



# **Chartwell, résidences pour retraités**

## **Plan d'accessibilité pluriannuel de l'Ontario**

### **2024-2029**

**ALL-CA-ON-600-11-01.1**

**Dernière révision : février 2024**

# **Plan d'accessibilité pluriannuel de Chartwell**

## **Table des matières**

1. Chartwell, résidences pour retraités
2. Contexte
3. Objectifs du plan d'accessibilité
4. Engagement de Chartwell relatif à la planification de l'accessibilité
5. Comité sur l'accessibilité
6. Initiatives d'accessibilité 2024-2029
7. Processus de revue et de surveillance
8. Communication du plan

## **Chartwell, résidences pour retraités**

À titre de propriétaire et gestionnaire de résidences pour aînés dans tout le Canada, Chartwell, résidences pour retraités (« Chartwell ») est l'une des entreprises les plus importantes du secteur des résidences pour aînés. Notre mission est de proposer aux aînés un style de vie heureux, sain et valorisant, d'offrir la tranquillité d'esprit aux proches de nos résidents, ainsi que d'attirer et de fidéliser les employés qui font la différence dans la vie de ces derniers.

Pour en savoir plus sur Chartwell, visitez notre site Web ([www.chartwell.com](http://www.chartwell.com)).

### **Contexte**

En 2005, la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a été votée. Elle avait pour objectif de supprimer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'effectuer facilement des activités de base telles que faire l'épicerie, voyager et travailler. La LAPHO stipule que l'Ontario doit devenir entièrement accessible d'ici 2025.

Conformément au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de la LAPHO, Chartwell doit établir et maintenir un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sa stratégie visant à prévenir et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées et à répondre aux exigences de la LAPHO.

Les normes d'accessibilité suivantes décrivent les exigences applicables à Chartwell en matière de service à la clientèle, d'information et de communications ainsi que d'emploi .

### **Objectifs**

Ce plan d'accessibilité pluriannuel aidera Chartwell à progresser dans le parcours qui la mènera à la conformité aux exigences de la LAPHO. Il décrit les exigences précises de la loi et la façon dont Chartwell travaillera activement à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées qui se rendent dans ses établissements.

### **Engagement de Chartwell relatif à la planification de l'accessibilité**

Conformément à ses valeurs de RESPECT, Chartwell s'est engagée à exceller dans le service à tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et exercera ses fonctions et responsabilités de façon adéquate pour répondre aux besoins de ces personnes.

Comme entreprise, nous respectons et défendons les exigences décrites dans la LAPHO et le RNAI.

Tous les biens et services fournis par Chartwell, résidences pour retraités (« Chartwell ») devront être conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

À moins d'indication contraire, ce plan pluriannuel s'applique aux résidences Chartwell de l'Ontario.

### **Comité sur l'accessibilité**

Le comité sur l'accessibilité de Chartwell a pour mandat de fournir une orientation stratégique globale visant à améliorer l'accessibilité dans ses résidences pour retraités et ses centres de soins de longue durée et de s'assurer du respect de toutes les exigences de la LAPHO. Il est responsable de créer un plan d'accessibilité indiquant avec précision des livrables, des échéanciers et des responsables.

#### Tâches du comité

- 1 Faire preuve de leadership pour guider le programme d'accessibilité chez Chartwell.
- 2 Établir les politiques relatives à l'accessibilité.
- 3 Passer en revue et approuver les principaux documents liés à l'accessibilité (p. ex., politiques, matériel de formation).
- 4 Faire connaître les exigences législatives, les initiatives et les problèmes relatifs à l'accessibilité.
- 5 Examiner les problèmes signalés en matière d'accessibilité et faire des recommandations aux secteurs/responsables appropriés.
- 6 Déterminer les obstacles relatifs aux services et aux installations et établir des plans visant à les éliminer.
- 7 Passer en revue les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et les mettre en œuvre de façon adéquate.
- 8 Désigner des personnes qui seront responsables des exigences législatives et se consacreront aux livrables, au suivi des progrès et à l'évaluation des résultats.

