

Politique d'accessibilité (2024-2025)

Section 1 Déclaration d'engagement

L'organisme de formation l'**Eau Vive** s'engage à repérer et à éliminer, dans la mesure du possible, les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap (PSH) sont confrontées, et à se conformer aux exigences législatives applicables, incluant l'objectif de la **Loi n° 2005-102** du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1), pour créer une plus grande accessibilité en identifiant et, dans la mesure du possible, en éliminant les obstacles rencontrés par les PSH.

L'**Eau Vive** s'engage à considérer et prendre en compte les besoins des personnes en situation de handicap en matière d'accessibilité en ce qui concerne les programmes, les services et les installations de l'Eau Vive, et ce, en temps opportun.

Section 2 Définitions

Format(s) accessible(s) : signifie tout format de remplacement au format texte qui est accessible aux personnes en situation de handicap. Les formats accessibles comprennent, sans toutefois s'y limiter, un format en gros caractères, un format audio ou électronique enregistré, et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes en situation de handicap.

Appareil(s) ou accessoire(s) fonctionnel(s) : signifie tout appareil ou accessoire qui permet à une personne d'exécuter une tâche particulière ou qui améliore ses capacités fonctionnelles dans les activités de la vie quotidienne. Il peut notamment s'agir d'un fauteuil roulant, d'un lecteur d'écran, d'un appareil auditif ou d'une canne.

Aide(s) à la communication : signifie toute aide dont peut avoir besoin une personne handicapée pour accéder à de l'information. Les aides à la communication comprennent, sans toutefois s'y limiter, le sous-titrage, la communication suppléante et alternative, le langage clair, le langage des signes et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

Handicap signifie :

- a. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d. un trouble mental;
- e. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Chien(s)-guide(s) : signifie un chien d'utilité spécialement entraîné afin d'apporter une mobilité, une sécurité et une autonomie accrues aux aveugles.

Animal (animaux) d'assistance : un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée, si : la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou la personne fournit une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne(s) de soutien : signifie une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour lui rendre des services ou l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services. Les besoins médicaux peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, la surveillance de l'état de santé d'une personne ou un soutien médical en étant disponible dans l'éventualité d'une crise ou d'une attaque.

Section 3 Normes de service à la clientèle

Objet

L'Eau Vive s'engage à fournir des chances égales à tous ses clients. Cette politique a pour but d'assurer la conformité aux exigences des Normes de service à la clientèle et de promouvoir les principes fondamentaux qu'elle sous-tend.

Portée

Tous les employés, les sous-traitants et les mandataires qui travaillent pour le compte de l'Eau Vive et qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers doivent se conformer à la présente politique.

Principes fondamentaux

L'Eau Vive déploiera tous les efforts nécessaires pour s'assurer que la présente politique et les pratiques et procédures connexes soient conformes aux quatre principes fondamentaux suivants :

- *Dignité* : Les personnes en situation de handicap doivent être traitées comme tout autre client.
- *Égalité des chances* : Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir bénéficier de chances égales pour obtenir, utiliser et profiter des biens et services de l'Eau Vive.
- *Intégration* : Dans la mesure du possible, les personnes en situation de handicap devraient bénéficier des biens et services de l'Eau Vive au même endroit et de la même manière ou d'une manière semblable à celle de tout autre client. Dans les cas où l'intégration ne répond pas aux besoins de la personne handicapée, les biens et les services lui seront fournis, dans la mesure du possible, d'une autre façon qui prend en compte les besoins particuliers de cette personne.
- *Autonomie* : Les biens et les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de

l'autonomie des personnes en situation de handicap. À cette fin, l'Eau Vive sera toujours encline à assister une personne handicapée, mais ne le fera qu'avec sa permission expresse.

Communication

l'Eau Vive s'efforce de communiquer avec les personnes en situation de handicap d'une manière qui tient compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes en situation de handicap sont en droit d'utiliser leur propre appareil ou accessoire fonctionnel dans les lieux de l'Eau Vive en vue d'obtenir, d'utiliser ou de profiter des biens ou des services de l'Eau Vive. Si un obstacle physique, technologique ou d'un autre type les empêche de se servir d'un appareil ou accessoire fonctionnel dans les lieux de l'Eau Vive, nous mettrons tout en œuvre pour éliminer cet obstacle. Si nous sommes incapables d'éliminer cet obstacle, nous demanderons à la personne comment nous pouvons l'accommoder et quelles autres mesures permettraient une égalité d'accès aux biens et services de l'Eau Vive. l'Eau Vive fera de son mieux pour fournir une autre forme d'assistance à la personne handicapée.

