NOBELIA
PATRIMOINE

POLITIQUE ET PRATIQUE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Version 7 – Octobre 2023

Table des matières

Sommaire et engagement 3
Formation 4
Emploi 5
Dispositifs et médias de substitution 6
Aménagement des espaces publics 7
Plan d’accessibilité pluriannuel 8
Commentaires des clients et des employés 11

Sommaire et engagement

La Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario est une loi qui a été adoptée par la province de l'Ontario et qui permet au gouvernement d'établir des normes précises en matière d'accessibilité et de les faire appliquer. Les normes visent à faciliter l'accessibilité des personnes handicapées dans les domaines du service à la clientèle, du transport, de l'environnement bâti, de l'information et des communications, et de l'emploi. Le Règlement concernant les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle définit des normes pour la prestation de biens et services et il s'applique aux entreprises du secteur privé depuis le 1er janvier 2012.

Patrimoine Nobelia s'est engagé à traiter toutes les personnes d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité, et à respecter les exigences en vertu de la Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario.

Patrimoine Nobelia s'est aussi engagé à appliquer la même norme dans tous leurs bureaux et sites Web au Canada.

Patrimoine Nobelia a établi un plan pluriannuel qui décrit comment ils entendent devenir avec le temps une entreprise plus accessible et qui définit les principes encadrant sa façon d'offrir des services et d'interagir avec les personnes handicapées. Ce plan sera affiché sur le site Web de la société et examiné et mis à jour régulièrement par le comité.

Formation

Patrimoine Nobelia offrira à l'embauche en Ontario à tous les employés et gestionnaires de la formation obligatoire sur les lois sur l'accessibilité et la Loi sur les droits de la personne afin de les sensibiliser davantage et d'encourager le respect des principes fondamentaux d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

La formation est offerte selon la forme qui convient le mieux aux fonctions des employés.

La formation porte sur les sujets suivants :

- L'objectif et les exigences de la Loi sur l'accessibilité;
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents handicaps;
- L'utilité des dispositifs d'assistance et la façon d'interagir avec les personnes qui les utilisent;
- L'utilité des animaux d'assistance et la façon d'interagir avec les personnes qui les utilisent;
- L'utilité des personnes de soutien et la façon d'interagir avec les personnes qui sont accompagnées d'une personne de soutien;
- Les mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de Patrimoine Nobelia.

Le contenu de la formation doit être mis à jour à la suite de tout changement à la LAPHO ou à la politique, et doit être fourni aux employés.

Les employés devront également lire les politiques, pratiques et procédures de Patrimoine Nobelia, ainsi que tout autre document interne sur l'accessibilité.

Patrimoine Nobelia tiendra un registre de toute la formation offerte en vertu de la Loi, incluant les dates auxquelles la formation a été offerte et les personnes qui l'ont suivie.

Emploi

Patrimoine Nobelia s'est engagé à adopter des pratiques en matière d'emploi axées sur l'équité et l'accessibilité et ils continueront de prendre des mesures pour informer les candidats à un emploi et les employés que des aménagements sont possibles sur demande pour les personnes handicapées. Ces aménagements sont disponibles pendant le processus de recrutement, de sélection et d'évaluation et pendant la durée de l'emploi.

Patrimoine Nobelia dispose d'un processus pour l'établissement de plans d'accommodement individuels et de politiques de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'une invalidité, et ils collaboreront avec l'employé afin de répondre à ses besoins à son retour.

Des mesures seront prises pour s'assurer que les besoins d'accessibilité des personnes handicapées sont pris en considération durant les processus de gestion du rendement, d'avancement professionnel et de redéploiement.

Sur demande, les employés handicapés pourront obtenir un plan d'accommodement individuel conçu par les Ressources humaines en consultation avec l'employé.

Dispositifs et médias de substitution

Patrimoine Nobelia fournira tout document dans un format accessible ou avec un soutien à la communication, sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour préciser la pertinence du format ou du soutien à la communication. Nous fournirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

Les personnes à qui Patrimoine Nobelia offre des services et peuvent avoir besoin de dispositifs d'assistance, comme de l'aide à la communication, de l'assistance cognitive, de l'aide à la mobilité et de l'aide médicale.