Initiatives du comité en 2024-2029 :

- 1 Améliorer la section de notre site Web sur l'accessibilité, y compris : navigation plus facile, fonctions améliorées et ajout de plusieurs langues.
- 2 Passer en revue et améliorer le matériel de formation sur la LAPHO.
- 3
- 4 Passer en revue de façon systématique les modifications du Code du bâtiment pour assurer la conformité.
- 4 Tirer parti d'autres comités internes (DEI et ESG) pour favoriser l'accessibilité en milieu de travail.

Le Comité est dirigé par le directeur des ressources humaines, Programmes nationaux. Les membres du Comité sont les suivants :

- Vice-président, Affaires juridiques \*
- Directeur des ressources humaines, Programmes nationaux
- Directeur principal, Sécurité, santé et bien-être des employés
- Directeur principal, Expérience numérique
- Directeur, Design et projets de rénovation intérieure
- Directeur principal, Santé et sécurité
- Directeur, Contenu en ligne

Le comité passera régulièrement en revue la conformité et mettra l'accent sur des moyens d'améliorer l'accessibilité, l'information et les communications. Il se réunira au moins deux fois par an et mettra à jour ce plan tous les cinq ans.

### **Pour en savoir plus**

Coordonnées qui vous permettront d'obtenir d'autres renseignements sur les initiatives de Chartwell relatives à la LAPHO :

Responsable du programme d'accessibilité  
a/s Service des ressources humaines  
Chartwell, résidences pour retraités  
7070 Derrycrest Drive, Mississauga (Ontario) L5W 0G5  
1 888 663-6448  
[accessibility@chartwell.com](mailto:accessibility@chartwell.com)

Plan de travail 2024-2029 pour les initiatives d'accessibilité

LAPHO, Exigences des normes de service à la clientèle (Règlement 429/07 de l'Ontario) Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11 de l'Ontario)

Élément n°	Exigences des normes d'accessibilité	Dirigeant du comité / dirigeant fonctionnel	Statut	Mesure à prendre
<b>Livrables 2012</b>				
<b>Généralités</b>				
1	<b>Établissement des politiques d'accessibilité</b> Établir des politiques et des procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées, selon les principes décrits dans le règlement. Sur demande, fournir le document dans un format accessible.	Directeur des ressources humaines	Terminé	Les politiques ont été créées et sont disponibles sur demande.
2	<b>Animaux d'assistance et personnes de soutien</b> Établir des politiques et des procédures relatives à l'accompagnement d'une personne handicapée par un animal d'assistance ou une personne de soutien.	Directeur des ressources humaines	Terminé	L'engagement a été inclus dans les politiques.
3	<b>Avis d'interruptions temporaires</b> Afficher publiquement sur les lieux un avis d'interruption de services ou de l'utilisation d'installations, en indiquant la durée prévue de l'interruption et la description de solutions de rechange s'il en existe.	Directeur des ressources humaines	Terminé	L'engagement a été inclus dans les politiques. Des modèles ont été créés.
4	<b>Formation</b> Donner à tous les employés, au personnel contractuel et aux bénévoles la formation nécessaire pour répondre aux Normes de service à la clientèle de la LAPHO, y compris les sujets précis décrits dans le règlement. S'assurer de donner la formation régulièrement pour tenir compte des changements apportés aux politiques ou aux procédures. Tenir un dossier sur la formation impartie, notamment les dates et le nombre de personnes formées.	Directeur des ressources humaines	Terminé	Formation de groupe terminée en 2012. Le formulaire de formation en cours d'emploi permet de connaître la participation.  La formation fait maintenant partie du programme d'accueil et d'intégration; elle est disponible en ligne et sur DVD. Le questionnaire permet de connaître la participation.  Guide créé pour les entrepreneurs.
5	<b>Processus de rétroaction</b> Établir un processus permettant de recevoir de la rétroaction écrite et d'y réagir; rendre publique l'information sur ce processus.	Directeur des ressources humaines	Terminé	
6	<b>Rapport</b> Présenter le rapport de conformité aux normes d'accessibilité pour le service à la clientèle.	V.-p. des ressources humaines	Terminé	Les rapports ont été présentés par les bureaux administratifs au nom de toutes les résidences qui appartiennent à Chartwell ou sont gérées par Chartwell en Ontario.

