



## GUARDIAN CAPITAL

### ACCESSIBILITÉ

Le groupe d'entreprises Guardian Capital (« Guardian » ou l'« Entreprise ») s'engage à faire preuve d'excellence dans la fourniture des services à ses collaborateurs, clients, conseillers et visiteurs de ses bureaux et offre des mesures d'accommodement, lorsque requis, pour répondre aux besoins des personnes handicapées et conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »). Pour de plus amples renseignements, consultez les documents suivants :

- La Politique d'accessibilité du groupe d'entreprises Guardian (*Accessibility Policy*) - pages 2 à 6.
- Le Plan pluriannuel d'accessibilité du groupe d'entreprises Guardian (*Multi-Year Accessibility Plan*) - pages 7 à 10.

Notez que des formats accessibles de ces documents sont disponibles gratuitement sur demande auprès du service des ressources humaines de Guardian.

### Processus de rétroaction

Vous pouvez communiquer vos commentaires sur l'offre de biens et services de Guardian aux personnes handicapées en personne, ou par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier à :

Ressources humaines  
Guardian Capital Group Limited Commerce Court West  
199, rue Bay, bureau 3100, C.P. 201, Toronto ON M5L 1E9  
Téléphone : 416 364-8341 | 1 800 253-9181  
Télécopieur : 416 947-4005  
Courriel : [hr@guardiancapital.com](mailto:hr@guardiancapital.com)



## GUARDIAN CAPITAL

# LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DU GROUPE D'ENTREPRISES GUARDIAN

### OBJECTIF

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») a acquis force de loi en 2005 dans le but de rendre la province pleinement accessible d'ici 2025. La LAPHO précise les règles que doivent suivre toutes les entreprises et organisations afin d'identifier, de retirer et de prévenir l'ensemble des obstacles à l'accessibilité en Ontario. Plus de 16 % des Ontariens sont handicapés et ce chiffre devrait croître au cours des prochaines années en raison du vieillissement de la population. D'ici 2036, il est prévu que 47 % des citoyens ontariens seront âgés de plus de 65 ans.

À l'heure actuelle, la LAPHO prévoit deux ensembles de normes : les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (« NASC ») et les Normes d'accessibilité intégrées (« NAI »). Les NASC décrivent les situations où toutes les organisations doivent supprimer les obstacles au service à la clientèle pour les personnes handicapées. Les NAI, pour leur part, expliquent les cas où les organisations doivent supprimer les obstacles pour l'information et les communications, l'emploi, le transport et la conception des espaces publics.

### LA POLITIQUE

L'Entreprise s'engage à faire preuve d'excellence dans la fourniture des services à ses collaborateurs, clients, conseillers et visiteurs de ses bureaux et offre des mesures d'accommodement, lorsque requis, conformément à la LAPHO. Guardian répond aux besoins des personnes handicapées et le fait en tout respect de leur dignité et de leur indépendance.

- **Communications :** L'Entreprise doit communiquer avec une personne handicapée d'une façon qui tient compte de son handicap.
- **Dispositifs d'assistance :** La personne handicapée pourra utiliser ses propres dispositifs d'assistance pour accéder à nos services, tout comme ceux disponibles dans nos installations, y compris des toilettes adaptées, des formats de documents substitués, des lecteurs d'écran et des appareils de télécommunication pour les personnes sourdes.
- **Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien :** La personne handicapée peut en tout temps être accompagnée de sa personne de soutien ou de son animal d'assistance requis dans les parties de nos installations ouvertes au public et aux autres tiers.
- **Avis de perturbation temporaire :** L'Entreprise avisera ses collaborateurs, clients, conseillers et visiteurs de toute perturbation planifiée ou inattendue de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement. Cet avis sera affiché à l'entrée des lieux applicables et sur le site Web de Guardian. Il doit comprendre les renseignements suivants :
  - l'installation ou le service indisponible,
  - le motif de la perturbation,
  - la durée prévue de la perturbation et
  - l'installation ou le service substitut, s'il y a lieu.

