

ALLIED

Politique d'accessibilité et de service à la clientèle (LAPHO)

16 novembre 2017

Politique d'accessibilité et de service à la clientèle (LAPHO)

Introduction

L'objectif de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») est de créer une province plus accessible en cernant, et dans la mesure du possible, en prévenant et en éliminant les obstacles qui se dressent devant les personnes handicapées.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, règlement 429/07 de l'Ontario (les « Normes du service à la clientèle »), ont été établies en vertu de la LAPHO afin d'assurer que les biens et services sont, lorsque cela est possible, également accessibles à chaque personne du public.

Les Normes d'accessibilité intégrées, règlement 191/11 de l'Ontario, (les « Normes d'accessibilité intégrées »), établissent les normes d'accessibilité particulières pour l'information et les communications relatives à l'emploi, au transport et à la conception des espaces publics.

En conformité avec la LAPHO, avec les Normes du service à la clientèle et avec les Normes d'accessibilité intégrées, le Fonds de Placement Immobilier Allied (« Allied ») a préparé cette politique d'accessibilité et de service à la clientèle.

Déclaration d'engagement

Pour remplir sa mission, Allied s'efforce en tout temps d'offrir ses services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Nous nous sommes également engagés à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accès à nos services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et d'une manière semblable que les autres visiteurs. Nous nous sommes engagés à répondre aux besoins en accessibilité des personnes handicapées d'une manière opportune. Nous atteindrons cette vision en prévenant et en enlevant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en accessibilité en vertu des Normes d'accessibilité intégrées.

Cette politique cherche à atteindre un service d'excellence pour les personnes handicapées. Si une personne a des questions relativement à cette politique ou à son objectif, une explication ou une réponse sera fournie par un membre des Ressources Humaines.

Politique d'accessibilité et de service à la clientèle

Champ d'application

La politique sur les normes du service à la clientèle s'applique à toutes les personnes qui, au nom d'Allied, traitent avec les membres du public ou les parties tierces et à toutes les personnes responsables du développement, de la mise en place et de la surveillance de nos politiques, pratiques et procédures.

Politiques, pratiques et procédures

Nous ferons tous les efforts raisonnables pour nous assurer que nos politiques, nos pratiques et nos procédures, qui ont un impact sur nos services publics ou sur les parties tierces, sont consistantes avec les principes de dignité, d'égalité des chances, d'intégration et d'indépendance.

Communication

Un service à la clientèle accessible exige que les employés surmontent les obstacles pouvant se dresser devant les clients et trouvent des manières de les contourner. Les employés d'Allied recevront une

formation sur la manière de bien communiquer avec les clients handicapés afin d'assurer l'accès aux biens et services.

Les employés d'Allied communiqueront avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Dispositifs d'assistance

La technologie d'assistance est un terme utilisé pour décrire les différents appareils comme les dispositifs d'assistance, d'adaptation et de réhabilitation utilisés par les personnes handicapées. Ces dispositifs sont utilisés dans le but de répondre aux besoins d'une personne et d'un handicap spécifique afin de lui permettre d'effectuer des tâches qu'elle n'aurait pas pu accomplir autrement.

Des exemples de dispositifs d'assistance incluent des prothèses auditives, des dispositifs d'amplification de signaux vocaux, des cannes blanches, des fauteuils roulants, des lecteurs d'écran, etc. S'il existe un obstacle physique, technologique ou d'un autre type qui empêche l'utilisation d'un dispositif d'assistance dans nos locaux, nous ferons des efforts pour fournir un autre moyen d'assistance à la personne handicapée.

Toutes les personnes à qui cette politique s'applique recevront une formation sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui font appel à un dispositif d'assistance.

Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance sont formés pour effectuer certaines tâches qui aident les personnes handicapées. Il existe trois types d'animaux d'assistance qui ont été divisés en catégories par la communauté internationale des animaux d'assistance :

- Les animaux guides : utilisés pour guider les aveugles.
- Animaux d'assistance pour personne sourde : utilisés pour envoyer un signal à une personne malentendante.
- Animaux d'assistance : utilisés pour effectuer un travail pour des personnes avec un handicap autre que la cécité ou la surdité.

