectivités où elle mène ses activités.

Bien que la présente politique s'applique au travail que SP Canada effectue auprès de sa clientèle externe, il convient de préciser que notre organisme veille aussi au respect des principes dont il est ici question (autonomie, dignité, non-discrimination, inclusion, intégration et égalité des chances) dans le cadre de ses activités internes. Citons à l'appui les politiques, pratiques et procédures internes adoptées par SP Canada dans divers domaines comme l'expérience des bénévoles et la gestion des ressources humaines, ou encore les programmes et les services offerts par l'organisme au profit des personnes atteintes de SP.

SP Canada soutiendra la vision d'un environnement de travail accessible, inclusif, exempt d'obstacles et de discrimination pour tous les membres du personnel, y

SP Canada – Guide des politiques	
S'applique à :	L'ensemble du personnel et des bénévoles de SP Canada, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec SP Canada, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de SP Canada
Fréquence des révisions :	Au moins tous les trois ans
Première approbation :	25 juin 2021
Dernière révision :	15 octobre 2026
Prochaine révision :	Octobre 2029

compris ceux qui sont en situation de handicap. L'organisme SP Canada s'emploiera à faire preuve de « confiance dans le handicap » en devenant compétent dans la gestion d'un effectif comprenant du personnel en situation de handicap, qu'il s'agisse de nouveaux membres du personnel ou de membres du personnel existants. L'organisme s'efforcera d'éliminer les obstacles et de fournir des aides à l'accessibilité (adaptations), sans obliger les membres du personnel à informer leur employeur de leur handicap.

Objectif de la politique

L'organisme SP Canada s'est engagé à établir des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la prestation de programmes et de services aux personnes handicapées. L'objectif de la présente politique est de faire en sorte que SP Canada se conforme aux dispositions de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ainsi qu'aux exigences de toutes les lois provinciales et territoriales en ce qui a trait à la prestation de programmes et de services aux personnes handicapées.

Application de la politique

La Politique s'applique à l'ensemble du personnel et des bénévoles de SP Canada ainsi qu'à toutes les entreprises et à toutes les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec SP Canada, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des programmes ou des services au nom de SP Canada.

Détails

La présente politique fixe les exigences selon lesquelles les programmes et les services offerts par SP Canada doivent être fournis.

L'organisme SP Canada s'est engagé à établir des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la prestation de programmes et de services aux personnes handicapées.

Fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées

L'organisme SP Canada fera tout son possible pour que ses politiques, ses pratiques et ses procédures soient compatibles avec les principes d'autonomie, de dignité, de non-discrimination, d'inclusion, d'intégration et d'égalité des chances qu'il s'est engagé à respecter, et ce, en prenant les mesures suivantes :

SP Canada – Guide des politiques	
S'applique à :	L'ensemble du personnel et des bénévoles de SP Canada, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec SP Canada, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de SP Canada
Fréquence des révisions :	Au moins tous les trois ans
Première approbation :	25 juin 2021
Dernière révision :	15 octobre 2026
Prochaine révision :	Octobre 2029

- veiller à ce que la valeur et la qualité de ses services soient les mêmes pour tous;
- permettre aux personnes handicapées qui se prévalent de ses programmes ou de ses services de faire les choses à leur façon et à leur propre rythme, tant que cela ne constitue aucun risque pour la santé et la sécurité des gens;
- avoir recours à des méthodes différentes, dans la mesure du possible, pour faire en sorte que les personnes handicapées aient accès aux mêmes services, au même endroit et suivant des modalités accessibles;
- prendre en considération les besoins des gens en matière d'adaptation au moment d'assurer la prestation de programmes ou de services;
- communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui sera adaptée à leur handicap.

L'organisme SP Canada s'est engagé à offrir des programmes et des services d'excellence aux gens à qui il vient en aide, y compris des personnes aux prises avec un handicap. Il remplira donc ses fonctions et ses responsabilités conformément aux engagements énumérés ci-dessous :

1. **Appareils et accessoires fonctionnels.** L'organisme SP Canada s'est engagé à bien servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels pour pouvoir faire usage ou bénéficier des programmes et des services qu'il offre. Il veillera à ce que son personnel reçoive la formation nécessaire pour bien connaître les appareils et les accessoires dont peuvent avoir besoin ces personnes pour accéder aux programmes et aux services de SP Canada.

2. **Communication.** L'organisme SP Canada communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui sera adaptée à leur handicap. Il formera les employés et employées qui sont en contact avec des membres de la collectivité de la SP sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps.

