THE CANADIAN REAL ESTATE ASSOCIATION
L'ASSOCIATION CANADIENNE DE L'IMMOBILIER

Politique relative au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées de l'ACI et de REALTOR.ca

Politique relative au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Objet

La présente politique a été rédigée conformément au règlement sur les *Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11)* et porte sur la façon dont L'Association canadienne de l'immobilier et REALTOR.ca Canada Inc. (collectivement, ci-après « ACI ») atteignent ou atteindront l'objectif d'accessibilité en répondant aux exigences énoncées dans le règlement.
Ces exigences seront satisfaites en fonction de l'échéancier établi dans le règlement.

Les exigences du règlement sont notamment :

- la création, la mise en œuvre, la mise à jour et la documentation d'un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant la stratégie de l'ACI en vue de prévenir et d'éliminer les obstacles et de répondre aux exigences en vertu de ce règlement;
- étant donné qu'à l'heure actuelle, l'ACI n'a pas de guichet libre-service, ni n'a-t-elle l'intention de faire l'acquisition d'un guichet libre-service, cette exigence ne s'applique pas à l'ACI;
- la formation;
- les exigences particulières en vertu des Normes pour l'information et les communications, des Normes pour l'emploi et des Normes pour la conception des espaces publics.

La présente politique est soutenue par des procédures et des politiques qui décrivent les processus et les mesures d'adaptation détaillés relevant de la présente politique.

Définitions

a) **Format accessible** s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.
b) **Mesure d'adaptation** s'entend des dispositions spéciales prises ou de l'aide fournie aux clients handicapés afin qu'ils puissent participer aux expériences offertes aux clients non handicapés. Les mesures d'adaptation varient en fonction des besoins particuliers des clients.
c) **Aides à la communication** s'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.
d) **Communications** s'entend d'une interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.
e) **Prêt à être converti** s'entend d'un format électronique ou numérique qui facilite la conversion dans un format accessible.
f) **Handicap** s'entend de ce qui suit, selon le cas :
    i. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
    ii. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
    iii. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
    iv. un trouble mental;
    v. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en application de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.
g) **Information** s'entend notamment de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.
h) **Entretien** s'entend d'activités comme par exemple, les travaux de peinture et les réparations mineures, destinées à maintenir les espaces publics existants et leurs éléments en bon état de fonctionnement ou à les remettre dans leur état initial.
i) **Installations de stationnement hors voirie** s'entend notamment de parcs et de structures de stationnement aménagés en aire ouverte et destinés au stationnement temporaire de véhicules par le public, moyennant des frais ou non, y compris des places de stationnement pour visiteurs dans les installations de stationnement.
j) **Réaménagé** s'entend des transformations importantes qu'il est prévu d'apporter à un espace public, à l'exclusion toutefois des activités d'entretien, des activités d'atténuation des conséquences environnementales ou des activités de restauration de l'environnement.
k) **Bénévole** s'entend d'une personne qui accepte bénévolement d'effectuer une tâche au nom de l'ACI.

Déclaration d’engagement organisationnel

L'ACI s’est engagée à fournir des biens ou services qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous croyons qu'il importe d'assurer l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées afin de leur permettre d’obtenir, d'utiliser et de profiter de biens ou services de qualité en temps opportun et afin que les employés handicapés puissent participer pleinement et de manière significative aux services et à l'emploi. Nous nous assurerons que l'information et les communications soient accessibles en formats accessibles à tout le personnel et les clients de l'ACI, et nous sommes engagés à cerner les obstacles à l'accessibilité et à chercher activement des solutions qui élimineront ou préviendront ces obstacles, conformément aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Objectif quant à l’accessibilité

L'ACI respecte la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* (LAPHO). Nous voyons l’accessibilité comme une occasion de fournir à nos employés, clients et intervenants un accès illimité à tous nos services et à toute l’information. Notre but est de devenir un organisme offrant un milieu sans obstacle, en éliminant et en empêchant tout obstacle qui risquerait de restreindre la participation des personnes, indépendamment de leur capacité.

Exigences obligatoires

Généralités

(1) Plans d’accessibilité

a. Le Plan d’accessibilité pluriannuel (« le plan ») décrit sommairement la stratégie de l’ACI en vue de prévenir et d’éliminer les obstacles;
b. Le plan est publié sur notre site Web et sera fourni sur demande dans un format accessible;
c. Le plan sera examiné et actualisé au moins une fois tous les cinq ans.

(2) Formation

a. L'ACI veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11) et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* qui s'appliquent aux personnes handicapées :
    I. les employés et les bénévoles;
    II. les personnes qui participent à l’élaboration des politiques de l’ACI;

III. les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'ACI.

b. La formation est en phase avec les fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent.
c. Les employés, les bénévoles et les autres personnes reçoivent la formation dès que cela est matériellement possible.
d. Lorsque des changements sont apportés à la Politique de règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, la formation sera fournie sur les modifications apportées.
e. L'ACI conservera un dossier des dates des séances de formation et du nombre de participants.

Normes pour l'information et les communications

(3) Processus de rétroaction

a. L'ACI dispose d'un processus de rétroaction et veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant le nécessaire pour fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

(4) Formats accessibles et aides à la communication

a. Sur demande, l'ACI fournit ou fait le nécessaire pour fournir à la personne handicapée des formats accessibles et des aides à la communication :
   i. en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap de la personne handicapée;
   ii. à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.
b. L'ACI consultera la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

(5) Sites et contenus Web accessibles

a. À compter du 1er janvier 2014, tous les nouveaux sites Web Internet de l'ACI et contenus Web de ces sites seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web WCAG 2.0 (Niveau A);
b. En date du 1er janvier 2021, tous les sites Web Internet de l'ACI ainsi que leur contenu Web devront être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web WCAG 2.0 (Niveau AA), autre que : le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct), et le critère de succès 1.2.5 Audiodescription (préenregistrée);
c. Les sites Web et leur contenu, y compris les applications sur le Web, dont l'ACI est responsable directement ou au moyen d'une relation contractuelle qui

autorise la modification du produit, sont compris dans ces délais, dans la mesure du possible.

