

PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL DE L'ASSOCIATION CANADIENNE DE L'IMMEUBLE



Déclaration d'engagement

L'ACI s'est engagée à fournir des biens et services qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité d'accès afin de permettre aux clients handicapés d'obtenir, d'utiliser et de profiter de biens et services de qualité, en temps opportun, et aux employés handicapés de participer pleinement et de façon significative aux services et à l'emploi. Nous ferons en sorte que l'information et les communications soient présentées en formats accessibles à tous les membres du personnel et aux clients de l'ACI, et nous nous engageons à déterminer les obstacles à l'accessibilité et à chercher activement des solutions afin de prévenir ou de supprimer les obstacles, conformément aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Feuille de route stratégique de l'accessibilité

L'ACI a mis sur pied un groupe de travail sur l'accessibilité afin de fournir des conseils sur les exigences et la mise en œuvre des normes d'accessibilité de la LAPHO et la préparation de rapports sur l'accessibilité, y compris l'accès des personnes handicapées aux services et aux bureaux de l'ACI.

L'ACI a également fait équipe avec des experts en conformité à la LAPHO qui ont fourni :

- de l'aide à produire et à mettre à jour les politiques en matière d'accessibilité et les rapports de conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;



- une formation destinée au personnel et aux bénévoles visant à leur fournir les connaissances, compétences et outils nécessaires pour offrir des services à la clientèle accessibles;
- une proposition visant l'examen des sites Web afin d'être proactive et de fournir de l'information Web accessible aux clients (y compris les membres, le public et autres intervenants).

Feuille de route stratégique :

	2009-2012	2013	2014-2016
Accessibilité dans les politiques, programmes et révision de la législation	Mise à jour des ressources humaines, politiques, programmes et révision de la législation	Intégration des critères d'accessibilité à la prise de décision, à la gestion de projets, à l'infrastructure technologique et à la formation	Accessibilité comme partie intégrante de toutes les activités de l'ACI
Accessibilité comme partie intégrante de toutes les activités principales	Formation du personnel sur les normes d'accessibilité	Sensibilisation accrue à l'accessibilité dans les pratiques exemplaires de l'ACI dans le cadre des services à la clientèle et sur le lieu de travail	Communications, sites Web, solutions technologiques et documents démontrant des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité Formation nécessaire offerte au personnel en vertu du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées



	2009-2012	2013	2014-2016
		Révision des mesures d'adaptation pour les employés handicapés	Pratiques exemplaires sur les mesures d'adaptation pour l'emploi et le retour au travail
Accessibilité démontrée comme priorité de l'organisation	Engagement envers l'inclusion et l'accessibilité comme partie intégrante des contrats de gestion du rendement de la direction	Publication continue des plans d'accessibilité, suppression et prévention des obstacles	Engagement organisationnel fort envers l'accessibilité
	Intégration de l'accessibilité dans le plan stratégique et les plans des divers services	Engagement de la haute direction envers l'accessibilité dans le cadre de la gestion du rendement	Accessibilité prise en considération par les gestionnaires et le personnel dans le processus de gestion du rendement
			Cueillette de la rétroaction du personnel et de la clientèle quant aux mesures d'adaptation en matière d'accessibilité



Délais de conformité de l'ACI

Année	Description – (les chiffres renvoient au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées)
2012	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique, art. 13 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail, art. 27
2013	Aucune nouvelle exigence
2014	Politiques en matière d'accessibilité, art. 3; Plans d'accessibilité, art. 4; Tous les nouveaux sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A), art. 14
2015	Formation, art. 7; Processus de rétroaction, art. 11
2016	Formats accessibles et aides à la communication, art. 12 Toutes les normes d'accessibilité à l'égard de l'emploi, art. 22-32
2017	Toutes les normes d'accessibilité applicables à l'égard de la conception des espaces publics, art. 80
2018 et par la suite	2018 : Nouveau plan d'accessibilité pluriannuel et tous les cinq ans par la suite; 2021 : Tous les sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception des sous-titres en direct et des audio-descriptions pré-enregistrées), art. 14



Nos progrès à l'égard des règlements de la LAPHO :

Les points suivants résument les engagements de l'ACI et les progrès accomplis pour satisfaire aux normes d'accessibilité dans cinq domaines précis :

- les politiques, processus et pratiques
- les services à la clientèle
- l'information et les communications
- l'emploi
- la conception des espaces publics

Les politiques, processus et pratiques :

Les politiques et pratiques aident le personnel à intégrer l'accessibilité dans les activités quotidiennes et contribuent à assurer que les communications et la prestation des activités de l'ACI liées à la conformité sont appliquées de façon uniforme.

