

## Plan pluriannuel

Le présent plan d'accessibilité 2014-2021 énonce les politiques et les mesures que Services immobiliers Royal LePage ltée (la société) mettra en place pour accroître les possibilités pour les personnes handicapées.

### Engagement

La société s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre, en temps opportun, aux besoins des personnes handicapées, par la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité et par le respect des exigences d'accessibilité prévues dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

En vertu de la LAPHO, les normes d'accessibilité ci-dessous s'appliquent à la société dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communication
- Emploi

### Accessibilité des services à la clientèle

#### Engagement :

La société s'engage à rendre accessibles ses services à la clientèle et à former son personnel sur la façon de dispenser des services accessibles.

#### Les mesures suivantes ont été mises en place depuis 2012

- Élaborer des politiques, procédures et pratiques pour dispenser des services aux personnes handicapées
- Veiller à ce que nos politiques, procédures et pratiques respectent les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité
- Formuler une politique portant expressément sur le fait de permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels
- Communiquer avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap
- Formuler une politique permettant le recours aux animaux d'assistance
- Permettre à des personnes de confiance d'accompagner les personnes handicapées
- Former tous les employés permanents et contractuels pour qu'ils soient en mesure de bien servir les personnes handicapées
- Former les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, procédures et pratiques de service à la clientèle
- Procurer un mécanisme de rétroaction aux personnes handicapées, répondre aux observations et agir en conséquence
- Documenter par écrit toutes nos politiques et procédures visant la prestation de services accessibles à la clientèle
- Aviser les clients que tous les documents requis sont disponibles sur demande
- Fournir aux personnes handicapées des documents dans un format qui tient compte de leur handicap
- Faire parvenir des rapports de conformité en ligne au gouvernement

## **Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées**

### **1. Accessibilité des renseignements relatifs aux cas d'urgence**

#### **Engagement :**

La société s'engage à ce que les renseignements publics relatifs aux cas d'urgence soient fournis d'une manière accessible aux clients qui en font la demande. Nous fournirons également aux employés handicapés des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence, au besoin.

#### **Mesures prévues :**

Les mesures suivantes ont été mises en œuvre. Les renseignements relatifs aux cas d'urgence ont été rendus disponibles dans un format accessible aussitôt que possible, sur demande.

### **2. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

#### **Engagement :**

Lorsque la société est au courant qu'un employé est handicapé et a besoin de mesures d'adaptation, elle fournira dès que possible à l'employé des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail s'il a besoin de tels renseignements en raison de son handicap.

#### **Mesures prévues :**

- Lorsque la société apprend qu'un employé a besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap, nous évaluerons la nécessité de lui fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence et, si cette nécessité existe, nous préparerons de tels renseignements pour l'employé dès que cela est possible après que nous aurons pris connaissance du besoin.
- Lorsqu'un employé a besoin d'aide relativement aux cas d'urgence sur le lieu de travail et donne son consentement à cet effet, la société communiquera les renseignements relatifs aux interventions d'urgence à la personne désignée pour aider l'employé.
- La société passera en revue les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans les situations suivantes :
  - Lors d'un changement de lieu de travail de l'employé au sein de l'organisation
  - Lors de l'examen des besoins ou des plans généraux d'adaptation pour l'employé
  - Lors de l'examen général des interventions d'urgence

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2012**

**État : complété**

### **3. Politique d'accessibilité et plan pluriannuel**

#### **Engagement :**

La société s'engage à mettre en œuvre une politique d'accessibilité qui concrétise son engagement de répondre en temps opportun aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées.

#### **Mesures prévues :**

- Formuler un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant la stratégie que la société mettra en œuvre progressivement pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité

- Le plan sera affiché dans le site web de la société et fourni sur demande dans un format accessible
- Le plan sera réexaminé au moins tous les cinq ans

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2014**

**État : complété**

#### 4. Formation

##### **Engagement :**

La société veillera à ce que les employés, les bénévoles et les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de la société reçoivent une formation appropriée sur les exigences du RNAI et des lois sur l'accessibilité de l'Ontario et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées. Cette formation sera dispensée de la façon la mieux adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

La société prendra les mesures suivantes pour veiller à ce que les employés reçoivent la formation nécessaire pour respecter les lois sur l'accessibilité de l'Ontario au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2015** :

##### **Mesures prévues :**

- Concevoir et mettre en œuvre du matériel de formation approprié
- Formuler un plan de formation de mise à niveau pour assurer une sensibilisation permanente
- Garder et tenir à jour un dossier de la formation fournie, indiquant notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants
- Veiller en permanence à ce qu'une formation soit fournie chaque fois que des modifications sont apportées à la politique

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2015**

**État : complété**

#### **Information et communications**

##### **Engagement :**

La société s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins d'information et de communication.

