Atténuation des risques et enquêtes Xpera Politique d'accessibilité	Version :	1.1
	Responsable :	Directrice des ressources humaines
	Date d'entrée en vigueur :	1er janvier 2012
	Date de révision :	s.o.
	Prochaine date de révision :	1er janvier 2027

1. Objectif

Atténuation des risques et enquêtes Xpera S.E.C. (« Xpera ») s'engage à assurer l'accessibilité aux personnes handicapées au Canada et à respecter les diverses lois sur l'accessibilité. La présente politique décrit notre engagement envers l'accessibilité et les mesures que nous entreprendrons pour atteindre les normes d'accessibilité. Xpera s'engage à démontrer son engagement envers l'inclusion et l'équité, à promouvoir une expérience uniforme pour ses employés et ses clients, à fournir des directives pour la mise en œuvre et à soutenir l'attraction et la fidélisation des talents.

2. Énoncé de politique

Xpera s'engage à offrir un environnement sans obstacles à toutes les parties prenantes, y compris nos clients, employés, candidats à l'emploi, fournisseurs et tout visiteur pouvant entrer dans nos locaux, accéder à nos informations ou utiliser nos biens et services. Nous nous engageons à traiter chaque personne de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur autonomie. Notre objectif est d'intégrer l'accessibilité à tous les aspects de notre milieu de travail et de nos activités, ainsi que de respecter et, dans la mesure du possible, de surpasser, les exigences de toutes **normes provinciales et territoriales en matière d'accessibilité** .

3. Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les employés d'Xpera qui interagissent avec des clients, des tiers ou d'autres personnes au nom de Xpera, à quelque titre que ce soit.

De plus, cette politique s'applique à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques ou procédures de Xpera régissant la prestation de services aux employés, aux membres du public et aux tiers.

4. Normes d'accessibilité

Xpera respectera les normes d'accessibilité établies par toutes les lois provinciales et territoriales applicables au Canada. Nous nous conformerons aux exigences propres à chaque province ou territoire, tout en nous efforçant d'appliquer une norme d'accessibilité **uniforme à l'échelle de l'organisation** qui reflète notre engagement envers l'inclusion, la dignité et l'égalité des chances.

Nous reconnaissons que les lois sur l'accessibilité varient d'une province ou d'un territoire à l'autre, y compris, mais sans s'y limiter :

- la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- *Accessible British Columbia Act* (la Loi sur l'accessibilité de la Colombie-Britannique);
- *Accessible Saskatchewan Act* (la Loi sur l'accessibilité de la Saskatchewan);
- *Nova Scotia Accessibility Act* (la Loi sur l'accessibilité de la Nouvelle-Écosse);
- la *Loi sur l'accessibilité du Nouveau-Brunswick*;
- *(la Loi sur l'accessibilité de Terre-Neuve-et-Labrador*;
- La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*;
- La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* – Québec;
- et toutes les autres normes provinciales ou territoriales applicables, dès leur élaboration.

Xpera s'engage à respecter les normes suivantes, notamment :

- Service à la clientèle
- Emploi
- Information et communication
- Transport
- Aménagement des espaces publics
- Animaux d'assistance
- Toute autre activité prescrite

5. Prestation de services aux personnes en situation de handicap

Xpera s'engage à :

a) offrir une formation en service à la clientèle accessible à ses employés et bénévoles; cette formation sera documentée, datée et conservée conformément à la législation appropriée;
b) veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances;
c) cibler, retirer et prévenir les obstacles qui pourraient restreindre l'accès à ses services, programmes ou installations;
d) accueillir des dispositifs d'assistance, des animaux d'assistance et des personnes de soutien dans le cadre de sa prestation régulière de services, autrement restreinte par la loi;
e) communiquer efficacement avec les personnes en situation de handicap en leur fournissant, sur demande, de l'information dans des formats accessibles ou par le biais d'aides à la communication accessibles, adaptée à leur handicap;
f) former ses employés et sous-traitants qui interagissent avec le public ou fournissent des services au nom de Xpera afin qu'ils offrent des services respectueux et efficaces aux personnes en situation de handicap; et
g) mettre en place un processus de rétroaction accessible à tous, permettant à chacun de partager ses préoccupations ou ses suggestions concernant l'accessibilité de nos services.

