

Plan sur l'accessibilité

Office d'investissement des régimes
de pensions du secteur public
(Investissements PSP)

Le présent plan sur l'accessibilité s'applique à l'Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public, à ses filiales canadiennes inactives en propriété exclusive et à Investissements PSP Canada Inc.

Table des matières

Objectifs	2
Définitions	2
Commentaires	2
Domaines décrits à l'article 5 de la LCA	3
1. Emploi	3
2. Environnement bâti	4
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)	5
4. Communications, autres que les TIC	6
5. Acquisition de biens, de services et d'installations	6
6. Conception et prestation de programmes et de services	7
7. Transport	7
Consultations	8
1. Personnes que nous avons consultées	8
2. Dates des consultations	8
3. Déroulement des consultations et résultats obtenus	8
Budget et ressources	8
Formation	9

Objectifs

Investissements PSP est l'un des plus importants gestionnaires de fonds pour des régimes de pensions au Canada avec un actif net sous gestion de 230,5 milliards de dollars canadiens au 31 mars 2022. Créée en 1999, Investissements PSP gère et investit les sommes qui lui sont transférées par le gouvernement du Canada pour le compte des régimes de pensions de la fonction publique, des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada et de la Force de réserve. Le siège social d'Investissements PSP est situé à Ottawa et son bureau principal d'affaires est situé à Montréal. Elle compte également des bureaux à New York, à Londres et à Hong Kong.

À Investissements PSP, nous nous engageons à traiter tout le monde avec respect et à protéger la dignité et l'indépendance de chacun. De plus, nous prenons l'engagement ferme de respecter nos obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « LCA ») en ce qui concerne les mesures d'adaptation appropriées pour les personnes avec un handicap.

Les objectifs du présent plan sur l'accessibilité sont les suivants :

- gérer au cas par cas les besoins d'adaptation en milieu de travail des candidats à l'emploi, des employés et des consultants sur place qui ont un handicap;
- créer un environnement de travail qui favorise la dignité, l'intégration et l'égalité des chances et qui répond aux besoins des candidats à l'emploi, des employés, des consultants et des autres personnes qui travaillent dans les bureaux d'Investissements PSP ou qui y sont de passage;
- fournir des communications et des activités internes et externes accessibles aux candidats à l'emploi, aux employés, aux consultants et aux membres du public qui ont un handicap;
- se conformer à toutes les lois applicables;
- établir un processus d'adaptation aux handicaps qui est efficace et conforme aux principes de confidentialité et de responsabilité partagée.

L'adaptation du milieu de travail aux besoins des personnes avec un handicap est une responsabilité partagée entre Investissements PSP et toute autre partie concernée, le cas échéant.

Le présent plan sur l'accessibilité comprend de l'information sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles – ainsi que la prévention de nouveaux obstacles – dans les domaines énumérés à l'article 5 de la LCA, à savoir :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications, autres que les TIC;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport.

Définitions

Un **obstacle**, au sens de la LCA, s'entend de tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

Un **handicap**, au sens de la LCA, s'entend d'une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, d'un trouble d'apprentissage ou de la communication ou d'une 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.

Commentaires

Marie Andrée Dupuis, directrice générale, Gestion des talents, Perfectionnement et ÉID est la personne responsable de recevoir les commentaires au nom d'Investissements PSP et peut être jointe aux coordonnées suivantes :

1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1400
Montréal (Québec) H3B 5E9 Canada

E.i.D@investpsp.ca

514-937-2772

Veuillez communiquer avec elle pour toute demande concernant le plan sur l'accessibilité d'Investissements PSP, notamment pour :

- obtenir une copie du plan sur l'accessibilité dans l'un des supports de remplacement prévus au paragraphe 8(2) du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (le « Règlement »);
- obtenir une description du processus de soumission de commentaires d'Investissements PSP dans l'un des supports de remplacement prévus au paragraphe 9(5) du Règlement;
- envoyer des commentaires à Investissements PSP.

