



SMARTCENTRES®

“Où les innovateurs apportent croissance et succès”

**Politiques d'accessibilité et plan d'accessibilité
pluriannuel**

2011-2021

Table des matières

Politiques d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel	3
1. Déclaration d'engagement.....	3
2. Aperçu du plan d'accessibilité pluriannuel	3
3. Information sur les mesures ou plans d'urgence accessibles sur le lieu de travail	4
4. Formation	5
5. Comptoirs de service.....	5
6. Information et communications.....	6
7. Sites et contenus Web accessibles	7
8. Procédures de rétroaction	8
9. Emploi	9
10. Plan d'adaptation individualisé et politique de retour au travail	10
11. Gestion du rendement, du perfectionnement et de la réaffectation	11
12. Autres obstacles à l'accessibilité.....	12
13. Conception des lieux publics.....	12
14. Procédures de rétroaction et demande de renseignements	13
15. Définitions.....	13
Historique des révisions - Politiques d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel	14

Remarque: Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Politiques d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel

Le plan d'accessibilité pluriannuel 2011-2021 de SmartCentres énonce les politiques et les initiatives qui seront mise en œuvre pour offrir de meilleures perspectives aux personnes handicapées.

1. Déclaration d'engagement

SmartCentres s'engage à fournir un accès équitable à ses installations et ses services de haute qualité en répondant aux besoins de ses précieux associés et clients. Pour ce faire, SmartCentres s'assurera de respecter les exigences en la matière précisées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), qui visent à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Pour respecter cet engagement, SmartCentres s'efforcera de fournir à tous le même accès à ses établissements et ses services tout en respectant les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité et d'intégration des personnes handicapées.

2. Aperçu du plan d'accessibilité pluriannuel

SmartCentres a jeté de solides assises pour la planification de mesures d'accessibilité qui suppriment les obstacles et assurent un changement réel et efficace pour les personnes handicapées. La société est impatiente de concrétiser cet engagement par la mise en œuvre du plan d'accessibilité pluriannuel.

Le plan d'accessibilité pluriannuel nous fournit l'occasion d'énumérer nos réalisations actuelles et d'établir un cadre de mise en œuvre et des initiatives prioritaires à l'avenir. Les objectifs identifiés dans ce plan sont à la fois à court terme et à long terme; plusieurs supposent des actions continues ou peuvent nécessiter une mise en œuvre échelonnée sur plusieurs années. Nous devons faire un suivi régulier pour que toutes les initiatives soient incluses dans le plan et que les progrès soient constatés. Le progrès accompli à l'égard du plan d'accessibilité pluriannuel fera d'ailleurs l'objet de rapports et d'un examen annuel ; un examen exhaustif sera effectué tous les cinq (5) ans (2019).

3. Information sur les mesures ou plans d'urgence accessibles sur le lieu de travail

SmartCentres s'engage à fournir à ses clients et ses associés, sur demande et dans des formats accessibles, les mesures ou plans d'urgence destinés au public.

Sur demande, le Service des ressources humaines et les Services généraux collaboreront avec un associé pour lui fournir des renseignements individualisés relatifs aux mesures ou plans d'urgence qui satisferont ses besoins lors d'une situation d'urgence.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Initiatives reliées à l'emploi Mesures d'urgence	Une information individualisée sur les mesures ou plans d'urgence sur le lieu de travail sera fournie sur demande dans un format accessible lorsqu'un besoin sera exprimé. Cette information personnalisée relative aux interventions d'urgence sur le lieu de travail sera révisée lorsque : <ul style="list-style-type: none">• Le lieu de travail d'un associé au sein de la société est changé;• L'ensemble des mesures d'adaptation ou les plans d'urgence de l'associé sont révisés;• SmartCentres passe en revue les politiques générales d'intervention d'urgence.	Ressources humaines, Services généraux	Déc 2011	Jan 2012
Initiatives reliées à l'emploi Mesures d'urgence	Créer un modèle standard qui sera utilisé pour élaborer des plans d'urgence individualisés sur le lieu de travail et qui tiendra compte des besoins d'adaptation des associés handicapés.	Ressources humaines, Services généraux	Jan 2014	Mai 2014

4. Formation

SmartCentres donnera une formation à tous les associés en Ontario sur la législation ontarienne en matière d'accessibilité et sur les différents aspects du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui s'appliquent aux personnes handicapées. Cette formation sera adaptée aux responsabilités et aux tâches des associés dans un format qui leur convient le mieux. Cette formation sera également fournie à chaque associé ontarien qui participera à l'élaboration de politiques chez SmartCentres.