Xpera appliquera ces principes de façon uniforme dans toutes les provinces et territoires canadiens, tout en respectant ou en surpassant les normes d'accessibilité propres à chaque province ou territoire où nous exerçons nos activités.

6. Recrutement et emploi

Xpera s'engage à s'assurer que toutes les étapes du cycle de vie professionnel, du recrutement à l'embauche, en passant par le développement et l'avancement de carrière, soient accessibles et inclusives pour les personnes en situation de handicap.

Recrutement

Xpera s'engage à :

- informer les candidats que des mesures d'adaptation sont possibles lors du processus de recrutement et de sélection;
- fournir, sur demande, des mesures d'adaptation raisonnables pour permettre aux candidats en situation de handicap de participer pleinement aux entrevues, évaluations et autres activités liées à l'embauche;
- s'assurer que les offres d'emploi et les processus de candidature sont accessibles et disponibles sous d'autres formats ou par le biais de technologies accessibles, le cas échéant;
- collaborer avec les candidats afin d'établir et mettre en œuvre les mesures d'adaptation appropriées qui éliminent les obstacles à leur participation;
- lors de la formulation d'offres d'emploi, le service des ressources humaines communiquera aux candidats retenus les politiques de Xpera en matière de mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap; et
- disposer d'un processus écrit pour l'élaboration de plans individuels documentés en matière de mesures d'adaptation pour les employés en situation de handicap. Sur demande, les informations concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournis seront également incluses dans ces plans.

Emploi

Xpera s'engage envers les employés embauchés à :

- veiller à ce que les informations, politiques et outils en milieu de travail soient accessibles aux employés en situation de handicap;
- fournir ou organiser, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication pour les informations relatives au poste;
- prendre en compte les besoins d'accessibilité et les exigences en matière de mesures d'adaptation dans la gestion du rendement, le développement de carrière et les processus de redéploiement; et
- offrir une formation et une sensibilisation continues aux dirigeants et aux employés sur l'accessibilité, l'inclusion et l'obligation en matière de mesures d'adaptation.

Xpera révisera et mettra régulièrement à jour ses pratiques de recrutement et d'emploi afin d'assurer la conformité avec la législation évolutive sur l'accessibilité et de promouvoir un milieu de travail inclusif et sans obstacles pour tous les employés et candidats.

7. Retour au travail

Xpera s'engage à soutenir les employés absents du travail en raison d'un handicap et à faciliter leur retour au travail en toute sécurité et avec succès, grâce à des processus personnalisés et accessibles.

Processus de retour au travail

Xpera s'engage à :

- élaborer et maintenir un processus documenté de retour au travail qui détaille les étapes que nous prendrons pour accompagner les employés qui reviennent d'absences liées à un handicap;
- travailler en collaboration avec l'employé, son responsable, les ressources humaines et (le cas échéant) les professionnels de la santé afin d'élaborer un plan personnalisé de retour au travail;
- établir et mettre en œuvre des mesures d'adaptation raisonnables ou des adaptations en milieu de travail permettant à l'employé d'exercer ses fonctions de façon efficace et sécuritaire;
- veiller à ce que les plans de retour au travail soient régulièrement révisés et mis à jour au besoin pour refléter tout changement dans les capacités, les tâches ou l'environnement de travail de l'employé;
- maintenir la confidentialité de tous les renseignements médicaux et personnels partagés durant le processus; et
- former les responsables et superviseurs à leurs responsabilités en matière de soutien aux processus de retour au travail accessibles et aux mesures d'adaptation nécessaires.