##### i. **Rétroaction**

La société prendra les mesures suivantes pour s'assurer que les processus de rétroaction existants soient accessibles sur demande aux personnes handicapées au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2015** :

##### **Mesures prévues :**

- Examiner et déterminer sous quels supports de substitution nous pouvons donner accès aux processus de rétroaction sur demande
- Veiller à ce que le personnel et la direction soient conscients de cette exigence et en soient informés

- Veiller à rendre les processus de rétroaction accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande
- Fournir ou faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées qui en font la demande, en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité de ces personnes

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2015**

**État : complété**

ii. **Formats accessibles et aides à la communication**

La société prendra les mesures suivantes pour s'assurer que tous les renseignements publics soient rendus accessibles sur demande au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2016** :

**Mesures prévues :**

- Rendre le matériel de marketing ou de soutien disponible dans des formats de substitution
- Définir une stratégie de communication visant à rendre l'information disponible sur demande (courriel, matériel de marketing, site web)

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2016**

**État : complété**

iii. **Site et contenus web accessibles**

Conformément au RNAI, la société veillera à ce que son site Internet et ses contenus web soient conformes aux Règles WCAG 2.0 au niveau A au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2014** et au niveau AA pour tous les contenus au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2021**.

**Mesures prévues :**

- La société a lancé un nouveau site web en 2015 et les services de l'informatique et du marketing se sont assurés que le site et les contenus étaient conformes aux Règles WCAG 2.0 au niveau A à cette date.

**État : complété**

- La société s'assurera que tous les contenus de son site web soient conformes au niveau AA au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2021**.

**État : à venir**

## **Normes d'emploi**

a. **Recrutement**

**Engagement :**

La société s'engage à appliquer des pratiques d'emploi justes et accessibles.

Nous prendrons les mesures suivantes pour aviser le public et le personnel que, sur demande, la société offrira des mesures d'adaptation aux personnes handicapées durant les processus de recrutement et d'évaluation et au moment de l'embauche :

### **Recrutement - Généralités**

La société avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans le cadre de son processus de recrutement.

#### **Mesures prévues :**

- Examiner les politiques, procédures et grilles de recrutement existantes et leur apporter les modifications nécessaires
- Indiquer dans les affichages de postes et aviser les employés que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement

### **b. Recrutement, évaluation et sélection**

La société avisera chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

#### **Mesures prévues :**

- Inclure les avis de disponibilité de mesures d'adaptation dans le libellé du calendrier des entrevues ou des évaluations
- Consulter le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fera fournir une mesure d'adaptation appropriée qui tient compte de son handicap

### **c. Avis aux candidats retenus**

Lorsque la société offre un emploi au candidat retenu, elle l'avisera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

#### **Mesures prévues :**

- Au moment d'offrir un emploi à un candidat retenu, l'aviser de nos politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés
- Inclure l'avis relatif à la politique de la société ayant trait aux mesures d'adaptation pour les employés handicapés dans l'offre d'emploi

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2016**

**État : complété**

### **Soutien des employés**

La société s'engage à se conformer aux dispositions de la LAPHO se rapportant à cette exigence, dans l'objectif d'informer les employés des soutiens accessibles mis à leur disposition.

#### **Mesures prévues :**

- Informer les employés des politiques de soutien des employés handicapés, notamment à l'égard des mesures d'adaptation tenant compte des handicaps des employés

- Informer les nouveaux employés durant le processus d'orientation
- Fournir des mises à jour aux employés dès qu'une modification est apportée à la politique sur les mesures d'adaptation
- Fournir aux employés des mesures d'adaptation appropriées pour qu'ils puissent exercer leurs tâches
- Prendre les dispositions nécessaires pour que les employés handicapés aient accès sur demande à des formats accessibles et à des aides à la communication

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2016**

**État : complété**

## **Plans d'adaptation individualisés et processus de retour au travail**

### **Engagement :**

La société prendra les mesures suivantes pour concevoir et mettre en place un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et de politiques de retour au travail à l'intention des employés qui se sont absentés en raison d'un handicap :

- Réexaminer le processus actuel et en concevoir un nouveau prévoyant la participation de l'employé à l'élaboration du plan d'adaptation individualisé, dans tous les cas y compris celui des employés qui reviennent d'un congé d'invalidité de courte ou de longue durée
- Déterminer quels efforts seront consentis quant à la façon de fournir les mesures d'adaptation, c.-à-d. ressources internes et externes
- Fournir la documentation relative aux mesures d'adaptation dans un format accessible qui tient compte du handicap de l'employé
- Inclure les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le plan d'adaptation

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2016**

**État : complété**

## **Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation**

### **Engagement :**

Nous prendrons les mesures suivantes pour nous assurer que la société tienne compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés dans ses processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation :

### **Mesures prévues :**

- Passer en revue et évaluer les politiques, procédures, formulaires et grilles existants pour nous assurer de leur conformité au RNAI
- Tenir compte des besoins des employés handicapés et des plans d'adaptation individualisés dans le cadre de l'évaluation du rendement, de la gestion du perfectionnement et de l'avancement professionnels et de toute réaffectation
- Veiller à ce que les cadres reçoivent une formation sur leur rôle et leurs responsabilités à l'égard de leurs rapports avec les employés handicapés

**Date de conformité fixée : 1<sup>er</sup> janvier 2016**

**État : complété**

**Production du rapport de conformité : produire un rapport de conformité sur l'accessibilité tous les trois ans. Les rapports doivent être produits au plus tard les 31 décembre 2014, 2017, 2020 et 2023.**

**Complété : 31 décembre 2014**

**Complété : 31 décembre 2017**

**Prochaine date de production 2020**

### **Complément d'information**

Pour de plus amples renseignements sur le présent plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec Aideen Kennedy

- Téléphone : 416 510-5686
- Courriel : [aideen.kennedy@brookfieldres.com](mailto:aideen.kennedy@brookfieldres.com)