



Plan d'accessibilité 2024

Société d'évaluation foncière municipale

Service juridique, de politiques et de conformité



À propos de la SEFM

La Société d'évaluation foncière municipale (SEFM) est l'expert en matière de propriété en Ontario. Nous créons et maintenons une base de données exhaustive de renseignements pour chacune des plus de cinq millions de propriétés en Ontario. Nous avons pour mission de fournir des valeurs de propriétés, des informations et des services aux contribuables, aux municipalités, aux gouvernements et aux entreprises.

Notre déclaration d'engagement en matière d'accessibilité

La SEFM s'efforce de fournir des produits et des services aux clients et aux intervenants d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. La SEFM, engagée à satisfaire les besoins des personnes handicapées de manière opportune, s'efforce de prévenir les obstacles à l'accessibilité et de les éliminer, et de satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) de 2005.

Communiquer avec la SEFM

Sans frais 1 866 296-6722

ATS 1 877 889-6722

Par courrier 1340, promenade Pickering, bureau 101
Pickering (Ontario) L1V 0C4

Le formulaire de commentaires sur l'accessibilité est disponible en ligne au lien suivant :

[Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#)

La SEFM prend votre confidentialité très au sérieux et elle s'engage à protéger vos renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*. La SEFM s'engage à utiliser et à divulguer vos renseignements personnels, et à y accéder, uniquement avec votre consentement ou lorsque la loi le permet ou l'exige.

Table des matières

À propos de la SEFM.....	1
Notre déclaration d'engagement en matière d'accessibilité	1
Communiquer avec la SEFM.....	1
Résumé	2
Contexte.....	4
Mandat.....	4
Normes d'accessibilité de l'Ontario.....	4
<i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario	5
Principes directeurs.....	5
Inclusion des personnes handicapées.....	5
Équité, diversité, inclusion et lutte contre le racisme.....	6
Examen des réalisations et des initiatives en cours	6
Mesures prévues de repérage, d'élimination et de prévention des obstacles	8
Collaboration entre les entreprises	8
Stratégie proactive et responsable sur le plan financier	9
Plaidoyer	9
Conformité aux exigences générales du RNAI	9
Information et communications.....	10
Emploi	11
Service à la clientèle.....	11
Conception des espaces publics.....	11
Sommaire	10

Résumé

Le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*¹, Règlement de l'Ontario 191/11, adopté en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*² de 2005, exige que la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) établisse et mette en œuvre des plans, des politiques et des procédures décrivant les engagements et les stratégies visant à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Le présent plan d'accessibilité (le Plan) présente un aperçu de haut niveau des mesures de prévention et d'élimination des obstacles pour les personnes handicapées élaborées, adoptées et appliquées par la SEFM pour améliorer l'accessibilité de ses produits, services et installations. Les efforts visant à poursuivre l'intégration transparente des normes d'accessibilité de l'Ontario dans tous les aspects de la vie corporative de la SEFM continueront. L'intégration méthodique des visées axées sur l'accessibilité permet de minimiser le risque de non-conformité grâce aux activités de surveillance. Il s'agit d'une approche efficace et durable en matière de conformité qui a fait ses preuves.

Les objectifs principaux du Programme d'accessibilité de la SEFM sont de normaliser la prise en compte de l'accessibilité au premier plan de tous les types d'entreprises intégrées, de garantir la conformité aux normes obligatoires en matière d'accessibilité de l'Ontario, de réduire le risque de création ou de maintien involontaires d'obstacles nuisant à l'accès, d'orienter les projets en assurant une interprétation cohérente et appropriée des normes en matière d'accessibilité et de chercher à obtenir des résultats responsables sur le plan financier.

Le Plan tient également compte :

- de la relation entre le Programme d'accessibilité et l'Initiative d'équité, de diversité, d'inclusion, d'accessibilité et de lutte contre le racisme en évolution de la SEFM;
- de l'amélioration continue;
- des politiques et des procédures permettant la mise en œuvre des normes en matière d'accessibilité.

¹ Lien vers le [Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées](#) © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2011

² Lien vers la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2005

Enfin, ce Plan s'intéresse aux questions relatives aux ressources humaines dans les stratégies de conformité et de gestion du changement qui ont une incidence positive sur la culture organisationnelle. L'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées est une entreprise complexe. L'adoption de comportements proactifs (et non réactifs) sera plus à même d'apporter des changements importants.

Contexte

Mandat

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la *Loi*) dans le but de rendre l'Ontario pleinement accessible aux personnes handicapées d'ici 2025. L'énoncé d'objet de la *Loi* se manifeste comme une loi axée sur les droits de la personne et se lit en partie comme suit :

- « 1. Étant donné qu'il a toujours existé de la discrimination envers les personnes handicapées en Ontario, la présente *Loi* a pour objet de favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant :
- a. d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025 ».