Pour initier le processus, l'employé doit aviser son responsable ou les ressources humaines de son intention de retourner au travail et de la nécessité d'une mesure d'adaptation dès que possible. De plus, l'employé devra :

- fournir en temps opportun les renseignements ou documents requis d'un professionnel de la santé agréé ou d'un médecin traitant afin d'aider l'organisation à comprendre la nature et l'étendue de toute limitation ou restriction liée au travail;
- participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de son plan de retour au travail, notamment en discutant des mesures d'adaptation potentielles qui lui permettraient d'exercer efficacement ses fonctions;
- communiquer tout changement concernant son état de santé, ses capacités fonctionnelles ou ses besoins d'adaptation tout au long du processus de retour au travail;
- collaborer de bonne foi avec Xpera pour établir des mesures d'adaptation raisonnables qui concilient ses besoins et les exigences opérationnelles de l'organisation; et
- maintenir la confidentialité et le professionnalisme tout au long du processus et veiller à ce que tout renseignement médical personnel ne soit partagé qu'avec le personnel désigné participant au processus de retour au travail ou à la mesure d'adaptation.

Un plan écrit de retour au travail sera rédigé, détaillant les éléments suivants :

a) les modifications apportées aux tâches ou heures de travail
b) les dispositifs d'assistance ou supports ergonomiques requis
c) l'échéancier pour un retour progressif, le cas échéant

Ce plan sera mis en œuvre et fera l'objet de suivis réguliers afin d'en évaluer l'efficacité et d'apporter des ajustements au besoin.

Tous les renseignement médicaux et ceux liés à la mesure d'adaptation seront gardés confidentiels et partagés uniquement qu'avec les personnes impliquées dans le processus d'adaptation.

8. Plans d'intervention d'urgence personnalisés

Xpera s'engage à assurer la sécurité de tous ses employés, y compris ceux en situation de handicap, en cas d'urgence. Pour y parvenir, nous mettons à disposition des **plans d'intervention d'urgence personnalisés** pour les employés qui ont besoin d'un soutien individualisé pour évacuer ou intervenir en toute sécurité lors de situations d'urgence.

Les plans d'intervention d'urgence personnalisés seront revus régulièrement et mis à jour au besoin pour refléter les changements dans les besoins de l'employé, l'environnement de travail ou les procédures d'urgence de l'entreprise. Les plans d'intervention d'urgence personnalisés seront élaborés en collaboration avec l'employé, son responsable et les ressources humaines, en tenant compte des besoins de l'employé, de son lieu de travail et des situations d'urgence potentielles. Le plan précisera les procédures d'urgence, les mesures d'adaptation nécessaires et les rôles et responsabilités pour aider l'employé, tout en maintenant la confidentialité concernant les renseignements personnels.

Le plan comprendra :

a) le nom de l'employé en situation de handicap;
b) le service de l'employé et son lieu de travail (adresse, étage, bureau ou emplacement du poste de travail);
c) les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence (nom, numéro de téléphone, adresse courriel et lien avec l'employé);
d) les méthodes et équipements d'assistance, notamment :
    i. si l'employé a besoin d'aide ou d'un volontaire pour l'aider à sortir du bâtiment ou de la zone de travail
    ii. comment déplacer l'employé s'il a une mobilité réduite
    iii. tout dispositif d'assistance utilisé par l'employé (p. ex. déambulateur, fauteuil roulant, canne, béquilles, animal d'assistance, personne de soutien)
    iv. l'emplacement des dispositifs d'assistance
    v. comment utiliser les dispositifs d'assistance
e) les exigences en matière d'alerte d'urgence (c.-à-d. alarmes visuelles ou vibrantes, système d'annonces publiques, signalisation visuelle contenant des images en braille ou en gros caractères, chaise d'évacuation, collègues volontaires); les consignes doivent être suffisamment claires pour permettre à un employé en situation de handicap de se rendre sans aide vers une voie de sortie générale, où il pourra demander de l'aide et quitter le lieu de travail en toute sécurité;

f) des aides de secours si les escaliers sont la seule option pour quitter le lieu de travail, comme un dispositif de descente d'escalier; les ascenseurs ne devraient pas être considérés comme une option dans le cadre d'un plan d'évacuation d'urgence; et
g) une formation documentée attestant que l'employé en situation de handicap et ses collègues volontaires ont été formés sur le plan d'intervention d'urgence personnalisé; les volontaires devront savoir comment offrir de l'aide et comment offrir un soutien physique adéquat.

