

# Investissements Hazelview Politique en matière d'accessibilité et Plan Pluriannuel

## Table des matières

Engagement formel et objectif de la politique.....	3
Formation .....	3
Dispositifs d'assistance .....	3
Communication .....	4
Animaux d'assistance .....	5
Personnes de soutien .....	5
Avis de perturbations temporaires.....	5
Processus de rétroaction .....	5
Kiosques.....	6
Information et communications.....	6
Emploi.....	6
Conception des espaces publics .....	7
Annexe A : Plan d'accessibilité pluriannuel .....	8

### Engagement formel et objectif de la politique

Investissement Hazelview s'engage à fournir un accès et une participation égaux aux personnes présentant une incapacité. Nous sommes déterminés à traiter les personnes présentant une incapacité de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre rapidement aux besoins des personnes présentant une incapacité. Pour ce faire, nous éliminerons et préviendrons les obstacles à l'accessibilité et répondrons à nos exigences dans ce domaine en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois de l'Ontario en matière d'accessibilité. Hazelview comprend que ses obligations au titre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent pas et ne restreignent pas ses obligations en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* ni ses obligations, définies par toute autre loi, envers les personnes présentant une incapacité. Hazelview vise l'excellence dans ses activités où elle dessert et offre des biens, des services ou des installations à tous ses clients, y compris les personnes présentant une incapacité.

### Formation

Hazelview fournit de la formation aux membres de son équipe au sujet des lois de l'Ontario en matière d'accessibilité et du *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes présentant une incapacité. Cette formation est dispensée de manière à répondre au mieux aux fonctions des membres d'équipe.

La formation est donnée en continu lorsque nous apportons des changements à nos politiques, pratiques ou procédures, afin de garantir que nos politiques en matière d'accessibilité soient adéquatement mises en œuvre et soient toujours respectées. Nos programmes de formation comprennent les éléments suivants :

- De la formation sur l'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et sur les exigences liées aux normes de service à la clientèle;
- De la formation sur les politiques d'Hazelview qui concernent les normes de service à la clientèle;
- De la formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes qui présentent divers types d'incapacités;
- De la formation sur la façon d'interagir avec les personnes présentant une incapacité qui utilisent un dispositif d'assistance ou un besoin de l'assistance d'un animal ou d'une personne de soutien;
- De la formation sur la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils accessibles sur les sites ou ailleurs qui pourraient aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes présentant une incapacité;
- De la formation sur les mesures à prendre si une personne présentant une incapacité a du mal à accéder aux biens et services d'Hazelview.

Investissement Hazelview tiendra des registres des formations offertes, y compris les dates auxquelles elles ont été dispensées et le nombre de personnes qui ont suivi ces formations.

### Dispositifs d'assistance

Les personnes présentant une incapacité peuvent utiliser leurs dispositifs d'assistance personnels lorsqu'ils accèdent à nos biens, services ou installations. Dans les cas où un dispositif d'assistance présente un enjeu important et inévitable en matière de santé ou de sécurité ou qu'il ne peut pas être autorisé pour toute autre raison, d'autres mesures seront prises pour faire en sorte que la personne présentant une incapacité puisse accéder à nos biens, nos services ou nos installations.

Nous nous assurons que les membres de notre équipe soient formés au sujet des divers dispositifs d'assistance présents sur nos sites et qu'ils connaissent bien ces dispositifs, ou que nous ce que fournissons puisse être utilisé par les clients présentant une incapacité lorsqu'ils accèdent à nos biens, nos services ou nos installations.

#### Communication

Hazelview communiquera avec les personnes présentant une incapacité d'une manière qui tient compte de cette incapacité. Nous collaborerons avec la personne présentant une incapacité pour déterminer la méthode de communication qui lui convient le mieux.