Normes d'accessibilité de l'Ontario

Les normes d'accessibilité « énoncent des mesures, des politiques, des pratiques ou d'autres exigences qui visent à repérer et à supprimer les obstacles en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions, les locaux ou les autres éléments prescrits et à empêcher la création de ces obstacles... »

Les normes d'accessibilité obligatoires sont établies dans le Règlement de l'Ontario 191/11 *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) et visent les domaines suivants :

- Les *Normes pour l'information et les communications* régissent l'accès équitable aux technologies de l'information et des communications, comme les sites Web, le contenu Web, les documents imprimés et les supports de substitution;
- Les *Normes pour l'emploi* régissent tous les stades du cycle de vie de l'emploi et promeuvent des pratiques accessibles en matière d'embauche, de maintien en poste et de soutien aux employés;
- Les *Normes pour le transport* visent à améliorer le transport collectif accessible. La SEFM n'a aucune obligation en vertu de ces normes;
- Les *Normes pour la conception des espaces publics* régissent l'accessibilité des

espaces publics tels que les stationnements, les allées et les aires de service à la clientèle;

- Les *Normes pour le service à la clientèle* visent à favoriser des attitudes et des comportements inclusifs qui ont une incidence directe sur l'excellence du service à la clientèle.

La *Loi* et ses règlements s'appliquent à presque toutes les personnes et organisations en Ontario, tant du secteur public que du secteur privé. La SEFM a respecté les exigences et les échéances s'appliquant aux « grandes organisations ».

Code des droits de la personne de l'Ontario

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le *Code*) protège les Ontariens contre la discrimination et a préséance sur la LAPHO. Le RNAI reconnaît que ses normes d'accessibilité ne remplacent pas les exigences établies en vertu du *Code*, ni ne limitent les obligations à l'égard des personnes handicapées que prévoit tout autre texte législatif.

Pour en savoir plus sur les principales lois canadiennes qui garantissent des droits aux personnes handicapées, veuillez consulter la page Web sur l'accessibilité de la SEFM.

Principes directeurs

L'accessibilité, ainsi que toutes les initiatives liées à l'équité et aux valeurs similaires, seront intégrées à tout ce que nous faisons. Le Plan d'accessibilité de 2024 tire parti des progrès réalisés à ce jour et présente des initiatives pour réaliser des progrès ultérieurs.

Inclusion des personnes handicapées

La SEFM envisagera l'accessibilité pour les personnes ayant toutes sortes de déficiences conformément à la définition de « handicap » donnée dans le *Code* et la LAPHO.

La SEFM mènera ses activités en observant les principes décrits ci-après :

Dignité

Les personnes handicapées sont valorisées et méritent les produits et les services de la SEFM autant que tout autre client ou intervenant.

Autonomie

Les capacités des personnes handicapées sont reconnues et respectées.

Intégration

La prestation de produits ou de services aux personnes handicapées et aux autres sera intégrée, à moins qu'une mesure de rechange ne s'impose, temporairement ou en permanence, pour permettre aux personnes handicapées d'obtenir les produits ou les services de la SEFM, de les utiliser ou d'en tirer profit.

Égalité des chances

Lorsqu'une réponse uniforme est inappropriée, les besoins individuels sont pris en compte lors de la prestation des produits et des services.

Équité, diversité, inclusion et lutte contre le racisme

Le Plan s'aligne sur les recommandations formulées par DiversiPro (la consultante en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme de la SEFM).

Examen des réalisations et des initiatives en cours

La liste suivante des réalisations donne une idée des réalisations qui ont été accomplies.

Les normes générales

- Plaider et prodiguer des conseils pour que l'inclusion des personnes handicapées soit une partie intégrante du programme d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme de la SEFM.
- Les politiques, les procédures et les modules de formation obligatoires ont été examinés et mis à jour au besoin. Il s'agit notamment du *Code de conduite de l'entreprise*, du matériel de formation obligatoire sur la LAPHO et des méthodes de collecte de données sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité (EDIA).
- Réviser et mettre à jour les modules de formation opérationnelle sur le RNAI et le *Code* selon un programme réglementé.
- Formuler des recommandations en matière d'accessibilité à diverses unités opérationnelles concernant les domaines fonctionnels du programme comme l'approvisionnement et l'évaluation. Il s'agit notamment de la transition vers un nouveau portail électronique d'approvisionnement, de la procédure de dispense d'évaluation pour les personnes âgées et les personnes handicapées, des nouvelles cartes d'identité avec photo et de la rénovation des locaux du siège social de la SEFM.
- Plaider en faveur de l'inclusion de l'accessibilité comme pilier du Plan

stratégique organisationnel.

