

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de NAS

La présente politique est conforme aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (normes pour les services à la clientèle) établies en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Objet et engagement

NAS (la « Société ») s'engage à maintenir un environnement accessible pour les personnes handicapées lors de la fourniture de biens et de services. La Société fournira tous les efforts raisonnables possibles pour veiller à ce que les politiques, les pratiques et les procédures qui régissent la fourniture de ses services aux personnes handicapées suivent les principes suivants :

- les biens et les services sont fournis de façon à respecter la **dignité** et l'**indépendance** des personnes handicapées;
- intégration** : les personnes handicapées sont en mesure de bénéficier des mêmes services, et ce au même endroit et d'une manière semblable aux autres clients;
- les personnes handicapées **ont la même occasion que les autres** d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des biens et des services offerts par la Société.

Définitions

Aux fins de la présente politique :

« **Handicap** » signifie :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, 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;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) 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;
- d) un trouble mental;
- e) 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.

Application de la politique

La présente politique s'applique aux services fournis à l'externe au public ou à des tiers par la Société.

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel, des collaborateurs, des bénévoles, des clients et des visiteurs de la Société. Tous les secteurs de la Société sont responsables de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

La Société vise l'excellence dans les services offerts à tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et veillera à remplir ses fonctions et ses responsabilités en :

- communiquant avec les personnes handicapées à l'aide de méthodes tenant compte de leur handicap.
- servant les personnes handicapées qui utilisent des appareils et des accessoires fonctionnels. La Société offrira à son personnel une formation sur l'emploi des appareils et des accessoires disponibles dans les locaux de la Société.
- veillant à ce que les personnes handicapées accompagnées de leur chien-guide ou d'autres animaux d'assistance soient admises dans les locaux de la Société avec leur animal et puissent le garder à leurs côtés, sauf si la loi l'interdit.
- veillant à ce que les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien soient admises dans les locaux de la Société avec leur personne de soutien. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera jamais empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle est dans les locaux de la Société.

Modifications des politiques

La Société offrira de la formation sur une base continue si des modifications sont apportées aux politiques, aux pratiques et aux procédures de la Société régissant la fourniture de biens et de services à des personnes handicapées.

Aucune modification ne sera apportée à la présente politique à moins qu'elle ne prenne en considération les conséquences pour les personnes handicapées.

Toute politique de la Société qui ne respecterait ni ne favoriserait la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou abolie.

Tenue de documents

La Société documentera ses politiques, ses pratiques et ses procédures et sera en mesure de remettre un exemplaire d'un document à toute personne qui en ferait la demande.

La Société avisera les personnes à qui elle fournit des biens et des services de ses politiques en affichant l'information à un endroit visible dans les locaux de la Société, sur le site Web de cette dernière ou par toute autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

Lorsqu'une personne fera la demande d'un exemplaire d'un document en vertu de la présente politique, la Société s'engage à lui fournir le document ou l'information dans un format qui tient compte de son handicap (par ex. une copie papier, une copie papier en gros caractères, une disquette, etc.).

La présente politique et les procédures qui en découlent seront revues, au besoin, en cas de modifications à la loi.

Des questions ou des commentaires?

Vous pouvez soumettre vos questions ou vos commentaires par courriel à l'adresse suivante :

accessibilityfeedback@nationwideappraisals.com

Pour communiquer avec le service des ressources humaines :

Esteban Correa, Coordonnateur des Ressources Humaines
80 Micro Court, 3rd étage
Markham, Ontario, L3R 9Z5
esteban@tngoc.com

Glossaire

Accessibilité : L'accessibilité est le degré auquel les personnes handicapées peuvent avoir accès à un appareil, un service ou un environnement sans obstacle. L'accessibilité est aussi un processus; il s'agit de l'identification, le retrait et la prévention de manière proactive des obstacles pour les personnes handicapées.

Normes d'accessibilité : Les règlements ou règles créés en vertu de la LAPHO qui définissent le degré minimum d'amélioration de l'accessibilité à atteindre pour satisfaire aux objectifs de la LAPHO à l'échelle de la province.

Rapport annuel sur l'accessibilité : Un rapport devant être soumis par une personne ou une organisation si une norme d'accessibilité s'applique à cette personne ou à cette organisation.

