

Politique et programme d'accessibilité de Dream

Politique et programme d'accessibilité, juillet 2020

Aperçu

Dream s'engage à offrir un service d'excellence et un accès à ses installations à tous. Nos services sont offerts dans le respect de la dignité et de l'autonomie de chacun. Nous nous engageons à offrir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à notre entreprise et à nos services qu'à tous.

Chez Dream, on vise l'excellence dans tout ce qu'on entreprend ; assurer une expérience sécuritaire pour tous témoigne de notre engagement envers l'excellence dans tous les domaines de notre activité.

Politiques et contrôles

- Dream s'engage à élaborer une norme d'accessibilité qui respecte et promeut la dignité et l'autonomie de toutes les personnes handicapées. Toute politique, pratique ou procédure mise à jour ou créée tiendra compte de son impact sur les personnes handicapées..
- Dream formera tous les employés concernés sur cette politique et ce programme ainsi que sur la norme AODA.
- Dream vous informera en cas d'interruption de service, prévue ou imprévue (portes, ascenseurs, accès au stationnement, etc.). L'avis précisera la raison de l'interruption, sa durée prévue et, le cas échéant, la nature des services ou installations de remplacement.
- Dream ne tolérera aucune infraction à cette politique. Tout employé qui enfreindrait délibérément cette politique s'exposerait à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Table des matières

Aperçu.....	1
Politiques et contrôles.....	1
Procédures	3
Définitions	3
Communication	4
Dispositifs d'assistance.....	4
Animaux d'assistance.....	4
Personnes de soutien.....	4
Interruption temporaire des services.....	4
Intervention d'urgence.....	5
Formation	5
Processus de rétroaction.....	6
Revue annuelle.....	6
Distribution et circulation.....	6
Coordonnées.....	6
Annexe A : Plan d'accessibilité pluriannuel.....	7"

Procédures

La politique d'accessibilité de Dream vise à garantir l'accessibilité en respectant les exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). L'engagement de Dream envers l'accessibilité se reflète dans les procédures et le plan pluriannuel présentés à l'annexe A.

Définitions

« Format alternatif » désigne tout autre mode de publication d'informations que l'impression traditionnelle (caractères gros, format audio, etc.).

« Dispositifs d'assistance » désigne une aide auxiliaire telle que des aides à la communication, des aides cognitives, des aides à la mobilité personnelle et des aides médicales (cannes, béquilles, fauteuils roulants ou appareils auditifs).

« Clients » désigne toute personne qui reçoit des services.

« Handicap » signifie,

a) tout degré d'invalidité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causée par une blessure corporelle, une malformation congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, le mutisme ou un trouble de la parole, ou la dépendance physique à un chien guide ou à un autre animal ou à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif de réadaptation ;

b) un état de déficience mentale ou un handicap développemental ;

c) un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé ;

d) une maladie mentale; ou

e) une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail; (« handicap »)

« Dream » désigne Dream Unlimited Corp., Dream Asset Management Corporation, Dream Office Real Estate Investment Trust, Dream Global Real Estate Investment Trust, Dream Industrial Real Estate Investment Trust, Dream Hard Asset Alternatives Trust, ainsi que toutes les autres entités pour lesquelles Dream Asset Management Corporation agit à titre de gestionnaire d'actifs, et chacune de leurs filiales respectives.

« Le terme « employés » désigne toute personne qui traite avec une personne handicapée, des membres du public ou des tiers pour le compte de Dream, que cette personne agisse en tant qu'employé, agent ou autrement. » 'Person with Disabilities' means those individuals that are afflicted with a disability as defined under the Human Rights Code.

« Animaux d'assistance » désigne tout animal dressé individuellement pour effectuer un travail ou accomplir des tâches au profit d'une personne handicapée.

« Personne de soutien » désigne toute personne, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami, qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider dans ses communications, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou son accès aux biens ou aux services.

"Communication

Dream communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous nous engageons à répondre à leurs besoins de communication. Tout employé de Dream qui reçoit une demande d'une personne handicapée fera tout son possible pour y répondre. Si l'employé est incapable de répondre à la demande, le problème doit être porté à l'attention de la direction afin qu'une enquête plus approfondie soit menée.

Appareils d'assistance

Les personnes handicapées sont autorisées à obtenir, utiliser ou bénéficier de biens ou de services grâce à leurs propres aides techniques. Les employés de Dream en contact avec le public recevront une formation afin de se familiariser avec les différentes aides techniques pouvant être utilisées par les personnes handicapées pour accéder aux services. Ces aides comprennent notamment les fauteuils roulants, les lecteurs d'écran, les appareils auditifs, les cannes ou déambulateurs et les bouteilles d'oxygène.

