

***« Où les innovateurs apportent croissance et succès. »***

Politiques d'accessibilité et

plan d'accessibilité pluriannuel

**Mis à jour décembre 2020**

Table des matières

[Politiques d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel 3](#_Toc422994826)

[1. Déclaration d’engagement 3](#_Toc422994827)

[2. Aperçu du plan d’accessibilité pluriannuel 3](#_Toc422994828)

[3. Information sur les mesures ou plans d’urgence accessibles sur le lieu de travail 4](#_Toc422994829)

[4. Formation 5](#_Toc422994830)

[5. Comptoirs de service 6](#_Toc422994831)

[6. Information et communications 6](#_Toc422994832)

[7. Sites et contenus Web accessibles 7](#_Toc422994833)

[8. Procédures de rétroaction 8](#_Toc422994834)

[9. Emploi 9](#_Toc422994835)

[10. Plan d’adaptation individualisé et politique de retour au travail 10](#_Toc422994836)

[11. Gestion du rendement, du perfectionnement et de la réaffectation 11](#_Toc422994837)

[12. Autres obstacles à l’accessibilité 12](#_Toc422994838)

[13. Conception des lieux publics 12](#_Toc422994839)

[14. Procédures de rétroaction et demande de renseignements 13](#_Toc422994840)

[15. Définitions 13](#_Toc422994841)

[Historique des révisions - Politiques d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel 14](#_Toc422994842)

# *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 de SmartCentres énonce les politiques et les initiatives qui seront mise en œuvre pour offrir de meilleures perspectives aux personnes handicapées.

## 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.

## 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. Ce plan est disponible sur l'intranet et sur le site Web externe et sera fourni dans un format accessible, sur demande. Nous devrons 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 d’un rapport et d’un examen triennaux; un examen exhaustif sera effectué tous les cinq (5) ans (2024).

## 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 :   * 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 |

## 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 a pris les mesures suivantes pour garantir que les associés reçoivent la formation nécessaire pour respecter la législation ontarienne sur l’accessibilité depuis le mois d’août 2011.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | Août 2011 | Recherche complétée en Sep 2012  En cours |
| Initiatives de formation | Donner une formation à tous les associés ontariens sur le *Code des droits de la personne de l’Ontario* et la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.  Mise à jour du Quiz complétée en juillet 2016. | Ressources humaines | Nov 2014 | Formation complétée pour les associés actuels. |
| Initiatives de formation | Donner une formation à tous les nouveaux associés ontariens dans les six (6) mois suivant l’embauche. | Ressources humaines | Août 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 *Code des droits de la personne de l’Ontario* en plus de donner cette formation. | Ressources humaines | Jan 2014 | En cours |

## 

## Comptoirs de service

SmartCentres s’engage à intégrer des fonctionnalités d’accessibilité lors de la conception, de l’achat ou de l’acquisition de comptoirs libre-service.

## 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 a pris les mesures suivantes pour s’assurer que tous les renseignements mis à la disposition du public en Ontario soient accessibles sur demande, depuis le mois de janvier 2013.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 reliés aux personnes handicapées.  Concrétiser des idées jaillissant constamment dont des 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 sera rendu en temps opportun et à un coût qui ne dépassera pas le coût habituel demandé aux autres personnes. | Ressources humaines, Marketing | Sep 2015 | En cours |

## 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 1er 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 *Règles WCAG 2.0 Niveau A*. | TI, Marketing, Ressources humaines | Nov 2013 | Août 2016  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 | Août 2019 |
| 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 | Août 2019 |
| 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 *Règles WCAG 2.0 Niveau AA*. | TI, Marketing, Ressources humaines | Jan 2020 | Juin 2020 pour le site web de nos centres commercial  Q2 2021 pour le site web de l’entreprise |

## Procédures de rétroaction

SmartCentres a pris les mesures suivantes pour faire en sorte que nos procédures de rétroaction existantes soient accessibles aux personnes handicapées, sur demande, depuis le mois de juin 2012.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | Juin 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 |

## Emploi

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

Depuis janvier 2014, SmartCentres a pris les mesures suivantes pour informer le public et ses associés que nous nous adaptons 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  Et en cours |
| Initiatives reliées à l’emploi | Les candidats retenus seront informés de nos politiques sur les mesures d’adaptation aux besoins des associés handicapés lorsque l’offre d’embauche sera faite. | Ressources humaines | Jan 2016 | Août 2016  Et en cours |

## 

## 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 absentés 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 | Oct 2016 |
| Initiatives reliées à l’emploi  Gestion des limitations fonctionnelles | Élaborer des modèles standards pour concevoir un Plan d’adaptation individualisé et un Plan de retour au travail. | Ressources humaines | Jan 2015 | Oct 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 | Oct 2016  Et en cours |
| 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 | En cours |