Biens et services : Les biens sont des objets tangibles (par ex. un ordinateur portable), tandis que les services sont des choses intangibles accomplies pour vous par une tierce personne (par ex. vous conseillez sur le plan juridique).

Chien-guide : Un chien-guide est un chien d'utilité hautement entraîné dans un des établissements cités dans le *Règlement 58* de la *Loi sur les droits des aveugles* afin de fournir la mobilité, la sécurité et une plus grande indépendance aux personnes non voyantes ou ayant une déficience visuelle.

Politique : Le terme politique fait référence à la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de NAS.

Organisations de la fonction publique : Ces organisations comprennent l'Assemblée législative, les ministères du gouvernement provincial de l'Ontario et les municipalités ontariennes. Elles incluent aussi la plupart des conseils, des commissions, des autorités et des agences.

Appareils et accessoires fonctionnels personnels : Appareils et accessoires qu'une personne pourrait amener avec elle lors d'une réunion.

Animal d'assistance : Selon la définition donnée dans le *Règlement de l'Ontario 429/07*, un animal est un animal d'assistance s'il est de toute évidence utilisé par la personne handicapée pour des raisons liées à son handicap ou si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien : Relativement à une personne handicapée, il s'agit d'une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

Documents de référence :

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07
Loi sur les droits des aveugles, 1990



80 Micro Court, 3^e étage
Markham (Ontario) L3R 9Z5
Tél. : 905 882-8349 / 888 477-9776
Télec. : 905 882-0451 / 866 477-9519
www.nationwideappraisals.com

Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens, Ontario
Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règlement de l'Ontario 31/05
Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562
Code des droits de la personne de l'Ontario, 1990

Normes en matière de service à la clientèle Politiques, pratiques et procédures

Principes généraux

Conformément aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*, la présente politique traite des sujets suivants :

- A. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées;
- B. Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels;
- C. Utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance
- D. Personnes de soutien
- E. Avis de perturbation des services
- F. Rétroactions de la clientèle
- G. Formation
- H. Avis de disponibilité et format des documents requis

A. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

NAS fournira tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que ses politiques, ses pratiques et ses procédures soient conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en :

- veillant à ce que tous les clients reçoivent le même niveau de valeur et de qualité;
- permettant aux personnes handicapées de faire les choses à leur façon et à leur rythme lorsqu'ils accèdent à des biens et des services, du moment où cela ne présente pas de risque de sécurité.
- employant des méthodes alternatives lorsque possible pour veiller à ce que les personnes handicapées aient accès aux mêmes services, et ce au même endroit et d'une manière similaire aux autres clients;
- tenant compte des besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services;
- communiquant avec les clients à l'aide d'une méthode adaptée à leur handicap.

B. Utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels

Si nécessaire, les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent à des biens ou à des services fournis par NAS.

Dans le cas où l'appareil ou l'accessoire fonctionnel présenterait un risque pour la sécurité, ou encore si l'accessibilité était problématique, une autre méthode raisonnable sera employée pour

assurer l'accès aux biens et aux services.

- Par exemple, les bombones d'oxygène ne peuvent se retrouver à proximité d'une flamme nue. Pour accommoder une personne ayant une bombone d'oxygène, on pourrait donc devoir veiller à ce que cette personne demeure dans un endroit considéré comme sécuritaire, autant pour cette dernière que pour l'entreprise.
- Dans le même ordre d'idée, si une personne requiert un appareil ou un accessoire fonctionnel en raison de problèmes de mobilité et que le lieu où sont généralement offerts les services est dépourvu d'un ascenseur, les services seront offerts dans un endroit qui répond aux besoins de la personne.

C. Utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance

Une cliente ou un client handicapé qui est accompagné d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance sera admis dans les locaux ouverts au public à moins de disposition contraire de la loi. Les politiques interdisant les animaux ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux animaux d'assistance ou aux chiens d'assistance.

Aires de restauration :

Une cliente ou un client handicapé qui est accompagné d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance sera admis dans les aires de restauration ouvertes au public à moins de disposition contraire de la loi.