Si une personne handicapée se trouve dans l'impossibilité d'accéder aux biens ou services offerts, Dream fera tout son possible pour l'aider en lui proposant l'utilisation d'un autre dispositif d'assistance disponible ou en essayant de fournir le même service d'une autre manière.

Animaux d'assistance

Dream s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de ses locaux ouvertes au public. Si la présence d'un animal d'assistance est interdite par la loi, Dream proposera des solutions alternatives adaptées et apportera son aide afin de permettre à la personne d'accéder aux services de Dream, de les obtenir, de les utiliser et d'en bénéficier dans la mesure du possible.

Personnes de soutien

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra accéder aux services offerts par Dream en compagnie de cette dernière. Dream ne s'opposera pas à l'accès de la personne de soutien à une personne handicapée accompagnée. En cas d'obstacles à l'accès ou à la présence de la personne de soutien, Dream s'efforcera de faciliter cet accès afin d'assurer la participation des personnes en situation de handicap.

Interruption temporaire des services

Dream informera les personnes handicapées de toute interruption temporaire des services ou installations dont elles pourraient dépendre. Cet avis précisera la raison de l'interruption, sa durée prévue et, s'il y a lieu, une description des services ou installations alternatifs disponibles. L'avis d'interruption de service sera transmis dès que possible après que Dream en aura connaissance, ou à l'avance en cas d'interruption planifiée.

« Intervention d'urgence »

Dès que Dream sera au courant du besoin d'aménagement du lieu de travail, Dream fournira aux employés handicapés des informations et des accommodements personnalisés en matière de procédures d'urgence. Un plan d'intervention d'urgence sera élaboré dans les plus brefs délais.

Responsabilités :

Employé:

Un employé doit informer son gestionnaire ou le service des ressources humaines s'il a besoin d'accommodements, et préciser que le type d'aménagement nécessiterait un plan d'intervention d'urgence individuel.

Gestionnaire:

Si un gestionnaire est informé par un employé que ce dernier a besoin d'adaptations, il doit en informer le service des ressources humaines afin qu'un plan d'intervention d'urgence personnalisé puisse être créé pour l'employé en fonction de ses besoins.

People & Culture:

Si le service des ressources humaines est informé qu'un employé a besoin d'adaptations, il collaborera avec lui afin d'élaborer un plan d'intervention d'urgence personnalisé. Si des mesures supplémentaires sont nécessaires, le responsable de la santé et de la sécurité au travail sera contacté.

Avec le consentement de l'employé, le plan d'intervention d'urgence individualisé sera communiqué aux intervenants désignés pour aider l'employé en cas d'urgence.

Formation

Dream offrira une formation sur l'accessibilité à tous les employés en contact avec le public. Cette formation sera dispensée régulièrement, notamment lors de toute modification apportée à la présente politique, afin d'en assurer la bonne application en tout temps. Les nouveaux employés recevront cette formation dans les 30 jours suivant leur date d'embauche. Training will include the following topics:

- L'objectif de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), les exigences de la norme de service à la clientèle et le plan pluriannuel de Dream
- Responsabilités des employés, de la direction et des ressources humaines Instructions sur la façon d'interagir avec les personnes ayant différents types de limitations, de communiquer avec elles et de les aider.
- Instructions sur la manière d'interagir avec les personnes et de les servir, notamment celles ayant des limitations d'accessibilité qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'assistance d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Instructions sur la marche à suivre si un client éprouve des difficultés à accéder à nos services

Processus de rétroaction

Les commentaires seront fournis dans un format respectant les préférences de communication de la personne en situation de handicap.

Les commentaires peuvent être soumis dans les formats suivants :

- Verbalement à la direction, au bureau du site ou à l'équipe de gestion immobilière
- Par courriel :

Les employés internes peuvent contacter peopleculture@dream.ca

Pour les personnes qui ne sont pas employées par Dream (par exemple, un locataire) : info@dream.ca

- En appelant le 1-877-365-3535

Tous les commentaires seront examinés et toute réclamation sera traitée dans les plus brefs délais.

Tous les commentaires seront transmis à l'équipe des ressources humaines et, s'il y a lieu, au responsable de la santé et de la sécurité, et un accusé de réception sera envoyé.

Revue annuelle

L'équipe Ressources humaines et Culture, en collaboration avec le responsable de la santé et de la sécurité, examinera chaque année les exigences de la LAPHO afin de s'assurer que toutes les nouvelles exigences législatives sont respectées dans le cadre du programme

Distribution et circulation

Cette politique est diffusée à tous les employés de Dream et se trouve sur notre intranet ainsi que sur notre site web.