Les mesures suivantes ont été mises en place ou sont prévues :

- Les politiques ont été actualisées afin de tenir compte de l'accessibilité;
- Les normes publiées en matière de service seront affichées dans les bureaux et sur les sites Web de l'ACI;
- Les lignes directrices et outils récents ou existants intégreront les critères d'accessibilité aux pratiques commerciales quotidiennes;
- Des révisions des politiques, des programmes et du fonctionnement législatif sont effectuées afin de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité;
- Le rendement sera évalué en fonction de ces normes et de la rétroaction de la clientèle et du personnel de l'ACI.

Les services à la clientèle :

L'ACI s'est engagée à fournir des produits et services en différents formats selon les besoins de sa clientèle. Afin de répondre à cette exigence :

- L'information concernant ses produits et services sera accessible, exacte et à jour, et diffusée dans les bureaux et sur les sites Web de l'ACI;



- Les documents de l'ACI seront offerts en formats de rechange sur demande et conformément aux normes de service en matière d'accessibilité;
- Un processus de rétroaction sera en place afin de recueillir les commentaires, suggestions et plaintes de la clientèle. Le processus de rétroaction permettra de faire des commentaires en personne, au téléphone, par écrit ou en envoyant un texte électronique par courriel, ou autrement;
- Un mécanisme de traitement des plaintes sera en place de façon à permettre à l'ACI de présenter au client une explication complète entourant les circonstances en question et de prendre les mesures appropriées;
- L'information sur l'accessibilité est disponible à grande échelle par le biais des communications et des événements de l'entreprise;
- Un avis d'interruption du service sera fourni à l'avance et comprendra les renseignements relatifs à la raison et la durée anticipée de l'interruption et une description des installations et services de rechange qui pourraient être offerts.

L'ACI a élaboré ce qui suit afin de respecter son engagement envers les services à la clientèle :

- La politique sur les services à la clientèle décrit son engagement envers le service;
- Le plan d'affaires sur l'accessibilité explique les exigences obligatoires en vertu des normes;
- La formation sur l'accessibilité comprend :
 - Une formation en ligne pour tous les nouveaux employés dans le cadre de leur orientation
 - Une formation expérientielle pour tous les employés
 - Une formation de la direction
 - Une formation en ligne pour les bénévoles

L'information et les communications :

Notre objectif consiste à nous conformer aux engagements fondés sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), relatives à l'article sur l'information et les communications du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, afin d'assurer que les sites Web sont accessibles à tous. De plus, nous voulons nous assurer que la documentation, les communications téléphoniques et en personne répondent aux exigences de la Loi. Jusqu'à présent, nous avons :



- développé des lignes directrices et des pratiques exemplaires dans le but de créer des documents accessibles pour les applications bureautiques courantes telles que MS Word, Excel et PowerPoint;
- veillé à ce que l'information, notamment les procédures d'urgence, les plans et la sécurité du public, soit facilement accessible dans divers formats de rechange tels que les documents en gros caractères, en langage HTML et les PDF balisés;
- développé une stratégie sur la formation pour nous assurer que le personnel et les associés disposent des connaissances, des outils et des conseils techniques pour créer du matériel accessible.

Nous avons encore du travail à accomplir afin de créer des normes de communications et de les mettre en œuvre dans le but de garantir que l'information est accessible à tous les utilisateurs, notamment :

Documentation écrite :

- Le personnel des Communications recevra une formation sur l'élaboration ou la révision de la documentation au contenu accessible en formats de rechange.
- Le personnel clé recevra une formation afin de créer, d'évaluer et d'améliorer les documents PDF accessibles à l'aide d'Adobe Acrobat Pro.
- Les publications seront offertes en formats de rechange sur demande.