Les autres types d'animaux d'assistance ne sont pas admis dans les aires de restauration en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562, article 60*.

Lignes directrices pour les exclusions :

Si un chien guide, un animal d'assistance ou un chien d'assistance se voit refuser d'accès en vertu de la loi (voir les lois applicables ci-dessous), NAS offrira lorsque possible une manière alternative qui permettra à la personne handicapée d'avoir accès aux biens et aux services (par exemple, en mettant l'animal en lieu sûr et en offrant l'aide d'un membre du personnel).

Lois applicables :

La Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règlement de l'Ontario 31/05 :
Une exception autorisant l'accès des chiens d'assistance à ces endroits est prévue par la loi.

La Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règlement de l'Ontario 31/05, article 60, interdit généralement l'accès des animaux aux endroits où des aliments sont produits, préparés, transformés, manipulés, servis, présentés, entreposés, vendus ou offerts à la vente. Elle autorise par

contre les chiens-guides et les chiens d'assistance à se trouver dans des endroits où des aliments sont servis, vendus ou offerts à la vente. Cependant, cette exception ne s'applique pas aux autres animaux d'assistance.

Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens, Ontario : En cas d'incompatibilité entre une disposition de la présente loi ou d'un règlement pris en application de cette dernière ou de toute autre loi qui porte sur des races interdites (comme les pit-bulls) et une disposition d'un règlement municipal portant sur ces races, la disposition qui est la plus restrictive relativement aux mesures de contrôle ou aux interdictions visant ces races l'emporte.

Reconnaissance du statut de chien-guide, d'animal d'assistance ou de chien d'assistance :

Si il n'est pas évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, NAS pourrait lui demander de présenter une pièce justificative. Exemples de pièces justificatives :

- une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada;
- une attestation d'entraînement émise par un établissement d'entraînement pour chien-guide ou animal d'assistance reconnu.

Soins et surveillance de l'animal

La personne accompagnée d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance est responsable de prodiguer les soins nécessaires à l'animal et de le garder sous surveillance en tout temps.

Allergies :

Si une problématique en matière de santé et de sécurité se présentait, par exemple sous la forme d'une allergie sévère à l'animal, NAS fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes.

D. Personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, NAS veillera à ce que toutes deux soient admises ensemble dans les locaux et qu'elles demeurent ensemble en tout temps.

Dans le cas où l'on pourrait devoir discuter d'informations confidentielles, le consentement du client ou de la cliente à la présence de la personne de soutien sera obtenu avant la tenue de ladite discussion.

Droits d'entrée :

Même s'il ne s'agit pas d'une pratique applicable pour l'accès à nos biens et services, dans le cas où un droit d'entrée serait exigé de la personne de soutien pour accéder aux locaux, NAS veillera à ce qu'un avis soit émis d'avance en affichant les droits d'entrée pour les personnes de soutien au même endroit que les autres droits d'entrée.

E. Avis d'interruption de service

Des interruptions de service pourraient survenir pour des raisons indépendantes ou non de la volonté ou de la connaissance de NAS. En cas d'interruption temporaire visant certaines de nos installations ou certains de nos services employés par les personnes handicapées pour avoir accès aux biens ou aux services de NAS, des efforts raisonnables seront fournis afin d'aviser la clientèle de l'interruption. Il se peut toutefois, dans certaines circonstances, comme dans le cas d'une interruption temporaire non planifiée, qu'il soit impossible d'aviser la clientèle de l'interruption.

Dans le cas où un avis devrait être affiché, les informations suivantes seront indiquées, à moins qu'elles ne soient facilement disponibles ou connues :

- les biens et les services qui sont interrompus ou indisponibles
- la raison de l'interruption
- la durée prévue de l'interruption
- une description des services ou des options alternatives

Lors des interruptions, NSA avisera sa clientèle en :

- affichant des avis à des endroits visibles, notamment à l'endroit de l'interruption, à l'entrée principale, à l'entrée accessible la plus rapprochée de l'endroit de l'interruption ou sur le site Web de NAS;
- communiquant avec les personnes ayant des rendez-vous;
- avisant verbalement la clientèle lors de la prise d'un rendez-vous;
- employant toute autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

F. Rétroactions de la clientèle

NAS offrira l'occasion à sa clientèle de présenter ses commentaires sur les services fournis aux personnes handicapées. Les renseignements concernant le processus de rétroaction seront facilement accessibles pour toute la clientèle et un avis concernant le processus sera émis sur le site Web de la Société.