Les personnes handicapées peuvent entrer dans nos locaux accompagnées d'un animal d'assistance et garder l'animal avec elles, si le public a accès à ces locaux et que l'animal d'assistance n'est pas exclu par la loi. Si un animal d'assistance doit être exclu en vertu de la loi, nous en expliquerons la raison à notre client et nous chercherons d'autres manières de respecter ses besoins.

Toutes les personnes à qui cette politique s'applique recevront une formation sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Personnes de soutien

Une personne handicapée peut entrer dans les locaux détenus ou exploités par Allied avec une personne de soutien et être accompagnée de cette personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les lieux. Nous pourrions demander à une personne handicapée d'être accompagnée d'une personne de soutien lorsque cela est nécessaire afin de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes se trouvant dans les lieux.

Toutes les personnes à qui cette politique s'applique recevront une formation sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien.

Avis d'interruption temporaire

Parfois, les services ou les mesures d'accessibilité exigent des réparations ou sont temporairement indisponibles. Nous aviserons la clientèle s'il y a une interruption, planifiée ou imprévue, dans la disponibilité d'une installation ou d'un service que les personnes handicapées utilisent.

Dans les situations où il y a une interruption, planifiée ou imprévue, de ces services ou de ces installations, Allied avisera la clientèle sans délai. Un avis clairement publié comprendra l'information relative à la raison de l'interruption, la durée prévue ainsi qu'une description des autres options pour les installations ou les services, si disponibles.

Formation

Nous offrirons de la formation à toutes les personnes à qui cette politique s'applique. En particulier, nous nous assurerons que les personnes suivantes reçoivent la formation :

- chaque personne qui, au nom d'Allied, traite avec les membres du public ou un tiers et
- chaque personne qui participe à la conception de nos politiques, de nos procédures et de nos pratiques traitant de l'offre de services aux membres du public et aux tiers.

La formation comprendra :

- un aperçu de l'LAPHO et des exigences des Normes du service à la clientèle
- une révision de la politique
- la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes avec différents types de handicap
- la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui font appel à un dispositif d'assistance ou à un animal d'assistance ou à une personne de soutien
- la manière d'utiliser l'équipement ou les dispositifs mis à la disposition dans nos locaux pour aider les personnes handicapées à obtenir ou à utiliser des biens et services et à en tirer avantage et
- que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos locaux ou à nos services.

Cette formation sera offerte aux employés après leur embauche et ils seront formés à nouveau si des modifications étaient apportées au plan.

Documentation disponible

Cette politique ainsi que les autres pratiques et protocoles liés devront être mis à la disposition de toute personne du public qui en fait la demande.

Un avis à cet effet sera affiché dans les zones très fréquentées et dans chaque local où cette politique s'applique.

Processus de rétroactions

Nous apprécions toute rétroaction relative à la politique d'accessibilité et de service à la clientèle et sa mise en œuvre. Les clients d'Allied qui souhaitent faire des commentaires sur la manière dont nous offrons des services aux personnes handicapées peuvent communiquer avec un membre des Ressources Humaines au 416-977-9002 ou par courriel à jirwin@alliedreit.com.

Lorsque cela est possible, nous répondrons aux plaintes dans un délai de deux (2) semaines à compter de la date à laquelle la plainte a été déposée.

Dans certaines circonstances, nous pourrions devoir prendre des mesures plus importantes pour traiter la plainte de manière efficace. Dans telles circonstances, le client recevra un accusé de réception pour la plainte dans les deux (2) semaines et nous répondrons à la plainte dès que ce sera possible par la suite.

