CF RIDEAU CENTRE

Politique d’accessibilité

Janvier 2022

Politique d'accessibilité

Conformément au Règl. de l'Ont. 429/07 et au Règl. de l'Ont 191/11 en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* - Jusqu'aux dates limites de conformité de 2012 a Décembre 2022 inclusivement

INDEX

Sommaire 4

Politique d'accessibilité 6

1.0 6

2.0 6

3.0 6

4.0 7

4.1 7

4.2 7

4.3 9

4.4 10

4.5 10

4.5.1 11

4.5.2 12

4.5.3 13

5.0 14

5.1 15

5.2 15

6.0 15

6.1 15

6.2 Plans individualisés d'intervention d'urgence pour les employés de Cadillac Fairview 15

7.0 16

8.0 17

9.0 19

10.0 19

10.1 19

11.0 20

12.0 21

Annexe et documents pertinents 21

Sommaire

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) de 2005 est une loi adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario qui vise à faciliter la pleine accessibilité des personnes handicapées partout dans la province de l'Ontario d'ici 2025.

La LAPHO réalisera cet objectif grâce à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'application de normes d'accessibilité qui serviront à orienter les principes et les obligations relativement à la création d'un environnement accessible dans les secteurs suivants :

- Service à la clientèle
- Information et communications
- Transport
- Environnement bâti
- Emploi

Les normes d'accessibilité seront établies par voie de règlement aux termes de la *Loi* et seront coordonnées selon des dates limites prévues dans un calendrier échelonné. Il est important de noter que 2025 est une date de fin proposée et que les organisations visées par l'obligation seront tenues de respecter les exigences en matière d'accessibilité dans des délais beaucoup plus courts.

Le premier règlement relatif aux normes d'accessibilité créé en vertu de l'autorité de la LAPHO établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règl. de l'Ont. 429/07). Entré en vigueur le 1er janvier 2008, ce règlement exige le respect de ses dispositions au plus tard le 1er janvier 2012. En substance, le règlement requiert l'élaboration d'une politique sur l'accessibilité des services à la clientèle et la formation de tout le personnel, des agents et des bénévoles qui fournissent des biens et des services pour le compte de CF RIDEAU CENTRE.

Le deuxième règlement relatif aux normes d'accessibilité créé en vertu de la LAPHO établit les normes d'accessibilité intégrées (Règl. de l'Ont. 191/11). Ces normes ont été introduites le 7 juin 2011 et leur application doit s'effectuer selon un calendrier échelonné qui commence en janvier 2012 et se termine en janvier 2021. Ces normes concernent les secteurs suivants :

- Information et communications
- Emploi
- Transport (non applicable à Cadillac Fairview)
- Conception des espaces publics – Règl. de l'Ont. 413/12

CF RIDEAU CENTRE est un complexe commercial polyvalent situé au centre-ville d'Ottawa, une rue à l'est de la Colline du Parlement. CF RIDEAU CENTRE compte environ 150 boutiques et est relié à l'hôtel Westin Ottawa et le Centre Shaw. Ce document décrit l'engagement de CF RIDEAU CENTRE, ainsi que les procédures et les pratiques qui visent à assurer l'accessibilité aux clients et aux employés handicapés.

Politique d'accessibilité

1.0 Politique – Objet et portée

La présente politique actualise la politique existante sur l'accessibilité des services à la clientèle de CF RIDEAU CENTRE. Elle met en œuvre les exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des normes d'accessibilité intégrées (information et communications, emploi, transport, conception des espaces publics), Règl. de l'Ont. 429/07, Règl. de l'Ont. 191/11, Règl. de l'Ont. 413/12 en application de la LAPHO de 2005.

2.0 Définitions

« Handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

(a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, 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*.

Les définitions ci-dessus comprennent des handicaps aux degrés de sévérité divers, des handicaps apparents et non apparents et des handicaps aux effets intermittents.

Les renseignements sur les handicaps des personnes sont personnels et privés et doivent être traités confidentiellement.

3.0 Engagement de CF RIDEAU CENTRE à l'égard de l'accessibilité

Dans le cadre de sa mission, CF RIDEAU CENTRE s'efforce en tout temps de fournir ses biens et services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. CF RIDEAU CENTRE s'engage à offrir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accéder à ses biens et services ou, à défaut, à leur proposer des solutions de rechange raisonnables. Il s'agit en effet de leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres visiteurs.