9. Information et communication

Xpera s'engage à garantir à ce que toutes ses informations et communications soient accessibles aux personnes en situation de handicap, conformément à la législation provinciale et territoriale applicable. Cet engagement s'étend à tous les employés, clients, visiteurs et membres du public qui interagissent avec Xpera à travers le Canada. Cela comprend les sites Web, les procédures d'urgence et toute autre information pertinente. De plus, Xpera offrira des formats accessibles et des supports de communication sur demande.

10. Transport

Xpera s'engage à s'assurer que tous les services de transport et les programmes liés aux voyages offerts ou organisés par l'organisation soient accessibles aux personnes en situation de handicap partout au Canada. Cet engagement est conforme à la législation applicable provinciale et territoriale en matière d'accessibilité, ainsi qu'aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Services de transport accessibles

- Xpera fournira ou organisera un transport sécuritaire, fiable et accessible aux personnes en situation de handicap, y compris celles utilisant des aides à la mobilité, accompagnées d'animaux d'assistance ou nécessitant des personnes de soutien.
- Les véhicules, équipements et installations utilisés pour le transport seront entretenus et adaptés afin d'assurer l'accessibilité dans la mesure du possible raisonnable.
- Les personnes ayant besoin d'assistance auront la possibilité de demander des mesures d'adaptation à l'avance et Xpera fera tous les efforts raisonnables pour répondre à ces besoins.

Responsabilités du personnel

- Les employés et les sous-traitants fournissant des services de transport recevront une formation sur les exigences d'accessibilité, notamment en matière d'assistance aux personnes en situation de handicap, la manipulation des aides à la mobilité, l'adaptation à des animaux d'assistance et la réponse aux urgences.
- Le personnel veillera à ce que toute communication pendant le transport soit claire, respectueuse et accessible aux passagers ayant des besoins variés.

Xpera procédera à des examens réguliers de ses pratiques de transport afin de cibler et d'éliminer les obstacles, assurant ainsi une amélioration continue de l'accessibilité. Les commentaires des employés, clients et autres utilisateurs seront encouragés et pris en compte afin d'améliorer l'accessibilité de tous les services de transport.

11. Aménagement des espaces publics

Xpera s'engage à s'assurer que tous les espaces publics sous son contrôle ou sa responsabilité soient conçus, construits et entretenus pour être accessibles aux personnes en situation de handicap, conformément à la législation provinciale et territoriale applicable. Cet engagement témoigne de notre volonté de favoriser l'inclusion, la sécurité et un accès sans obstacles pour tous les employés, clients, visiteurs et le public.

Conception et construction

- Les espaces publics nouveaux ou réaménagés, y compris les entrées, les allées, les aires de stationnement, les comptoirs de service, les toilettes et les aires de rassemblement, seront conçus et construits de manière à répondre, voire à surpasser, les normes d'accessibilité.
- Les considérations d'accessibilité incluront, sans s'y limiter :
    - Voies de circulation dégagées et chemins accessibles
    - Entrées, portes et rampes accessibles
    - Éclairage et signalisation adéquats pour faciliter l'orientation
    - Sièges, mobilier et équipements conçus pour l'accessibilité
    - Accès d'urgence et itinéraires d'évacuation

Entretien et inspection

- Les espaces publics seront régulièrement inspectés et entretenus afin de garantir que les caractéristiques d'accessibilité demeurent sécuritaires et pleinement fonctionnelles.
- Toute barrière ou danger identifié dans les espaces publics sera traité rapidement afin de rétablir des conditions sécuritaires et accessibles.