Des formulaires de rétroaction, de même que des méthodes alternatives pour soumettre des commentaires, comme de façon verbale (en personne ou par téléphone) ou écrite (à la main, par la

poste, sur le site Web ou par courriel) seront offertes sur demande. Les clients qui désirent soumettre leurs commentaires sur place en remplissant un formulaire de rétroaction ou en nous en faisant part verbalement peuvent s'adresser à n'importe lequel de nos employés.

Vous pouvez nous faire parvenir vos commentaires à l'adresse suivante :
accessibilityfeedback@nationwideappraisals.com

Les clients nous faisant parvenir une rétroaction de manière formelle recevront un accusé de réception, de même qu'une description des actions entreprises à la suite de la réception de leurs préoccupations ou de leurs plaintes.

Toutes les questions touchant à nos politiques peuvent aussi être envoyées au service des ressources humaines :

Esteban Correa, Coordonnateur des Ressources Humaines
80 Micro Court, 3rd étage
Markham, Ontario, L3R 9Z5
esteban@tngoc.com

G. Formation

De la formation sera offerte :

- a) à l'ensemble des employés, des bénévoles, des collaborateurs et des sous-traitants qui sont en contact avec le public, de même qu'à tout tiers qui agit pour le compte de NAS
- b) aux personnes impliquées dans l'élaboration et l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures en matière de service à la clientèle

Comme présentée dans le *Règlement de l'Ontario 429/07*, la formation, quelle qu'en soit la forme, couvrira les points suivants :

- Un passage en revue des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Un passage en revue des exigences des *Normes pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*.
- Des directives concernant la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Des directives concernant la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui :
 - o utilisent des appareils et accessoires fonctionnels;
 - o nécessitent l'aide d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance;
 - o nécessitent l'aide d'une personne de soutien (y compris la gestion des droits d'entrée).

- Des directives concernant l'utilisation de l'équipement ou des appareils disponibles ou offerts dans nos locaux qui pourraient assister les personnes handicapées.
- Des directives concernant la démarche à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos biens et services.
- Les politiques, les procédures et les pratiques de NAS en ce qui a trait à la fourniture d'un service à la clientèle accessible pour les personnes handicapées.

NAS fournira cette formation dès que possible. Une formation sera donnée à tous les nouveaux membres du personnel, aux bénévoles, aux collaborateurs et aux sous-traitants qui sont en contact avec la clientèle ou qui agissent pour le compte de NAS dans l'exercice de leurs fonctions. En cas de modification de la loi, des procédures ou des pratiques, la formation sera mise à jour et offerte de nouveau.

NAS documentera la formation, notamment en consignnant les dates des séances de formation et le nom des personnes y ayant assisté.

H. Avis de disponibilité et format des documents requis

NAS avisera sa clientèle que les documents traitant des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont offerts sur demande, et ce dans un format tenant compte du handicap de la personne qui la dépose.

Nous nous efforcerons de traiter toutes les demandes dans un délai raisonnable. L'avis sera fait un affichant l'information dans un endroit visible d'un lieu possédé et exploité par NAS, sur le site Web ou à l'aide de toute autre méthode raisonnable.

NAS — FORMULAIRE DE RÉTROACTION

Merci d'avoir visité NAS ou d'être entré en communication avec NAS. Notre clientèle nous tient à cœur et nous nous efforçons de répondre aux besoins de tous.

Veillez nous indiquer la date et l'heure de votre visite ou de votre communication :

Avons-nous répondu à vos besoins en matière de service à la clientèle?

Oui Non

Notre service à la clientèle vous a-t-il été fourni d'une manière accessible?

Oui Non

Avez-vous subi des difficultés à accéder à nos biens et services?

Oui (veuillez expliquer ci-dessous) Quelque peu (veuillez expliquer ci-dessous)
 Non

Veillez ajouter tous vos commentaires additionnels :

Vos coordonnées (facultatif) :

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Adresse électronique : _____
