POLITIQUE D’ACCESSIBILITÉ

Janvier 2024

TABLE DES MATIÈRES

Conformément aux règlements 429/07 et 191/11 de la LAPHO
Y compris les échéances de conformité prévues entre 2012 et décembre 2024

SOMMAIRE 4

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ 5

1.0 Objet et portée 5

2.0 Définitions 5

3.0 Engagement envers l'accessibilité 6

4.0 Politique d'accessibilité des services à la clientèle 6

4.1 Communiquer avec les personnes handicapées 6

4.2 Dispositifs d'assistance 7

4.3 Animaux d'assistance 7

4.4 Personnes de soutien 8

4.5 Avis d'interruption de service 9

4.5.2 Avis d'interruption non planifiée (causée par un imprévu ou une urgence) des services d'accès aux immeubles de base 9

5.0 Politique sur l'information et la communication 9

5.1 Accessibilité des sites Web 10

5.2 Accessibilité de l'information dans un autre format 10

6.0 Politique en matière d'emploi 10

6.1 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail 11

6.2 Plans d'intervention d'urgence individualisés pour les employés de Cadillac Fairview 11

7.0 Formation 11

8.0 Rétroaction sur le service à la clientèle 12

9.0 Plan d'accessibilité pluriannuel et rapports de progrès annuels 13

10.0 Préparation en cas d'urgence 14

10.1 Procédures d'urgence, plans et renseignements sur la sécurité publique 14

11.0 Plan de communication et accessibilité de cette politique 14

12.0 Processus de révision 15

SOMMAIRE

Adopté par l'Assemblée législative de l'Ontario, la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) facilitera un accès complet dans toute la province d'ici 2025.

Pour y parvenir, la LAPHO devra élaborer, mettre en œuvre et appliquer des normes dont les principes et exigences guideront l'accessibilité dans les domaines suivants :

- services à la clientèle
- information et communications
- transport
- milieu bâti
- emploi

Les normes d'accessibilité seront établies par règlement en vertu de la Loi et entreront en vigueur selon des échéances échelonnées. Il faut noter que 2025 est une date butoir proposée et que les organisations visées devront respecter des échéances bien antérieures en matière d'accessibilité.

Entré en vigueur le 1er janvier 2008, le premier règlement (429/07) établi en vertu de la LAPHO porte sur l'accessibilité pour les services à la clientèle et doit être respecté dès le 1er janvier 2012. En résumé, le règlement exige la rédaction d'une politique d'accessibilité des services à la clientèle et la formation du personnel, des agents et des bénévoles qui fournissent des biens et services au nom de Cadillac Fairview.

Adopté le 7 juin 2011, le second règlement (191/11) établi en vertu de la LAPHO met en application les Normes d'accessibilité intégrées et prévoit des échéances échelonnées de janvier 2012 à janvier 2021. Cette norme vise les domaines suivants :

- Information et communications
- Emploi
- Transport (sans objet pour Cadillac Fairview) et
- Conception des espaces publics — Règl. de l'Ont. 413/12

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

1.0 Objet et portée

La présente politique de Cadillac Fairview constitue une mise à jour de la politique en vigueur sur l'accessibilité des services à la clientèle et met en application le règlement de l'Ontario 429/07, régi par les Normes d'accessibilité des services à la clientèle, et les règlements de l'Ontario 191/11 et 413/12 régis par les Normes d'accessibilité intégrées (information et communication, emploi, transport, conception d'espaces publics) en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

2.0 Définitions

Handicap désigne :

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.

La description ci-dessus comprend les handicaps de gravité diverse, visibles ou non, et ceux dont les effets sont intermittents.

Personnelle, l'information concernant le handicap de toute personne doit être traitée en toute confidentialité.

3.0 Engagement envers l'accessibilité

Dans sa mission, Cadillac Fairview s'efforce toujours de fournir ses biens et services aux personnes handicapées dans le respect de leur dignité et de leur indépendance. Cadillac Fairview tient à offrir aux personnes handicapées l'égalité d'accès à ses biens et services ou à leur proposer des solutions raisonnables qui leur permettent de profiter de services identiques ou similaires, au même endroit et d'une façon similaire que les autres visiteurs.

Dans sa politique, Cadillac Fairview soutient l'accessibilité pour les personnes handicapées en s'appuyant sur des principes fondamentaux : dignité, indépendance, inclusion, intégration, réceptivité et égalité des chances.