## **LES PRINCIPES**

L'Entreprise déploiera tous les efforts pour faire en sorte que cette politique et toutes pratiques ou procédures connexes respectent les principes fondamentaux suivants :

- i. **Dignité** : Une personne handicapée doit être traitée comme une cliente de valeur qui mérite de recevoir des services efficaces et complets au même titre que tout autre client.
- ii. **Indépendance** : Les services doivent être fournis sans le contrôle ou l'influence d'autres personnes et la liberté d'une personne handicapée de prendre ses propres décisions doit être respectée.
- iii. **Intégration** : La personne handicapée doit bénéficier, autant que possible, de services ou de produits au même endroit et de la même façon que les autres clients.
- iv. **Égalité des chances** : La personne handicapée doit disposer d'autant de chances que les autres d'obtenir, d'utiliser et de profiter des services.

## **NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES**

### **Plan pluriannuel d'accessibilité**

Afin d'atteindre les objectifs d'accessibilité de Guardian, et conformément aux dispositions des NAI et de la LAPHO, l'Entreprise doit établir, mettre en place, maintenir et documenter un plan pluriannuel d'accessibilité décrivant les grandes lignes de son engagement en matière d'accessibilité et exposant un plan permettant de respecter les exigences imposées par les NAI. Ce plan sera mis à la disposition des collaborateurs et du public sur le site Web de Guardian Capital et offert également en format accessible sur demande. L'Entreprise révisera et mettra à jour ce plan tous les cinq ans.

### **Rapports**

Conformément aux exigences de la LAPHO, l'Entreprise doit transmettre un rapport sur les réalisations en matière d'accessibilité tous les trois (3) ans.

### **Information et communications**

L'Entreprise doit veiller à fournir les renseignements sur ses biens, services ou installations en formats accessibles sur demande, sans coûts supplémentaires et de façon opportune.

Elle doit consulter l'auteur de la demande afin de déterminer la pertinence du format accessible ou de l'aide à la communication. À cette fin, les NAI accordent à l'Entreprise la marge de manœuvre nécessaire pour décider du format accessible ou de l'aide à la communication le plus adéquat compte tenu des besoins de la personne et de la capacité de l'Entreprise d'y répondre.

Comme précisé aux NAI, si l'Entreprise constate qu'elle est dans l'incapacité de convertir l'information ou les communications en un format accessible, elle doit fournir à la personne un rapport détaillant les raisons pour lesquelles elles ne peuvent pas être converties, ainsi qu'un résumé du contenu.

### **Contenu Web**

Comme précisé aux NAI, tout nouveau contenu sur les sites Web de l'Entreprise doit respecter les protocoles des Règles pour l'accessibilité des contenus Web, à l'exception du contenu préenregistré. Ces dispositions s'appliquent aux sites Web et à leur contenu, y compris les applications en ligne contrôlées par l'Entreprise directement ou par l'intermédiaire d'une relation contractuelle qui permet la modification du produit, à moins qu'il soit difficile de se conformer pour des motifs de disponibilité d'un logiciel ou d'outils commerciaux, ou les deux.

## **Formation et tenue des dossiers**

L'Entreprise doit former tous ses collaborateurs qui interagissent avec le public ou avec des tiers en son nom et toutes les personnes qui contribuent à la rédaction de ses politiques, pratiques et procédures pertinentes.

Cette formation doit avoir lieu dès que possible après l'embauche ou l'engagement et au début de toute tâche nouvelle ou supplémentaire qui requiert une formation. Les sujets suivants y sont présentés :

- Une revue de l'objectif de la LAPHO et de ses exigences et des dispositions du *Code des droits de la personne* relatives aux personnes handicapées.
- Une étude de la présente politique.
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers handicaps.
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou requièrent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment aider une personne handicapée qui éprouve de la difficulté à accéder aux lieux de travail de l'Entreprise ou à ses services.

L'Entreprise doit conserver des dossiers de formation précis et à jour. Ces dossiers comprennent les dates où les formations ont eu lieu et le nom des personnes qui y ont assisté.

## **Normes d'emploi**

D'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'Entreprise révisera et mettra en œuvre des recommandations destinées à instaurer des pratiques d'emploi accessibles pour le recrutement et la sélection, l'orientation après une nouvelle embauche, la gestion du rendement et le développement de carrière. À l'heure actuelle, l'Entreprise répond à toutes les demandes d'adaptation, y compris la consultation de la personne pour vérifier ses besoins en matière d'accessibilité en raison d'un handicap et la détermination ou l'organisation d'un accommodement adéquat.

## **Plans d'adaptation individualisés**

Lorsque nécessaire et approprié, l'Entreprise doit élaborer, en consultation avec les fournisseurs de prestations d'invalidité, un plan d'adaptation pour tout employé qui, après s'être absenté en raison d'un handicap, a besoin de mesures d'adaptation afin de reprendre son travail.

