

Politique, procédures et plan sur l'accessibilité

Burgundy est résolue à offrir des biens et des services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap. Burgundy est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi qui privilégie le bien-être et l'intégration de toutes les personnes qui participent à ses activités, y compris les personnes en situation de handicap. Burgundy est convaincue du bien-fondé de l'intégration et prendra toutes les mesures nécessaires pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap dans des délais raisonnables, en éliminant et en anticipant les barrières à l'accessibilité et en se conformant aux exigences en matière d'accessibilité prévue par la législation de l'Ontario. Burgundy se conformera tant au Code des droits de la personne de l'Ontario qu'à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Une des valeurs fondamentales de Burgundy est de toujours agir dans l'intérêt supérieur de ses clients. C'est pourquoi nous avons toujours cherché à répondre rapidement et efficacement aux demandes et aux besoins de nos clients depuis la création de notre firme. Deux exemples éloquentes de cet engagement sont le format adapté des états de compte que nous faisons parvenir à nos clients et la formation que nous avons donnée sur les techniques de communication efficaces à nos employés qui sont en contact avec la clientèle. De plus, comme nous estimons que notre personnel est un de nos actifs les plus importants, nous nous assurons que nos employés actuels et nos candidats à l'emploi sont accueillis et appuyés par la firme.

Burgundy déploiera tous les efforts raisonnables afin d'assurer que :

- a) les personnes en situation de handicap aient des chances égales d'obtenir et d'utiliser les services et les installations de Burgundy et d'en profiter;
- b) les services et les installations soient offerts d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap;
- c) les communications avec une personne en situation de handicap soient établies d'une manière qui, s'il y a lieu, tienne compte du handicap de la personne;
- d) les personnes en situation de handicap puissent recourir à des dispositifs d'assistance, à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien, selon leurs besoins, pour accéder aux services et aux installations de Burgundy, là où la loi le permet.

Procédures

A. Communication et service à la clientèle

- (1) Burgundy communiquera avec les personnes en situation de handicap d'une façon qui tiendra compte de leurs besoins, lorsque la situation l'exigera.
- (2) Burgundy prend les mesures concrètes pour que les documents présentés dans un format accessible soient à la disposition des clients et des employés qui en font la demande à des fins d'utilisation.
- (3) Burgundy forme tous ses employés sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de différents handicaps.
- (4) Burgundy veille à ce que toutes les installations accessibles soient dotées de signes clairs, dont les symboles et les images reconnus internationalement concernant les personnes en situation de handicap.
- (5) Burgundy s'assure que son site Web est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), qui s'appliquent.

B. Services téléphoniques

- (1) Burgundy forme ses employés pour qu'ils adoptent un langage simple, qu'ils s'expriment clairement avec les clients au téléphone et qu'ils tiennent compte de leurs besoins individuels en matière d'accessibilité lorsque la situation l'exige.
- (2) Dans la mesure du possible, Burgundy proposera aux clients de communiquer avec eux au moyen de la méthode de leur choix, si le téléphone ne convient pas à leurs besoins de communication ou s'ils n'y ont pas accès.

C. Factures accessibles

- (1) Burgundy s'engage à fournir des factures dans un format accessible à tous les clients. Pour cette raison, Burgundy déploiera des efforts raisonnables pour fournir des factures dans un format accessible au choix du client, sous réserve des limites de ses systèmes.
- (2) Burgundy répondra à toutes les questions que pourraient avoir les clients quant au contenu de leur facture, que soit en personne, au téléphone ou par courriel.

D. Recours à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien

- (1) Burgundy s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap accompagnées d'un animal d'assistance dans ses bureaux qui sont ouverts au public. Dans le cas où la loi interdit le recours aux animaux d'assistance, il faudra en expliquer la raison à la personne visée et évaluer avec elle d'autres moyens raisonnables de lui offrir des biens et des services.
- (2) Burgundy s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap accompagnées d'une personne de soutien. Les personnes en situation de handicap qui sont accompagnées d'une personne de soutien pourront entrer dans les bureaux de Burgundy avec cette dernière. En aucun cas les personnes en situation de handicap accompagnées d'une personne de soutien ne se verront imposer l'interdiction d'entrer en contact avec celle-ci lorsqu'ils se trouveront dans les bureaux de Burgundy.
- (3) Si Burgundy s'inquiète pour une question de santé ou de sécurité liée au recours à un animal d'assistance ou à l'absence d'une personne de soutien, elle devra en faire part à la personne en situation de handicap et une solution de rechange devra être trouvée.