Ces dispositifs d'assistance peuvent inclure notamment :

- Fauteuils roulants manuels et motorisés;
- Cannes, béquilles et déambulateurs;
- Cannes blanches;
- Prothèses auditives;
- Loupes;
- Réservoirs d'oxygène;
- Dispositifs de communication électroniques.

Disponibilité des dispositifs d'assistance :

Patrimoine Nobelia s'efforce d'aider les personnes handicapées à bénéficier de la même qualité de service que les autres clients. Les zones des locaux de Patrimoine Nobelia qui sont physiquement accessibles sont équipées des dispositifs d'assistance suivants, selon ce qui est approprié :

- Ouvre-portes automatiques;
- Ascenseur ou rampe;
- Toilettes d'accès facile;
- Sites Web;
- Téléphones ATS.

Aménagement des espaces publics

Patrimoine Nobelia mettra en place des plans et des procédures pour assurer l'accessibilité des espaces publics dans l'organisation. Des mesures seront prises pour inspecter et réparer régulièrement toute caractéristique qui facilite l'accessibilité, comme les rampes, les ascenseurs, les portes automatiques, la signalisation, etc. Les procédures couvriront également les situations d'urgence, telles que les pannes de courant, les alarmes incendie, les évacuations, les confinements, les voies d'accès de rechange et l'aide aux personnes handicapées dans ces scénarios.

En cas de perturbation ou de panne de tout élément accessible, Patrimoine Nobelia avisera rapidement le public de l'état des éléments accessibles, de la raison de la perturbation, de la durée prévue de toute perturbation et fourniront des solutions ou des accommodements de rechange au besoin. Il fera tout son possible pour restaurer l'élément accessible le plus rapidement possible et pour minimiser les inconvénients pour les clients et les visiteurs.

Patrimoine Nobelia, en collaboration avec la direction de chaque immeuble, répondra aux normes d'aménagement des espaces publics au moment de la construction ou de la réfection majeure d'espaces publics. Ils adopteront des procédures pour empêcher que l'accès à leurs espaces publics soit interrompu. Dans les cas où l'accès doit être interrompu, Patrimoine Nobelia en avisera le public.

Ces procédures s'appliqueront conjointement aux pratiques de la direction de l'immeuble, pour autant qu'elles respectent la Loi.

Les espaces publics incluent :

- Les voies de circulation extérieures, comme les trottoirs, les rampes, les escaliers et les aires de repos;
- Le stationnement ou le garage;
- Les zones d'accueil;
- Les salles de toilette.

Plan d’accessibilité pluriannuel

Patrimoine Nobelia a formé un comité d’accessibilité interne composé de membres de différents services de la société, qui est responsable de coordonner les efforts afin de s’assurer qu’elle respecte ses obligations en vertu de la LAPHO. Ce comité souhaite aussi inspirer le leadership à travers les services offerts, comme suit :

- Répondre aux problèmes d’accessibilité des employés internes, des clients externes, des fournisseurs, etc.;
- Appuyer les outils et les guides d’accessibilité et en faire la promotion;
- Appuyer ou coordonner d’autres initiatives;
- Définir des normes et des pratiques en matière d’accessibilité.