**Plan de travail 2024-2029 pour les initiatives d'accessibilité**

Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11 de l'Ontario)

Élément n°	Exigences des normes d'accessibilité	Dirigeant du comité / dirigeant fonctionnel	Mesure à prendre	Statut
<b>Livrables 2012</b>				
<b>Normes d'information et de communication</b>				
7	<p><b>Procédures et plans d'urgence ou information de sécurité</b> Si Chartwell établit des procédures ou des plans d'urgence ou de l'information de sécurité publique et les met à la disposition du public, elle les fournira dans un format accessible ou avec une aide à la communication, sur demande et dès que possible.</p>	<p>V.-p., Communications et affaires publiques</p> <p>V.-p., Développement immobilier</p>	<p>Les plans d'urgence ne sont pas communiqués au public. Si quelqu'un en a besoin, on les lui fournira dans un format accessible.</p>	Terminé
<b>Normes d'emploi (s'appliquent aux employés, mais pas au bénévoles)</b>				
8	<p><b>Information sur les interventions en cas d'urgence au travail</b></p> <p>Fournir de l'information individualisée sur les interventions en cas d'urgence aux employés qui se sont identifiés comme ayant un handicap qui les empêche d'évacuer les lieux de façon indépendante.</p> <p>Avec le consentement de l'employé, fournir l'information sur les interventions en cas d'urgence à la personne désignée par Chartwell pour lui offrir de l'assistance.</p>	<p>Directeur principal, SST</p>	<p>Déploiement dans les bureaux administratifs et les résidences.</p> <p>Modèle créé pour permettre à tout employé de faire savoir qu'il ne peut pas suivre les procédures d'intervention en cas d'urgence.</p>	Terminé
<b>Livrables 2014</b>				
<b>Généralités</b>				
9	<p><b>Établissement des politiques d'accessibilité</b> Rédiger un énoncé d'engagement et des politiques d'accessibilité, et rendre les documents publics en format accessible.</p>	<p>Directeur principal, Opérations RH</p>	<p>Les politiques ont été mises à jour et sont disponibles sur demande.</p>	Terminé
10	<p><b>Plan d'accessibilité</b> Établir, mettre en œuvre, mettre à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel. Afficher le plan sur le site Web et le fournir en format accessible.</p> <p>Mettre à jour le plan au moins tous les cinq ans.</p>	<p>Directeur principal, Opérations RH</p>	<p>Le comité examinera le plan selon les besoins.</p>	<p>Affiché</p> <p>Examen régulier</p>
11	<p><b>Rapport</b> Présenter et certifier un rapport d'accessibilité tous les trois ans.</p> <p>Mettre le rapport à la disponibilité du public sur demande et en format accessible.</p>	<p>V.-p., Ressources humaines et relations de travail</p>	<p>Il est possible d'accéder aux rapports en contactant la personne responsable du programme d'accessibilité, qui fournira les rapports sur demande dans un format accessible.</p>	Terminé

## Plan de travail 2024-2029 pour les initiatives d'accessibilité

### Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11 de l'Ontario)