CF RIDEAU CENTRE a pour politique de promouvoir l'accessibilité pour les personnes handicapées conformément aux principes directeurs de dignité, d'autonomie, d'inclusion d'intégration, d'adaptation et d'égalité des chances.

CF RIDEAU CENTRE s'engage à se conformer à la LAPHO et aux normes d'accessibilité qui s'y rapportent. Nous veillerons à fournir l'accessibilité et les aménagements nécessaires aux personnes handicapées en application des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO, de même que de toutes les autres normes à mesure qu'elles sont élaborées, et ce, en conformité avec les exigences du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

CF RIDEAU CENTRE s'engage à assurer l'excellence du service pour tous les clients, y compris les personnes handicapées, et assumera ses fonctions et ses responsabilités conformément aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et aux normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO de la manière qui est décrite ci-après.

4.0 Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

4.1 Communication avec les personnes handicapées

CF RIDEAU CENTRE prendra des mesures raisonnables pour communiquer avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap et de leurs besoins d'accessibilité.

CF RIDEAU CENTRE s'assurera également que tout le personnel, les bénévoles et les autres personnes qui interagissent avec le public pour le compte de CF RIDEAU CENTRE ont reçu la formation adéquate pour communiquer avec les visiteurs souffrant de divers handicaps.

4.2 Appareils et accessoires fonctionnels

Aux fins de la présente politique :

« Appareil médical » s'entend d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel, y compris les appareils d'assistance respiratoire et les réserves portables d'oxygène.

« Appareil ou accessoire fonctionnel de mobilité » s'entend d'une canne, d'une marchette ou d'un appareil ou accessoire similaire.

« Appareil ou accessoire fonctionnel personnel » s'entend de toute aide, y compris les aides à la communication, à la compréhension, à la mobilité personnelle et les aides médicales ou techniques qui sont utilisées pour accroître, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles de personnes handicapées. Les appareils ou accessoires fonctionnels comprennent notamment, mais sans s'y limiter : les fauteuils roulants, les marchettes, les synthétiseurs de parole, les appareils de télécommunication pour sourds (appareils téléscripteurs ou appareils de télécommunications), les technologies informatiques, les cannes et prothèses auditives.

CF RIDEAU CENTRE s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et des accessoires fonctionnels en vue d'obtenir ou d'utiliser ses biens et services, ou de bénéficier de ceux-ci.

Les personnes handicapées sont autorisées et encouragées à utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels pour accéder à nos installations et à nos biens et services. Les appareils et accessoires fonctionnels, tels que les aides à la communication, à la compréhension, à la mobilité personnelle et les aides médicales peuvent être utilisés dans toutes les zones de nos installations où l'accès est possible.

CF RIDEAU CENTRE veillera à informer le public de tous les appareils et accessoires fonctionnels mis à leur disposition pendant leur visite à CF RIDEAU CENTRE, notamment les fauteuils roulants, les marchettes et les poussettes. L'accès aux fauteuils roulants, aux marchettes et aux poussettes est gratuit (moyennant la présentation d'une carte d'identité et l'acquittement d'un dépôt remboursable de 40 $). Les appareils et accessoires sont disponibles au Service à la clientèle, 3e niveau de la cour Rideau pendant les heures normales d'ouverture des commerces de détail.

CF RIDEAU CENTRE prendra également soin d'informer le public des services favorisant l'accessibilité pendant leur visite à CF RIDEAU CENTRE, notamment l'emplacement des ascenseurs et des toilettes accessibles.

CF RIDEAU CENTRE veillera aussi à ce que le personnel connaisse le fonctionnement des appareils et accessoires fonctionnels mis à la disposition des clients de CF RIDEAU CENTRE, de même que l'emplacement des ascenseurs et des toilettes accessibles au sein du centre commercial.

CF RIDEAU CENTRE s'assurera en outre que l'ensemble du personnel et des agents au service du public pour le compte de CF RIDEAU CENTRE est correctement formé et connaît les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés pour accéder à ses biens et services.