Les Normes pour l'emploi

- Fournir des conseils sur l'inclusion des personnes handicapées au programme d'horaire hebdomadaire flexible de la SEFM en vue d'assurer que tous les employés puissent y participer et en tirer profit.
- Procéder à un examen approfondi d'un certain nombre de politiques en matière de ressources humaines, notamment la *Politique vestimentaire en milieu de travail* et une *Politique sur les mesures d'adaptation* mise à jour.
- Intégrer les Normes d'accessibilité pour l'emploi dans la stratégie relative à la main-d'œuvre de la SEFM afin d'assurer que les employés handicapés soient soutenus à toutes les étapes du cycle d'emploi.
- Passer en revue le processus d'avis de perturbation en vue de déterminer des améliorations possibles aux protocoles multilatéraux qui soutiennent les obligations de conformité.
- Fournir des renseignements à l'équipe des ressources humaines concernant le nouveau programme de perfectionnement des employés de la SEFM, connu sous le nom de *What Counts*.

Les Normes pour l'information et les communications

- Collaborer avec les équipes des TI et de l'évaluation pour améliorer l'accessibilité des documents imprimés et en ligne comme les avis d'évaluation foncière (AEF), les profils des propriétés, les rapports d'évaluation du marché, et ainsi de suite.
- Collaborer avec l'équipe des TI pour améliorer les protocoles d'essai des utilisateurs. Retenir les services d'un fournisseur qui emploie des personnes handicapées pour effectuer des essais en temps réel des sites Web et des applications.
- Fournir un soutien à l'équipe des communications stratégiques pour divers projets et documents comme le Rapport annuel, le Rapport sur le rendement stratégique et opérationnel et le Rapport sur les partenariats avec les municipalités de la SEFM.
- Élaborer et fournir des formations pratiques, des ressources et des outils de soutien pour les auteurs de pages Web.
- Fournir des commentaires axés sur l'accessibilité à AboutMyProperty^(MC) et à Municipal Connect Extranet.
- Continuer à améliorer l'accessibilité des sites Web et des applications Internet

pour répondre aux exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (RGAA) 2.0 de niveau AA.

- Fournir la technologie d'assistance en ligne eSSENTIAL Accessibility^{MC} pour l'utilisation sur les sites Web internes et externes.
- Consulter les clients et traiter les demandes de documents accessibles et d'aides à la communication de manière opportune.

Les Normes pour la conception des espaces publics

- Des améliorations ont été apportées à la procédure de gestion des interruptions temporaires de service.
- Des avis concernant des problèmes d'entretien des parties des espaces publics de la SEFM qui sont accessibles ont été affichés.

Les Normes pour les services à la clientèle

- Améliorer les canaux et les fonctionnalités de clavardage du Centre de communication avec la clientèle pour faciliter la création de communications accessibles à une vaste gamme de clients.
- Le Centre de communication avec la clientèle compte une équipe de spécialistes de l'accessibilité. Ses agents reçoivent une formation supplémentaire et sont en mesure de résoudre la plupart des problèmes des clients handicapés.

Mesures prévues de repérage, d'élimination et de prévention des obstacles

Le rôle du chef du programme d'accessibilité est d'atteindre, de surveiller et de contraindre les entreprises à respecter les normes obligatoires en matière d'accessibilité de l'Ontario. La SEFM continuera de surveiller la conformité et de poursuivre son travail pour intégrer de manière proactive l'identification, la suppression et la prévention des obstacles à tous les niveaux de l'organisation.

Les mesures suivantes sont en place pour influencer le comportement, protéger et améliorer les réalisations à ce jour et fournir des mécanismes pour recenser de manière proactive les obstacles à l'accessibilité auxquels les personnes handicapées doivent faire face.

Collaboration entre les entreprises

La portée, l'étendue et la nature chevauchante des normes d'accessibilité de l'Ontario font de la conformité un problème complexe qu'il est préférable d'aborder au moyen d'une collaboration entre les entreprises. Même si le Programme d'accessibilité assume la responsabilité de la conformité réglementaire, la SEFM

valorise le travail d'équipe et comprend que les stratégies élaborées de manière isolée ne sont pas susceptibles de produire les résultats voulus. Le processus de gestion des projets stratégiques de la SEFM fournit un solide cadre interfonctionnel existant qui tient compte de tous les commentaires se rapportant à l'accessibilité et qui s'harmonise avec les exercices de planification stratégique de l'organisme.

Stratégie proactive et responsable sur le plan financier

La responsabilité partagée quant aux protocoles de diligence raisonnable qui facilitent la prise en compte précoce de l'accessibilité dans les processus de planification des projets et des activités devient la norme à la SEFM. Cette approche atténue le risque de non-conformité et de création d'obstacles à l'accès par inadvertance. En général, la prévention des obstacles dès l'étape de la conception est reconnue comme une stratégie responsable sur le plan financier, puisque les retards d'exécution de projet et les coûts monétaires des efforts de restauration coûtent presque toujours plus cher que l'accessibilité dès la conception.