Élément n°	Exigences des normes d'accessibilité	Dirigeant du comité / dirigeant fonctionnel	Mesure à prendre	Statut
<b>Livrables 2015</b>				
<b>Généralités</b>				
12	<p><b>Formation</b></p> <p>Donner à tous les employés, au personnel contractuel et aux bénévoles la formation nécessaire pour répondre aux normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO et au Code des droits de la personne au sujet des personnes handicapées.</p> <p>S'assurer que quiconque travaille au nom de Chartwell pour créer des politiques a reçu une formation sur les lois ontariennes relatives à l'accessibilité et le Code des droits de la personne au sujet des personnes handicapées.</p> <p>S'assurer que les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de Chartwell ont suivi la formation sur les exigences des normes d'accessibilité.</p>	V.-p., Développement des compétences	<p>Comité des politiques de formation et comité sur l'accessibilité au sujet des exigences de la LAPHO.</p> <p>Mettre à jour le guide créé à l'intention des entrepreneurs. Vérifier si une disposition contractuelle a été ajoutée au modèle national.</p> <p>Mettre à jour le livret de formation sur le RNAI en ajoutant le contenu sur les droits de la personne.</p>	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
<b>Normes d'information et de communication</b>				
13	<p><b>Rétroaction</b></p> <p>S'assurer que les processus relatifs à la rétroaction sont accessibles aux personnes handicapées en fournissant (ou en rendant disponibles) des formats accessibles et de l'aide à la communication sur demande.</p> <p>Faire savoir au public que des formats accessibles et de l'aide à la communication sont disponibles.</p>	V.-p., Communications et affaires publiques	Le numéro sans frais (1 888) relatif à la LAPHO est le même que celui qui concerne la protection de la vie privée.	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
<b>Livrables 2016</b>				
<b>Normes d'information et de communication</b>				
14	<p><b>Formats accessibles et rapports de communication</b></p> <p>Sur demande, fournir des formats accessibles et de l'aide à la communication aux personnes handicapées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidement afin de tenir compte des besoins d'accessibilité de la personne handicapée.</li> <li>• À un prix qui n'est pas supérieur au prix que cela coûte aux autres personnes.</li> <li>• Demander à la personne qui fait la demande si le format accessible ou le rapport de communication lui convient.</li> <li>• Faire savoir au public que des formats accessibles et des rapports de communication sont disponibles.</li> </ul>	V.-p., Communications et affaires publiques	ALL-CA-ON-600-11-01 – La politique d'accessibilité incorpore des exigences sur les formats accessibles et la communication.	Terminé

## Plan de travail 2024-2029 pour les initiatives d'accessibilité

### Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11 de l'Ontario)

Élément n°	Exigences des normes d'accessibilité	Dirigeant du comité / dirigeant fonctionnel	Mesure à prendre	Statut
<b>Normes d'emploi (s'appliquent aux employés, mais pas au bénévoles)</b>				
15	<b>Recrutement général</b> Faire savoir à nos employés et au public qu'il existe des mesures d'accessibilité pour les candidats handicapés dans le cadre du processus de recrutement.	Directeur principal, Opérations RH		Terminé
16	<b>Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection</b> Faire savoir à nos employés et au public qu'il existe des mesures d'accessibilité pour les candidats handicapés dans le cadre du processus de recrutement.	Directeur principal, Opérations RH	Énoncé ajouté à toutes les offres d'emploi du site Web de Chartwell.  Cadres en résidence ont reçu de l'information sur la façon de communiquer l'information aux candidats au moyen de la nouvelle trousse d'outils lancée en 2017.	Terminé
17	<b>Avis aux candidats retenus</b> Lorsqu'on fait des offres d'emploi, il faut informer les candidats retenus au sujet des politiques de Chartwell visant à répondre aux besoins des employés handicapés.	Directeur principal, Opérations RH	Inclusion dans la lettre d'emploi de l'information sur les mesures d'accessibilité pour les personnes handicapées; les recruteurs reçoivent un script à ce sujet, de même que les directeurs recruteurs.	Terminé
18	<b>Communication aux employés de l'aide disponible</b> Faire connaître à nos employés les politiques en matière de mesures d'accessibilité pour les personnes handicapées.	Directeur principal, STT  et  V.-p., Développement des compétences	Mettre à jour les documents d'accueil et d'intégration en y incluant l'information sur la disponibilité de mesures d'accessibilité pour les employés handicapés et sur les politiques connexes.  Le service de santé et sécurité au travail informera les employés ayant eu droit à des mesures d'accessibilité si un changement de politique aura des effets sur ces mesures.	Terminé
19	<b>Formats accessibles et aide à la communication pour les employés</b> Si un employé handicapé en fait la demande, Chartwell discutera avec lui de la fourniture, directe ou indirecte, de formats accessibles et d'aide à la communication pour a) l'information nécessaire à l'accomplissement de ses tâches et b) l'information offerte à tous les employés dans les lieux de travail.	Directeur principal, STT	Mise à jour des politiques d'accessibilité pour y inclure l'exigence relative aux formats accessibles.	Terminé

## Plan de travail 2024-2029 pour les initiatives d'accessibilité

### Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11 de l'Ontario)