Normes pour l'emploi

(6) Recrutement

a. L'ACI avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement;
b. Durant le processus de recrutement, l'ACI avise chaque candidat qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation seront fournies sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés;
c. L'ACI consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou fait le nécessaire pour lui fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap;
d. Lorsque l'ACI offre un emploi au candidat retenu, elle l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

(7) Renseignements sur les mesures de soutien

a. L'ACI informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap d'un employé handicapé.
    i. Les nouveaux employés seront informés dès que possible après leur entrée en fonction;
    ii. Les employés recevront des renseignements à jour lorsque des modifications sont apportées aux politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail.

(8) Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

a. Lorsqu'un employé fait une demande en ce sens, l'ACI consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou faire le nécessaire pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit :
    i. l'information nécessaire pour qu'il fasse son travail;
    ii. l'information généralement mise à la disposition des employés sur le lieu de travail.

b. L'ACI consultera l'employé qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

(9) Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

a. L'ACI fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés :

   i. si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap;

   ii. lorsque l'ACI est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.

b. Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'ACI communiquera ces renseignements à la personne désignée par l'ACI pour aider l'employé.

c. Les renseignements individualisés sont fournis dès que cela est possible après que l'ACI a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé.

d. L'ACI examinera les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque :

   i. l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;

   ii. les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;

   iii. l'ACI procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

(10) Plans d'adaptation individualisés et documentés

a. L'ACI dispose d'un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés pour les employés handicapés.

(11) Retour au travail

a. L'ACI a instauré un processus documenté de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail.

(12) Gestion du rendement

a. Lorsque l'ACI évalue la gestion du rendement de ses employés, elle tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé.

(13) Perfectionnement et avancement professionnels

a. Lorsque l'ACI fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés, elle tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé.

(14) Réaffectation

a. Lorsque l'ACI réaffecte ses employés, elle tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, au moment de la réaffectation.

Normes pour la conception des espaces publics

(15) Voies de déplacement extérieures

a. Lorsque l'ACI aménage une nouvelle composante ou qu'elle apporte d'importantes modifications aux voies de déplacement en place, elle tient compte des exigences de hauteur minimale des trottoirs extérieurs, des voies piétonnières, des rampes, des escaliers et des rampes de bordure.
b. Elle tient également compte des exigences maximales des ratios des rampes et des trottoirs, ainsi que de la stabilité et de la surface antidérapante des rampes et des escaliers.

(16) Stationnement accessible

a. Lorsque l'ACI aménage de nouvelles places de stationnement hors voirie ou qu'elle apporte des modifications importantes aux espaces en place, elle prévoit, durant la construction, des places de stationnement plus larges pour les personnes utilisant une aide à la mobilité comme un fauteuil roulant et des espaces de largeur standard pour les personnes qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité comme des cannes, des béquilles et des ambulateurs.
b. Le nombre de places de stationnement accessibles prévues doit être conforme aux exigences et être établi selon le nombre total d'espaces de stationnement en place.
c. Les allées accessibles en vue de permettre aux personnes handicapées de monter à bord d'un véhicule et d'en descendre sont également fournies.

(17) Obtention de services

a. Comptoirs de service
   Lors de l'aménagement de nouveaux comptoirs de service, y compris le remplacement des comptoirs de service actuellement en place, l'ACI doit satisfaire aux exigences suivantes :
   i. la présence d'au moins un comptoir de service accessible aux personnes utilisant une aide à la mobilité comme un fauteuil roulant;
   ii. la hauteur du dessus du comptoir doit permettre à une personne assise dans une aide à la mobilité d'utiliser le comptoir;
   iii. le dégagement prévu pour les genoux est suffisant pour une personne assise dans une aide à la mobilité;
   iv. le comptoir de service doit être clairement indiqué par la signalisation.
b. Guides de file d'attente fixes
   Lors de l'aménagement de nouveaux guides de file d'attente fixes, l'ACI doit satisfaire aux exigences suivantes :
   i. l'espace libre pour accéder aux services de l'ACI doit être suffisamment large pour permettre le passage des personnes utilisant des aides à la mobilité et des appareils fonctionnels de mobilité et pour leur permettre de tourner en cas de changement de direction des files d'attente;
   ii. les personnes aveugles ou ayant une vision réduite doivent être en mesure de détecter l'aire d'attente au moyen d'une canne.
c. Aires d'attente
   Lors de l'aménagement ou du réaménagement d'une aire d'attente, l'ACI doit satisfaire aux normes suivantes :
   i. au moins trois pour-cent des sièges dans les aires d'attente de l'ACI qui sont fixés au sol doivent être accessibles aux personnes utilisant une aide à la mobilité;
   ii. il ne doit en aucun cas y avoir moins d'une place accessible.

(18) Entretien

a. Le plan d'accessibilité de l'ACI compte des consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics, y compris l'affichage des périodes d'entretien à intervalles réguliers et l'information transmise aux gens à propos des solutions de rechange.
b. Il faut également prévoir dans le plan des mesures pour faire face aux perturbations temporaires de service lorsqu'un élément accessible au sein des espaces publics de l'ACI cesse de fonctionner.

ANNEXE A

Délais de conformité de l'ACI

Année	***Description – (tous 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
Depuis 2018	2018 : Nouveau plan d'accessibilité pluriannuel et au moins tous les cinq ans par la suite; 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

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

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

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.

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