4.3 Animaux d'assistance

Aux fins de la présente politique :

« Chien-guide » s'entend de « chien d'aveugle » au sens de l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles.*

« Animal d'assistance » s'entend d'un animal qui assiste une personne handicapée où il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap. Il est possible de vérifier le statut de l'animal d'assistance au moyen d'un certificat du gouvernement ou d'une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap. Il s'agit « *de toute évidence* » d'un animal d'assistance quand cela est évident de par l'apparence de l'animal ou de par ce qu'il fait. Par exemple, un animal peut être considéré de toute évidence comme un animal d'assistance s'il porte un harnais, des sacoches ou un signe indiquant qu'il est un animal d'assistance, ou s'il a un certificat ou une carte d'immatriculation d'une école de dressage pour animaux d'assistance ou une carte d'immatriculation émise par le Procureur général de l'Ontario. C'est aussi le cas si la personne utilise l'animal pour l'aider à faire des choses, comme ouvrir des portes ou apporter des objets.

Les visiteurs de CF RIDEAU CENTRE sont autorisés à être accompagnés de leur chienguide ou d'un autre animal d'assistance partout dans CF RIDEAU CENTRE, à l'exception des zones réservées aux employés ou interdites par la loi.

Le Règlement de l'Ontario 562 en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* stipule que les animaux ne sont pas autorisés dans des endroits où des aliments sont fabriqués, préparés, manipulés, servis, étalés, entreposés, vendus ou mis en vente. Il fait effectivement une exception pour les chiens d'assistance en les autorisant là où des aliments sont normalement servis, vendus ou mis en vente.

Il peut y avoir des cas rares où, pour des motifs concernant la santé et la sécurité d'une autre personne, permettre à une personne handicapée d'entrer sur les lieux et d'être accompagnée par son animal d'assistance nécessite examen. Dans le cas rare où la santé et la sécurité d'une personne pourraient être gravement mises en péril en raison de la présence d'un animal d'assistance sur des lieux ouverts au public, le surveillant de la sécurité de CF RIDEAU CENTRE doit être immédiatement informé. Le surveillant de la sécurité examinera en détail toutes les options possibles pour permettre en toute sécurité à l'animal de pénétrer sur les lieux et tiendra compte de tous les facteurs et éléments pertinents dans la recherche d'une solution qui réponde aux besoins des deux personnes.

4.4 Personnes de soutien

Aux fins de la présente politique :

« Personne de soutien » s'entend de toute personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider en ce qui concerne la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès à des biens ou services.

Une personne de soutien peut aider une personne handicapée à utiliser les toilettes ou les salles d'essayage ou l'aider en cas de trouble de l'élocution de manière à faciliter la communication. La personne de soutien peut être un professionnel qui perçoit une rémunération, une personne bénévole, une amie ou un ami ou un membre de la famille.

Les visiteurs de CF RIDEAU CENTRE sont autorisés à être accompagnés d'une personne de soutien pour accéder à nos biens et services. Il ne sera jamais interdit à une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien d'avoir accès à cette personne pendant qu'elle se trouve sur les lieux de CF RIDEAU CENTRE.

4.5 Avis de perturbations des services

Les personnes handicapées comptent souvent sur des installations et des services particuliers de CF RIDEAU CENTRE et, à ce titre, les perturbations dans leur fonctionnement peuvent nuire à

l'expérience du client lors de sa visite au centre commercial. Les ascenseurs, les appareils élévateurs pour personnes handicapées, l'accès au périmètre, les toilettes sans obstacle, l'eau, le chauffage et la climatisation sont au nombre de ces services et, pour cette raison, toute perturbation dans leur fonctionnement doit être communiquée adéquatement.

Tous le personnel d'administration, du service à la clientèle et du fonctionnement de l'immeuble de CF RIDEAU CENTRE sera informé dès la constatation d'une perturbation du service de l'une ou l'autre des installations mentionnées ci-dessus.

4.5.1 Avis d'une perturbation planifiée touchant les services de base d'accessibilité de l'immeuble

1) L'un des deux chefs de service interne, Joe Bampton, directeur des opérations ou Scott Russell, directeur adjoint des opérations de CF RIDEAU CENTRE informera les locataires de bureaux du 10, rue Rideau et les détaillantslocataires individuels de CF RIDEAU CENTRE de toute perturbation planifiée ou future sept jours à l'avance. Les services de marketing et de sécurité (y compris le poste de garde) seront également informés.

2) Cet avis concernant la perturbation sera communiqué aux locataires par voie de note de service écrite.

3) La communication transmise aux locataires devra contenir les informations suivantes :

i) La durée prévue de la perturbation;
ii) Les installations ou services de remplacement disponibles.