Élément n°	Exigences des normes d'accessibilité	Dirigeant du comité / dirigeant fonctionnel	Mesure à prendre	Statut
	Chartwell consultera l'employé ayant fait la demande pour déterminer si un format accessible ou une aide à la communication lui convient.		Ces demandes seront traitées dorénavant de façon individuelle.	
20	<b>Processus relatif aux plans d'accommodement individuels et au retour au travail</b> Mettre en œuvre un processus de création de plans d'accommodement individuels et de politiques de retour au travail pour les employés handicapés.	Directeur, Santé et sécurité au travail	La politique du programme ALL-CA-WQ-605-08-01 ESRTW a été mise à jour pour inclure les plans d'ALL-CA-ALL-600-09-04 individuels officiels (16.01).	Terminé
21	<b>Appréciation du rendement</b> Chartwell tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d'accommodement individuels, dans le cadre du processus de gestion du rendement pour ce qui est des employés handicapés.	V.-p., Ressources humaines et relations de travail et V.-p., Développement des compétences	ALL-CA-ALL-600-09-04	Terminé
22	<b>Perfectionnement et avancement professionnels</b> Chartwell tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individuel, quand elle offrira des possibilités de développement et d'avancement professionnels à ses employés handicapés.	V.-p., Ressources humaines et relations de travail et V.-p., Développement des compétences	On a ajouté à ALL-CA-ON-600-11-01 une section sur le perfectionnement et l'avancement professionnels. De plus, les guides portant sur le rendement contiennent maintenant des instructions sur les plans d'adaptation individuels.	Terminé
23	<b>Redéploiement</b> Chartwell tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individuel, quand elle redéploiera des employés handicapés.	V.-p., Ressources humaines et relations de travail	ALL-CA-ON-600-11-01 a été mis à jour pour inclure le redéploiement.	Terminé
<b>Livrables 2017</b>				
<b>Normes d'accessibilité au milieu bâti</b>				
24	<b>Conception des espaces publics</b>  <b>Stationnement hors rue</b> – Lors de la construction ou de la rénovation d'installations de stationnement hors rue qu'elle a l'intention d'entretenir, Chartwell s'assurera que ces installations répondent aux exigences des sections 80.32 à 80.38 du RNAI.	V.-p. principal, Développement immobilier	ALL-CA-ON-600-11-01 sera mis à jour pour inclure une section sur le milieu bâti.  Préparer une note de service écrite pour les gestionnaires de projet et, à l'interne, pour le développement des immobilisations en indiquant les exigences relatives au stationnement hors rue.	Terminé  Terminé

## Plan de travail 2024-2029 pour les initiatives d'accessibilité

### Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11 de l'Ontario)

Élément n°	Exigences des normes d'accessibilité	Dirigeant du comité / dirigeant fonctionnel	Mesure à prendre	Statut
	<p><b>Passages extérieurs</b> – Lors de la construction ou de la rénovation des passages applicables (p. ex., les allées extérieures) qui ne sont pas réglementés par le Code du bâtiment de l'Ontario, Chartwell s'assurera qu'ils répondent aux exigences décrites dans les sections 80.1 à 80.5 et 80.23 à 80.31 du RNAI. (Remarque : La plupart des passages extérieurs (p. ex., les allées extérieures) construits par Chartwell sont réglementés par le Code du bâtiment.)</p> <p><b>Entretien</b> – Chartwell établira des procédures relatives à l'entretien préventif et à l'entretien d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics, selon les exigences des Normes d'accessibilité au milieu bâti. Cela comprendra des interruptions de service temporaires quand les éléments accessibles visé par le RNAI ne seront pas en état de fonctionner.</p>		<p>Préparer une note de service écrite pour les gestionnaires de projet et, à l'interne, pour le développement des immobilisations en indiquant les exigences relatives aux passages extérieurs.</p> <p>Établissement de la politique et des procédures</p>	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
<b>Livrables 2021</b>				
<b>Normes d'information et de communication</b>				
25	<p><b>Sites et contenu Web sur l'accessibilité</b> S'assurer que les sites Internet et intranet ainsi que le contenu Web sont conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).</p>	<p>Directeur principal, Stratégies Web</p>	<p>Le site Web a été révisé et est maintenant conforme aux normes.</p>	Terminé