E. Avis d'interruption temporaire

- (1) Burgundy communiquera un avis à ses clients et à ses employés en cas d'interruption de services prévue ou inattendue touchant ses installations ou ses services fréquemment utilisés par les personnes en situation de handicap. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou des services à utiliser en attendant, le cas échéant. Cet avis sera affiché à la réception.
- (2) Dans le cas d'interruptions de services prévues et planifiées, Burgundy émettra un avis à cet effet le plus tôt possible, afin d'accommoder les personnes qui ont besoin de temps pour trouver une solution de rechange. Dans le cas d'interruptions imprévues, Burgundy émettra un avis à cet effet le plus tôt possible, une fois l'interruption signalée.

F. Formation du personnel

- (1) Burgundy offrira à tous ses employés de la formation sur l'accessibilité du service à la clientèle et la façon d'interagir avec les personnes souffrant de différents handicaps. Cette formation fera partie de la formation annuelle sur le Code de conduite de Burgundy. Nous aurons ainsi la certitude que l'information sera diffusée auprès de nos employés, au moins une fois par année.
- (2) La formation portera sur ce qui suit :
 - a. L'objectif de la LAPHO et les exigences prévues au titre des normes du service à la clientèle.
 - b. Le service à la clientèle, la transmission de l'information et des communications et les normes applicables aux employés.
 - c. Comment interagir et communiquer avec les personnes souffrant de différents handicaps.
 - d. Comment fournir ou prévoir la prestation des documents en un format accessible et des services de soutien à la communication auprès des personnes en situation de handicap.
 - e. Comment interagir avec les personnes en situation de handicap qui utilisent un dispositif d'assistance ou ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
 - f. Comment utiliser les documents en format accessible ou les appareils, offerts dans les bureaux de Burgundy ou ailleurs, qui pourraient vous aider à fournir des biens ou des services aux personnes en situation de handicap.
 - g. Les mesures à prendre si une personne en situation de handicap éprouve des difficultés à accéder aux services ou aux installations de Burgundy.
- (3) Nos employés recevront également de la formation lorsque des changements seront apportés à cette politique.
- (4) Nous tiendrons un registre indiquant quand et comment la formation a été suivie.

G. Exigences en matière de consignation et de dépôt de documents

- (1) Au moment de remettre un document à une personne en situation de handicap, Burgundy travaillera avec cette dernière pour définir les options à sa disposition afin de lui remettre le document ou les renseignements qu'il contient dans un format qui tient compte de son handicap, lorsque la situation l'exige.

- (2) Diffusion publique — sur son site Web et à la réception de ses bureaux — Burgundy indique clairement que tous les documents à l'intention des clients et des employés seront mis à leur disposition à leur demande et dans un format qui leur convient. Toute autre exigence particulière de nos clients et de nos employés sera évaluée au cas par cas, au mieux des capacités de Burgundy.
- (3) Burgundy s'engage à déposer son rapport de conformité sur l'accessibilité dans des délais raisonnables.