Courriels :

Les messages électroniques devront être envoyés en suivant des pratiques exemplaires afin de rendre les communications plus accessibles, notamment en :

- évitant l'utilisation constante de PDF en pièces jointes pour transmettre de l'information et en ajoutant plutôt le contenu dans le corps du courriel même si possible;
- s'assurant que le contenu – lorsqu'il est bref – se trouve également en copie dans le corps du courriel, dans le cas de pièces jointes;
- donnant le contexte et des renseignements supplémentaires à l'aide d'un lien au document complet en version HTML.



Sites Web :

Étant donné que le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées renferme un calendrier échelonné pour se conformer aux directives des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), l'ACI travaille à intégrer l'accessibilité aux cycles de rafraîchissement de ses sites Web afin de s'assurer du respect absolu d'ici le 1^{er} janvier 2021. Ces mesures comprennent ce qui suit :

- Établir des normes internes pour le développement de nouveaux sites Web conformes aux normes WCAG 2.0 AA et au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées;
- Établir des normes, ressources et spécifications techniques pour appuyer le rafraîchissement des sites Web afin que ces derniers respectent les obligations en matière d'accessibilité que lui impose la Loi;
- Offrir au personnel la formation nécessaire pour utiliser ces systèmes.

Des mesures ont déjà été prises afin d'assurer la conformité au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Plus précisément, l'ACI a mis à jour les modèles de demande de proposition et de contrat-cadre de prestation de services afin de s'assurer que les fournisseurs soumettent des propositions qui se termineront par des produits livrables qui respectent la Loi. Les coûts de la conformité sont donc inclus dans chaque contrat-cadre de prestation de services, et énoncé des travaux par la suite, en ce qui concerne les nouveaux sites Web de l'ACI.

L'emploi :

Nous nous engageons à nous assurer que le processus de recrutement et de maintien de l'effectif est favorable à l'intégration et à l'accessibilité pour tous. Pour ce faire, l'ACI veillera à :

- déterminer et supprimer les obstacles sur le lieu de travail pour le personnel et la clientèle;
- comprendre et s'adapter aux divers types de handicaps et à leurs répercussions sur le rendement;
- comprendre les obligations de l'employeur de tenir compte des besoins d'un employé en matière d'accessibilité;
- comprendre les obligations et l'orientation de l'ACI en vertu des règlements de la LAPHO;



- améliorer les interventions d'urgence sur le lieu de travail par le biais de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence et au soutien sur le lieu de travail;
- réviser les plans de travail individuels et développer un guide du gestionnaire, des outils et des modèles afin de supprimer les obstacles des pratiques de sélection.

Recrutement :

L'ACI avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement;

- L'ACI fera tout en son possible pour s'assurer que l'affichage de postes est accessible en une multitude de formats sur demande et de points d'accès pour veiller à ce que les candidats éventuels nécessitant des mesures d'adaptation soient au courant de l'affichage, notamment en s'assurant que les agences de placement respectent ces normes;
- L'ACI avisera les candidats retenus de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés lorsqu'elle offrira un emploi. Cet avis fera partie de l'offre emploi présentée au candidat retenu.
- L'ACI s'est engagée à appliquer des pratiques d'emploi équitables et accessibles et à cette fin, a adopté une politique en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, articles 23 et 24

Renseignements sur les mesures de soutien offertes aux personnes handicapées :

- L'ACI avisera tous ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives aux mesures d'adaptation sur le lieu de travail. Les renseignements seront fournis dans des bulletins, par courriel et durant les réunions du personnel;
- Les nouveaux employés en seront avisés durant le processus d'orientation;
- L'ACI fournira des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications seront apportées à ses politiques existantes relativement aux mesures d'adaptation sur le lieu de travail;



- Les employés recevront l'assurance que le caractère confidentiel de leurs renseignements personnels sera respecté et que tout échange d'information concernant leurs besoins relatifs aux mesures d'adaptation fera l'objet d'une discussion avec eux et que les plans de communication seront élaborés avec leur consentement.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, article 25

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés :

L'ACI consultera les employés handicapés afin de leur fournir les formats accessibles et aides à la communication dont ils ont besoin pour leur permettre de faire efficacement leur travail.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, article 26

Plans d'adaptation individualisés :

L'ACI instaurera un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés pour les employés handicapés :

- La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.
- Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.
- La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre.
- La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant du lieu de travail participe à l'élaboration du plan d'adaptation.
- Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.
- La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.
- Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.
- Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.



