

ALLIED

Politique d'accessibilité et de service à la clientèle

Novembre 2017

Politique d'accessibilité et de service à la clientèle

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 répertoriant 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 tout public.

Les Normes d'accessibilité intégrées, règlement 191/11 de l'Ontario (les « Normes d'accessibilité intégrées »), établissent des normes d'accessibilité particulières pour l'information et les communications, l'emploi, le transport et l'aménagement des lieux publics.

En conformité avec la LAPHO, les Normes du service à la clientèle et les Normes d'accessibilité intégrées, le Fonds de placement immobilier Allied Properties (« Allied ») a élaboré 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 que les autres visiteurs, au même endroit et d'une manière semblable. Nous nous sommes engagés à répondre aux besoins en accessibilité des personnes handicapées en temps voulu. Nous atteindrons ces objectifs en prévenant et en levant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences des Normes d'accessibilité intégrées.

Cette politique cherche à atteindre un service d'excellence pour les personnes handicapées. Si une personne a des questions sur cette politique ou 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, sont en contact avec le public ou un tiers et à tous les responsables du développement, de la mise en place et de la surveillance de nos 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 cohérentes 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 trouvent des moyens de contourner les obstacles pouvant se dresser devant les clients. 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, tels les dispositifs d'assistance, d'adaptation et de réadaptation, utilisés par les personnes handicapées. Ces appareils répondent aux besoins de la personne et à son handicap particulier en lui permettant d'effectuer des tâches qu'elle n'aurait pas pu accomplir autrement.

Les prothèses auditives, les amplificateurs de voix, les cannes blanches, les fauteuils roulants et les lecteurs d'écran sont des exemples de dispositifs d'assistance parmi d'autres. S'il existe un obstacle physique, technologique ou autre qui empêche l'utilisation d'un dispositif d'assistance dans nos locaux, nous ferons en sorte de 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 dressés pour effectuer certaines tâches qui aident les personnes handicapées. Ils sont classés en trois catégories, selon les divers organismes internationaux :

- les animaux guides, qui guident les personnes aveugles,
- les animaux pour personne sourde, qui préviennent la personne malentendante par contact physique,
- et les autres animaux d'assistance, qui effectuent des tâches pour des personnes avec un handicap autre que la cécité ou la surdité.

Une personne handicapée peut entrer dans nos locaux accompagnée d'un animal d'assistance et le garder avec elle, 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 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 appartenant ou gérés par Allied avec une personne de soutien et être accompagnée de cette personne tout le temps qu'elle se trouve sur place. Nous pourrions demander qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien s'il est nécessaire de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes se trouvant sur place.

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

Avis d'interruption temporaire

Les équipements ou services d'accessibilité exigent parfois des réparations ou sont temporairement indisponibles. Nous informerons la clientèle en cas de perturbation, planifiée ou imprévue, d'un service ou d'un équipement utilisé par les personnes handicapées.

Dans une telle situation, Allied informera la clientèle sans délai. Un avis clairement affiché comprendra la raison de l'interruption, la durée prévue ainsi qu'une description des services ou équipements de remplacement, si disponibles.

Formation

Nous offrirons de la formation à toutes les personnes auxquelles cette politique s'applique. Nous veillerons en particulier à ce que les personnes suivantes reçoivent la formation :

- toute personne qui, au nom d'Allied, est en contact avec le public ou des tiers,
- et toute personne qui participe à l'élaboration de nos politiques, procédures et pratiques régissant la fourniture de services au public et aux tiers.

La formation comprendra :

- un aperçu de la LAPHO et des exigences des Normes du service à la clientèle,
- un passage en revue de la politique,
- la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicap,
- la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui font appel à un dispositif

d'assistance, à un animal d'assistance ou à une personne de soutien,

- la manière d'utiliser l'équipement ou les dispositifs mis à disposition dans nos locaux pour aider les personnes handicapées à obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services,
- et la manière d'agir avec une personne handicapée ayant 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 en cas de modifications apportées au plan.

Documentation disponible

Cette politique, ses pratiques et protocoles seront mis à la disposition de toute personne sur demande.

Un avis à ce sujet sera affiché dans les zones très fréquentées de chaque établissement auquel cette politique s'applique.

Processus de rétroaction

Nous apprécions toute rétroaction sur la politique d'accessibilité et de service à la clientèle. Les clients d'Allied qui souhaitent donner leur avis 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 hr@alliedreit.com.

Dans la mesure du possible, nous répondrons aux plaintes dans un délai de deux (2) semaines à compter de la date de réception de la plainte.

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

Format de documents accessible

Nous fournirons à une personne handicapée les documents, ou l'information qu'ils doivent contenir en vertu des Normes, dans un format qui tient compte de son handicap. Nous collaborerons avec elle pour lui trouver un format accessible. Pour obtenir une version accessible de cette politique, veuillez communiquer avec un membre des Ressources humaines au 416 977-9002 ou par courriel à hr@alliedreit.com.

