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

L'ASSOCIATION CANADIENNE DE L'IMMOBILIER ET REALTOR.CA CANADA INC. POLITIQUE RELATIVE AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

BUT

La présente Politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle a pour but de satisfaire aux exigences du Règlement 191/11, partie IV.2 visant l'établissement d'une politique pour L'Association canadienne de l'immobilier et REALTOR.ca Canada Inc. (collectivement, ci-après « ACI ») afin de régir l'offre de ses biens, services et installations aux personnes handicapées.

POLITIQUE

Offrir des services supérieurs à la clientèle revêt une grande importance pour l'ACI. L'ACI veille à ce que ses biens, services et installations soient accessibles à tous les clients, et s'efforce de promouvoir l'égalité, la dignité et le respect de chacun. Nous avons pour but de nous assurer que vous pouvez bénéficier en tout temps des normes les plus élevées qui soient en matière service et que l'équité soit toujours au cœur de nos activités.

L'ACI fait des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants :

- les biens et services seront fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées;
- les biens et services seront fournis aux personnes handicapées et aux autres personnes de façon intégrée à moins qu'une mesure de remplacement temporaire ou permanente ne s'impose pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit;
- les personnes handicapées auront les mêmes possibilités que les autres personnes d'obtenir les biens ou services, de les utiliser et d'en tirer profit;
- dans leurs communications avec une personne handicapée, les employés, mandataires et bénévoles de l'ACI doivent tenir compte du handicap de la personne.

RESPONSABILITÉ

La présente politique s'applique à toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de l'ACI, notamment en qualité d'employé, de mandataire ou de bénévole. La disposition relative à la formation de la présente politique a une portée plus vaste et s'applique à tous les employés et bénévoles de l'ACI et à toute personne qui contribue à l'élaboration des politiques de l'ACI ou qui fournit des biens et services au nom de l'ACI, et ce, qu'ils fassent affaire avec les membres du public ou non.

L'ACI a mis sur pied un groupe de travail sur l'accessibilité qui fournira des conseils sur les exigences et la mise en œuvre des normes d'accessibilité prévues dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, la préparation des rapports sur l'accessibilité, y compris l'accès pour les personnes handicapées aux services et locaux de l'ACI.

C'est à tous les gestionnaires qu'il incombe de s'assurer que tous les employés suivent les lignes directrices énoncées dans la présente politique.

DÉFINITIONS

Appareil ou accessoire fonctionnel – Toute aide auxiliaire comme un appareil d'aide à la communication, d'assistance aux facultés cognitives, à la mobilité ou aux incapacités d'ordre médical (c.-à-d. canne, béquilles, fauteuil roulant ou prothèses auditives).

Handicap - Selon le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, signifie :

- 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;
- un affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Personne handicapée - Personne atteinte d'un handicap tel que défini en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Animal d'assistance - Tout animal qui a été dressé à travailler ou à accomplir certaines tâches pour le compte d'une personne handicapée.

Personne de soutien - Toute personne rémunérée professionnellement, bénévole, membre de la famille ou ami accompagnant une personne handicapée dans le but de l'aider sur le plan de la communication, des soins personnels, des besoins médicaux ou de l'accès à des biens et services.

PROCÉDURES

Nous, au sein de l'ACI, nous nous engageons à fournir nos biens et services d'une manière cohérente à l'aide des procédures suivantes :

Normes concernant les services publiées

- Nous publierons les détails sur nos normes et valeurs principales en matière de services à la clientèle dans nos bureaux publics et sur notre site Web.
- Nous vérifierons notre rendement par rapport à ces normes et publierons les détails sur notre rendement de diverses façons, y compris sur notre site Web.
- Nous examinerons également nos normes et valeurs principales en matière de services à la clientèle en tenant compte de la rétroaction régulière formulée par vous, par nos intervenants et par notre personnel.

Renseignements à l'intention du client et rétroaction

L'information sur nos biens et services sera accessible, précise et à jour. Il sera possible d'y accéder dans nos bureaux et sur notre site Web :

- Cette information présentera les coordonnées pertinentes, dont un numéro de téléphone, une adresse de bureau et une adresse courriel.
- Nous prendrons des mesures afin de nous assurer que l'information que nous fournissons est claire et directe, afin qu'elle soit facile à comprendre.
- Nous utiliserons l'information sur les clients d'une façon légale et équitable, conformément à la LPRPDE.
- Les clients peuvent soumettre des commentaires pour donner de la rétroaction sur la façon dont l'ACI offre les services à la clientèle accessibles. Les coordonnées de l'ACI se trouvent sur la page www.crea.ca/fr/pour-nous-joindre/.

Accessibilité des services

- Nous prendrons toutes les mesures nécessaires afin de nous assurer que nos biens, services et installations sont accessibles à tous, y compris aux personnes

handicapées. L'ACI se conformera à toutes les exigences applicables des lois sur l'accessibilité des services à la clientèle.

Consultation des clients

- Nous recueillerons l'avis de nos clients sur la prestation de nos services, la qualité de notre service et les normes de service auxquelles ils s'attendent de nous. Nous vous invitons à formuler vos commentaires ou suggestions sur la façon d'améliorer la qualité de notre service.
- Si un client désire formuler un commentaire ou a une suggestion sur la façon d'améliorer la qualité de notre service, veuillez lui donner le numéro 1-800 et l'adresse courriel de notre service de dépannage.

Personnel poli et serviable

- Les membres du personnel de l'ACI doivent être polis et serviables, agir avec intégrité et discrétion et traiter les clients avec respect en tout temps.
- Les membres du personnel de l'ACI doivent suivre une formation sur le service à la clientèle qui les aidera à fournir nos biens et services de manière efficace et professionnelle.