## **Procédures d'intervention en cas d'urgence**

Si l'Entreprise met à la disposition du public des procédures d'intervention en cas d'urgence, des plans et de l'information sur la sécurité, ils doivent être fournis sur demande dans un format accessible ou avec une aide à la communication appropriée.

L'Entreprise doit remettre à tout employé qui nécessite une adaptation en raison d'un handicap un plan individualisé d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail. Dans un tel cas, elle doit également transmettre ce plan à la personne désignée pour fournir une assistance, avec le consentement de l'employé.

Elle doit communiquer les renseignements requis aux termes de cet article dès que possible après avoir été informée du besoin d'adaptation en raison du handicap de la personne.

Enfin, elle vérifiera les plans individualisés d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail si et quand l'employé est transféré à un autre endroit au sein de l'organisation, lors de la vérification de ses politiques générales de gestion des cas d'urgence.

## PROCESSUS DE RÉTROACTION

Vos commentaires sur cette politique et sa mise en œuvre sont les bienvenus. Vous pourrez les transmettre en main propre ou par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier à :

Ressources humaines

Guardian Capital Group Limited Commerce Court West

199, rue Bay, bureau 3100

C.P. 201, Toronto ON M5L 1E9

Téléphone : 416 364-8341 | 1 800 253-9181

Télécopieur : 416 947-4005

Courriel : [hr@guardiancapital.com](mailto:hr@guardiancapital.com)

Nous accuserons réception de vos commentaires dans les sept (7) jours ouvrables par écrit, en personne, par courriel ou par téléphone et déterminerons les mesures à prendre en réponse à vos préoccupations. Des renseignements en formats accessibles seront fournis sur demande.

## DÉFINITIONS

« **Format accessible** » s'entend d'un format qui constitue une solution de remplacement à un imprimé standard accessible aux personnes handicapées. Il prendra la forme de gros caractères, de Braille et de médias électroniques audios comme les DVD, les CD, etc. (*Accessible formats*)

« **Communications** » s'entend de l'interaction entre deux personnes ou entités ou plus lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue. (*Communications*)

« **Aide à la communication** » réfère à toutes méthodes utilisées pour aider les personnes handicapées qui ont besoin d'accéder à l'information à communiquer. Elle prendra notamment la forme de formats en langage clair, la langue des signes, la lecture à voix haute, les sous-titres ou l'utilisation de notes écrites pour communiquer. (*Communication supports*)

« **Information** » s'entend de connaissances, de données et de faits porteurs de sens qui existent dans n'importe quel type de support, par exemple, texte, audio, numérique ou image. (*Information*)

« **Renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail** » s'entend des renseignements préparés par un employeur après consultation de ses employés handicapés afin de les aider à se préparer en cas d'urgence, comme un incendie, un temps violent ou une panne de courant. (*Individualized workplace emergency response information*)

« **Personne handicapée** » s'entend d'une personne qui a un handicap. (*People with disabilities*) Un « handicap », tel que défini dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, est :

- (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, sans restreindre la portée générale de ce qui précède, 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;
- (b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- (c) 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;
- (d) un trouble mental;
- (e) 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*. (*Disability*)

Les « **Règles pour l'accessibilité des contenus Web** » forment une norme internationale conçue pour rendre les sites Web et leur contenu accessibles à une plus grande variété de personnes en situation de handicap (*Web Content Accessibility Guidelines*).



## GUARDIAN CAPITAL

# PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ DU GROUPE D'ENTREPRISES GUARDIAN CAPITAL

## INTRODUCTION

Guardian Capital (« Guardian ») s'engage à respecter les objectifs et exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») et de tous les règlements applicables et à faire en sorte que ses lieux de travail répondent aux besoins des personnes handicapées par la mise en œuvre des exigences de la LAPHO et de ses règlements.

## DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

Guardian s'engage à créer et à maintenir un environnement équitable et intégré où chaque employé et postulant à un emploi bénéficient de chances égales en matière d'emploi et d'accommodement lorsque requis, conformément aux dispositions de la LAPHO et des *Normes d'accessibilité intégrées (191/11)* (les « NAI »).