SmartCentres prendra les mesures suivantes pour garantir que les associés reçoivent la formation nécessaire pour respecter la législation ontarienne sur l'accessibilité, au plus tard le 1^{er} janvier 2015.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Initiatives de formation	Élaborer dans ses politiques des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle et donner une formation à tous les associés ontariens, dans divers formats.	Ressources humaines	Sep 2011	Formation complétée pour les associés existants
Initiatives de formation	Continuer à mener, à évaluer et à réviser la formation sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle dispensée à tous les associés ontariens.	Ressources humaines	Aoû 2011	Recherche complétée en Sep 2012 En cours
Initiatives de formation	Donner une formation à tous les nouveaux associés ontariens dans les six (6) mois suivant l'embauche.	Ressources humaines	Aoû 2011	En cours
Initiatives de formation	Donner une formation à la suite de modifications au plan d'accessibilité pluriannuel et à ses pratiques et procédures connexes.	Ressources humaines	Mai 2014	En cours
Initiatives de formation	Effectuer une recherche pour élaborer une formation dans divers formats sur la législation ontarienne en matière d'accessibilité et le <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i> en plus de donner cette formation.	Ressources humaines	Jan 2014	En cours

5. Comptoirs de service

SmartCentres ne possède ni n'exploite des comptoirs de service en ce moment. Cependant, si la situation devait changer, SmartCentres prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les comptoirs de service disponibles respectent les exigences énoncées dans la LAPHO.

6. Information et communications

SmartCentres s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous consulterons les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communications afin d'y répondre quand cela est matériellement possible. SmartCentres prendra les mesures suivantes pour s'assurer que tous les renseignements mis à la disposition du public en Ontario soient accessibles sur demande, au plus tard en 2016.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Initiatives d'information et de communications	Notre déclaration d'engagement à l'égard de la LAPHO a été affichée à la réception du siège social de SmartCentres. La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle prévue dans la LAPHO est disponible en gros caractères à la réception.	Ressources humaines	Déc 2012	Jan 2013
Initiatives d'information et de communications	Fournir à tous les locataires une lettre les avisant de leurs responsabilités en vertu de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle prévue dans la LAPHO. Cette lettre est incluse dans la trousse de bienvenue du locataire.	Exploitation Gestion immobilière	Mar 2012	Avr 2012 Et en cours
Initiatives d'information et de communications	Poursuivre la mise en œuvre d'une campagne de communication pour sensibiliser davantage les associés aux questions d'accessibilité et les informer des enjeux liés aux personnes handicapées. Concrétiser des idées jaillissant constamment dont la publication d'articles dans le bulletin de l'entreprise, de renseignements sur l'Intranet, de détails durant des assemblées générales.	Ressources humaines, Marketing	Jun 2012	En cours
Initiatives d'information et de communications	Rendre l'information et les communications disponibles aux personnes handicapées, sur demande, dans des formats accessibles et avec des aides à la communication. Ce service	Ressources humaines, Marketing	Sep 2015 À compléter avant Jan 2016	

	sera rendu en temps opportun et à un coût qui ne dépassera pas le coût habituel demandé aux autres personnes.			
--	---	--	--	--

7. Sites et contenus Web accessibles

SmartCentres prendra les mesures suivantes pour rendre nos sites Web, ainsi que leur contenu, conformes aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau AA*, au plus tard le 1^{er} janvier 2021.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Initiatives d'information et de communications	S'assurer que le site externe soit conforme aux <i>Règles WCAG 2.0 Niveau A</i> .	TI, Marketing, Ressources humaines	Nov 2013	Déc 2013 Et suivi en cours
Initiatives d'information et de communications	Préparer une liste des fournisseurs qui possèdent les outils nécessaires pour convertir notre matériel en formats accessibles en temps opportun.	TI, Marketing, Ressources humaines	Jan 2015 À compléter avant Jan 2021	
Initiatives d'information et de communications	Établir un budget pour embaucher des consultants externes qui nous aideront à respecter les nouvelles normes si nous sommes incapables de le faire à l'interne.	TI, Marketing, Ressources humaines	Jan 2020 À compléter avant Jan 2021	
Initiatives d'information et de communications	Travailler en étroite collaboration avec les équipes de technologies de l'information et de marketing pour assurer notre compréhension approfondie et notre conformité aux <i>Règles WCAG 2.0 Niveau AA</i> .	TI, Marketing, Ressources humaines	Jan 2020 À compléter avant Jan 2021	