3. **Animaux d'assistance.** L'organisme SP Canada s'est engagé à accueillir les personnes handicapées qui se rendent à ses locaux ouverts au public ou à d'autres tiers en compagnie d'un animal d'assistance. Il veillera à ce que l'ensemble du personnel, des bénévoles et les autres intervenants et

SP Canada – Guide des politiques	
S'applique à :	L'ensemble du personnel et des bénévoles de SP Canada, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec SP Canada, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de SP Canada
Fréquence des révisions :	Au moins tous les trois ans
Première approbation :	25 juin 2021
Dernière révision :	15 octobre 2026
Prochaine révision :	Octobre 2029

intervenantes qui sont en contact avec le public reçoivent une formation adéquate sur la manière d'agir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

4. **Accompagnateurs et accompagnatrices.** L'organisme SP Canada invite les personnes handicapées qui doivent se rendre à ses locaux à le faire en compagnie d'une personne de soutien si la présence d'une telle personne est nécessaire. Il a pour principe général de ne pas facturer de frais aux personnes qui accompagnent des personnes handicapées qui souhaitent accéder à ses services. Au cas où des frais s'appliqueraient malgré tout, l'information relative à ces frais sera fournie suffisamment à l'avance.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation planifiée ou imprévue touchant ses services ou ses installations accessibles aux personnes handicapées, SP Canada en avisera les gens dans les meilleurs délais possible. L'avis relatif à la perturbation indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui seront disponibles, le cas échéant. Cet avis sera affiché aux entrées réservées au public ainsi que sur le site Web de SP Canada, selon le cas.

Formation

SP Canada offrira la formation nécessaire aux membres du personnel, aux bénévoles et aux autres intervenants et intervenantes qui agissent en son nom directement auprès du public ou d'autres tiers, ainsi qu'aux personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures relatives aux services à la clientèle.

SP Canada fournira la formation nécessaire dès que possible. Une formation à jour sera également fournie si des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de programmes ou de services aux personnes handicapées.

Processus de rétroaction

Les gens qui souhaitent s'exprimer sur la manière dont SP Canada fournit des services aux personnes handicapées peuvent faire part de leurs commentaires au

vice-président ou à la vice-présidente des ressources humaines et de la collectivité, par courrier, par téléphone ou par courriel (accessibilitystandards@mscanada.ca).

SP Canada répondra à ces personnes dans un délai raisonnable, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de réception des commentaires. Ce délai de réponse peut toutefois être prolongé de 30 jours pour les réponses nécessitant des éclaircissements ou des détails supplémentaires. Si tel est le cas, les personnes concernées en seront avisées par SP Canada dans les 30 jours suivant la réception de leurs commentaires.

Les plaintes reçues par SP Canada seront traitées conformément aux procédures habituelles adoptées par l'organisme relativement à la gestion des plaintes.

Modifications applicables à la présente politique ou à toute autre politique

SP Canada a à cœur d'élaborer des politiques en matière de services à la clientèle dont l'objectif est de contribuer au respect et à la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes aux prises avec un handicap. En cas de modification de la présente politique, l'impact des changements apportés sur les personnes handicapées sera pris en compte.

Toutes les politiques adoptées par SP Canada doivent contribuer au respect et à la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

Approbation

La présente politique a été approuvée par le conseil d'administration de SP Canada le 25 juin 2021.

- Révision et approbation : 15 octobre 2026

Détails

L'équipe de la haute direction est autorisée à élaborer des procédures détaillées associées à la présente politique ainsi que les activités de formation nécessaires à l'application de celles-ci.

SP Canada – Guide des politiques	
S'applique à :	L'ensemble du personnel et des bénévoles de SP Canada, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec SP Canada, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de SP Canada
Fréquence des révisions :	Au moins tous les trois ans
Première approbation :	25 juin 2021
Dernière révision :	15 octobre 2026
Prochaine révision :	Octobre 2029

Maître d'œuvre

Le vice-président ou la vice-présidente des ressources humaines et de la collectivité est le maître d'œuvre de la Politique relative aux normes d'accessibilité et des procédures connexes.

Surveillance et conformité

Il incombe au vice-président ou à la vice-présidente des ressources humaines et de la collectivité, conjointement avec les autres membres de la haute direction, de diriger les activités de surveillance de l'application des orientations de cette politique et des procédures connexes ainsi que de veiller au respect des modalités de celle-ci.

Révision

Cette politique doit être passée en revue au moins tous les trois ans à compter de sa date d'approbation, soit le 25 juin 2021. Les procédures connexes, quant à elles, doivent être révisées chaque année par l'équipe de la haute direction.

Définitions

Handicap – Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le terme « handicap » se définit comme suit :

« Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

Équipe de la haute direction – Groupe d'employés et d'employées occupant les postes de direction les plus élevés de SP Canada, soit le président ou la présidente et chef de la direction, les présidents et présidentes, les vice-présidentes et vice-présidents principaux et les vice-présidents et vice-présidentes. Ces personnes peuvent cumuler plusieurs postes. Le président ou la présidente et chef de la direction peut modifier la composition de l'équipe de la haute direction, au besoin.

SP Canada – Guide des politiques	
S'applique à :	L'ensemble du personnel et des bénévoles de SP Canada, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec SP Canada, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de SP Canada
Fréquence des révisions :	Au moins tous les trois ans
Première approbation :	25 juin 2021
Dernière révision :	15 octobre 2026
Prochaine révision :	Octobre 2029