### Animaux d'assistance

Les personnes présentant une incapacité sont les bienvenues avec leurs animaux d'assistance. La présence d'animaux d'assistance est autorisée aux endroits de nos installations qui sont accessibles au grand public et aux tierces personnes. Lorsque nous ne sommes pas en mesure de déterminer facilement qu'un animal est un animal d'assistance, les membres de notre équipe pourraient demander des documents (gabarit, lettre ou formulaire) provenant d'un professionnel de soins de santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de cet animal d'assistance pour des raisons liées à son incapacité. Il est possible d'identifier facilement un animal d'assistance au moyen d'indices visuels, par exemple lorsque cet animal porte un harnais ou une veste, ou qu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

Si la présence d'animaux d'assistance est interdite en vertu d'une autre loi, nous nous assurerons que les personnes présentant une incapacité puissent accéder à nos biens, services ou installations en lui expliquant pourquoi l'animal est exclu et en discutant avec la personne d'une autre façon de lui fournir les biens, les services ou les installations.

### Personnes de soutien

Une personne présentant une incapacité qui est accompagnée d'une personne de soutien aura l'autorisation de se faire accompagner par cette personne dans nos installations.

Dans certains cas, Hazelview pourrait demander à une personne présentant une incapacité d'être accompagnée par une personne de soutien afin d'assurer la santé ou la sécurité de la personne présentant une incapacité ou d'autres personnes sur place.

Avant de prendre une décision, Hazelview :

- Consultera la personne présentant une incapacité pour comprendre ses besoins;
- Analysera les raisons de santé ou de sécurité en se fondant sur les preuves disponibles;
- Déterminera s'il n'existe aucune autre manière raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres sur les lieux.

### Avis de perturbations temporaires

En cas de perturbation planifiée ou imprévue des services ou des installations pour les clients présentant une incapacité, Hazelview informera ces clients rapidement. Un avis clairement affiché présentera de l'information sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services offerts en remplacement, le cas échéant. L'avis sera fourni sous diverses formes, notamment par l'entremise de notre portail des résidents, de documents dans les lobbys de l'édifice et dans les ascenseurs, et ce, pour toutes les propriétés que nous gérons.

### Processus de rétroaction

Vos commentaires sont importants pour nous. Si vous souhaitez nous fournir des commentaires au sujet de n'importe laquelle de nos politiques ou pratiques, si vous avez une question ou une préoccupation relativement à l'accessibilité, ou si vous avez besoin d'un format accessible ou d'un outil de soutien à la communication, veuillez communiquer avec nous :

- Tél. : 416.306.9967
- Courriel : [accessibility@hazelview.com](mailto:accessibility@hazelview.com)

### Avis de disponibilité des documents

En cas de perturbation planifiée ou imprévue des services ou des installations pour les clients présentant une incapacité, Hazelview informera ces clients rapidement. Un avis clairement affiché présentera de l'information sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services offerts en remplacement, le cas échéant. L'avis sera fourni sous diverses formes, notamment par l'entremise de notre portail des résidents, de documents dans les lobbys de l'édifice et dans les ascenseurs, et ce, pour toutes les propriétés que nous gérons.

### Kiosques

À l'heure actuelle, nous n'utilisons pas d'appareils électroniques qui seraient considérés comme des « kiosques » dans le but d'offrir un accès à nos services. Toutefois, si nous déterminons que nous devons mettre des « kiosques » à la disposition de nos clients, nous y intégrerons des fonctionnalités d'accessibilité et/ou tiendrons compte de l'accessibilité pour les personnes présentant une incapacité lors de la conception, de l'approvisionnement ou de l'acquisition de kiosques en libre-service.

### Information et communications

Nous sommes déterminés à répondre aux besoins de communication des personnes présentant une incapacité. Nous communiquerons avec ces personnes d'une manière qui tient compte de cette incapacité. Sur demande, nous fournirons de façon opportune des renseignements au sujet de notre organisation et de ses services, y compris des renseignements sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou à l'aide de mesures de soutien à la communication, en tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité en raison de son incapacité et à un coût qui ne dépasse pas le coût régulier facturé aux autres personnes.