Format de documents accessible

Nous fournirons les documents ou l'information qui y est contenue, qui doivent être fournis en vertu des Normes, à une personne handicapée dans un format qui tient compte du handicap de la personne. Nous travaillerons avec la personne pour trouver un format qui est accessible pour elle. Pour obtenir une version accessible de cette politique, veuillez communiquer avec un membre des Ressources Humaines au 416-977-9002 ou par courriel à jirwin@alliedreit.com.

a Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario |

Plan d'accessibilité pluriannuel

Catégorie A: Exigences générales

COMPOSANT	ÉCHÉANCE	EXIGENCE	ACTION(S)
1. Établissement de politiques d'accessibilité	1 janv. 2010	<p>Art. 3(2) Doit inclure une déclaration de l'engagement de l'entreprise à respecter les besoins en accessibilité des personnes handicapées.</p> <p>Art. 3(3) Préparer un ou plusieurs documents écrits décrivant ces politiques.</p>	Une entente avec un tiers, Workplace Safety & Prevention Services, a été conclue pour respecter la déclaration d'engagement, les politiques et les procédures liées aux lois sur les normes d'accès.
2. Plans d'accessibilité	1 janv. 2013	<p>Art. 4(1) Les grandes entreprises doivent établir, mettre en œuvre, maintenir et documenter un plan d'accès pluriannuel qui explique la stratégie de l'entreprise visant à prévenir et à enlever les obstacles et à respecter ces exigences en vertu de la loi.</p>	Une entente avec un tiers, Workplace Safety & Prevention Services, a été conclue pour créer le plan d'accessibilité pluriannuel. Le plan sera publié sur notre site Web dans un format accessible.
3. Formation	1 janv. 2010, 1 janv. 2013	<p>Art. 7 Chaque entreprise faisant l'objet d'une obligation en vertu de la loi devra s'assurer que la formation est offerte relativement aux exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans la loi et le code des droits de la personne en ce qui concerne la personne handicapée.</p>	<p>Allied offrira la formation à ses employés, à ses bénévoles et aux autres personnes qui traitent avec la clientèle ou les autres tiers en son nom. La formation sera appropriée aux tâches de la personne qui la reçoit. Allied tiendra un journal sur les formations.</p> <p>Ce dernier identifiera le nom des employés formés ainsi que la date de la formation.</p> <p>Une nouvelle formation sera offerte lorsque des modifications seront apportées aux politiques sur l'accessibilité.</p>
4. Rapport sur l'accessibilité	À compter du 31 déc. 2010	<p>Art. 86.1 Les entreprises doivent remplir un rapport sur l'accessibilité selon un calendrier spécifique.</p>	Allied continuera de remplir un rapport, comme demandé, à la fin des années : 2015, 2017, 2019, 2021, 2023 et 2025.