## 

## Gestion du rendement, du perfectionnement et de la réaffectation

Depuis avril 2016, nous avons pris 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.  Ajout d’un énoncé sur les accommo-dations dans la section Croissance et perfectionnement professionnels dans le Guide de l’associé. | Ressources humaines, Équipe de la haute direction | Jan 2015 | Oct 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 | Avr 2016  Et en cours |
| 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 | Oct 2016  Et en cours |
| Initiatives reliées à l’emploi  Gestion du rendement | Communiquer à tous les associés les modifications apportées à ces politiques. | Ressources humaines | Jan 2015 | Jan 2017  Et en cours |

## Autres obstacles à l’accessibilité

**SmartCentres** a pris 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 |

## Conception des lieux publics

**Depuis janvier 2017, SmartCentres se conforme aux *Normes d’accessibilité pour la conception des lieux publics* lorsqu’elle construit ou procède à des rénovations importantes de lieux publics en Ontario. Par « lieux publics » on entend notamment :**

* Sentiers et itinéraires de plage
* Comptoirs de service et zones d'attente
* Lieux publics en plein air pour manger
* Espaces de jeux en plein air
* Sentiers extérieurs
* Stationnement accessible hors routes
* Maintenir les zones des parties accessibles de nos espaces publics
* Accessibilité dans les bâtiments
* Tout autre endroit que SmartCentres jugera nécessaire

SmartCentres a mis 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.

## 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**

**3200 Highway 7**

**Vaughan, Ontario, L4K 5Z5**

**Courriel :** [fvescio@smartcentres.com](mailto:fvescio@smartcentres.com)

Téléphone : 905-326-6400 x 7211

Télécopieur: 905-760-6207

## 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 | Sept 2014 | Kateryna Jones | Shelley Phillippe |
| B | Page 1-14 |  | Insérer le nom SmartREIT, le logo et le numéro de contact | Jun 2015 | Michelle Verbruggen | Shelley Phillippe |
| B | Page 5 | Formation | Mise à jour des dates pour d’initiatives de formation | Jun 2015 | Michelle Verbruggen | Shelley Phillippe |
| C | Page 9 | Emploi | Mise à jour des dates | Jan 2016 | Michelle Verbruggen | Shelley Phillippe |
| D | Page 5 | Formation | Ajout de l’initiative de formation sur les droits de la personne et la LAPHO. | Oct 2016 | Kateryna Jones |  |
| D | Page 6 | Information et communications | Changement de la date d’achèvement soit « en cours » | Oct 2016 | Kateryna Jones |  |
| D | Page 7 | Sites et contenus Web accessibles | Mise à jour de la date d’achèvement pour atteindre la conformité aux *Règles WCAG 2.0 Niveau* | Oct 2016 | Kateryna Jones |  |
| D | Page 9 | Emploi | Mise à jour de la date d’achèvement et suppression du mot « verbalement » dans la description pour communiquer nos politiques sur les mesures d’adaptation aux candidats retenus | Oct 2016 | Kateryna Jones |  |
| D | Page 10 | Plan d’adaptation individualisé et politique de retour au travail | Mise à jour des dates d’achèvement et ajout du développement d’un modèle de Plan de retour au travail à la description | Oct 2016 | Kateryna Jones |  |
| D | Page 11 | Gestion du rendement, du perfectionnement et de la réaffectation | Mise à jour des dates d’achèvement et ajout à la description concernant le fait qu’un énoncé sur les accommodations est maintenant inclus dans le Guide de l’associé | Oct 2016 | Kateryna Jones |  |
| D | Multiple |  | Changement du nom de l’entreprise de SmartREIT à SmartCentres | Oct 2017 | Kateryna Jones | Shelley Phillippe |
| E | Multiple |  | Examen exhaustif de la politique conformément à l’exigence d’une révision du plan à tous les 5 ans | Oct 2019 | Kateryna Jones | Shelley Phillippe |
| E | Page 6 | Comptoirs | Ajout d’un énoncé de conformité puisque SmartCentres possède maintenant des comptoirs libre-service | Oct 2019 | Kateryna Jones | Shelley Phillippe |
| E | Page 13 | Procédures de rétroaction | Mise à jour de l’adresse du bureau principal | Oct 2019 | Kateryna Jones | Shelley Phillippe |
| F | Page 1 | Page de couverture | Logo de l'entreprise mis à jour et ajout de la date de révision | Dec 2020 | Kateryna Jones | Shelley Phillippe |
| F | Page 7 | Sites Web et contenu Web accessibles | Date d'achèvement mise à jour pour la conformité avec WCAG 2.0 Level AA Standard | Dec 2020 | Kateryna Jones | Shelley Phillippe |
| F | Page 12 | Conception des espaces publics | Ajouté à la liste des espaces publics | Dec 2020 | Kateryna Jones | Shelley Phillippe |