Les plans d'adaptation individualisés comprennent, le cas échéant :

- l'information concernant les formats accessibles;
- les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail;
- toute autre mesure d'adaptation.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, articles 27 et 28

Retour au travail :

L'ACI dispose d'un processus de retour au travail qui n'a pas encore été officiellement documenté ni individualisé. Tout au long du processus, l'équipe des ressources humaines travaille de près avec l'employé et sa ou son gestionnaire. L'ACI s'assurera que les gestionnaires comprennent que des mesures d'adaptation ont été mises en place et les inquiétudes relatives au caractère confidentiel des renseignements personnels et communications, ainsi que les ententes sur les exigences en matière d'accessibilité nécessaires pour un retour au travail. L'ACI documentera ce processus conformément à l'article 29 de ces normes.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, article 29

Gestion du rendement et perfectionnement professionnel :

- L'ACI passera en revue les besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés à l'égard de la gestion du rendement et du perfectionnement professionnel, de manière à tenir compte de leurs besoins en matière d'accessibilité, notamment par des plans de gestion du rendement en formats accessibles ainsi qu'un encadrement et une rétroaction.
- L'ACI mettra à jour son processus de gestion du rendement actuel afin de s'assurer que l'accessibilité est une partie intégrante du processus.
- L'ACI dressera une liste des préoccupations ou questions concernant l'accessibilité que chaque gestionnaire veillera à inclure dans la gestion du rendement et du perfectionnement professionnel, y compris le respect de la réaffectation.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, articles 30 et 31



La conception des espaces publics :

L'ACI s'est engagée à déterminer, à supprimer et à prévenir les obstacles durant la construction et l'entretien d'éléments récents ou réaménagés de ses espaces publics, notamment les voies de déplacement extérieures, les places de stationnement accessibles, les comptoirs de service, les guides de file d'attente fixes et les aires d'attente. L'ACI répondra à toutes les exigences en matière d'accessibilité en vertu des Normes pour la conception des espaces publics d'ici le **1^{er} janvier 2017**.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires :

Avez-vous des observations ou des commentaires à faire sur ce qui a été accompli jusqu'ici? Ou encore des idées sur la façon d'améliorer les plans ou les projets? Cherchez-vous à obtenir des renseignements supplémentaires pour aller de l'avant avec vos propres plans? N'hésitez pas à nous communiquer vos questions et idées. Nous serions heureux que vous nous en fassiez part.

Téléphone Service de dépannage : 613-237-7111, poste 2492 en français, poste 2491 en anglais

Courrier Debra Cowan, directrice des finances
200, rue Catherine, bureau 600
Ottawa (Ontario) K2P 2K9

Courriel info@crea.ca
support@crea.ca



L'Association canadienne de l'immeuble
200, rue Catherine, 6e étage
Ottawa (Ontario) K2P 2K9
Tél. : 613-237-7111
Sans frais : 1-800-842-2732

The Canadian Real Estate Association
200 Catherine St., 6th Floor
Ottawa, ON K2P 2K9
Tel: 613-237-7111 Toll Free: 1-800-842-2732



Les marques de commerce REALTOR®, REALTORS® et le logo REALTOR® sont sous le contrôle de l'Association canadienne de l'immeuble (ACI) et désignent les professionnels de l'immobilier qui sont membres de l'ACI.

The trademarks REALTOR®, REALTORS®, and the REALTOR® logo are controlled by The Canadian Real Estate Association (CREA) and identify real estate professionals who are members of CREA.