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. Mise en place de la politique 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 présentant 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, actualiser maintenir et documenter un plan d'accès pluriannuel expliquant leur stratégie pour prévenir et lever les obstacles tout en satisfaisant les exigences du présent Règlement.</p>	Une entente avec un tiers, Workplace Safety & Prevention Services, a été conclue pour établir un 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 s'assure d'offrir une formation sur les 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, ses bénévoles et autres personnes en contact avec la clientèle ou autres tiers qui agissent en son nom. La formation sera adaptée aux tâches de la personne qui la reçoit. Allied tiendra un registre des formations, indiquant le nom de tous les employés formés ainsi que la date de la formation.</p> <p>Une nouvelle formation sera offerte en cas de modifications aux politiques sur l'accessibilité.</p>
4. Rapport sur l'accessibilité	À compter du 31 déc. 2010	<p>Art. 86(1) Les entreprises doivent remettre un rapport sur l'accessibilité selon un calendrier précis.</p>	Allied continuera de remettre un rapport, comme demandé, à la fin des années 2015, 2017, 2019, 2021, 2023 et 2025.

Catégorie B: Information et communication

COMPOSANT	ÉCHÉANCE	EXIGENCE	ACTION(S)
1. Rétroaction des clients, utilisateurs et employés	1 janv. 2010	<p>Art. 11 Recevoir et donner des rétroactions en format accessible sur le service à la clientèle fourni aux clients et aux locataires.</p> <p>Recevoir des rétroactions sur le milieu de travail de la part des employés, et leur en donner.</p>	<p>En vertu des Normes du service à la clientèle, un processus de rétroaction a été établi pour recevoir les commentaires sur la manière dont Allied fournit des biens ou des services accessibles aux personnes handicapées, et y répondre. Allied demande actuellement l'avis de ses clients et utilisateurs à l'aide de différentes méthodes adaptées aux personnes handicapées : Angus (portail des utilisateurs), sondages, téléphone, courriel, etc.</p> <p>Les rétroactions des employés sont obtenues par le biais du sondage sur l'engagement des employés. En cas de besoin d'un format accessible, les employés sauront qu'ils doivent en informer leur gestionnaire.</p>
2. Répondre aux demandes en temps voulu	1 janv. 2010	<p>Art. 12(1) HTML, MS Word, formats électroniques accessibles</p>	<p>Dans certains cas, Allied pourra rapidement fournir les supports d'information ou communication. Dans d'autres, le délai pourrait être plus long à cause de la complexité du document ou du dessin et des ressources internes de l'entreprise. L'entreprise fera tout son possible pour s'assurer que les clients et utilisateurs reçoivent les supports d'information ou communication en format accessible dans un délai de dix (10) jours ouvrables.</p>
3. Formats accessibles et supports de communication	1 janv. 2010	<p>Art. 12(3) Information sur les biens et services ou installations en format accessible sur demande.</p> <p>Art. 12(3) Supports de communication</p>	<p>Allied utilise actuellement des documents marketing sous plusieurs formats. Certains ne sont pas encore offerts en format accessible.</p> <p>Les schémas et les dessins ne sont pas encore offerts en format accessible.</p> <p>Allied, sur demande, fournira ou s'arrangera pour fournir les formats accessibles ou les supports de communication aux personnes handicapées.</p> <p>Les supports de communication seront fournis en temps voulu, en tenant compte des besoins de la personne. Le coût de ce service ne sera pas supporté par les clients. Le client sera consulté pour déterminer la pertinence du support de communication.</p>
4. Exigences de publication	1 janv. 2013	<p>Art. 12(3) Le public doit être informé des formats accessibles et des supports de communication.</p>	<p>Allied avertira le public de la disponibilité des formats accessibles et des supports de communication par le biais de la section LAPHO de son site Internet.</p>
5. Information non convertible	1 janv. 2013	<p>Art. 12(4) L'information accessible qui pourrait être difficile à convertir. Exemple : les plans.</p>	<p>Allied ne peut pas encore fournir de modèles, plans ou dessins CAO en format accessible. En cas de question, veuillez contacter un membre des Ressources humaines au 416 977-9002 ou par courriel à hr@alliedreit.com.</p>

