

Politique relative à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Notre engagement

Conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, Colliers Macaulay Nicolls Inc. (faisant affaire sous le nom de «Colliers International») et ses filiales («Colliers») s'engagent à chercher à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées, par le repérage, la suppression et la prévention des obstacles qui peuvent entraver l'utilisation pleine et entière de leurs services et de leurs installations.

Pour remplir sa mission, Colliers s'efforce de toujours fournir des services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons également à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accéder à nos services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients.

Service à la clientèle

Fourniture de services aux personnes handicapées

Colliers s'engage à servir tous ses clients, y compris les personnes handicapées, selon les mêmes critères d'excellence dans les domaines énumérés ci-dessous. De plus, Colliers pourra fournir sur demande tous les documents concernant l'accessibilité des services à la clientèle.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous formerons le personnel qui communique avec la clientèle sur les modes d'interaction et de communication avec des personnes ayant divers types de handicaps.

Service téléphonique

Nous nous engageons à offrir à nos clients un service téléphonique totalement accessible. Nous formerons le personnel afin qu'il sache communiquer par téléphone avec les clients dans un langage simple et clair, en s'exprimant clairement et lentement.

Nous offrirons aux clients de communiquer avec eux par courriel ou par lettre si les communications téléphoniques ne sont pas possibles ou adaptées à leurs besoins.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels. Nous formerons le personnel qui communique avec les clients utilisant des appareils ou accessoires fonctionnels.

Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Ainsi, les factures pourront être fournies sur demande dans les formats suivants : imprimé, gros caractères, courriel. Nous répondrons en personne, par téléphone ou par courriel à toutes les questions que les clients pourraient avoir sur le contenu de la facture.

Recours à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public et aux autres parties. Nous veillerons également à ce que tout le personnel, les bénévoles et les autres personnes ayant affaire avec le public soient correctement formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à pénétrer dans les locaux de Colliers avec cette personne. En aucun cas on n'empêchera une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à cette personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans nos locaux.

Avis de perturbation

Colliers avisera ses clients en cas de perturbation planifiée ou imprévue de l'accès aux installations ou aux services dont les personnes handicapées se servent normalement. L'avis inclura des renseignements sur la raison de la perturbation et sa durée prévue, ainsi qu'une description des installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.

Formation du personnel

Colliers formera tous ses employés, ses bénévoles et les autres personnes qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers pour leur compte, ainsi que tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle. Tous les employés de Colliers en Ontario seront formés, de même que les employés du centre de service de Colliers à Vancouver.

Cette formation sera assurée durant les trois (3) premiers mois suivant l'embauche.

La formation comprend ce qui suit :

- Les objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences liées au règlement *Normes d'accessibilité intégrées*;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- La 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 soutien;
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux services de Colliers;
- Les politiques, pratiques et procédures de Colliers relatives aux normes de service à la clientèle;
- Colliers fournira également à tous les gestionnaires immobiliers une formation additionnelle sur les procédures opérationnelles normalisées de gestion des biens, des installations et des services pour chaque établissement.

Une formation sera également fournie sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

Processus de rétroaction

L'objectif ultime de Colliers est de servir les clients handicapés en satisfaisant aux attentes en matière de prestation de services, voire en les dépassant. C'est avec intérêt et reconnaissance que nous recevrons des commentaires sur nos services indiquant dans quelle mesure les attentes sont satisfaites. Les observations au sujet de la façon dont Colliers fournit ses services aux personnes handicapées peuvent être communiquées au centre de service de Colliers, par téléphone, au 1-877-255-5888, ou par courriel, à l'adresse service.centre@colliers.com. Toutes les observations seront

transmises au directeur général, Services aux installations. Les clients peuvent s'attendre à recevoir un accusé de réception dans les deux jours ouvrables.

Guichets libre-service

Nous tiendrons compte des besoins des personnes handicapées et intégrerons des caractéristiques d'accessibilité lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.

Information et communications

Lorsqu'on nous en fera la demande, nous fournirons de l'information sur notre organisation et ses services, y compris de l'information sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou à l'aide de supports de communication.

Nous respecterons aussi les exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA, reconnues mondialement, conformément à la législation ontarienne sur l'accessibilité.

Emploi

Nous informerons les employés, les employés potentiels et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises pendant le processus de recrutement et d'embauche.

Lorsqu'on nous en fera la demande, nous fournirons aux employés handicapés de l'information dans des formats accessibles et à l'aide de supports de communication. Nous mettrons en place un processus afin d'élaborer un plan d'adaptation individualisé pour les employés.

Au besoin, nous fournirons également de l'information personnalisée sur les mesures ou plans d'urgence pour aider tout employé handicapé dans de telles situations.

Nos processus de gestion du rendement tiendront compte des besoins en matière d'accessibilité de tous les employés.

Formation

Nous nous engageons à former le personnel et les bénévoles en ce qui a trait à la législation ontarienne sur l'accessibilité et aux aspects du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui se rapportent aux personnes handicapées.

Nous fournirons à nos employés et à nos bénévoles une formation sur l'accessibilité appropriée à leur poste.

Changements apportés aux politiques existantes

Nous modifierons ou supprimerons toute politique existante qui ne respecte ou ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Questions concernant la présente politique

Si vous ou toute autre personne avez une question concernant la politique ou ne comprenez pas bien son intention, le vice-président, conseiller juridique et secrétaire général de Colliers y répondra ou fournira une explication. Veuillez envoyer vos questions ou commentaires au centre de service de Colliers, par téléphone, au 1-877-255-5888, ou par courriel, à l'adresse service.centre@colliers.com, pour que nous les fassions parvenir à la personne appropriée à des fins de suivi.