H. Norme d'accessibilité pour les employés de Burgundy

- (1) Lors du processus de sélection d'un candidat, Burgundy informera les postulants qu'ils peuvent demander de consulter des documents dans un format qui leur est accessible et que la firme tiendra compte de leurs besoins en matière d'accessibilité.
- (2) Lorsqu'elle fait une offre d'emploi, Burgundy informera le candidat retenu de sa politique sur l'accessibilité pour les employés souffrant d'un handicap. L'énoncé d'engagement suivant figurera dans la lettre d'offre d'emploi :
 - a. « Gestion d'actifs Burgundy Ltée est un employeur qui respecte les principes de l'égalité d'accès à l'emploi. Les mesures d'adaptation prises selon le handicap et celles exigées aux termes du Code des droits de la personne de l'Ontario peuvent être consultées sur demande à tout moment lors du processus de sélection et pendant la période d'emploi. »
- (3) Lorsqu'un employé souffrant d'un handicap fait une telle demande, Burgundy communiquera avec celui-ci pour lui remettre les documents dans un format qui lui est accessible ainsi que les services de soutien à la communication en lien avec les renseignements à la disposition des employés au sein de la firme et avec ceux dont l'employé doit être au courant pour mener à bien ses tâches, ou elle prendra les mesures nécessaires pour les lui acheminer.
- (4) Burgundy veillera à ce que les renseignements sur les procédures d'intervention d'urgence adaptées en milieu de travail soient recueillis auprès des employés qui souffrent d'un handicap, dans la mesure où elle a été avisée de l'existence du besoin de telles mesures d'adaptation.
- (5) Si un employé qui fournit des renseignements sur les procédures d'intervention d'urgence adaptées en milieu de travail a besoin de soutien, Burgundy remettra cette information à la personne désignée pour venir en aide à cet employé, sous réserve de l'obtention du consentement de celui-ci.

- (6) La fiche de renseignements sur les procédures d'urgence à adopter pour l'employé est consignée dans la plateforme de gestion des employés et demeure à la disposition de ces derniers lorsqu'ils en ont besoin.
- (7) Burgundy élabore actuellement une initiative pour la diversité, l'équité et l'inclusion afin que notre firme soit un environnement de respect et d'entraide. Burgundy a longtemps adhéré à l'idée que la diversité d'opinion fait d'elle une meilleure firme et que ses politiques, telles que son Code de conduite et ses politiques à l'intention des employés, mettent de l'avant son engagement en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Dans le cadre de notre initiative pour la diversité, l'équité et l'inclusion, nous adoptons diverses mesures relatives à l'accessibilité, dont l'affichage de renseignements connexes concernant nos plateformes internes de gestion des employés et l'intranet, la proposition de différentes initiatives de soutien, de formation et de perfectionnement et d'occasions de bénévolat à nos employés.

I. Événements

- (1) Burgundy prendra des mesures concrètes pour assurer l'accessibilité à ses événements.
- (2) Burgundy utilisera une liste pour vérifier l'accessibilité de son événement lorsqu'elle en fera la planification et évaluera l'endroit où il se tiendra afin que des mesures d'adaptation appropriées soient prises pour les employés qui ont des besoins en matière d'accessibilité.
- (3) Lorsqu'on lui en fera la demande, Burgundy fournira tous les documents en lien avec l'événement dans tous les formats accessibles disponibles. Burgundy ajoutera l'énoncé suivant sur ses invitations aux événements : « Veuillez nous informer de tout accommodement nécessaire ou de toute demande particulière. »

J. Processus de rétroaction

- (1) Burgundy accueillera avec plaisir la rétroaction sur les façons d'améliorer ses services et ses installations à l'intention des personnes ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité, et elle donnera suite à cette rétroaction dans des délais raisonnables.
- (2) Vous pouvez faire parvenir vos commentaires par téléphone (au 416 869-3222), par courriel (à l'adresse info@burgundyasset.com), par courrier (à Gestion d'actifs Burgundy Ltée, Bay Wellington Tower, Brookfield Place, 181 Bay Street, bureau 4510, C.P. 778, Toronto (Ontario) M5J 2T3) ou en les mentionnant directement à nos réceptionnistes ou à tout autre employé de Burgundy. Burgundy y donnera suite dans des délais raisonnables.