Domaines décrits à l'article 5 de la LCA

1. Emploi

État actuel :

- Investissements PSP a intégré des objectifs de diversité à son modèle d'énoncé de travail avec les agences de placement. Adaptés à la disponibilité sur le marché externe, ces objectifs s'appliquent aux candidats sélectionnés et concernent des groupes désignés, dont les personnes avec un handicap;
- Pour nous assurer que notre bassin de candidats est représentatif de la disponibilité sur le marché, nous avons inclus un sondage de déclaration volontaire dans notre processus de candidature;
- Nos lettres d'offre d'emploi comportent une phrase informant les candidats qu'ils peuvent communiquer avec nous ou avec leur recruteur s'ils ont des questions ou des motifs de préoccupation ou s'ils ont besoin de mesures d'adaptation au cours du processus d'embauche;
- Notre groupe d'affinité des personnes avec un handicap offre à tous les employés des séances de sensibilisation sur la neurodiversité, la santé mentale et les handicaps en général afin de combattre la stigmatisation et les stéréotypes;
- Nous encourageons les personnes avec un handicap à nous raconter leur histoire, que nous publions ensuite sur notre site intranet;
- Nous proposons des programmes de perfectionnement et de soutien aux gestionnaires de personnel pour qu'ils soient à l'écoute de leurs employés et qu'ils favorisent un milieu de travail inclusif;
- Nous offrons un programme d'avantages sociaux flexible. Chaque membre du personnel peut choisir ses avantages en fonction de ses besoins et de ceux de sa famille;
- Nous proposons des soins de santé virtuels, notamment en santé mentale;
- Les employés ayant des problèmes de santé sous-jacents peuvent communiquer avec le service des ressources humaines pour trouver une solution raisonnable d'adaptation;
- Nous offrons une allocation pour couvrir les dépenses liées au télétravail. Tous les employés y sont admissibles sans avoir à remplir de demande de remboursement ni à présenter de pièce justificative. Ils peuvent utiliser le montant pour répondre à leurs besoins individuels;
- Les employés ont accès à des consultations en ergonomie individuelles.

Obstacles reconnus :

Recrutement

- Représentation dans certains postes et certains bassins de candidats;
- Recrutement actif de personnes avec un handicap.

Intégration et formation

- Programmes adaptés aux personnes avec un handicap.

Soutien en matière d'adaptation

- Processus d'approbation des demandes d'adaptation;
- Politiques d'emploi qui expliquent en détail comment obtenir des renseignements sur les mesures d'adaptation et présenter une demande en ce sens;
- Mise en œuvre des demandes d'adaptation.

Rétention

- Aucun obstacle reconnu.

PLAN D'AMÉLIORATION :

État futur	Date de mise en œuvre visée
- Envisager des partenariats avec des associations ou des groupes qui nous permettraient de joindre plus facilement les personnes avec un handicap.	31 mars 2023, court terme
- Créer un programme de perspectives d'emploi axé sur la neurodiversité en partenariat avec un organisme qui pourrait soutenir à la fois le candidat, l'équipe d'accueil et le gestionnaire de personnel.	31 mars 2023, court terme (en cours)
- Simplifier nos processus de demande et d'approbation des mesures d'adaptation (possiblement avec un consultant externe) pour faciliter l'accès tout en protégeant la dignité et la sécurité psychologique de l'employé qui fait la demande.	30 juin 2023, moyen terme
- Surveiller nos bassins de candidats potentiels pour nous assurer qu'ils sont représentatifs de la main-d'œuvre disponible.	31 mars 2023 (en cours)
- Surveiller le pourcentage de candidats qui se disent en situation de handicap par rapport au pourcentage de personnes embauchées. Les chiffres nous permettront de détecter d'éventuels obstacles à l'embauche.	31 mars 2023 (en cours)
- Ajouter un volet consacré aux personnes avec un handicap à notre sondage sur l'engagement des employés.	30 juin 2023, moyen terme
- Examiner divers aspects avec un consultant, dont l'espace physique, les outils numériques et la santé et sécurité psychologiques, pour nous assurer que nous ne négligeons aucun obstacle potentiel tout au long du cycle de vie des employés, et établir les priorités et le calendrier en fonction de ses recommandations;	30 septembre 2023
- Surveiller les résultats du sondage sur l'engagement, l'indice d'inclusion et les commentaires des personnes qui se disent en situation de handicap, afin de combler les lacunes et inégalités potentielles, et ce, même si l'analyse actuelle ne témoigne pas d'un taux de roulement plus élevé pour ce groupe par rapport aux autres et qu'aucun obstacle à la rétention n'a été reconnu jusqu'à présent.	