Coordonnés

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette politique, veuillez communiquer avec l'équipe des ressources humaines à l'adresse peopleculture@dream.ca ou au 1-877-365-3535.

Annexe A : Plan d'accessibilité pluriannuel

Le plan d'accessibilité pluriannuel 2014-2021 décrit les politiques et les actions que Dream mettra en œuvre pour améliorer les opportunités offertes aux personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Service à la clientèle

Politique et programme de service à la clientèle : Complet et continu

Dream dispose d'une politique et d'un programme d'accessibilité conformes aux normes de service à la clientèle. Nous offrons de la formation à tous les employés touchés et continuons de former les nouveaux employés selon les exigences de notre programme. En cas de modifications apportées au programme ou à la législation, les employés devront suivre une formation de recyclage.

→ Renseignements d'urgence

Dream s'engage à fournir aux personnes handicapées, sur demande, des renseignements d'urgence accessibles au public.

→ Formation

- Dream procédera à un examen de la formation conformément au plan pluriannuel afin de s'assurer que nous respectons ou dépassons les exigences.
- Dream effectuera un audit du programme de formation afin de s'assurer que tous les employés touchés y ont participé..

Les nouveaux employés devront suivre la formation dans les trente jours suivant leur date d'embauche.

Information et communication.

Dream s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes en situation de handicap. Dream consultera les personnes handicapées afin de déterminer leurs besoins et de les prendre en compte dans la mesure du possible. Dream veillera à ce que toute information publique soit accessible sur demande.

→ Lorsque des personnes ayant des limites d'accessibilité demandent des informations et des communications dans un format accessible, celles-ci leur seront fournies en temps opportun et à un coût égal au coût habituel facturé aux autres, le cas échéant.

Commentaires : En cours

Dream va:

→ Continuez à surveiller l'adresse courriel info@dream.ca et à répondre aux demandes dans les plus brefs délais

Site Web : En cours

→ Le site Web de Dream sera conforme aux WCAG 2.0 d'ici le 1er janvier 2021, comme l'exige le gouvernement de l'Ontario.

Emploi

Information d'urgence accessible : en cours

Dream s'engage à fournir à ses clients, sur demande, des renseignements d'urgence publics accessibles à tous. Nous fournirons également à nos employés handicapés, sur demande, des renseignements personnalisés concernant les interventions d'urgence.

Recrutement : en cours

→ Dream utilise un système de suivi des candidatures en ligne pour le recrutement. Dream publiera sur ce système une mention informant les candidats et les employés que des accommodements seront mis en place pour les personnes handicapées tout au long du processus de recrutement et pendant leur emploi.

→ Les candidats retenus seront informés par écrit de nos politiques d'aménagement du poste de travail pour les employés handicapés lorsqu'une offre d'emploi leur sera faite.

Information à l'intention des employés : Mise à jour continue

→ Dream informera ses employés de son programme d'accessibilité en publiant des renseignements sur son intranet et son site web.

→ Dream informera les nouveaux employés de notre programme pendant le processus d'orientation.

→ Toute mise à jour du programme sera publiée sur notre intranet interne afin de tenir tous les employés informés.

Processus relatif aux plans d'aménagement du poste de travail : en cours

→ Dream continuera d'élaborer des plans d'adaptation individuels et des procédures de retour au travail pour les employés absents en raison d'une invalidité permanente ou temporaire..

→ Dream veillera à ce que les pratiques actuelles soient conformes aux exigences de la LAPHO et apportera les modifications nécessaires.

Conception d'espaces publics : en cours

Dream respectait les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction ou de la modification majeure d'espaces publics en Ontario à compter du 1er janvier 2017.

Les espaces publics comprennent :

→ Sentiers récréatifs/accès aux plages

→ Outdoor public eating areas like rest stops or picnic areas

→ aires de repos publiques extérieures, comme les aires de repos ou les aires de pique-nique

→ Voies de circulation extérieures, comme les trottoirs, les rampes, les escaliers, les rampes d'accès pour piétons, les aires de repos et les feux de signalisation accessibles aux piétons

→ Stationnement hors rue accessible

→ Éléments liés au service, tels que les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les zones d'attente.

Dream mettra en place des procédures pour éviter toute interruption de service dans les parties accessibles de ses espaces publics.

En cas d'interruption de service dans les parties accessibles des espaces publics, Dream informera le public de cette interruption et des solutions de rechange disponibles.

Dream mettra sur pied un comité chargé d'examiner les exigences de la LAPHO afin de s'assurer que toutes les nouvelles exigences sont respectées et/ou que le plan pluriannuel est mis à jour au besoin.

Pour plus d'informations sur le programme d'accessibilité de Dream, veuillez contacter : peopleculture@dream.ca ou **1.877.365.3535**.