K. Plans d'adaptation individuels, procédures pour le retour au travail et autres mesures d'adaptation

- (1) Burgundy fournira des plans d'adaptation individuels dans des formats accessibles aux employés qui en feront la demande. Ces plans d'adaptation peuvent également comprendre — sur demande — des renseignements sur les urgences en milieu de travail. À tout le moins, les plans d'adaptation comprendront les renseignements suivants :
 - a. La façon dont un employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan d'adaptation individuel.
 - b. Les paramètres d'évaluation individuels appliqués à l'employé.
 - c. La manière dont Burgundy peut demander une évaluation auprès d'un expert externe (médical ou autre) pour l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être prises et, le cas échéant, comment les prendre.
 - d. Les étapes à respecter pour protéger la confidentialité des renseignements personnels des employés.
 - e. La fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel sera revu et mis à jour et la manière dont ce sera fait.
 - f. Dans le cas où un employé se voit refuser son plan d'adaptation individuel, Burgundy lui fera part des raisons du refus.
 - g. Les méthodes qui seront utilisées pour remettre le plan d'adaptation individuel dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé en raison de son handicap.
- (2) Burgundy adoptera des procédures de retour au travail individuelles pour les employés qui ont été absents du bureau en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation en lien avec ce handicap pour reprendre le travail. Dans la documentation sur ces procédures, Burgundy expliquera les étapes qu'elle suivra pour faciliter le retour au travail des employés qui ont été absents en raison d'un handicap et elle s'appuiera sur les plans d'adaptation individuels consignés.
- (3) Burgundy tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés lors des procédures de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel.

Plan d'accessibilité pluriannuel de Burgundy

Quelles mesures Burgundy a-t-elle prises pour abolir et prévenir les barrières en matière d'accessibilité au sein de la firme ?

- Elle a mis en place et consigné des politiques déterminant la manière dont la firme répondra à ses obligations.
- Elle a fourni des documents, notamment les politiques et les procédures sur l'accessibilité, les documents à l'intention des clients et les renseignements sur les événements et l'information connexe, dans des formats accessibles lorsqu'on lui en a fait la demande.
- Elle a donné à tous ses employés une formation sur les normes d'accessibilité, la LAPHO et le Code des droits de la personne.
- Elle a veillé à ce que la rétroaction lui soit transmise dans un format accessible et que le public soit au fait des processus de rétroaction de la firme.
- Elle a informé le public sur la disponibilité des formats accessibles et des services de soutien à la communication sur son site Web et à la réception de ses bureaux.
- Elle a informé les employés et le public (sur son site Web, à la réception de ses bureaux et dans ses documents relatifs à l'embauche et aux entrevues) que les mesures d'adaptation seraient offertes à tous les employés et postulants, à toutes les étapes des processus d'embauche, d'entrevue, de recrutement, d'intégration et de formation.
- Elle a proposé aux employés qui lui en ont fait la demande de leur remettre les renseignements en lien avec leur poste dans des formats qui leur sont accessibles.
- Elle a mis au point une fiche de renseignements sur les procédures d'urgence à l'intention des employés pour que ceux d'entre eux qui ont des besoins en matière d'accessibilité aient le soutien nécessaire en cas d'urgence.
- Elle a mis au point des protocoles visant l'élaboration et la mise en place de plans d'adaptation individuels et de retour au travail pour les employés qui ont des besoins en matière d'accessibilité et a veillé à ce que ces plans soient à leur disposition lorsqu'ils en font la demande.
- Elle a rédigé, mis en place et gardé à jour des politiques prévoyant le maintien d'une offre non discriminatoire des services aux personnes souffrant d'un handicap, lesquelles portaient notamment sur les renseignements sur l'utilisation des dispositifs d'assistance et la façon d'accueillir les personnes qui s'en servent, l'accueil des personnes de soutien et des animaux d'assistance, qui sont autorisés par la loi, la diffusion d'avis d'interruptions temporaires et les renseignements, et la formation offerts aux employés, dont un guide de formation adapté à l'intention des employés.

Quelles mesures prendra dorénavant Burgundy pour abolir et prévoir les barrières à compter de 2024 ?

- Elle met à jour les pratiques et les procédures mentionnées précédemment afin de limiter le nombre de barrières touchant les personnes en situation de handicap.
- Elle tient à jour le site Web de Burgundy et son contenu Web afin de se conformer aux normes WCAG.
- Elle surveille la législation et la réglementation applicables en matière d'accessibilité et de droits de la personne.
- Elle met à jour les politiques, les procédures et le plan d'accessibilité pluriannuel conformément à la législation et aux lignes directrices qui s'appliquent.
- Elle met en place des politiques et des procédures dans l'intention d'accommoder toutes les personnes qui interagissent avec la firme, dont les clients, les postulants et les employés.
- Elle dépose le rapport de conformité sur l'accessibilité dans des délais opportuns.