4) Chacun des locataires communiquera avec son personnel en interne et l'invitera à signaler la perturbation du service aux intervenants et aux clients qui ont un rendez-vous prévu, s'il y a lieu.

5) En règle générale, les perturbations planifiées doivent être communiquées aux locataires concernés sept jours à l'avance. Les représentants des locataires sont responsables de leur communication interne respective.

6) Une fois le service rétabli, le service des opérations ou le poste de garde informera de la fin de la perturbation les représentants des locataires de bureaux et de commerces de détail au moyen d'une communication par courriel ou par téléphone ou d'une note de service écrite (selon les besoins).

7) CF RIDEAU CENTRE informera le public à l'avance de toute perturbation planifiée de services en affichant sur son site Web tous les travaux prévus ou futurs qui peuvent affecter les services du centre commercial. Il affichera également un message aux entrées les plus proches des installations concernées par la perturbation planifiée. L'avis devrait comprendre les informations suivantes :

i) La raison de la perturbation;
ii) La durée prévue de celle-ci;
iii) Une description des installations ou des services de remplacement, si disponibles.

4.5.2 Avis d'une perturbation non planifiée (imprévu ou urgence) touchant les services de base d'accessibilité de l'immeuble

Dès la constatation d'une perturbation non planifiée dans les services de base de l'immeuble, un avis doit être transmis le plus tôt possible aux représentants des locataires pour veiller à ce qu'ils soient rapidement informés.

1) Le service des opérations ou celui de la sécurité de CF RIDEAU CENTRE doit informer le poste de garde de toute perturbation non planifiée.

2) Joe Bampton, directeur des opérations, ou Scott Russell, directeur adjoint des opérations doit informer les représentants des locataires de bureaux et de commerces de détail au moyen d'une communication par courriel ou par téléphone ou d'une note de service écrite (selon les besoins) et par un message du système de notification en cas d'urgence.

3) La communication transmise aux locataires ou le message du système de notification en cas d'urgence contiendra les informations suivantes :

iii) La durée prévue de la perturbation;
iv) Les installations ou services de remplacement disponibles.

4) Chacun des locataires communiquera avec son personnel en interne et l'invitera à signaler la perturbation du service aux intervenants et aux clients, s'il y a lieu.

5) Une fois le service rétabli, Joe Bampton, directeur des opérations ou Scott Russell, directeur adjoint des opérations informera de la fin de la perturbation les représentants des locataires de bureaux et de commerces de détail au moyen d'une communication par courriel

ou par téléphone ou d'une note de service écrite (selon les besoins) et par un message du système de notification en cas d'urgence.

4.5.3 Perturbation touchant les services de locataires – locataires ou étage particuliers (immeuble à bureau du 10, rue Rideau)

1) Les locataires de bureaux du 10, RUE RIDEAU, ou leur représentant désigné, doivent informer le service des opérations ou le poste de garde de la perturbation.

2) Le poste de garde dépêchera sur place le surveillant de la sécurité et le responsable du fonctionnement de l'immeuble pour commencer une enquête afin de déterminer si la perturbation du service est isolée ou si elle s'étend à tout l'immeuble.

3) Si l'on détermine que la perturbation est isolée, des avis seront transmis par courriel ou par téléphone aux locataires de bureaux des secteurs touchés.

4) La communication transmise aux locataires ou le message du système de notification en cas d'urgence contiendra les informations suivantes :
v) La durée prévue de la perturbation;
vi) Les installations ou services de remplacement disponibles.

5) Si la perturbation nuit à la capacité des locataires de bureaux à conduire leurs activités, le surveillant de la sécurité affichera également un avis dans le hall du bâtiment touché afin d'informer les visiteurs de la perturbation avant qu'ils n'entrent dans les bureaux des locataires.

6) Chacun des locataires communiquera avec son personnel en interne et l'invitera à signaler la perturbation du service aux intervenants et aux clients qui ont un rendez-vous prévu, s'il y a lieu.

7) Une fois le service rétabli, le service des opérations ou le poste de garde informera de la fin de la perturbation les représentants des locataires de bureaux par courriel ou par téléphone. Tous les messages affichés concernant la perturbation seront alors enlevés.

