

Politique d'accessibilité pour les personnes handicapées

Services immobiliers Royal LePage (la société) s'efforce d'offrir à tous ses clients un service exceptionnel, avec dignité et respect et en conformité avec toutes les exigences législatives. La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) adoptée en 2005 vise à rendre l'Ontario accessible pour les personnes handicapées d'ici 2025. La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle s'applique à toutes les entreprises et organisations qui comptent au moins un employé en Ontario.

La présente décrit notre politique visant à offrir un service exceptionnel à tous nos clients. Cette politique concerne l'ensemble des employés et des secteurs d'activité de la société au Canada.

1. Notre mission

La société s'engage à offrir des services immobiliers de qualité à ses importantes bannières de franchisage et de courtage et par leur intermédiaire à l'échelle du Canada. En qualité de fournisseur de ces services, nous nous engageons à offrir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées.

2. Notre engagement

Dans l'accomplissement de sa mission, la société s'engage à fournir ses biens et services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. De plus, nous nous engageons à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres clients d'accéder à nos biens et services et d'en tirer profit au même endroit et de la même façon.

3. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

La société s'engage à offrir un excellent service à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Cet engagement s'étend aux fonctions et responsabilités suivantes :

1. Communication

La société s'engage à communiquer avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Nous formons notre personnel sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

2. Services téléphoniques

La société s'engage à offrir un service téléphonique pleinement accessible à ses clients. Nous formons notre personnel afin qu'il puisse communiquer avec les clients par voie téléphonique en langage clair et simple, en parlant distinctement et lentement. Nous offrons aux clients la possibilité de communiquer par d'autres moyens si la communication par téléphone n'est pas adaptée à leurs besoins ou n'est pas disponible.

3. Appareils et accessoires fonctionnels

La société s'engage à servir les personnes handicapées qui ont recours à des appareils ou accessoires fonctionnels pour avoir accès à ses biens et services, les utiliser et en bénéficier. Nous veillons à ce que notre personnel reçoive une formation lui procurant une bonne connaissance des appareils et accessoires fonctionnels que peuvent utiliser les clients handicapés lorsqu'ils ont accès à nos biens et services.

Nous veillerons aussi à ce que notre personnel reçoive une formation sur la façon d'utiliser les appareils ou accessoires fonctionnels disponibles dans nos locaux, le cas échéant.

4. Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. C'est pourquoi les factures seront fournies dans d'autres formats sur demande.

4. Animaux d'assistance et personnes de confiance

Animaux d'assistance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers. Nous veillerons à ce que tous les employés, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public reçoivent une formation appropriée sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Personnes de confiance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à entrer dans les locaux de la société avec cette personne. Il faut obtenir le consentement de la personne handicapée pour lui communiquer des renseignements privés en présence d'une personne de confiance.

5. Avis d'interruption temporaire

La société avisera ses clients de toute interruption programmée ou imprévue des installations ou des services qu'utilisent habituellement les personnes handicapées. Cet avis indiquera les motifs de l'interruption et sa durée prévue, ainsi que les installations ou les services de remplacement à utiliser, le cas échéant.

L'avis sera affiché bien en vue dans les locaux dont la société est le propriétaire ou l'exploitant. En cas d'interruption imprévue, l'avis sera donné aussitôt que possible.

6. Formation du personnel

La société veillera à la formation de tous les employés, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public et qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle. De plus, une formation sera dispensée aux employés de la société dans le cadre de l'orientation des nouveaux employés et sur une base permanente au besoin.

La formation portera sur les sujets suivants :

- Objet de la LAPHO 2005 et exigences de la Norme pour les services à la clientèle
- Politiques, pratiques et procédures de la société relatives à la Norme pour les services à la clientèle
- Façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- Façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance

- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens ou aux services de la société
- Façon d'utiliser les équipements ou appareils disponibles dans les locaux de la société, le cas échéant, qui peuvent aider à fournir les biens ou les services aux personnes handicapées.

7. **Processus de rétroaction**

La société accueille favorablement la rétroaction, y compris les observations sur la façon dont elle fournit ses biens et ses services aux personnes handicapées. Vous pouvez nous communiquer vos observations de diverses façons. Veuillez préciser vos coordonnées, la date et l'heure, le lieu, votre préoccupation et vos recommandations. Vous pouvez soumettre vos observations au directeur des ressources humaines :

Ressources humaines de la société
Directeur des ressources humaines
39 Wynford Drive
Toronto, ON M3C 3K5
Courriel : accessibility@brookfieldres.com
Téléphone : 416 510-5686

8. **Modification de la présente politique ou d'autres politiques**

La société s'engage à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte de son impact sur les personnes handicapées. De plus, toute politique de la société qui ne respecte ou ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée.

9. **Questions au sujet de la présente politique**

La présente politique vise la prestation d'un excellent service à la clientèle handicapée. Les questions concernant cette politique peuvent être adressées à la personne suivante :

Ressources humaines de la société
Directeur des ressources humaines
39 Wynford Drive, Toronto, ON M3C 3K5
Courriel : accessibility@brookfieldres.com
Téléphone : 416 510-5686

Pour plus de renseignements sur la LAPHO, veuillez consulter le site du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario à l'adresse <https://www.ontario.ca/fr/page/legislation-en-matiere-daccessibilite>