8. Procédures de rétroaction

SmartCentres prendra les mesures suivantes pour faire en sorte que nos procédures de rétroaction existantes soient accessibles aux personnes handicapées, sur demande, au plus tard le 1^{er} janvier 2015.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Mécanismes de rétroaction	Examiner et continuer à utiliser les mécanismes de rétroaction accessibles et autres pour recueillir les commentaires généraux ainsi que ceux reliés à l'accessibilité.	Ressources humaines	Nov 2011	Jun 2012 Et en cours
Procédures de rétroaction	Surveiller les mécanismes de rétroaction existants et évaluer les possibilités d'accroître la rétroaction et la participation des personnes handicapées.	Ressources humaines	Jun 2012	En cours
Procédures de rétroaction	Continuer de répondre en temps opportun à tous les commentaires et toutes les préoccupations en matière d'accessibilité.	Ressources humaines	Jun 2012	En cours
Procédures de rétroaction	Répondre à tous les commentaires et toutes les préoccupations en matière d'accessibilité dans le format demandé.	Ressources humaines	Jun 2012	En cours

9. Emploi

SmartCentres s'engage à adopter des pratiques d'emploi impartiales et accessibles.

D'ici janvier 2016, SmartCentres prendra les mesures suivantes pour informer le public et ses associés que nous nous adapterons aux besoins des personnes handicapées lors des processus de recrutement, d'évaluation et de sélection des candidats ainsi que tout au long de leur emploi.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Initiatives reliées à l'emploi	Afficher nos politiques en matière d'accessibilité sur notre site Web pour démontrer notre engagement à nous adapter aux besoins des personnes handicapées.	Ressources humaines	Jan 2015	Jan 2014
Initiatives reliées à l'emploi	Examiner et réviser la politique et les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection en tenant compte des mesures d'adaptation à offrir.	Ressources humaines	Jan 2015	Jan 2016
Initiatives reliées à l'emploi	Inclure un énoncé dans nos affichages d'offres d'emploi sur la disponibilité de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées tout au long du cycle du recrutement et de sélection ainsi que pour la durée de leur emploi chez SmartCentres.	Ressources humaines	Jan 2015	Jan 2016
Initiatives reliées à l'emploi	Les candidats retenus seront informés verbalement de nos politiques sur les mesures d'adaptation aux besoins des associés handicapés lorsque l'offre d'embauche sera faite.	Ressources humaines	Jan 2016	Jan 2016

10. Plan d'adaptation individualisé et politique de retour au travail

SmartCentres a établi et mis en œuvre une politique de retour au travail et une procédure pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels pour les associés qui se sont absents en raison d'un handicap.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Initiatives reliées à l'emploi Gestion des limitations fonctionnelles	Examiner et réviser la politique de retour au travail afin d'intégrer les mesures d'adaptation connexes qui sont pertinentes.	Ressources humaines	Jan 2012	
Initiatives reliées à l'emploi Gestion des limitations fonctionnelles	Élaborer un modèle standard pour concevoir des plans d'adaptation individualisés.	Ressources humaines	Jan 2015 À compléter avant Jan 2016	
Initiatives reliées à l'emploi Gestion des limitations fonctionnelles	Élaborer une formation destinée au personnel des RH sur les modifications apportées à la politique et aux procédures.	Ressources humaines	Jan 2012 À compléter avant Jan 2016	
Initiatives reliées à l'emploi Gestion des limitations fonctionnelles	Communiquer aux associés la politique et les procédures de retour au travail au besoin.	Ressources humaines	Jun 2014	