Elle s'engage également à fournir un accès à ses installations et à offrir un excellent service à ses clients et visiteurs, qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

## NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (« NAI ») - RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 191/11

Conformément aux NAI, la Politique d'accessibilité a été préparée pour définir comment Guardian atteindra l'objectif d'accessibilité et respectera les exigences énoncées aux NAI. Le Plan pluriannuel d'accessibilité a été élaboré à la lumière de la réglementation et trace les grandes lignes de notre stratégie d'observance des objectifs actuels et futurs d'accessibilité.

La Politique d'accessibilité et le Plan pluriannuel d'accessibilité sont mis à la disposition des employés dans nos dossiers publics de la section des politiques générales et seront publiés sur le nouveau site Web du cabinet à [www.guardiancapital.com](http://www.guardiancapital.com). Ils seront disponibles en format accessible sur demande. Conformément à la LAPHO et aux NAI, Guardian fera rapport de ses accomplissements en matière d'accessibilité tous les trois ans. Elle révisera et mettra à jour également le Plan pluriannuel d'accessibilité tous les cinq ans. La première mise à jour aura lieu à la fin de 2019.

Les dispositions applicables à notre entreprise, selon la LAPHO et les NAI, sont les suivants :

- les normes pour les services à la clientèle;
- les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail;
- l'information et les communications;
- la formation;
- les pratiques en matière d'emploi.

# **NORMES POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE - RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 429/07**

## **ENGAGEMENT**

Les normes pour les services à la clientèle de Guardian confirment l'engagement de Guardian à fournir un accès à ses installations et à offrir un excellent service en tout temps et dans le respect de la dignité et l'indépendance de tous ses clients et visiteurs.

## **MESURES PRISES**

Guardian a mis en place les mesures suivantes :

- Préparation et distribution de la Politique d'accessibilité et du document de formation sur la LAPHO qui expliquent la politique sur les normes des services à la clientèle. Ces deux documents seront publiés dans les dossiers publics du cabinet et sur le nouveau site Web.
- Les employés de première ligne qui interagissent directement avec les clients et les visiteurs sont formés et connaissent bien les divers dispositifs d'assistance.
- Des adaptations sont prévues pour les clients et les visiteurs accompagnés d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien enregistré et ceux-ci ont accès aux parties des installations de l'Entreprise ouvertes au public. Si un client ou un visiteur est accompagné d'une personne de soutien, celle-ci bénéficiera de mesures d'accommodement.
- Des dispositifs d'assistance peuvent être fournis sur demande aux clients et aux visiteurs qui ont un handicap auditif ou visuel.
- Un avis est transmis aux clients et aux visiteurs qui ont déclaré leur handicap lors d'une perturbation planifiée ou imprévue des services ou des installations de bureau. Lorsque possible, Guardian publie un avis sur son site Web à propos de la perturbation. Cet avis explique la raison de la perturbation et sa durée prévue et décrit tous les installations ou services substituts offerts (le cas échéant).
- Une formation est donnée à tous les employés sur le but et les exigences de la LAPHO.
- Guardian a mis en place un processus de rétroaction qu'elle améliore sans cesse, afin de répondre aux demandes et aux suggestions par téléphone, courriel, poste ou en personne.
- Guardian a transmis à l'administration provinciale des rapports de conformité confirmant qu'elle a satisfait aux exigences de la réglementation, et elle continue de veiller au respect des normes pour les services à la clientèle.
- Tous les nouveaux employés reçoivent une formation durant le processus d'orientation, et sur une base régulière durant l'emploi, lorsque des changements sont apportés aux politiques et procédures concernées. Les dossiers de formation sont conservés et incluent les dates de formation et l'identité des personnes qui y ont assisté.

## **RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX INTERVENTIONS D'URGENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL**

### **ENGAGEMENT**

Guardian s'engage à transmettre des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés et aux visiteurs qui ont un handicap lorsque la nature du handicap nécessite une adaptation.



## MESURES PRISES

Guardian a mis en place les mesures suivantes depuis 2012 :

- Tous les employés incapables physiquement de descendre l'escalier de l'immeuble en cas d'évacuation doivent remplir un formulaire d'évacuation de l'immeuble. Des instructions et des procédures ont été communiquées aux personnes handicapées, selon les besoins.
- S'il y a lieu et avec le consentement préalable de la personne handicapée, un plan individualisé d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail a été remis aux fournisseurs de services d'urgence et aux employés désignés responsables de l'évacuation du lieu de travail en cas d'urgence.

## NORMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATIONS

### ENGAGEMENT

Guardian s'engage à rendre les renseignements sur l'entreprise et les processus de rétroaction accessibles aux personnes handicapées.

