

Déclaration d'engagement de l'organisation

Avison Young s'engage à assurer l'équité d'accès et de participation pour les personnes vivant avec des handicaps. Le partenariat repose sur la confiance et le respect. La valorisation d'un partenariat requiert que nous traitions nos collègues, clients et partenaires commerciaux avec respect. Nous nous engageons à traiter les personnes vivant avec des handicaps de façon à leur permettre de maintenir leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et tenons à répondre aux besoins de personnes vivant avec des handicaps en enlevant et prévenant les obstacles tout en répondant aux exigences d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les Ontariens avec des handicaps* et les lois d'accessibilité de l'Ontario.

Avison Young comprend que les obligations en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les Ontariens avec des handicaps, 2005 (AODA)* et ses normes d'accessibilité ne changent rien à ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations vis-à-vis les gens vivant avec un handicap en vertu de toute autre loi.

Avison Young s'engage envers l'excellence dans ses services, produits et installations pour tous ses clients, y compris les gens vivant avec un handicap. Cette approche implique la valorisation de la diversité, l'évitement de la discrimination et du harcèlement ainsi que le maintien d'un lieu de travail sécuritaire pour tous.

Formation

Nous nous engageons à former le personnel, les bénévoles et autres personnes fournissant des services au nom de l'organisation sur les autres normes d'accessibilité de l'Ontario et les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario relativement aux personnes avec de handicaps. La formation de nos employés et bénévoles à l'accessibilité liée à leurs rôles spécifiques.

Les formations comprennent :

- L'objet de la Loi d'accessibilité pour les Ontariens avec des handicaps, 2005, et les exigences des normes de service à la clientèle
- Nos politiques liées aux normes de service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes avec divers types de handicaps
- Comment interagir avec des gens avec des handicaps qui utilisent un appareil d'assistance ou qui requièrent l'assistance d'un animal de service ou d'une personne aidante

- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou autre qui peuvent aider à fournir des produits, des services ou des installations pour personnes avec un handicap
- Que faire dans le cas où une personne avec un handicap a de la difficulté à accéder aux produits, services ou installations de notre organisation

Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et fournissons de la formation relativement à tout changement à nos politiques. Nous conservons des dossiers des formations données, y compris les dates où les formations ont été données et le nombre de personnes à qui elles ont été données.

Appareils d'assistance

Les « appareils d'assistance » sont des aides auxiliaires comme des aides à la communication, à la cognition, à la mobilité personnelle et les aides médicaux (ex. : cannes, béquilles, fauteuils roulants ou appareils auditifs).

Les personnes avec un handicap peuvent utiliser leurs appareils d'assistance lorsqu'ils accèdent à nos produits, nos services ou nos installations.

Dans les cas où l'appareil d'assistance présente une préoccupation importante quant à la santé ou la sécurité ou n'est pas permis pour d'autres raisons, d'autres mesures seront prises pour assurer que la personne avec un handicap puisse accéder à nos produits, nos services ou nos installations.

Nous nous assurons que notre personnel soit formé et à l'aise avec divers appareils d'assistance que nous avons sur place ou qui peuvent être utilisés par des clients avec des handicaps lorsqu'ils accèdent à nos produits, nos services ou nos installations.

Communications

Nous communiquons avec des gens ayant un handicap de façons qui tiennent compte de leur handicap. Nous travaillerons avec une personne ayant un handicap afin de déterminer quel mode de communication fonctionne pour elle.

Cela peut comprendre les éléments suivants :

Type de handicap	Exemple de modes de communication alternatifs
Perte d'audition/surdité	Langage des signes, gestes, écriture, ton de conversation
Perte de vision/cécité	Parler clairement en annonçant ses actions

Parole	Permettre plus de temps pour s'assurer de la compréhension, utiliser des gestes manuels, écriture
Cognitif	Permettre plus de temps pour s'assurer de la compréhension, utiliser du langage précis, fournir des exemples et donner des instructions précises.

Animaux d'assistance

Les « animaux d'assistance » sont des animaux entraînés individuellement pour exécuter un travail ou des tâches au bénéfice d'une personne vivant avec un handicap.

Nous accueillons favorablement les gens avec des handicaps et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont permis sur les parties de nos locaux qui sont ouverts au public et à des tiers. Lorsque nous ne pouvons pas facilement identifier un animal comme animal d'assistance, notre personnel peut demander les documents (gabarit, lettre ou formulaire) d'un professionnel agréé confirmant que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à leur handicap. Un animal d'assistance peut facilement être identifié grâce à des indicateurs visuels, comme lorsqu'il porte un harnais ou une veste ou lorsqu'il aide une personne à effectuer certaines tâches.

Si des animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous poserons l'un des actes suivants pour assurer que les gens avec des handicaps puissent accéder à nos produits, services et installations :

- Expliquer pourquoi l'animal est interdit
- Discuter avec le client de solutions alternatives pour fournir les produits, services ou installations.

Personnes aidantes

« Personne aidante » 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 ayant un handicap afin de l'aider avec ses communications, ses soins personnels ou ses besoins médicaux, ou pour l'accès à des produits ou services.