Plaidoyer

Le *Code de conduite* de la SEFM répond aux questions soulevées par la LAPHO et rappelle aux employés que le non-respect des normes d'accessibilité obligatoires constitue un acte discriminatoire qui place la société dans une situation de non-conformité réglementaire. À la SEFM, l'excellence des employés comprend le respect de tous les clients et l'application des principes d'inclusion lors de l'exercice de leurs responsabilités.

« Rien pour nous sans nous »

Il est reconnu que l'initiative d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme de la SEFM était un projet axé sur les employés.

1. Élaborer un cadre des groupes de ressources pour les employés (GRE) pour les employés handicapés.

Le cadre devrait clairement aborder le rôle des GRE dans l'ensemble de la structure de gouvernance de l'EDIA pour donner un caractère réaliste. D'après les expériences, les attentes devront être gérées.

2. Établir et consulter les GRE.

Les GRE doivent être ouverts aux employés handicapés, aux employés qui ont des membres de leur famille handicapés et à ceux qui souhaitent améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Conformité aux exigences générales du RNAI

Plans et politiques

- Continuer à communiquer les politiques, les procédures et les plans d'accessibilité aux membres du personnel, aux intervenants et au grand public.
- Passer en revue et mettre à jour les documents organisationnels sur l'accessibilité de l'entreprise annuellement.
- Identifier les occasions d'intégrer les normes en matière d'accessibilité dans les politiques, procédures et processus déjà en vigueur qui :
 - intègrent davantage l'accessibilité en tant qu'objectif de gestion autosuffisant;
 - éliminent et préviennent les obstacles à l'accessibilité.
- Explorer le concept et l'utilité d'un protocole d'évaluation de l'impact sur l'accessibilité.

Formation

- Fournir, suivre et surveiller la formation obligatoire sur l'accessibilité conformément au RNAI aux employés et à toutes les autres personnes offrant des services au nom de la SEFM.
- Cibler les lacunes en matière de connaissances, de ressources et de comportements et réagir à l'aide des ressources et des outils appropriés.

Approvisionnement

- Examiner et améliorer les outils d'approvisionnement, comme les listes de contrôle d'accessibilité et les modèles à utiliser dans les demandes de propositions, les évaluations des fournisseurs, les notations, etc.

Information et communications

- Continuer à fournir aux employés les ressources, la formation et les outils qui sont pertinents pour l'information et les communications accessibles.
- Passer en revue le guide de rédaction du contenu Web et le guide de consultation rapide pour les employés de la SEFM afin de mieux comprendre les exigences et les responsabilités relatives aux RGAA.
- Poursuivre le partenariat entre les divisions des petites et moyennes entreprises (PME), des technologies de l'information (TI) et des communications (COMMS) de la LAPHO pour s'assurer que les sites Web et le contenu Web de la SEFM se conforment aux RGAA 2.0 de niveau AA.

Emploi

- Fournir des informations précises sur l'accessibilité à l'équipe responsable de l'examen des systèmes d'emploi de l'ACFM en vue de garantir la conformité aux normes réglementées.
- Enquêter sur le transfert des responsabilités pour les plans concernant l'information sur les interventions en cas d'urgence des installations qui ressortent de la division des ressources humaines. Cette exigence est visée par la *Norme d'accessibilité à l'emploi*.
- Défendre et protéger les personnes handicapées contre l'ableisme, les préjugés et les stéréotypes.

Service à la clientèle

- Poursuivre la collaboration et la communication avec le Centre de communication avec la clientèle de la SEFM pour offrir des services accessibles à la clientèle.
- Poursuivre la collaboration avec les divisions des TI et des communications stratégiques pour fournir des formats et des supports de communication substitués, au besoin.

Conception des espaces publics

- Revoir la stratégie interne pour l'entretien des éléments accessibles des bâtiments.
- Assurer la prise en compte de l'accessibilité pour les personnes ayant divers types de handicaps dans l'initiative de compression de l'effectif de bureau post-COVID-19.
- Passer en revue les commentaires sur le service à la clientèle accessible et y répondre au besoin.

Sommaire

L'élaboration et la mise en œuvre du Programme d'accessibilité de la SEFM se poursuivront pendant la période visée par le présent plan. Les engagements énoncés dans le présent document sont flexibles et conçus de manière souple afin qu'ils puissent s'articuler automatiquement en réponse à l'évolution des priorités organisationnelles et des règlements en matière d'accessibilité et à la nécessité de tenir compte des changements environnementaux et de s'y adapter.