8) CF RIDEAU CENTRE informera les membres du public qui sont sur place de toute perturbation non planifiée de la façon suivante :

- Les perturbations dans le fonctionnement des installations ou des services seront affichées sur le site Web de CF RIDEAU CENTRE www.cfrideaucentre.com;

- Un message sera affiché à toutes les entrées extérieures du centre commercial donnant accès au public;

- Un message sera affiché à l'intérieur du centre commercial aux endroits où les clients pourraient avoir accédé au centre par l'entremise de boutiques ou d'installations qui disposent d'une entrée extérieure publique. Cela comprend les entrées de grands magasins (Nordstrom, La Baie d'Hudson), de l'hôtel Westin Ottawa et du Centre Shaw.

5.0 Politique d'information et de communications

Aux fins de la présente politique :

« Aides à la communication » s'entend du sous-titrage, des aides à la communication alternatives et augmentatives, du langage clair, de la langue des signes et d'autres aides qui favorisent une communication efficace.

« Formats accessibles » s'entend des textes en gros caractères, en polices claires, en formats audio et électroniques enregistrés, en braille et en d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

« Site Web extranet » s'entend d'une extension sécurisée d'un intranet ou d'un réseau interne d'une organisation à laquelle ont accès des utilisateurs de l'extérieur par le biais d'Internet.

« Site Web Internet » s'entend d'un ensemble de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres ressources numériques, qui est accessible au public par l'intermédiaire d'une adresse relative à un même identificateur de ressource uniforme (URI).

« Site Web intranet » s'entend d'un site Web interne d'une organisation servant au partage privé et sécurisé de quelque partie que ce soit de ses systèmes d'information ou de ses systèmes opérationnels et comprend des sites Web extranet.

« Nouveau site Web Internet » s'entend d'un site Web ayant un nouveau nom de domaine ou d'un site Web ayant déjà un nom de domaine, mais qui subit d'importantes modifications.

« Nouveau site Web intranet » s'entend d'un site Web intranet ayant un nouveau nom de domaine ou d'un site Web intranet ayant déjà un nom de domaine, mais qui subit d'importantes modifications.

5.1 Accessibilité au site Web

À partir du 1er janvier 2014, tous les nouveaux produits Web devront également se conformer à la norme W3C WCAG 2.0 du niveau A. Il peut s'agir de la conception de site Web, de sites Web Internet ou intranet ou d'applications Web susceptibles d'être modifiées directement par Cadillac Fairview ou par l'intermédiaire d'une relation contractuelle.

5.2 Disponibilité de l'information en médias substituts

Les informations de CF RIDEAU CENTRE seront mises à la disposition du public, sur demande, dans un format accessible ou avec une aide à la communication. Bien que l'information demandée dans ces formats soit communiquée le plus tôt possible, les délais d'attente dépendront du format.

6.0 Politique d'emploi

Des mesures d'adaptation **doivent** être prises pour les candidats choisis à l'évaluation ou au processus de recrutement, sur demande. Des mesures d'adaptation appropriées **doivent** être prises de manière à combler les besoins d'accessibilité du candidat.

Les candidats retenus **doivent** être informés de la possibilité des mesures d'adaptation et **doivent** recevoir la politique des mesures d'adaptation lorsqu'ils reçoivent une offre d'embauche.

6.1 Informations sur l'intervention d'urgence en milieu de travail

Les procédures d'urgence en milieu de travail, les plans et les renseignements relatifs à la sécurité seront mises à la disposition du personnel de CF RIDEAU CENTRE, sur demande, dans un format accessible ou avec une aide à la communication. Bien que l'information demandée soit communiquée le plus tôt possible, les délais d'attente dépendront du format demandé.

6.2 Plans individualisés d'intervention d'urgence pour les employés de Cadillac Fairview

Les membres du personnel handicapés de CF RIDEAU CENTRE qui peuvent avoir besoin d'assistance dans une situation d'urgence sont invités à faire part de leurs besoins d'accessibilité à leur superviseur immédiat, afin que des plans individualisés de mesures d'adaptation en cas d'urgence puissent être élaborés. Les plans individualisés seront créés à l'aide du modèle de l'entreprise. Le plan d'intervention d'urgence peut comprendre d'autres employés qui viennent en aide aux personnes handicapées. Le plan d'intervention d'urgence sera distribué aux personnes chargées de fournir de l'assistance, moyennant l'accord de l'employé qui demande de l'assistance. Ces renseignements seront gardés confidentiels.