Nous consulterons la personne qui présente la demande pour déterminer la convenance d'un format accessible ou d'une mesure de soutien à la communication. Si nous déterminons que les renseignements ou les communications ne peuvent pas être convertis, nous fournirons à la personne qui a présenté la demande les raisons qui expliquent pourquoi il est impossible de convertir les renseignements et les communications, en plus d'un résumé des renseignements ou communications qui n'ont pas pu être convertis. Nous nous conformons aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, exigences de site Web de niveau AA, reconnues mondialement, conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

### Emploi

Nous tenons à ce que nos pratiques en matière d'emploi soient équitables et accessibles et nous fournirons des accommodements raisonnables en tout temps et en tout lieu. Nous informons le public et les membres d'équipe que nous mettrons en place des aménagements pour les personnes handicapées durant les processus de recrutement et d'évaluation et au moment de l'embauche, sur demande. Nous informons les membres d'équipe, les candidats et le public que les accommodements peuvent être mis en place lors du recrutement et de l'embauche. Nous informons les candidats que des accommodements sont possibles à leur demande. Nous consultons les candidats et leur proposons ou organisons des accommodements appropriés. Nous informons les membres d'équipe que le soutien est disponible pour les personnes handicapées dès que possible dès leur entrée en fonction. Nous fournissons des informations actualisées aux membres d'équipe à chaque fois que des changements sont apportés aux politiques existantes concernant les mesures d'accommodation du travail qui répondent aux besoins d'accessibilité d'un membre d'équipe en raison d'un handicap. Un membre d'équipe qui

demande un accommodement doit contacter l'équipe "Personnes et culture". Nous consulterons les membres d'équipe lorsque nous organiserons la disposition des accommodements appropriés d'une manière qui respecte les besoins d'accessibilité en raison d'un handicap. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la conformité des supports de communication ou des formats accessibles, en particulier pour les informations nécessaires à l'accomplissement du travail du membre d'équipe et les informations généralement disponibles pour les membres d'équipe dans leur lieu de travail

Si nécessaire, nous fournirons également des informations d'urgence personnalisées pour soutenir un membre d'équipe handicapé en cas d'urgence. Avec le consentement du membre d'équipe, nous fournirons des informations d'urgence du lieu de travail à une personne désignée qui aidera le membre d'équipe en cas d'urgence. Nous fournirons ces informations dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité d'un accommodement en raison du handicap du membre d'équipe. Nous disposons d'une procédure par écrit pour élaborer des plans d'accommodement individuels pour les membres d'équipe. Nous disposons d'une procédure par écrit pour les membres d'équipe qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'accommodements liés à leur handicap pour retourner au travail. Nos processus de gestion des performances, développement de carrière et réaffectation prennent en compte les besoins d'accessibilité de tous les membres d'équipe.

### Conception des espaces publics

Hazelview répondra aux Normes pour la conception des espaces publics lors de la construction d'espaces publics ou de travaux importants visant à apporter des changements majeurs aux espaces publics disponibles. En cas de perturbation des services dans les zones accessibles des espaces publics, nous informerons le public de cette perturbation et des options de remplacement disponibles.

### Changements aux politiques existantes

Toute politique d'Hazelview qui ne respecte et ne favorise pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes qui présentent une incapacité sera modifiée ou supprimée. Le présent document est mis à la disposition du grand public. Des formats accessibles sont offerts sur demande.

## Annexe A : Plan d'accessibilité pluriannuel

### Engagement formel et objectif de la politique

À Investissements Hazelview, nous sommes déterminés à offrir un service à la clientèle exceptionnel à tous les membres de notre équipe, à tous nos résidents, clients et clients potentiels, ainsi qu'aux membres du public et aux tiers, y compris ceux qui présentent une incapacité. Nous nous engageons à fournir nos services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes qui présentent une incapacité. Nous sommes également déterminés à offrir aux personnes qui présentent une incapacité les mêmes chances d'accéder aux services que nous fournissons au quotidien et de profiter de ces services. De plus, notre organisation s'engage entièrement à se conformer aux obligations définies dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et dans son règlement. Ce plan d'accessibilité, appelé « le Plan » aux présentes, décrit les mesures qu'Hazelview a mises en place et qu'elle continue d'adopter pour se conformer à ces exigences et bonifier l'égalité des chances pour les personnes qui présente une incapacité.

### Service à la clientèle

Hazelview demeure déterminée à favoriser une culture d'inclusion et à respecter les lois de l'Ontario en matière d'accessibilité. Conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et au *Code des droits de la personne*, nous offrons une formation continue à tous les membres d'équipe. Dans le cadre de notre programme complet de formation sur la conformité, chacun des membres d'équipe a l'obligation de suivre des formations sur les exigences d'accessibilité liées aux normes de service à la clientèle et sur les règlements connexes dans les deux premières semaines suivant la date de son embauche. Hazelview fait des audits de son programme de formation pour s'assurer qu'il reflète tout changement apporté aux lois et offrira des cours de rappel aux membres d'équipe.