Catégorie B: Information et communication

COMPONENT	DEADLINE	REQUIREMENT	ACTION(S)
1. Rétroaction des clients, des locataires et des employés	1 janv. 2010	<p>Art. 11 Recevoir et donner des rétroactions en format accessible relativement au service à la clientèle fourni aux clients et aux locataires.</p> <p>Recevoir des rétroactions de la part des employés et leur en donner relativement à leur expérience en milieu de travail.</p>	<p>En vertu des Normes du service à la clientèle, un processus de rétroaction a été établi pour recevoir des rétroactions et y répondre spécifiquement en relation avec la manière dont Allied fournit des biens et services accessibles pour les personnes handicapées. Allied demande actuellement des rétroactions à ses locataires et à ses employés à l'aide de différentes méthodes pour permettre aux personnes handicapées de fournir des rétroactions : Angus (portail pour les locataires), sondages menés auprès des locataires, téléphone, courriel, etc.</p> <p>Les rétroactions sont obtenues des employés par le biais du sondage sur l'engagement des employés. Les employés seront avisés que s'ils ont besoin d'un format accessible pour donner leur rétroaction, ils devront en faire part à leur gestionnaire.</p>
2. Répondre aux demandes en temps opportun	1 janv. 2010	<p>Art. 12(1) HTML, MS Word, formats électroniques accessibles</p>	<p>Dans certains cas, Allied pourra fournir le support d'information ou l'auxiliaire de communication de manière rapide. Dans d'autres cas, le délai pourrait être plus long à cause de la complexité du document/du dessin et des ressources ou de la capacité interne de l'entreprise. L'entreprise fera tous les efforts possibles pour assurer que les locataires/clients reçoivent les supports d'information ou les auxiliaires de communication en format accessible dans un délai de dix (10) jours ouvrables.</p>
3. Formats accessibles et auxiliaires de communication	1 janv. 2010	<p>Art. 12(3) Information sur leurs biens et services ou leurs installations en format accessible, sur demande.</p> <p>Art. 12(3) Auxiliaires de communication</p>	<p>Allied utilise actuellement du matériel de marketing de plusieurs formats. Une partie de ce matériel n'est pas offert dans un format accessible pour le moment.</p> <p>Les schémas et les dessins ne sont pas offerts dans un format accessible pour le moment.</p> <p>Sur demande, Allied fournit ou prend des mesures pour fournir les formats accessibles ou les auxiliaires de communication aux personnes handicapées.</p> <p>Les auxiliaires de communication seront fournis d'une manière opportune qui tient compte des besoins de la personne. Les coûts pour fournir ce service ne devront pas être imposés aux clients. Le client sera consulté pour déterminer la pertinence d'un auxiliaire de communication.</p>
4. Exigences de publication	1 janv. 2013	<p>Art. 12(3) Le public doit être avisé des formats accessibles et des auxiliaires de communication</p>	<p>Allied avisera le public de la disponibilité des formats accessibles et des auxiliaires de communication par le biais de la section LAPHO publiée sur son site Web.</p>
5. Information non convertible	1 janv. 2013	<p>Art. 12(4) L'information accessible qui pourrait être difficile à convertir. Exemples : les bleus.</p>	<p>Allied ne peut pas fournir des modèles, des bleus ou des dessins CAD en format accessible pour le moment. Toute question ou préoccupation peut être communiquée directement à un membre des Ressources Humaines au 416-644-6082 ou par courriel au dayforce@alliedreit.com.</p>

COMPONENT	DEADLINE	REQUIREMENT	ACTION(S)
6. Plan/procédures d'urgence ou informations sur la sécurité publique	1 janv. 2012	Art. 13(1) S'ils sont disponibles pour le public, ils doivent également être offerts en format accessibles, par exemple : procédures d'évacuation, plan d'étage, informations sur la santé et sécurité.	Toute procédure/tout plan d'urgence ou toute information sur la sécurité publique qu'Allied rend publiquement disponible doit être fourni en format accessible sur demande. Le type de format dépend de la demande de la personne.
7. Site Web et contenu Web accessibles	1 janv. 2014	Art. 14(2) S'applique aux nouveaux sites Web et leur contenu WCAG 2.0 (lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web du World Wide Web Consortium)	Tout nouveau site Web public, tout site Web remis à niveau de manière importante et tout contenu publié après le 1er janvier 2012 est vérifié afin de respecter les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 Niveau A.
	1 janv. 2021	Art. 14 Tous les sites Web et leur contenu (en conformité avec le Niveau AA)	Le contenu du site Web d'Allied est maintenu localement. Près de l'échéance du 1er janvier 2021, tous les sites Web publics et les contenus Web publiés après le 1er janvier 2012 seront révisés pour respecter le WCAG 2.0 Niveau AA, autre que les critères 1.2.4 (la diffusion en direct) et 1.2.5 (descriptions audio préenregistrées).