7.0 Formation

Afin de respecter l'engagement de CF RIDEAU CENTRE visant à assurer une « expérience du client » qui répond aux attentes de tous les visiteurs, un programme de formation sera mis en place pour tout le personnel du service à la clientèle et de la sécurité. Le programme de formation est offert par l'intermédiaire d'Internet et fournit des renseignements sur l'assistance apportée aux personnes souffrant de divers handicaps.

Voici quelques-uns des sujets qui seront abordés dans le cadre du programme :

1. Un aperçu des objectifs de la LAPHO.

2. Un aperçu des obligations qui résultent des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des normes d'accessibilité intégrées.

3. Formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de divers handicaps.

4. Informations sur les façons appropriées d'interagir avec les personnes handicapées.

5. Un aperçu de l'obligation de l'entreprise de fournir, sur demande, de l'information en médias substituts et avec des aides à la communication. Les sujets suivants seront notamment abordés :

a. Examen des différents types de médias substituts;

b. Examen des aides à la communication (langue des signes, gestes, pancartes avec symboles, synthétiseurs de voix, etc.);

c. Examen du fournisseur (lorsqu'il est connu) de médias substituts de l'entreprise et du processus de transposition de l'information sur des médias substituts;

d. Examen du système de suivi utilisé pour les médias substituts offerts sur demande.

6. Formation sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels ou qui ont besoin de l'assistance d'un chienguide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

7. Information sur la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles à CF RIDEAU CENTRE qui peuvent aider les personnes handicapées à accéder aux services des locataires du centre, tels que : les fauteuils roulants, les ascenseurs, les escaliers roulants, les portiers automatiques.

8. Formation sur les procédures à suivre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à CF RIDEAU CENTRE ou aux locaux de l'un de ses nombreux locataires.

9. Information contenue dans le présent document.

Outre la formation du service à la clientèle mentionnée ci-dessus, le personnel de direction et de supervision sera formé à l'égard de nos obligations en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Des dossiers de formation concernant la formation mentionnée ci-dessus seront conservés au bureau du développement organisationnel de Cadillac Fairview, 20, rue Queen Ouest, 5e étage, Toronto, ON M5H 3R4. Les dossiers de formation renferment les noms des employés de CF RIDEAU CENTRE, ainsi que les dates d'achèvement de leur formation.

CF RIDEAU CENTRE proposera une formation continue à tous les employés, suivant les besoins.

8.0 Processus de rétroaction du service à la clientèle

Afin d'offrir à ses visiteurs le niveau de service le plus élevé, CF RIDEAU CENTRE a mis sur pied un processus de rétroaction du service à la clientèle.

Dès réception d'une plainte, l'employé recevant la plainte la transmettra sans tarder à Brian O'Hoski directrice générale. Une première réponse sera transmise dès que possible, généralement dans un délai de trois jours ouvrables. Cette communication accusera réception de la plainte et indiquera que celle-ci fait l'objet d'un examen. CF RIDEAU CENTRE tiendra compte des besoins d'accessibilité de la personne dans le cadre de la communication, de la réception ou de la réponse en lien avec la plainte. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec la directrice principale, Communications, au 1-416-598-8208.

Toutes les demandes de renseignement, les commentaires et les plaintes des clients peuvent être transmis de l'une ou l'autre des façons suivantes :

En personne (verbalement) : CF RIDEAU CENTRE
Bureau de gestion
50, rue Rideau, bureau 300
Du lundi au vendredi, de 8:30 h à 16:30 h

Service à la clientèle 50, rue Rideau (3e niveau de la cour Rideau)
Du lundi au vendredi, de 10 h à 20 h 00
Le samedi de 10 h à 20 h 00
Le dimanche de 11 h 00 à 18 h 00

Par téléphone : CF RIDEAU CENTRE
Bureau de gestion (6132366565)
Service à la clientèle (6132366565, poste 121247)

Par la poste : CF RIDEAU CENTRE
Bureau de gestion
50, rue Rideau, bureau 300
Ottawa (Ontario) K1N 9J7
Att. : Brian O'Hoski, directure générale

Courriel : Brian O'Hoski
Brian.Ohoski@cadillacfarivew.com

Les clients handicapés sont invités à faire part de leurs commentaires de quelque façon qu'ils jugent la plus commode pour eux. Les réponses leur seront fournies, sur demande, en média substitut ou avec une aide à la communication.

