

## Accessibilité du service à la clientèle et aux locataires

Date de publication : Octobre 2020

**Application :** Cette politique s'applique à tous les employés de la Fiducie de placement immobilier Propriétés de Choix et de ses filiales.

### 1 OBJECTIF

La politique témoigne de l'engagement de Propriétés de Choix à offrir des services aux personnes ayant un handicap dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de l'égalité des chances et de l'accès.

### 2 DÉFINITION

Le terme « personne ayant un handicap » désigne toute personne atteinte d'un handicap tel que défini par la Loi canadienne sur les droits de la personne (déficience visuelle, auditive, etc.).

### 3 ENGAGEMENT DE PROPRIÉTÉS DE CHOIX

- 3.1 Les employés de Propriétés de Choix doivent communiquer avec les personnes ayant un handicap d'une façon qui tient compte de la nature de leur handicap.
- 3.2 Les personnes ayant un handicap sont autorisées à utiliser leur propre appareil fonctionnel pour obtenir ou utiliser les services de l'entreprise ou en tirer profit. Elles sont responsables de l'utilisation sécuritaire et contrôlée de leur appareil fonctionnel, et ce, en tout temps.
- 3.3 Les employés de Propriétés de Choix doivent autoriser les personnes accompagnées d'un animal d'assistance à pénétrer dans les locaux de Propriétés de Choix avec leur animal et de le garder auprès d'elles, sauf dans les sections interdites aux animaux par la loi. Lorsque les animaux sont interdits dans un secteur, des mesures raisonnables doivent être examinées avec la personne ayant un handicap afin de lui permettre d'accéder aux services dans cet endroit.
- 3.4 Si la personne est accompagnée d'une personne de soutien, les employés de Propriétés de Choix doivent collaborer avec la personne ayant un handicap et la personne de soutien pour assurer l'égalité de l'accès aux services.
- 3.5 Dans la mesure du possible, Propriétés de Choix doit aviser la clientèle de toute indisponibilité des installations ou interruption des services habituellement utilisés par les personnes ayant un handicap et fournir des renseignements sur la raison et la durée prévue de l'interruption en plus d'une description des installations ou services de rechange disponibles.

## 4 SENSIBILISATION ET FORMATION DES EMPLOYÉS

Propriétés de Choix s'assure qu'une formation soit dispensée à tous les employés, bénévoles et individus qui offrent des services au nom de l'entreprise, ainsi qu'à tous ceux impliqués dans l'élaboration de politiques, de procédures et de pratiques en matière de service à la clientèle et aux locataires de Propriétés de Choix. Cette formation comprend :

- un examen de la politique d'accessibilité du service à la clientèle et aux locataires de Propriétés de Choix et des pratiques connexes;
- l'objectif des normes relatives à l'accessibilité établies par la législation provinciale et les exigences y afférentes;
- comment interagir et communiquer avec des personnes ayant un handicap;
- comment se rendre utile aux personnes ayant un handicap qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment utiliser les appareils fonctionnels mis à la disposition des personnes ayant un handicap;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un handicap a de la difficulté à accéder aux locaux ou aux services de Propriétés de Choix;
- l'obligation d'aménagement de Propriétés de Choix afin de respecter les lois provinciales sur les droits de la personne.

La formation est dispensée avant ou peu après l'entrée en fonction des employés, ainsi que chaque fois que Propriétés de Choix modifie ses politiques ou ses pratiques sur l'accessibilité du service à la clientèle.

## 5 PROCESSUS POUR LES RÉTROACTIONS

Propriétés de Choix souhaite recevoir des commentaires concernant sa façon d'offrir des services aux personnes ayant un handicap.

Les membres du public peuvent poser des questions ou fournir des commentaires de la façon qui leur convient le mieux, y compris en personne, par téléphone (416 628-7771), par écrit à la Fiducie de placement immobilier Propriétés de Choix, Ressources humaines, 22, avenue St Clair Est, bureau 700, Toronto (Ontario) M4T 2S5, par courriel ([accessibility@choicereit.ca](mailto:accessibility@choicereit.ca)) ou par tout autre dispositif de communication électronique.

Propriétés de Choix doit accuser réception de tous les commentaires reçus et aviser l'expéditeur de toute mesure prise à la suite de son commentaire. Choice Properties welcomes feedback about how it provides services to persons with disabilities.

## 6 DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

Cette politique, ainsi que les pratiques et protocoles connexes de Propriétés de Choix sont mis à la

disposition des membres du public sur demande. Le processus par lequel tout individu peut obtenir ces documents est publié sur le site Web de Propriétés de Choix et affiché dans un endroit visible de tous les locaux de Propriétés de Choix auxquels s'applique la présente politique. Propriétés de Choix fournira les documents dans un format adapté à toute personne ayant un handicap.

## **7 INTERPRÉTATION**

L'interprétation de la présente politique relève du vice-président, Ressources humaines et du vice-président principal, avocat général et secrétaire.