Cadillac Fairview s'engage à respecter la LAPHO et ses normes d'accessibilité. Nous garantissons l'accessibilité et les aménagements nécessaires pour les personnes handicapées en vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, des Normes d'accessibilité intégrées et de toutes les autres normes qui pourraient être établies par la LAPHO et conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario.

Cadillac Fairview vise l'excellence lorsqu'elle sert ses clients, y compris les personnes handicapées, et entend assumer comme suit ses fonctions et responsabilités en application des Normes d'accessibilité de la LAPHO pour les services à la clientèle et des Normes d'accessibilité intégrées :

4.0 Politique d'accessibilité des services à la clientèle

4.1 Communiquer avec les personnes handicapées

Cadillac Fairview prendra des mesures raisonnables pour communiquer avec les personnes handicapées en utilisant des moyens qui tiennent compte de leur handicap et de leurs besoins en matière d'accessibilité.

Cadillac Fairview veillera à ce que le personnel, les bénévoles ou ses représentants auprès du public soient bien formés aux communications avec les visiteurs présentant divers handicaps.

4.2 Dispositifs d'assistance

Aux fins de la présente politique :

Matériel d'aide médicale désigne : Un dispositif d'assistance, y compris les respirateurs et le matériel d'oxygène portatif.

Dispositif d'assistance à la mobilité désigne : Une canne, un déambulateur ou une aide similaire.

Dispositif d'assistance personnel désigne : Toute aide médicale ou technique, que ce soit pour la communication, la cognition ou la mobilité personnelle, qui sert à augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les dispositifs d'assistance comprennent sans s'y limiter : fauteuils roulants, déambulateurs, synthétiseurs de parole, appareils de télécommunications pour personnes sourdes (ATS), technologies informatiques, cannes et appareils acoustiques.

Cadillac Fairview s'engage à servir les personnes handicapées qui emploient des dispositifs d'assistance pour obtenir ses biens et services ou en bénéficier.

Les personnes handicapées sont autorisées et encouragées à utiliser leurs dispositifs d'assistance pour accéder à nos installations et à nos biens et services. L'utilisation des dispositifs d'assistance, notamment pour la communication, la cognition, la mobilité personnelle et l'aide médicale, est permise dans toutes nos installations qui sont accessibles.

Cadillac Fairview informera le public de tout dispositif d'assistance mis à sa disposition à ses propriétés, notamment les fauteurs roulants et les poussettes.

L'entreprise signalera aussi les installations qui y sont aménagées, notamment les ascenseurs et les toilettes faciles d'accès.

Le personnel de Cadillac Fairview doit aussi savoir comment utiliser les dispositifs d'assistance proposés aux clients et où sont situés les ascenseurs et les toilettes faciles d'accès.

Cadillac Fairview verra aussi à ce que le personnel et les agents au service du public reçoivent la formation nécessaire et connaissent les divers dispositifs d'assistance destinés aux clients handicapés qui utilisent ses biens et services.

4.3 Animaux d'assistance

Aux fins de la présente politique :

Chien-guide désigne : Un chien d'aveugle défini à l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles.*

Animal d'assistance désigne : Un animal d'assistance pour une personne handicapée lorsque la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap. Pour prouver le rôle de l'animal, la personne handicapée peut fournir un certificat gouvernemental ou une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que l'animal répond à un besoin lié au handicap. L'animal est *« de toute évidence »* un animal d'assistance lorsque son apparence ou ses activités l'indiquent. Par exemple, un animal est de toute évidence un animal d'assistance s'il porte un harnais, des sacoches, un insigne qui l'identifie comme tel ou qu'un certificat ou une carte d'identité d'une école de formation ou du Procureur général de l'Ontario le confirme. Cette évidence ressort également si la personne utilise l'animal pour exécuter certaines tâches, comme d'ouvrir les portes ou de rapporter des articles.

Un visiteur peut être accompagné de son chien-guide ou d'un autre animal d'assistance partout chez Cadillac Fairview, sauf dans les endroits réservés au personnel ou interdits par la loi.

Sous le régime de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, le règlement de l'Ontario 562 stipule que les animaux sont interdits dans les endroits utilisés pour fabriquer, préparer, transformer, manipuler, servir, étaler, entreposer, vendre ou mettre en vente des aliments. Les chiens d'assistance n'en sont pas exemptés dans les lieux où les aliments sont normalement servis, vendus ou mis en vente.