2. Environnement bâti

État actuel :

- Capacité à fournir du matériel spécifique et adapté à des besoins variés, p. ex. repose-pieds, bureaux, chaises, soutiens lombaires, écrans antireflets, écrans surdimensionnés à contraste élevé, souris et claviers ergonomiques, et écouteurs pour personnes malentendantes;
- Équipe de soutien interne en matière d'ergonomie;
- Immeubles bâtis conformément au code de la construction;
- Quatre portes automatiques;
- Bruit blanc;
- Mesures d'adaptation sur le plan de l'éclairage;
- Immeuble accessible aux personnes à mobilité réduite;
- Places de stationnement adaptées aux personnes à mobilité réduite;
- Plan d'évacuation spécial pour les employés à mobilité réduite.

Obstacles reconnus :

Espaces de travail

- Espaces facilement adaptables aux besoins des personnes avec un handicap;
- Espaces qui tiennent compte du son, de l'ergonomie et d'autres questions d'aménagement pour les personnes avec un handicap;
- Services de soutien offerts.

Structures physiques

- Reconnaissance des problèmes liés aux installations des immeubles ou des bureaux;
- Signalisation;
- Toilettes.

Mesures d'urgence

- Procédures d'urgence qui n'entraînent aucun obstacle pour les personnes avec un handicap.

PLAN D'AMÉLIORATION :

État futur	Date de mise en œuvre visée
Espaces de travail	
– Réaliser un audit interne pour relever les lacunes dans les installations des locaux.	30 juin 2023, moyen terme
– Rehausser la signalisation et la visibilité.	30 juin 2023, long terme (à harmoniser avec les Communications)
– Installer plus de portes automatiques.	30 juin 2023, moyen terme (budget à déterminer)
– Rehausser la tranquillité; – Améliorer le masquage des sons.	31 décembre 2023, long terme (conditionnel à un audit)
– Permettre aux employés d'aborder leurs besoins particuliers en matière de poste de travail.	30 juin 2023, court terme (en cours)
– Informer les employés de leurs options en matière d'espace de travail ergonomique.	30 juin 2023, court terme
– Programmer la tâche automatisée d'intégration pour connaître les besoins physiques ou en matière de locaux des nouveaux employés.	30 juin 2023, long terme (à harmoniser avec les RH, les TI et les Communications)
– Informer les employés de l'équipement ergonomique mis à leur disposition (p. ex., repose-pieds, bureaux, chaises, soutiens lombaires, écrans antireflets et autre équipement technologique).	30 juin 2023, long terme (à harmoniser avec les RH, les TI et les Communications)
– Harmoniser le processus d'attribution de l'équipement ergonomique dans l'ensemble des bureaux de PSP.	31 mars 2024, long terme (à harmoniser avec les RH, les TI et les Communications)
Structures physiques	
– Informer les employés de la marche à suivre pour toute question d'accessibilité à l'immeuble.	31 mars 2024, moyen terme (à harmoniser avec les Communications)
Mesures d'urgence	
– Évaluer les moyens d'inclure des mesures d'urgence pour les personnes avec un handicap visuel ou auditif;	30 septembre 2023, long terme (à harmoniser avec les recommandations du consultant)
– Engager des spécialistes pour repérer nos lacunes et nous donner des recommandations.	

3. Technologies de l'information et des communications (TIC)

État actuel :

Utilisation de Microsoft Office, qui offre la possibilité de changer la résolution et l'affichage du texte (police, taille, etc.), de passer à un contraste élevé, d'utiliser la synthèse vocale, d'afficher des sous-titres en direct et de modifier d'autres paramètres de bureau.

Obstacles reconnus :

- Offre limitée de logiciels, d'outils et d'équipement pour personnes avec un handicap;
- Degré inconnu de conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) à l'interne et à l'externe, notamment en ce qui concerne les applications de tiers;
- Manque de ressources pour accueillir les nouveaux employés ayant un handicap;
- Expertise interne limitée en matière d'accessibilité.