Une personne avec un handicap accompagnée par une personne aidantes aura la possibilité d'être accompagnée par cette personne dans nos locaux.

Avis de perturbation temporaire

Dans l'éventualité d'une perturbation à nos services (planifiée ou non) ou installations pour les personnes avec un handicap, Avison Young avisera promptement les clients. Cet avis clairement

affiché inclura des informations sur la raison de la perturbation, sa durée anticipée et la description d'installations ou de services alternatifs, si disponibles.

Processus de commentaires

Avison Young accueille favorablement les commentaires sur nos produits, services, politiques et procédures concernant les personnes ayant un handicap. Les commentaires peuvent être fournis des façons suivantes :

- Courriel : hr.canada@avisonyoung.com
- Téléphone : (416) 955-0000
- Télécopie : (416) 955-0724
- En personne ou par la poste à : a/s Ressources humaines

Avison Young

222 Bay Street, bureau 2500, case postale #245

Toronto (Ontario) M5K 1J5

Nous nous assurons que notre processus de commentaires est accessible aux personnes ayant des handicaps en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des aides à la communication, tel que requis. Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront traités directement par l'équipe des ressources humaines d'Avison Young. Avison Young confirmera la réception de tout commentaire dans les 3 à 5 jours ouvrables et fera un suivi avec toute action requise dans les délais indiqués dans la confirmation.

Avis de disponibilité de documents

Avison Young avise le public lorsque des documents liés au service à la clientèle accessible sont disponibles sur demande. Cet avis de disponibilité de documents se trouve sur le site web d'Avison Young.

Les documents seront fournis dans un format accessible ou avec de l'assistance aux communications sur demande. Nous consulterons la personne demandant les documents pour déterminer la convenance du format ou de l'aide. Nous fournirons le format accessible dans un délai raisonnable.

Informations et communications

Nous avons un processus pour recevoir des commentaires et y répondre et ce processus est accessible sur demande pour les personnes vivant avec un handicap.

Nous communiquons avec les personnes ayant un handicap par des moyens qui tiennent compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des informations sur notre organisation et ses services dans des formats accessibles ou avec de l'assistance aux communications dans un délai raisonnable.

Nous consulterons la personne qui demande l'accommodement pour déterminer la convenance d'un format accessible ou l'aide à la communication. Si nous déterminons que nous ne pouvons pas convertir les informations ou communications, nous fournirons au requérant une explication des raisons pour lesquelles nous ne pouvons pas convertir les informations et un résumé de l'information que nous n'avons pas pu convertir.

Nous répondrons également aux exigences des lignes directrices de l'accessibilité du contenu web (WCAG), 2.0, niveau AA, conformément aux lois d'accessibilité de l'Ontario.

Emploi

Nous avons les employés, les postulants aux emplois et le public que des accommodements peuvent être faits pendant le recrutement. Nous avons les postulants lorsqu'ils sont choisis individuellement pour participer à une évaluation ou un processus de sélection que des accommodements sont disponibles sur demande. Nous consultons les postulants pour fournir ou organiser un accommodement convenable.

Nous avons les postulants choisis des politiques d'accommodement pour employés avec un handicap lorsque nous proposons des emplois.

Nous avons nos employés que du soutien est disponible pour ceux et celles qui ont des handicaps dès que possible au début de leur emploi. De plus, nous fournissons des informations à jour aux employés lorsqu'il y a un changement à des politiques existantes quant aux accommodements en emploi qui tiennent compte des besoins d'accessibilités d'un employé en raison d'un handicap.

Nous consulterons les employés lorsque nous prévoyons fournir un accommodement adéquat d'une façon qui tient compte des besoins d'accessibilité en raison d'un handicap. Nous consulterons la personne requérante afin de déterminer la convenance d'un format accessible ou des aides à la communication spécifiquement pour :

- a) De l'information requise pour effectuer le travail de l'employé; et

b) De l'information généralement disponible aux employés dans le lieu de travail.

Nous fournirons également de l'information d'urgence personnalisée pour aider un employé avec un handicap en cas d'urgence. De plus, avec l'accord de l'employé, nous fournirons des informations d'urgence en milieu de travail à une personne désignée qui aide cet employé pendant une urgence.

Nous fournirons les informations dès que possible après avoir pris connaissance du besoin d'un accommodement en raison du handicap de l'employé.

Nous vérifierons les informations sur les interventions adaptées en cas d'urgence en milieu de travail :

a) Lorsque l'employé déménage à un autre endroit au sein de l'organisation.

b) Lorsque les besoins généraux d'accommodements de la personne ou les programmes sont revus; et

c) Lorsque l'employeur vérifie ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

Nous avons un processus écrit pour élaborer des programmes d'accommodement individuel pour employés.

Nous avons un processus écrit pour les employés absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'accommodements liés à un handicap pour retourner au travail.

Nos processus de gestion de la performance, de développement de carrière et de retour au travail tiennent compte des besoins d'accessibilité de tous les employés.

Changements aux politiques existantes

Toute politique de cette organisation qui ne respecte pas ou ne promeut pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes avec des handicaps sera modifiée ou éliminée.