Normes d'accessibilité intégrées – Exigences générales			
Exigences	**Date de conformité**	**Mesures**	**Statut**
Service à la clientèle accessible • Autoriser les animaux d'assistance et les personnes de soutien • Adopter une politique d'accessibilité pour les employés, les fournisseurs et les clients afin qu'ils sachent à quoi s'attendre **Fournir sur demande de l'information sur les plans d'urgence et la sécurité publique dans un format accessible** • Plans d'évacuation ou brochures **Fournir aux employés handicapés de l'information sur les plans d'urgence** • Fournir aux employés handicapés de l'information sur les plans d'urgence dans un format adapté et accessible	1er janvier 2012		Terminé
Politique d'accessibilité • Concevoir, mettre en œuvre et maintenir des politiques qui régissent la façon dont l'entreprise assure ou assurera l'accessibilité en respectant les exigences prévues par la loi • Rendre la politique accessible au public	1er janvier 2014	• Concevoir la politique • La publier sur le site Web • Fournir les coordonnées dans des formats accessibles	Terminé
Plan d'accessibilité • Concevoir un plan pluriannuel • Afficher le plan pluriannuel sur les sites Web interne et externe • Maintenir le plan • Revoir le plan tous les cinq ans • Fournir le plan dans un format accessible sur demande • Préparer un rapport d'étape annuel sur les progrès par rapport au plan et l'afficher sur le site Web	Janvier 2014	• Concevoir, mettre en œuvre et maintenir le plan • Le publier sur les sites Web interne et externe de Patrimoine Nobelia • Produire un rapport d'étape du plan annuellement • Revoir le plan tous les cinq ans	Terminé
Formation • Comment interagir avec les collègues et les clients handicapés • Exigences de la norme sur le service à la clientèle et de la LAPHO • Politique de l'entreprise • Comment utiliser le matériel et les dispositifs disponibles • Nouveaux employés • Changements aux politiques d'accessibilité au service à la clientèle • Suivi de la formation • Loi sur les droits de la personne	1er janvier 2015	Concevoir un programme de formation pour les employés portant sur : • Les exigences générales de la LAPHO • Les normes d'information et de communication en lien avec leur rôle et leurs responsabilités • Tenir un registre de la formation offerte avec les dates et le nombre de personnes qui l'ont suivie	Complété

• Aspects des normes pertinentes selon les responsabilités professionnelles • Zones d'accès public			
Rapport de conformité de l'accessibilité	31 décembre 2014	• Déposer le rapport de conformité	Complété
Sites Web Les nouveaux sites Web, les contenus Web et les applications Web doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium WWW comme suit : • Au 1er janvier 2014, tous les nouveaux sites Web et contenus Web sur ces sites doivent respecter les WCAG 2.0 niveau A, sauf lorsque ce n'est pas raisonnablement possible • Au 1er janvier 2021, tous les sites Web, contenus Web et applications Web doivent respecter les WCAG 2.0 niveau AA, sauf lorsque ce n'est pas raisonnablement possible	1er janvier 2014 1er janvier 2021 * prolongation au 30 juin 2021	• Rendre les sites Web accessibles • Appliquer les critères et les exigences à tous les sites Web et contenus Web	Complété Complété
Zones d'accès public • Stationnement • Comptoirs de service • Salles d'attente • Toilettes d'accès facile	1er janvier 2017	• Évaluer les besoins pour chaque emplacement • Travailler en collaboration avec la direction de l'immeuble afin de s'assurer que toutes les zones sont accessibles pour les personnes handicapées • Réaménager des zones, le cas échéant	En cours
Rapport de conformité de l'accessibilité	31 décembre 2017	• Déposer le rapport de conformité de l'accessibilité	Complété
Rapport de conformité de l'accessibilité	31 décembre 2020	• Déposer le rapport de conformité de l'accessibilité	Complété
Rapport de conformité de l'accessibilité	31 décembre 2023	• Déposer le rapport de conformité de l'accessibilité	Complété

Commentaires des clients et des employés

Patrimoine Nobelia vise à satisfaire les attentes en matière de prestation de services de tous leurs clients et employés, incluant ceux qui ont des handicaps. Notre entreprise accueille favorablement les commentaires sur la façon dont les attentes des clients et des employés sont satisfaites, ce qui lui permet de s'améliorer.

Patrimoine Nobelia reconnait que les personnes handicapées peuvent utiliser différentes méthodes pour communiquer leurs commentaires. Les clients qui souhaitent soumettre leurs commentaires sur la façon dont nous servons les personnes handicapées peuvent le faire de différentes façons :

Par la poste Responsable de l'accessibilité
Patrimoine Nobelia
100 Queens Quay Est
Bureau 2500
Toronto, ON M5E 1V3

Par courrielAccessibility@nobelia.com

Les clients qui nous font part de leurs commentaires doivent inclure l'information suivante :

- Heure et date de l'événement;
- Commentaires sur l'événement;
- Service évalué;
- Personnel concerné;
- Commentaires supplémentaires;
- Coordonnées (si la personne souhaite qu'on communique avec elle).

Les commentaires seront examinés et des mesures appropriées seront établies et mises en œuvre, s'il y a lieu.