Hazelview s'engage également, sur demande, à fournir aux personnes qui présentent une incapacité des renseignements publics en cas d'urgence dans un format accessible. En outre, Hazelview fournira sur demande à ses employés et ses résidents des plans de mesures d'urgence personnalisés.

### Information et communications

Investissements Hazelview est déterminée à répondre aux besoins de communication des personnes présentant une incapacité. Nous consulterons les personnes qui présentent une incapacité pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communications.

Investissements Hazelview a pris les mesures suivantes pour rendre tous ses nouveaux sites Web et l'ensemble du contenu de ces sites conformes aux normes WCAG, niveau A, en date du 1<sup>er</sup> janvier 2014 :

- Nous avons retenu les services d'une entreprise de design Web pour qu'elle examine tout nouveau site Web lancé par Hazelview pour s'assurer qu'il soit conforme aux exigences précises des normes WCAG 2.0, niveau AA.

Investissements Hazelview a pris les mesures ci-dessous pour s'assurer que les processus de rétroaction en place soient accessibles sur demande aux personnes qui présentent une incapacité, en date du 1<sup>er</sup> janvier 2015 :

- Hazelview présente ci-dessous les coordonnées de la personne-ressource, à Hazelview, qui doit recevoir et coordonner les réponses aux commentaires reçus.

Nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que tous les renseignements disponibles pour le grand public soient rendus accessibles sur demande à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, conformément aux exigences établies par la Loi.



Nous avons accompli ce qui suit pour nous assurer que tous nos sites Web et l'ensemble de leur contenu soient conformes aux normes WCAG 2.0, niveau AA, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 :

- Hazelview a retenu les services d'un expert-conseil externe pour qu'il examine tous les sites Web d'Hazelview afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux exigences propres aux nouveaux sites Web définies dans les normes WCAG 2.0, niveau AA.

Nous ferons systématiquement le suivi de nos exigences et les modifierons pour qu'elles respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web définies par le World Wide Web Consortium.

## Emploi

Investissements Hazelview s'engage à recourir à des pratiques d'emploi équitables et accessibles et fournira des mesures d'adaptation raisonnables chaque fois que possible. De plus, elle informera le public et ses employés que, sur demande, nous accommoderons les personnes présentant une incapacité pendant les processus de recrutement et d'évaluation et une fois que les personnes sont embauchées.

Nous prendrons les mesures suivantes pour concevoir et mettre en place un processus permettant d'élaborer des plans de mesures d'adaptation individuels et des politiques de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'une incapacité :

- Rencontrer la personne pour déterminer ses besoins.
- Fournir des mesures d'adaptation raisonnable lorsque possible et où c'est possible.

Nous prendrons des dispositions pour faire en sorte que les besoins d'accessibilité des employés qui présentent une incapacité soient pris en compte si Investissements Hazelview utilise des processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de redéploiement. De plus, Investissements Hazelview prendra des mesures pour prévenir et abolir les autres obstacles à l'accessibilité qui ont été identifiés.

## Kiosques

À l'heure actuelle, Investissements Hazelview n'utilise pas d'appareils électroniques qui seraient considérés comme des « kiosques » dans le but d'offrir un accès à ses services. Toutefois, si nous déterminons que nous rendre des « kiosques » disponibles, nous tiendrons compte de l'accessibilité lors de l'approvisionnement ou de l'acquisition de kiosques en libre-service.

## Conception des espaces publics

Investissements Hazelview répondra aux Normes pour la conception des espaces publics lors de la construction d'espaces publics ou de travaux importants visant à apporter des changements majeurs aux espaces publics disponibles. En cas de perturbation des services dans les zones accessibles des espaces publics, nous informerons le public de cette perturbation et des options de remplacement disponibles.

## Coordonnées

Pour obtenir plus de renseignements au sujet de ce plan ou des politiques d'Hazelview en matière d'accessibilité, ou pour recevoir le Plan en un format accessible, veuillez écrire au [accessibility@hazelview.com](mailto:accessibility@hazelview.com).