PLAN D'AMÉLIORATION :	
État futur	Date de mise en œuvre visée
– Repérer les champions, définir l'approche de mise en œuvre privilégiée par Investissements PSP et fixer une cible en matière de règles WCAG.	30 juin 2023
– Offrir une formation aux gestionnaires, aux services internes et aux groupes de TI pour qu'ils soient bien renseignés sur les questions d'accessibilité, y compris les outils d'adaptation, l'équipement et les normes technologiques.	Du 30 septembre 2023 au 31 mars 2024
– Réaliser un audit sur nos applications internes et externes les plus utilisées (c'est-à-dire celles qui comptent le plus grand nombre d'utilisateurs) : – Pour les systèmes internes existants : Tenir compte des directives sur l'accessibilité dans notre examen des solutions (p. ex. AA); – Pour les nouveaux systèmes externes : Inclure des questions sur les règles WCAG dans notre processus d'acquisition de logiciels et demander aux fournisseurs de respecter une feuille de route; – Pour les systèmes externes existants : Rappeler aux fournisseurs notre engagement envers les principes WCAG.	Du 31 décembre 2023 au 31 mars 2024
– Envisager une adhésion à l'IAAP (Internal Association of Accessibility Professionals) ou à d'autres ressources (en fonction de la perception que nous avons de nos besoins en matière d'expertise supplémentaire et de sensibilisation) www.accessibilityassociation.org (en anglais).	31 mars 2024
– Examiner le processus et les politiques d'Investissements PSP pour que les employés puissent apporter leurs logiciels et appareils spécialisés dans notre environnement selon le principe « prenez vos appareils personnels » (PAP) ou « votre système personnel » : – Intégrer les technologies personnelles (principe PAP); – Rationaliser le processus d'acquisition du nouvel équipement (p. ex. claviers en braille); – Augmenter la visibilité de l'équipement spécialisé; – Tirer parti du système de jumelage en place pour faciliter les demandes d'accessibilité.	31 mars 2025
– Rehausser nos mesures de soutien aux nouvelles demandes d'accessibilité et aux nouvelles options technologiques, et mettre en place un groupe chargé de surveiller la disponibilité de nouvelles options.	31 mars 2025
– Au terme de l'audit, rehausser les applications internes qui n'ont pas atteint le degré d'accessibilité voulu.	31 mars 2025

4. Communications, autres que les TIC

État actuel :

- Dans nos bureaux ou ailleurs, les activités se tiennent toujours dans des lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite;
- Les présentations se donnent virtuellement;
- Les communications internes et externes sont rédigées dans un langage clair et concis;
- Sur notre site Web, certains documents clés sont proposés dans un format accessible.

Obstacles reconnus :

Communications écrites

- Styles d'écriture.

Documents multimédias

- Fourniture uniforme des documents multimédias dans des formats accessibles;
- Conformité aux règles WCAG 2.0;
- Contenu intégralement offert dans des formats accessibles.

Activités

- Accessibilité du contenu remis lors des activités.

PLAN D'AMÉLIORATION :	
État futur	Date de mise en œuvre visée
Communications écrites	
- Porter une attention particulière à l'utilisation d'expressions et de termes simplifiés.	En cours
- Éviter le jargon et la syntaxe complexe.	En cours
- Simplifier la lecture (p. ex., en utilisant des titres et des sous-titres).	En cours
Documents multimédias et activités	
- Ajouter des sous-titres aux versions anglaises des vidéos, en plus d'offrir une version française.	31 mars 2024
- Fournir une transcription audio ou vidéo sur demande.	31 mars 2024
- Fournir une interprétation en langue des signes sur demande; - Offrir les enregistrements des activités avec des sous-titres dans les deux langues; - Assurer le contrôle du son pendant les activités; - Envisager d'offrir un transport adapté vers les lieux où se déroulent des activités extérieures et les bureaux d'Investissements PSP.	31 mars 2024

5. Acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacles reconnus :

- Aucune mesure particulière pour l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- Aucune discussion ou entente avec les fournisseurs pour faciliter l'accessibilité.

