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

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

Révision : 2026

Déclaration d'engagement

L'ACI et sa filiale, REALTOR.ca Canada Inc. (collectivement, ci-après « ACI »), se sont engagées 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 de 2005 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 :

	2009-2014	**2014-2016**	**Depuis 2017**
Accessibilité dans les politiques, programmes et révision de la législation	Voir le Plan d'accessibilité pluriannuel de L'Association canadienne de l'immobilier, publié en 2013.	Accessibilité comme partie intégrante de toutes les activités de l'ACI	2021 : Révision et mise à jour du Plan d'accessibilité pluriannuel et du plan de service à la clientèle afin de refléter les changements dans la loi et la pratique de l'ACI. L'accessibilité continue à faire partie intégrante de toutes les activités de l'ACI.
Accessibilité comme partie intégrante de toutes les activités principales		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	Poursuivre les travaux en vue d'atteindre le niveau AA des WCAG (tel que spécifié par les normes d'accessibilité intégrées [IASR]) pour les produits et applications Internet de l'ACI d'ici le 1er janvier 2021 (ou, si ce délai n'est pas respecté, dès que possible après cette date).
		Pratiques exemplaires sur les mesures d'adaptation pour l'emploi et le retour au travail	Pratiques exemplaires sur les mesures d'adaptation pour l'emploi et le retour au travail

	2009-2014	2014-2016	Depuis 2017
Accessibilité démontrée comme priorité de l'organisation		Engagement organisationnel fort envers l'accessibilité	Engagement organisationnel fort envers l'accessibilité
		Accessibilité prise en considération par les gestionnaires et le personnel dans le processus de gestion du rendement	Accessibilité prise en considération par les gestionnaires et le personnel dans le processus de gestion du rendement
		Rétroaction du personnel et des clients sur les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité	Rétroaction du personnel et des clients sur les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité

Délais de conformité de l'ACI[1]		
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	

[1] Tous les numéros d'article renvoient aux Normes d'accessibilité intégrées.

Délais de conformité de l'ACI[1]	
Depuis 2018	**2018** : Nouveau Plan d'accessibilité pluriannuel **2021** : Nouveau Plan d'accessibilité pluriannuel 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 **Depuis 2026 :** Révision du Plan d'accessibilité pluriannuel

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 :

- Politiques, processus et pratiques
- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Conception des espaces publics

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 activités liées à la conformité sont communiquées et livrées d'une façon uniforme à l'ACI.

Les mesures suivantes ont été prises :

- Les politiques ont été actualisées afin de tenir compte de l'accessibilité;
- Les normes publiées en matière de service seront affichées sur le site Web de l'ACI;
- Les lignes directrices et outils, nouveaux 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.

Service 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 est accessible, exacte et à jour, et diffusée sur le site Web de l'ACI;
- Les documents de l'ACI sont offerts en formats de rechange sur demande et conformément aux normes de service en matière d'accessibilité;
- Un processus de rétroaction est 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 est 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 pluriannuel 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.

Information et 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, ainsi que les communications téléphoniques et en personne, répond aux exigences de la *Loi*. Jusqu'à présent, nous avons :

- élaboré 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 sur 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 créé et appliqué des normes de communications et pris des mesures dans le but de garantir que l'information est accessible à tous les utilisateurs, notamment :

Documentation écrite :

- Le personnel des Communications a reçu une formation sur l'élaboration ou la révision de la documentation au contenu accessible en formats de rechange.
- Le personnel clé a reçu 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 et applications :

L'ACI a pris les mesures suivantes pour intégrer l'accessibilité dans ses cycles de renouvellement de son site Web :

- Acquis un outil de test AMP, largement considéré comme le meilleur outil de test de conformité aux WCAG disponible;
- Mis à profit des informations obtenues au moyen d'AMP pour compiler une liste exhaustive des exigences spécifiques aux produits Web de l'ACI;
- Intégré ces exigences dans les lignes directrices de développement pertinentes;
- Mis en œuvre autant de tests automatiques que possible et utilise des tests manuels lorsque cela est applicable;
- Élaboré des normes internes pour le développement de nouveaux sites Web afin d'assurer la conformité aux normes WCAG 2.0 AA et au Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées;
- Élaboré des normes, des ressources et des spécifications techniques pour soutenir la mise à jour des sites Web afin de respecter les obligations légales en matière d'accessibilité;
- Formé du personnel à l'utilisation de ces systèmes;
- Continué d'avoir recours aux CCS et aux énoncés des travaux pour exiger la conformité à la LAPHO et aider à garantir que les fournisseurs soumettent des propositions qui aboutiront à des résultats conformes au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées;
- Communiqué des exigences de la LAPHO aux fournisseurs dans l'ensemble de documents remis aux développeurs;
- Mené des audits ponctuels pour vérifier la conformité après la mise en service. Si une fonctionnalité est jugée non conforme, nous demandons au fournisseur de corriger le problème ou nous envisageons de mettre fin à notre collaboration avec lui.

Normes d'emploi :

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

- identifier 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 mettre en place des mesures d'adaptation;
- 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 divers formats sur demande et depuis divers points d'accès qui font en sorte que les candidats éventuels nécessitant des mesures d'adaptation sont au courant de l'affichage. Elle veillera aussi à ce 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. Cette information 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.

Informer les employés handicapés des mesures de soutien mises à leur disposition :

- 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 leurs renseignements personnels seront protégés et que tout échange d'information concernant leurs besoins de mesures d'adaptation sera discuté avec eux et que les plans de communication seront élaborés avec leur consentement.

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.

Plans d'adaptation individualisés :

L'ACI élaborera par écrit des plans d'adaptation individualisés pour les employés handicapés, notamment :

- 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 à laquelle le plan sera révisé et mis à jour, et la manière dont cela se fera.
- 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.

Retour au travail :

L'ACI dispose d'un processus de retour au travail, qui est formellement consigné pour chaque personne. Tout au long du processus, l'équipe des ressources humaines travaille de près avec l'employé et son gestionnaire. L'ACI s'assurera que les gestionnaires comprennent les mesures d'adaptation mises en place, leurs obligations relatives à la confidentialité, aux communications et aux ententes prises à l'égard du retour au travail. L'ACI documentera ce processus conformément à l'article 29 de ces normes.

Gestion du rendement et perfectionnement professionnel :

- L'ACI passera en revue les besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés dans le cadre 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 a mis 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, en ce qui a trait entre autres à la réaffectation.

Conception des espaces publics :

L'ACI s'est engagée à identifier, 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.

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 :	Centre de l'expérience des membres 1-888-237-7945
Courrier :	Shay Reid, partenaire d'affaires, Personnes et culture 200, rue Catherine, bureau 600 Ottawa (Ontario) K2P 2K9
Courriel :	info@CREA.ca support@CREA.ca