11. Gestion du rendement, du perfectionnement et de la réaffectation

D'ici janvier 2016, nous prendrons les mesures suivantes pour veiller à ce que les besoins des associés handicapés en matière d'accessibilité soient pris en compte dans nos procédures de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Initiatives reliées à l'emploi Gestion du rendement	Examiner et réviser, s'il y a lieu, les politiques sur la gestion du rendement (« PDR »), le perfectionnement professionnel (« ICD ») et la réaffectation des associés.	Ressources humaines, Équipe de la haute direction	Jan 2015 À compléter avant Jan 2016	
Initiatives reliées à l'emploi Gestion du rendement	Élaborer une formation ciblée destinée au personnel des RH sur les modifications apportées aux politiques et aux procédures.	Ressources humaines	Jan 2015 À compléter avant Jan 2016	
Initiatives reliées à l'emploi Gestion du rendement	Créer un plan d'adaptation individualisé en consultation avec l'associé handicapé. Ce plan tiendra compte de critères reliés aux procédures de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation.	Ressources humaines	Jan 2015 À compléter avant Jan 2016	
Initiatives reliées à l'emploi Gestion du rendement	Communiquer à tous les associés les modifications apportées à ces politiques.	Ressources humaines	Jan 2015 À compléter avant Jan 2016	

12. Autres obstacles à l'accessibilité

SmartCentres prendra les mesures suivantes en vue de prévenir et d'éliminer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés.

Titre du projet	Description	Service responsable	Date de début	Date de fin
Autres obstacles à l'accessibilité	Continuer de supprimer les problèmes d'attitude en favorisant le perfectionnement professionnel et un milieu de travail inclusif.	Ressources humaines	Sep 2011	Déc 2012 En cours
Autres obstacles à l'accessibilité	Régler tous les cas où une barrière pourrait exister et déterminer un plan d'action pour éliminer cette barrière en temps opportun.	Ressources humaines	Sep 2011	Sep 2012 En cours

13. Conception des lieux publics

D'ici janvier 2017, SmartCentres se conformera aux *Normes d'accessibilité pour la conception des lieux publics* lorsqu'elle construira ou procèdera à des rénovations importantes de lieux publics en Ontario. Par « lieux publics » on entend notamment :

- Lieux publics en plein air pour manger
- Espaces de jeux en plein air
- Voies de passage en plein air comme les trottoirs, les rampes, les escaliers, les rampes de trottoir, les aires de repos et la signalisation accessible pour piétons
- Stationnement accessible hors routes
- Tout autre endroit que SmartCentres jugera nécessaire

SmartCentres mettra en place des procédures pour éviter des perturbations de services dans les fonctions accessibles de ses lieux publics.

En cas de perturbation de services dans les fonctions accessibles de ses lieux publics, nous aviserons le public de l'interruption des services et des solutions de rechange.

14. Procédures de rétroaction et demande de renseignements

Toute personne qui a besoin de plus amples renseignements sur les politiques d'accessibilité ou le plan d'accessibilité pluriannuel de SmartCentres peut en faire la demande en personne, par courriel, par écrit ou par tout autre moyen, selon son besoin. Les formats accessibles de nos politiques d'accessibilité et de notre plan d'accessibilité pluriannuel seront disponibles gratuitement, sur demande. SmartCentres s'engage à répondre à toutes les demandes de renseignements en temps opportun.

Pour toute demande de renseignements en matière d'accessibilité, veuillez communiquer directement avec :

Fernando C. Vescio, V.-p. principal, Ressources humaines et Services généraux
700 Applewood Crescent
Vaughan, Ontario, L4K 5X3

Courriel : fvescio@smartcentres.com
Téléphone : 905-326-6400 x 7211
Télécopieur: 905-760-6207

15. Définitions

Associé : employé de SmartCentres

Client : une personne du grand public

Handicap : aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, est défini comme suit :

- 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;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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;
- un trouble mental;
- 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.

Historique des révisions - Politiques d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel

Révision #	Section	Titre	Sommaire des modifications	Date des modifications	Auteur	Approuvée par
A			Première publication	Septembre 2014	Kateryna Jones	Shelley Phillippe
B	Page 1-14		Insérer le nom SmartREIT, le logo et le numéro de contact	Juin 2015	Michelle Verbruggen	Shelley Phillippe
B	Page 5	Formation	Mise à jour des dates pour d'initiatives de formation	Juin 2015	Michelle Verbruggen	Shelley Phillippe
C	Page 9	Emploi	Mise à jour des dates	Janvier 2016	Michelle Verbruggen	Shelley Phillippe
D	Plusieurs pages		Changement du nom de l'entreprise de SmartREIT à SmartCentres	Octobre 2017	Kateryna Jones	Shelley Phillippe