PLAN D'AMÉLIORATION :	
État futur	Date de mise en œuvre visée
- Rappeler aux fournisseurs notre engagement envers les principes WCAG.	À partir du 1 ^{er} avril 2023, dans le cas des fournisseurs existants lorsque leur contrat arrive à échéance, et à la signature de tout nouveau contrat, dans le cas des nouveaux fournisseurs
- Préparer des clauses contractuelles comprenant ces exigences.	31 mars 2024
- Inclure des clauses dans nos contrats avec les fournisseurs.	Commencer l'intégration à partir du 1 ^{er} avril 2025, dans le cas des fournisseurs existants lorsque leur contrat arrive à échéance, et à la signature de tout nouveau contrat, dans le cas des nouveaux fournisseurs
- Veiller à ce que les applications de tiers respectent la norme WCAG et prévoir des audits de conformité.	Approche à planifier d'ici le 31 mars 2025

6. Conception et prestation de programmes et de services

Obstacles reconnus :

- Manque de cohérence dans la prestation des programmes et des services;
- Programmes au format et à la conception inaccessibles.

PLAN D'AMÉLIORATION :	
État futur	Date de mise en œuvre visée
- Fournir une version avec texte en contraste de couleurs et accessibilité visuelle.	31 mars 2024
- Augmenter la taille des éléments visuels (p. ex., typographie, encadrés et images).	31 mars 2024
- Adopter une typographie accessible.	31 mars 2024
- Fournir au besoin une transcription des images.	31 mars 2024
- Veiller à l'accessibilité de certains fichiers PDF sur le site Web d'Investissements PSP.	31 mars 2024

7. Transport

Obstacles reconnus :

- Manque d'options de déplacement accessibles aux personnes à mobilité réduite lors d'activités externes;
- Manque de places de stationnement adaptées aux personnes à mobilité réduite.

PLAN D'AMÉLIORATION :	
État futur/façons d'améliorer la situation	Date de mise en œuvre visée
- Offrir un transport adapté pour faciliter les déplacements vers les activités qui se déroulent à l'extérieur des bureaux d'Investissements PSP; - Offrir des places de stationnement aux employés à mobilité réduite; - Indiquer aux employés l'emplacement des entrées pour personnes à mobilité réduite et offrir des places de stationnement aux candidats à mobilité réduite qui viennent passer une entrevue; - Travailler avec le gestionnaire immobilier pour offrir des places de stationnement aux employés à mobilité réduite; - Adopter un processus permettant aux employés de demander des mesures d'adaptation en matière de stationnement dans l'immeuble; - Adopter un processus permettant aux candidats de demander des mesures d'adaptation dans le cadre de leur entrevue.	Plan achevé d'ici le 31 mars 2025

Consultations

1. Personnes que nous avons consultées

Dans le cadre de notre engagement en matière d'équité, d'inclusion et de diversité (ÉID), nous avons créé le Conseil sur l'ÉID au cours de l'exercice 2018. Le mandat du Conseil sur l'ÉID est de faire globalement avancer notre culture axée sur l'inclusion et de créer un environnement qui favorise à la fois la prospérité et la diversité. Le Conseil comprend huit groupes d'affinité, qui représentent divers segments de notre main-d'œuvre en quête d'équité. Ils se composent d'employés volontaires qui s'identifient comme étant membres ou alliés d'un groupe en quête d'équité. Leur mission première est de mener des initiatives qui favorisent l'équité et l'inclusion, de créer des réseaux d'employés et de s'entraider. Leurs coresponsables veillent à l'harmonisation des initiatives et suivent les progrès en ce sens.

L'un de ces groupes d'affinité est consacré aux personnes avec un handicap. Sa mission première est de briser les préjugés entourant les handicaps physiques ou mentaux, visibles ou invisibles, en favorisant le dialogue ouvert. Nous lui avons demandé de nous donner ses commentaires et suggestions pour améliorer notre plan sur l'accessibilité.

Nous avons également sollicité Kelly Bron Johnson, fondatrice de *Complètement Inclusif*, une entreprise sociale qui aide les organisations à créer des cultures de travail résolument inclusives et accessibles.