Animal d'assistance

Un client handicapé accompagné d'un animal d'assistance aura le droit d'entrer dans les locaux et les installations qui sont ouvertes au public, sauf si la loi l'interdit.

Personne de soutien et droits d'entrée

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, l'ACI veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les locaux et à ce que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien.

Si l'ACI réclame des droits d'entrée pour assister à un événement ou à une réception, la personne de soutien pourra y assister gratuitement. Veuillez noter que la personne de soutien est responsable des autres services, tels qu'aliments, hébergement, etc.; l'ACI s'efforcera cependant de faciliter les modalités de paiement à cet égard.

Procédure concernant les plaintes

Si un client est insatisfait de la qualité du service reçu, il pourra formuler une plainte à notre service de dépannage par téléphone ou courriel.

- Nous enquêterons de façon approfondie et équitable sur la plainte, offrirons au client une explication détaillée des circonstances et prendrons les mesures qui s'imposent.

- Nous consignerons et suivrons les plaintes au sujet de la qualité du service et tenterons de nous occuper des inquiétudes. Nous désirons tirer des leçons des plaintes reçues afin d'améliorer la qualité de notre service.

Avis d'interruption de service

En cas d'interruption temporaire de l'accès à des installations, à des services et à des biens dont se servent les personnes handicapées (p. ex., l'arrêt temporaire des services d'ascenseur), l'ACI doit émettre un avis public précisant la raison de l'interruption, les dates où elle sera en vigueur, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement offerts, le cas échéant. Selon les circonstances, ces avis peuvent être communiqués de différentes façons; ils peuvent notamment être affichés dans un endroit bien en vue dans les locaux touchés et sur les sites Web de l'ACI, au www.CREA.ca/fr/, et de REALTOR.ca, au www.realtor.ca/fr.

Politique en matière de formation

Tous les employés et bénévoles de l'ACI et les autres personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'ACI ou qui fournissent des biens et services pour le compte de l'ACI seront tenus de suivre une formation sur les exigences des normes de la LAPHO (y compris les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle) et sur les dispositions du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui concernent les personnes handicapées.

La formation doit convenir aux tâches de l'employé, du bénévole ou de la personne. La formation sera dispensée dès que possible et dès l'achèvement de la formation, l'ACI doit tenir un registre de la formation fournie, dont les dates auxquelles la formation sur l'accessibilité a eu lieu.

Le programme de formation comprend :

1. Un aperçu à l'intention de la direction en vue de comprendre les exigences législatives, les responsabilités de l'organisme et comment se conformer; la façon dont l'accessibilité accrue influence les résultats; et les attentes à l'égard de la conformité et de la production de rapports.
2. Un module d'apprentissage en ligne au moment de l'orientation des nouveaux employés ou bénévoles afin de leur donner une formation sur les règlements, sur la meilleure façon de donner un service exemplaire aux clients handicapés, et sur les politiques et procédures de l'ACI à ce sujet.
3. La formation sur l'accessibilité à l'intention des membres du personnel du service à la clientèle, qui met l'accent sur la compréhension des exigences de la *Loi*, ce en quoi consiste l'accessibilité des services et comment les mettre correctement en œuvre, ainsi que la façon dont la législation permet d'atteindre l'objectif d'un Ontario accessible.

L'ACI doit tenir un registre de la formation fournie en vertu de cette section, y compris les dates et le nombre de personnes qui ont reçu la formation.

Normes pour l'emploi

L'ACI doit informer les candidats de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées durant son processus de recrutement. Les candidats qui sont sélectionnés individuellement pour une entrevue ou un examen doivent être avisés qu'ils peuvent bénéficier de mesures d'adaptation sur demande en ce qui concerne le matériel utilisé durant le processus. L'ACI doit consulter le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation d'une manière qui tient compte de son handicap. L'offre d'emploi remise aux candidats recrutés doit les informer des politiques relatives aux mesures d'adaptation offertes aux employés handicapés.

L'ACI doit aussi s'assurer que les tiers recruteurs disposent de politiques et de procédures pour veiller à ce que leur processus de recrutement se conforme à la nouvelle LAPHO.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

À la demande de l'employé et en consultation avec ce dernier, l'ACI doit lui fournir ou faire le nécessaire pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication concernant :

a) l'information nécessaire pour qu'il fasse son travail;
b) l'information généralement mise à la disposition des employés sur le lieu de travail.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (lien avec le plan de continuité des activités)

Si, en raison du handicap d'un employé, on doit fournir à cet employé des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail et que l'ACI est au courant de son besoin de mesures d'adaptation, ces renseignements doivent être communiqués à l'employé. En outre, si l'employé handicapé donne son consentement à cet effet, ces renseignements seront communiqués à la personne désignée pour l'aider. Ces renseignements doivent faire l'objet d'un examen si l'ensemble des besoins et les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen ou si l'ACI procède à un examen de son plan général d'intervention en cas d'urgence. (Consulter le plan de continuité des activités.)

Plans d'adaptation individualisés et documentés

Un processus écrit régissant l'élaboration et la mise à jour de plans d'adaptation individualisés et documentés concernant les employés handicapés doit être instauré. Sur demande, ces plans doivent comprendre des renseignements sur les formats accessibles

et les aides à la communication ainsi que les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

Processus de retour au travail

L'ACI doit instaurer 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. Le processus doit décrire les mesures que l'ACI prendra pour faciliter le retour au travail des employés.

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

L'ACI doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'elle leur fournit des possibilités de perfectionnement professionnel, gère leur rendement et envisage de les réaffecter.

Documents sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'ACI avisera les clients que les documents sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, y compris le présent document, peuvent être obtenus sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client. Un avis sera affiché à un endroit bien en vue dans des locaux détenus et exploités par l'ACI et sur ce site Web ou en adoptant tout autre moyen raisonnable.