Accessibilité des lieux de l'Eau Vive

l'Eau Vive s'engage à fournir l'accès à ses installations afin que les personnes en situation de handicap puissent bénéficier de chances égales d'obtenir, d'utiliser et de profiter des biens et services de l'Eau Vive.

Chiens-guides et animaux d'assistance

l'Eau Vive s'engage à permettre l'accès des locaux ouverts au public à toute personne handicapée accompagnée d'un animal de service, à moins que la loi exclut par ailleurs l'animal de ces lieux. Si la loi exclut un chien-guide ou un animal d'assistance des lieux, l'Eau Vive justifiera l'exclusion et examinera d'autres mesures pour répondre aux besoins de la personne handicapée. S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, l'Eau Vive pourra demander à la personne de fournir une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personnes de soutien

Lorsqu'une personne en situation de handicap entre dans des lieux dont l'Eau Vive est le propriétaire ou l'exploitant, la personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de soutien et bénéficier d'un accès libre à celle-ci. l'Eau Vive peut exiger qu'une personne en situation de handicap soit accompagnée d'une personne de soutien lorsque cela s'avère nécessaire pour la protection de la santé et de la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux.

Avant de prendre cette décision, nous :

- (a) consulterons la personne qui a un handicap en regard de ses besoins;
- (b) tiendrons compte des raisons de santé et de sécurité en fonction des éléments justificatifs disponibles; et
- (c) déterminerons s'il y a un autre moyen raisonnable de protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux. Si une personne de soutien est requise, nous dispenserons la personne de soutien de tous frais d'admission.

Avis d'interruption temporaire : l'Eau Vive avisera les utilisateurs des services de toute interruption, prévue ou imprévue, d'accès à ses installations ou aux services particuliers dont les personnes en situation de handicap se

servent normalement pour obtenir leurs biens ou services. L'avis comprendra les renseignements suivants : l'installation ou le service concerné; la durée prévue de l'interruption; la raison de l'interruption; et les installations et services de remplacement, le cas échéant.

Rétroaction

L'Eau Vive sera heureuse de recevoir toute rétroaction en rapport avec cette politique et sa mise en œuvre. Ces observations peuvent être communiquées de l'une des manières suivantes :

En personne, au comptoir d'accueil

Par téléphone au : 06 50 68 90 87

Par courriel à : contact@leauvive-formation.fr

L'Eau Vive répondra aux commentaires dans les **7 jours** ouvrables suivant leur réception

Disponibilité de la documentation

La présente politique est disponible à tout membre du public, sur demande. Cette politique sera également accessible sur notre intranet.

Forme des documents

Conformément aux Normes de service à la clientèle, l'Eau Vive est tenue de remettre des documents, ou les renseignements qu'ils contiennent, aux personnes en situation de handicap dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

En plus de s'assurer que ses biens et services sont offerts aux personnes en situation de handicap en tout temps et dans le respect de leur dignité et autonomie, l'Eau Vive s'engage à offrir à ses employés handicapés les mêmes chances que celles dont bénéficient les autres employés. À cet égard, l'Eau Vive fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci en ont besoin, que leur handicap soit apparent ou non apparent. Ces renseignements pourront également être transmis à l'employé chargé d'aider l'employé handicapé.

Vous êtes en situation de handicap ?

Que vous soyez en situation de handicap (reconnue ou non), ou que vous ayez besoin d'adaptations, nous vous invitons à [nous contacter](#). Faites nous savoir les difficultés ou contraintes liées à votre handicap, et ce que vous pensez utile pour faciliter votre participation à nos formations. Vous pouvez visiter notre page <https://leauvive-formation.fr/ressources/> et remplir le questionnaire dédié.

Nous discuterons ensemble des adaptations envisageables pour le parcours de formation.