2. Dates des consultations

Consultations avec le groupe d'affinité *Personnes avec un handicap* – La première consultation a eu lieu le 1^{er} septembre 2022, suivie d'une deuxième le 7 octobre qui visait à obtenir des commentaires sur les états futurs. Puis, à la mi-novembre 2022, nous avons remis un projet de plan au groupe d'affinité pour obtenir ses derniers commentaires.

Consultations avec Kelly Bron Johnson – Les consultations ont eu lieu du 28 octobre au 17 novembre 2022.

3. Déroulement des consultations et résultats obtenus

Lors de notre première consultation avec le groupe d'affinité, nous avons obtenu des commentaires sur notre analyse des lacunes concernant les obstacles potentiels dans chaque domaine, ainsi que des suggestions de points à améliorer. À la lumière de ces commentaires, nous avons préparé l'état futur de chaque domaine, puis nous avons redemandé au groupe d'affinité de nous donner ses commentaires. Nous avons mené notre dernière consultation après avoir terminé le projet de plan en incluant l'information pertinente sur les obstacles potentiels et les suggestions de points à améliorer, ainsi que l'état futur de chaque domaine.

Nous avons mené une consultation avec Kelly Bron Johnson pour nous assurer que notre analyse des lacunes et notre plan d'action étaient complets et qu'ils tenaient compte de tous les facteurs relatifs à l'accessibilité. Dans cette optique, nous avons demandé à *Complètement Inclusif* d'examiner tous nos processus et tous nos documents et de formuler des recommandations à leur sujet. Par la suite, nous avons participé à une réunion visant à fournir des précisions, à répondre à des questions et à prendre connaissance des recommandations, le but étant de les intégrer à notre plan sur l'accessibilité et à mettre la dernière main au document.

Budget et ressources

Nous affecterons des ressources financières suffisantes pour assurer notre conformité au présent plan sur l'accessibilité et à nos obligations en vertu de la LCA.

Nous ne ménagerons aucun effort pour donner suite aux demandes de mesures d'adaptation raisonnables. Les employés, candidats à l'emploi, consultants et autres personnes qui travaillent dans nos bureaux qui ont un handicap sont invités à soumettre ces demandes à leur superviseur ou à notre service des ressources humaines. Dans un esprit de collaboration, nous déterminerons la nature des mesures d'adaptation raisonnables et la possibilité de les mettre en place. Nous accueillons les demandes d'adaptation pour l'ensemble des lieux de travail appropriés, au bureau comme à domicile.

Formation

Nous nous engageons à éliminer les préjugés liés aux handicaps et à créer un milieu de travail sûr, équitable et accessible à toutes les personnes vivant avec un handicap physique ou mental, visible ou invisible. Notre groupe d'affinité *Personnes avec un handicap* travaille avec notre équipe d'ÉID pour faire de la sensibilisation et donner des formations auprès des employés afin de briser les préjugés et de favoriser le dialogue sur toutes les formes de handicap. Nous offrons une formation adaptée à notre politique sur l'accessibilité et au présent plan sur l'accessibilité, ainsi qu'une formation sur les normes d'accessibilité à tous nos employés.

Les employés et les consultants sur place recevront la formation le plus rapidement possible après leur entrée en poste. Le contenu et le mode de prestation peuvent varier selon les fonctions et les responsabilités des recrues. La formation couvrira les sujets suivants :

- les objectifs et exigences de la LCA;
- la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, tout particulièrement les droits des personnes avec un handicap;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différentes formes de handicap et de leur demander conseil, notamment en utilisant des formats de communication accessibles;
- les mesures d'adaptation offertes aux personnes ayant besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon de donner et de recevoir des commentaires sur l'accessibilité, y compris les questions et les motifs de préoccupation, et de les transmettre à un palier supérieur;
- nos politiques, pratiques et procédures sur la prestation de services aux personnes avec un handicap.

Nous tiendrons un registre des formations comprenant la date de la séance, ainsi que le nom des participants et leur nombre.

Nous pourrions également donner d'autres formations à la lumière des changements dans la législation ou des évolutions des conditions de travail.

PSP

— investpsp.com