9.0 Plan pluriannuel d'accessibilité et rapports d'étape annuels

Cadillac Fairview et CF RIDEAU CENTRE prépareront et communiqueront un plan pluriannuel d'accessibilité visant à répondre aux exigences de conformité du Règl. de l'Ont. 191/11 et du Règl. de l'Ont. 413/12. Cadillac Fairview et CF RIDEAU CENTRE prépareront et communiqueront également des rapports d'étape annuels qui décriront les mesures prises pour atteindre les buts et les objectifs du plan pluriannuel.

10.0 Préparation aux situations d'urgence

La gestion des incidents impliquant des personnes handicapées est traitée dans le plan d'intervention d'urgence du centre commercial, et en cas d'incendie, dans le plan propre à l'intervention en situation d'incendie. Ces plans décrivent les exigences opérationnelles et les obligations du personnel d'aider les personnes handicapées et leurs personnes de soutien ou animaux d'assistance.

10.1 Procédures d'urgence, plans et information sur la sécurité publique

Les procédures d'urgence, les plans et l'information sur la sécurité publique qui sont accessibles au public, y compris toutes les mises à jour pertinentes, seront mis à la disposition du public et fournis, sur demande, dans un format accessible ou avec une aide à la communication. Bien que l'information demandée soit communiquée le plus tôt possible, les délais d'attente dépendront du format demandé.

Le personnel de CF RIDEAU CENTRE recevra une formation sur les politiques et les procédures d'intervention d'urgence se rapportant aux personnes handicapées, y compris sur la façon de communiquer des informations d'urgence, d'offrir de l'assistance pour l'évacuation des personnes handicapées et de repérer des voies d'évacuation accessibles et sûres.

Outre les plans en place, il est prudent de maintenir un équipement de base sur le site qui peut être utile aux personnes ayant besoin d'assistance en raison de leur handicap.

L'équipement qui peut être utilisé comprend ce qui suit :

Pour les tours ou les immeubles à plusieurs étages

a) Fauteuils roulants, fauteuils de sauvetage ou appareils élévateurs manuels;
b) Zones d'attente prédéterminées à chaque étage.

Pour tous les bâtiments

a) Fauteuils roulants et cannes;
b) Piles;
c) Tableau et matériel pour écrire.

11.0 Plan de communication et disponibilité de cette politique

CF RIDEAU CENTRE informera le public de la disponibilité de ces politiques et procédures et de sa conformité avec les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO. Par conséquent, nous remettrons une copie de cette politique aux personnes qui en font la demande en tenant compte de leurs besoins d'accessibilité. Cela peut comprendre, mais sans s'y limiter, le recours aux formats suivants :

- Gros caractères, braille;
- Format audio, tels que cassettes ou format numérique;
- Résumés de l'information faciles à lire et simplifiés.

CF RIDEAU CENTRE fait appel à son propre fournisseur de médias substituts. Pour obtenir, sur demande, la présente politique en médias substituts, les personnes handicapées sont priées de s'adresser à :

CF RIDEAU CENTRE, Bureau de gestion
50, rue Rideau, bureau 300, Ottawa (Ontario) K1N 9J7
Att. : Brian O'hoski, Directure Directure Générale
Téléphone : 6132366565, poste 121227
Courriel : brian.ohoski@cadillacfairview.com

Une copie de cette politique sera également affichée sur le site Web de CF RIDEAU CENTRE (http://www.cfrideaucentre.com/FR/Pages/default.aspx) dans un format accessible (c.àd. PDF accessible).

12.0 Processus de révision

La présente politique sera révisée au moins une fois par année par le personnel compétent de CF RIDEAU CENTRE. Le processus de révision peut toutefois être affecté par les règlements de la LAPHO à mesure qu'ils sont annoncés. Par conséquent, cette politique fera également l'objet d'une révision dès l'introduction de nouvelles normes d'accessibilité en application à la LAPHO de 2005, de manière à assurer leur intégration et leur uniformité dans le document. La politique peut être modifiée pour assurer la pleine conformité avec la LAPHO de 2005.

DATE DE LA VERSION ORIGINALE DE LA POLITIQUE : le 31 octobre 2011
DERNIÈRE MISE À JOUR : le 1 décembre 2021
SERVICE RESPONSABLE : CF RIDEAU CENTRE – Brian O'Hoski, directure générale

LEVEL 3

Mackenzie King Bridge

LEVEL 2

Rideau Street

LEVEL 1

Rideau Street