COMPOSANT	ÉCHÉANCE	EXIGENCE	ACTION(S)
6. Plan/procédures d'urgence ou informations sur la sécurité publique	1 janv. 2012	Art. 13(1) Tout document public doit être offert en format accessible. Exemples : procédures d'évacuation, plans d'étage, informations sur la santé et la sécurité.	Toute procédure d'urgence ou toute information sur la sécurité publique mise à disposition du public par Allied sera fournie en format accessible sur demande. Le type de format dépendra de la demande de la personne.
7. Site Internet et cybercontenu accessibles	1 janv. 2014	Art. 14(2) S'applique aux nouveaux sites Internet et à leur contenu WCAG 2.0 (directives du World Wide Web Consortium sur l'accessibilité du cybercontenu)	Tout nouveau site Internet public, tout site actualisé de manière importante et tout cybercontenu publié après le 1er janvier 2012 est vérifié afin de respecter les directives sur l'accessibilité du cybercontenu (WCAG) 2.0 niveau A.
	1 janv. 2021	Art. 14 Tous les sites Internet et leur contenu (en conformité avec le niveau AA)	Le contenu du site Internet d'Allied est géré localement. À l'approche de l'échéance du 1er janvier 2021, tous les sites publics et les cybercontenus publiés après le 1er janvier 2012 seront révisés pour être conformes au niveau AA des WCAG 2.0, sauf les critères 1.2.4 (sous-titres en direct) et 1.2.5 (descriptions audio préenregistrées).

Catégorie C: Emploi

COMPOSANT	ÉCHÉANCE	EXIGENCE	ACTION(S)
1. Recrutement, évaluation et sélection	1 janv. 2014	Art. 22 Informer les employés et le public de la possibilité d'aménagements pour les candidats lors du processus de recrutement.	<p>Allied révisera son processus de recrutement, d'évaluation et de sélection afin de s'assurer que, lors de l'affichage des postes, la possibilité d'aménagements soit ajoutée à l'offre d'emploi. Lors d'une présélection par téléphone, le candidat sera informé de la possibilité d'aménagements.</p> <p>Les affichages internes contiendront également l'information sur la possibilité d'aménagements pour participer au processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. Allied s'assurera qu'il respecte les exigences des normes d'emploi de la LAPHO lorsqu'il informera les candidats de la possibilité d'aménagements dans le cadre du processus de recrutement. Le texte suivant sera ajouté à tous les documents de recrutement, d'évaluation et de sélection :</p> <p>« Allied est fier de faciliter l'accessibilité au processus de recrutement. Si vous avez besoin d'un aménagement, veuillez-l'indiquer dans votre candidature ou lettre de présentation et nous ferons notre possible pour y répondre. Pour toute question, suggestion ou demande de documents dans un format accessible, veuillez communiquer avec les Ressources humaines. »</p>

COMPOSANT	ÉCHÉANCE	EXIGENCE	ACTION(S)
1. Recrutement, évaluation et sélection	1 janv. 2014	Art. 23 Informer les candidats invités à participer au processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection de la possibilité d'aménagements.	Allied informera les candidats, lors de leur convocation à l' entrevue , de la possibilité d'aménagements au cours du processus de sélection. Cela se fera au moment de la prise de rendez-vous par téléphone ou par courriel.
		Art. 24 Offres d'emploi : informer le candidat retenu des aménagements prévus pour les employés avec un handicap.	Allied informera tout candidat retenu des aménagements prévus pour les employés avec un handicap. Tous les nouveaux employés continueront de recevoir des offres d'emploi écrites contenant l'information sur les aménagements prévus. Le texte suivant sera ajouté aux offres d'emploi : « Allied est fier de proposer des aménagements à l'emploi à tous. Pour toute question, suggestion ou demande de documents dans un format accessible, veuillez communiquer avec les Ressources humaines. »
		Art. 25 Informer les employés des mesures d'aide : tous les employés doivent être informés des aménagements prévus pour les employés avec un handicap (employés existants, nouvelles recrues et lors de modifications à la politique).	Allied informera tous les employés de sa politique de soutien aux employés avec un handicap. Pour ce faire, il utilisera plusieurs modes de communication : réunions, documents joints aux fiches de paie, courriels, etc.
2. Formats accessibles et auxiliaires de supports communication pour les employés	1 janv. 2014	Art. 26 Fournir dans un format accessible l'information nécessaire à l'exécution des tâches et l'information mise à la disposition des employés sur le lieu de travail.	Allied consultera, sur demande, un employé avec un handicap pour déterminer le format accessible ou le support de communication dont il a besoin pour effectuer ses tâches. Un plan individuel d'aménagement sera établi, comprenant les formats accessibles ou les supports de communication qui lui seront fournis.
3. Information sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail	1 janv. 2012	Art. 27 Fournir à chaque employé l'information sur les mesures d'urgence; prévoir les besoins particuliers qu'un employé avec un handicap pourrait avoir lors d'une situations d'urgence.	Allied établira un plan d'intervention d'urgence personnalisé pour les employés avec un handicap ayant besoin d'aménagements ou de soutien pour évacuer leur lieu de travail. Avec le consentement de l'employé, la personne désignée pour lui apporter de l'aide se verra remettre les instructions nécessaires. Le personnel sera informé de cette exigence par courriel, réunion ou document joint aux fiches de paie.