

Accessibilité du service à la clientèle et aux locataires

Date de publication : Août 2022

Remplace la date de publication : Octobre 2020

Application : La présente politique (la « politique ») s'applique à tous les collègues de la Fiducie de placement immobilier Propriétés de Choix et de ses filiales (collectivement appelés « Propriétés de Choix » ou la « Fiducie »).

1. OBJECTIF

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

2. DÉFINITION

Le terme « personne handicapée » désigne toute personne ayant un handicap tel que défini par la Loi canadienne sur les droits de la personne (p. ex., une déficience visuelle ou auditive).

3. ENGAGEMENT DE PROPRIÉTÉS DE CHOIX

- 3.1. Les collègues de Propriétés de Choix doivent communiquer avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de la nature de leur handicap.
- 3.2. Les personnes handicapées 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 collègues 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 handicapée afin de le permettre d'accéder aux services dans cet endroit.
- 3.4. Si la personne est accompagnée d'une personne de soutien, les collègues de Propriétés de Choix doivent collaborer avec la personne handicapée et la personne de soutien pour assurer l'égalité de l'accès aux services.
- 3.5. Propriétés de Choix doit aviser les membres du public de toute indisponibilité des installations ou interruption des services habituellement utilisés par les personnes handicapées, notamment sur la raison et la durée prévue de l'interruption, et fournira une description des installations ou des services de rechange disponibles.

4. SENSIBILISATION ET FORMATION DES COLLÈGUES

Propriétés de Choix s'assure qu'une formation soit dispensée à tous les collègues, bénévoles et personnes 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. La 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 handicapées;
- comment se rendre utile aux personnes handicapées 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 handicapées;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée 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 collègues, ainsi que chaque fois que Propriétés de Choix modifie ses politiques ou ses pratiques sur l'accessibilité du service à la clientèle.

5. PROCESSUS DE RÉTROACTION

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

Les membres du public peuvent poser des questions ou fournir des commentaires de la façon qui leur convient le mieux, y compris par téléphone (1-833-522-5523), par écrit à la Fiducie de placement immobilier Propriétés de Choix, a/s de Services aux locataires, 22, avenue St. Clair Est, bureau 700, Toronto (Ontario) M4T 2S5 ou par courriel (c3@choicereit.ca).

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.

6. DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

La présente 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 handicapée.

7. INTERPRÉTATION

L'interprétation de la présente politique relève du vice-président, Exploitation technique et gestion du capital, du vice-président, Gestion immobilière et du vice-président principal, Avocat général et secrétaire.