Responsabilités du personnel

- Les employés, sous-traitants et fournisseurs de services tiers participant à la conception, à la construction ou à l'entretien des espaces publics recevront une formation sur les exigences et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité.
- Toutes les activités de conception et d'entretien seront documentées et examinées afin d'assurer la conformité aux normes d'accessibilité.

12. Animaux d'assistance

Xpera s'engage à garantir que les personnes en situation de handicap accompagnées d'un animal d'assistance aient un accès complet à ses installations, services et programmes dans tous ses établissements canadiens. Cet engagement est conforme à la législation provinciale et territoriale applicable en matière d'accessibilité ainsi que sur les droits de la personne.

Accès avec animaux d'assistance

- Les personnes en situation de handicap sont invitées à être accompagnées de leur animal d'assistance dans tous les espaces publics des locaux de Xpera, sauf indication contraire de la loi.
- Les animaux d'assistance ne se verront pas refuser l'accès aux services, programmes ou installations uniquement parce qu'ils sont des animaux.

Responsabilités et soutien du personnel

- Le personnel interagira respectueusement avec les personnes accompagnées d'un animal d'assistance et évitera de toucher, de distraire ou d'interférer avec l'animal.
- Lorsque nécessaire, le personnel fournira une assistance raisonnable pour assurer l'utilisation sécuritaire et efficace des services par la personne accompagnée de son animal d'assistance.
- Si une situation survient où l'animal ne peut pas être présent en raison de restrictions sanitaires ou de sécurité, Xpera collaborera avec la personne concernée afin de trouver une solution de rechange.

Formation

- Les employés qui interagissent avec le public ou qui fournissent des services recevront une formation sur les droits des personnes handicapées à utiliser des animaux d'assistance, y compris leur identification, l'accès et les procédures de soutien appropriées

13. Processus de rétroaction

Xpera invite les personnes handicapées à lui faire part de leurs commentaires sur la façon dont nous offrons des services aux personnes handicapées, selon le mode de communication qui leur convient le mieux : en personne, par téléphone, par ATS, par écrit (courriel ou tout autre format), à hr@xpera.ca

14. Avis de perturbations temporaires

Les services et installations d'Xpera peuvent être temporairement perturbés pour des raisons indépendantes de sa volonté. Ces perturbations temporaires aux installations, services ou caractéristiques d'accessibilité peuvent survenir en raison de l'entretien, des réparations ou des circonstances imprévues. Lorsque de telles perturbations surviennent, Xpera veillera à ce que les personnes touchées soient informées rapidement et que des mesures de rechange ou de soutien soient mises en place, dans la mesure du possible. Xpera fera des efforts raisonnables pour communiquer les perturbations prévues si possible, en reconnaissant que dans certaines situations, comme les perturbations temporaires imprévues, un avis préalable peut s'avérer impossible.

Un avis de perturbations temporaires sera fourni par plusieurs formats accessibles, tels que :

- Signalisation dans les zones touchées
- Notifications par courriel ou téléphone aux employés, clients ou visiteurs
- Mises à jour sur notre site Web ou sur nos plateformes numériques

Les notifications incluront :

- La raison de la perturbation
- La durée prévue
- La description des services, itinéraires ou hébergements de rechange disponibles

Les dirigeants et les employés sont responsables de signaler, documenter et communiquer les perturbations temporaires en temps opportun. Des efforts seront déployés pour minimiser l'impact de ces perturbations sur l'accessibilité et assurer que les personnes en situation de handicap continuent d'avoir un accès sécuritaire et équitable aux installations et services.

15. Administration

Pour toute question concernant la politique d'accessibilité de Xpera, veuillez communiquer avec Laura Ralph, directrice des ressources humaines à son adresse courriel laura.ralph@xpera.ca ou à l'adresse courriel confidentielle des ressources humaines hr@xpera.ca.