### MESURES PRISES

*Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication*

- Les processus de rétroaction sont accessibles grâce à la fourniture directe ou indirecte, sur demande, de formats accessibles et d'aides à la communication. Ceux-ci doivent être remis sans délai à la personne handicapée en tenant compte de ses besoins en matière d'accessibilité, sans excéder les coûts demandés à d'autres personnes.
- Guardian publiera les renseignements relatifs aux formats accessibles et aux aides à la communication sur le nouveau site Web du cabinet.

### MESURES PRÉVUES

*Accessibilité aux sites Web et à leur contenu*

- Tout le contenu du nouveau site Web du cabinet doit respecter les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (« RACW ») 2.0, niveau A.
- Tout le contenu du nouveau site Web du cabinet doit respecter les protocoles de niveau AA des RACW 2.0 d'ici janvier 2021.
- La capacité à se conformer à la LAPHO sera ajoutée aux critères de sélection des vendeurs de technologie, de site Web et d'initiatives de développement de logiciel.

## PROCÉDURES EN CAS D'URGENCE, PLANS OU RENSEIGNEMENTS SUR LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Si Guardian met à la disposition du public des procédures d'intervention en cas d'urgence, des plans et de l'information sur la sécurité, ils doivent être fournis sur demande dans un format accessible ou avec une aide à la communication appropriée.

### ENGAGEMENT DE FORMATION

Guardian s'engage à offrir de la formation à tous les membres du cabinet et aux employés temporaires qui fournissent des services pour le compte du cabinet sur les exigences des NAI et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « Code ») en ce qui concerne les personnes handicapées.

## MESURES PRÉVUES

Conformément aux NAI, Guardian a :

- ◆ révisé et déterminé les besoins de formation appropriés dans le Code et les NAI et établi un mode de prestation de la formation pour tous les employés, permanents et temporaires, qui fournissent des services pour le compte du cabinet.
- ◆ veillé à ce que tous les employés, permanents et temporaires, qui fournissent des services pour le compte du cabinet reçoivent une formation dès que possible sur ce sujet et sur les modifications apportées aux politiques établies de façon continue.
- ◆ conservé des dossiers détaillés sur la formation offerte.

## PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI

### ENGAGEMENT

Guardian s'engage à offrir des formats accessibles et des aides à la communication pour tout ce qui concerne ses pratiques en matière d'emploi.

### MESURES PRISES

- Les ressources humaines doivent élaborer, en consultation avec la compagnie d'assurance (s'il y a lieu) et le supérieur de l'employé, un plan d'adaptation pour tout employé qui, après s'être absenté en raison d'un handicap, a besoin de mesures d'adaptation afin de reprendre son travail. Si nécessaire, l'Entreprise fait appel aux compétences d'un consultant externe comme Homewood Health inc.
- Durant le processus de recrutement et d'embauche, Guardian précise que des mesures d'adaptation sont offertes aux postulants handicapés.
- Lors des communications avec les postulants, Guardian fournit des renseignements sur les accommodements offerts sur demande en lien avec le matériel ou les processus utilisés.
- Guardian informe les postulants de l'approche du cabinet en matière d'accessibilité et explique le processus de demande d'adaptation en raison d'un handicap au moment de l'offre d'emploi.
- Si un employé handicapé, actuel ou nouveau, présente une demande d'accommodement, Guardian discute avec cette personne et détermine la fourniture ou l'organisation d'une mesure adéquate d'adaptation d'une façon qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité en raison d'un handicap.
- Guardian informe les employés, actuels et nouveaux, des politiques d'aide aux employés handicapés.
- Guardian révisé et met à jour, au besoin, son processus en place d'élaboration de plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés. Guardian discute avec tout employé handicapé qui en fait la demande afin de lui fournir ou d'organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication adéquats requis pour que l'employé puisse accomplir ses tâches.
- Lorsqu'il transmet des renseignements sur la gestion du rendement à un employé handicapé, le cabinet doit tenir compte des besoins de celui-ci en matière d'accessibilité et, s'il y a lieu, de ses mesures individuelles d'adaptation.

- Lorsqu'il transmet des renseignements sur le développement de carrière à un employé handicapé, le cabinet doit tenir compte des besoins de celui-ci en matière d'accessibilité et, s'il y a lieu, de ses mesures individuelles d'adaptation.