Category C: Employment

COMPONENT	DEADLINE	REQUIREMENT	ACTION(S)
1. Recrutement, évaluation et sélection	1 janv. 2014	Art. 22 Aviser les employés et le public de la disponibilité des accommodements pour les postulants pendant le processus de recrutement.	<p>Allied révisera ses propres processus de recrutement, d'évaluation et de sélection afin d'assurer que lorsqu'il publie un poste, l'information sur la disponibilité des accommodements sera ajoutée à la publication du poste offert. Lors d'une présélection par téléphone, le candidat sera avisé de la disponibilité des accommodements.</p> <p>Les publications internes contiendront également l'information sur la disponibilité des accommodements pour pouvoir participer au processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. Allied s'assurera qu'il respecte les exigences en vertu des normes d'emploi de la LAPHO lorsqu'il fera part de la disponibilité des accommodements pour les postulants dans le processus de recrutement. Le texte suivant sera ajouté à tous les documents de recrutement, d'évaluation et de sélection :</p> <p>« Allied est fier d'offrir des accommodements à l'emploi au cours du processus de recrutement. Si vous avez besoin d'un accommodement, veuillez-nous en faire part sur votre lettre de demande/de présentation et nous ferons en sorte de respecter vos besoins en accessibilité. Pour toute question, toute suggestion ou pour demander des documents dans un format accessible, veuillez communiquer avec les Ressources humaines. »</p>

COMPONENT	DEADLINE	REQUIREMENT	ACTION(S)
1. Recrutement, évaluation et sélection	1 janv. 2014	<p>Art. 23 Aviser les postulants qui ont été invités à participer à un processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection que des accommodements sont disponibles.</p>	<p>Allied avisera les postulants lorsqu'ils seront appelés pour une entrevue de la disponibilité d'accommodements au cours du processus de sélection. Cela sera fait par téléphone ou par courriel lors de la planification de la date et de l'heure de l'entrevue.</p>
		<p>Art. 24 Offres d'emploi – aviser le postulant retenu des politiques sur l'accommodement des employés handicapés.</p>	<p>Allied fera part au postulant retenu de ses politiques sur l'accommodement des employés handicapés. Tous les nouveaux embauchés recevront une offre d'emploi écrite comprenant un avis sur les politiques sur l'accommodement des employés.</p> <p>Le texte suivant sera ajouté aux documents d'offre d'emploi :</p> <p>« Allied est fier d'offrir des accommodements à l'emploi à tous les employés. Pour toute question, toute suggestion ou pour demander des documents dans un format accessible, veuillez communiquer avec les Ressources humaines. »</p>
		<p>Art. 25 Informer les employés relativement aux soutiens – tous les employés doivent être informés des politiques visant à soutenir les employés handicapés (les employés existants, les nouveaux embauchés et lors de modifications apportées à la politique).</p>	<p>Allied informera tous les employés de ses politiques visant à soutenir les employés handicapés. Allied pourra utiliser plusieurs moyens de communication comme les réunions, les documents joints aux relevés de paie, des courriels, etc.</p>
2. Formats accessibles et auxiliaires de communication pour les employés	1 janv. 2014	<p>Art. 26 Doit fournir dans un format accessible l'information nécessaire pour effectuer le travail et l'information qui est généralement accessible aux employés en milieu de travail.</p>	<p>Sur demande, Allied consultera un employé handicapé afin de déterminer quel format accessible ou auxiliaire de communication est nécessaire pour effectuer les tâches liées au travail. Un plan d'accommodement individuel sera créé et les formats accessibles ou les auxiliaires de communication qui seront fournis à l'employé seront inscrits à ce plan.</p>
3. Information sur l'intervention en cas d'urgence en milieu de travail	1 janv. 2012	<p>Art. 27 Fournir sur une base individuelle de l'information sur l'intervention en cas d'urgence en milieu de travail; prendre des mesures relativement aux besoins spécifiques que les employés handicapés pourraient avoir lors de situations d'urgence.</p>	<p>Allied créera un plan d'intervention en cas d'urgence personnalisé pour les employés handicapés qui ont besoin d'un accommodement ou de soutien pour évacuer le milieu de travail en cas d'urgence. Avec le consentement de l'employé, la personne désignée pour apporter de l'aide à l'employé sera verra remettre l'information nécessaire pour aider l'employé handicapé. Ces exigences seront communiquées aux employés, selon la pertinence, à l'aide de courriels, de documents joints aux relevés de paie ou de réunions.</p>