Dans de rares cas, afin de préserver la santé et la sécurité d'une autre personne, l'autorisation d'accéder aux lieux en compagnie d'un animal d'assistance doit être évaluée avant d'être accordée à une personne handicapée. Si la présence d'un animal d'assistance dans des lieux publics menace sérieusement la santé et la sécurité d'une autre personne, le superviseur à la sécurité de Cadillac Fairview doit en être informé immédiatement. Il analysera toutes les options afin d'autoriser en toute sécurité la présence de l'animal en tenant compte de tous les facteurs pertinents afin de trouver une solution qui répond aux besoins des deux personnes.

4.4 Personnes de soutien

Aux fins de la présente politique :

Personne de soutien désigne : Toute personne qui accompagne une personne handicapée 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.

Une personne de soutien — que ce soit un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami — peut aider une personne handicapée à utiliser les toilettes ou le vestiaire ou à communiquer dans le cas de troubles de la parole.

En aucun cas, une personne handicapée ne doit être privée de la personne de soutien qui l'accompagne dans les immeubles de Cadillac Fairview.

4.5 Avis d'interruption de service

Chez Cadillac Fairview, les personnes handicapées comptent souvent sur certains équipements et services dont l'interruption peut nuire à l'expérience client durant la visite au centre. Les ascenseurs, les appareils de levage personnels, les périmètres d'accès, les toilettes sans obstacle, l'eau, le chauffage et la climatisation font partie de ces services dont l'interruption doit être communiquée de manière appropriée.

Le personnel administratif, le service à la clientèle et les employés chargés de l'exploitation des immeubles de Cadillac Fairview seront prévenus dès l'interruption de l'un de ces services.

4.5.1 Avis d'interruption planifiée des services d'accès aux immeubles de base

Veuillez consulter le plan d'action approprié sur le site Web de la propriété.

4.5.2 Avis d'interruption non planifiée (causée par un imprévu ou une urgence) des services d'accès aux immeubles de base

Veuillez consulter le plan d'action approprié sur le site Web de la propriété.

4.5.3 Interruption des services aux locataires — Cas isolé concernant un locataire ou un étage précis

Veuillez consulter le plan d'action approprié sur le site Web de la propriété.

5.0 Politique sur l'information et la communication

Aux fins de la présente politique :

Aides à la communication désigne : le sous-titrage, les méthodes de communication améliorée et alternative, le langage simple, le langage gestuel et d'autres outils qui facilitent les communications.

Formats accessibles désigne : L'impression en gros caractères, les textes clairs, les formats d'enregistrement audio et électronique, le braille et d'autres formats employés par les personnes handicapées.

Site extranet désigne le prolongement contrôlé de l'intranet ou le réseau interne accessible par Internet aux utilisateurs externes d'une organisation;

Site Internet désigne un ensemble de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres actifs numériques qui renvoient à une même adresse URI (identificateur de ressource uniforme) et qui sont accessibles au public;

Site intranet désigne le site Web interne qu'utilise une organisation pour communiquer de façon privée et sécurisée ses renseignements ou les données de ses systèmes d'exploitation, ce qui inclut les sites extranet;

Nouveau site Internet désigne un site doté d'un nouveau nom de domaine ou un site associé à un nom de domaine existant et soumis à une refonte majeure;

Nouveau site intranet désigne un site intranet doté d'un nouveau nom de domaine ou un site associé à un nom de domaine existant et soumis à une refonte majeure;

5.1 Accessibilité des sites Web

Depuis le 1er janvier 2014, tout nouveau concept de site Web, nouveau site Internet ou intranet ou toute application Web dont Cadillac Fairview détient le contrôle direct ou dans le cadre d'une relation contractuelle qui autorise à modifier un produit doit aussi se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A).

5.2 Accessibilité de l'information dans un autre format

L'information sera mise à la disposition du public dans un format accessible ou, sur demande, grâce à des aides à la communication. Les échéances de production de ces formats dépendront du format demandé, mais seront communiquées le plus tôt possible.

6.0 Politique en matière d'emploi

Des mesures d'adaptation **doivent** être fournies, sur demande, aux candidats sélectionnés pour participer au processus d'évaluation ou de sélection, et **doivent** tenir compte des besoins du candidat en matière d'accessibilité.

Les candidats retenus **doivent** être avisés de la disponibilité de mesures d'adaptation et de la politique connexe lorsqu'ils reçoivent une offre d'emploi.

6.1 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Les procédures, plans et renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail seront mis à la disposition des employés de Cadillac Fairview dans un format accessible ou, sur demande, grâce à des aides à la communication. Les échéances de production dépendront du format demandé, mais seront communiquées le plus tôt possible.

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

Les employés handicapés de Cadillac Fairview qui ont besoin d'assistance en cas d'urgence sont invités à communiquer leurs besoins d'accessibilité à leur supérieur immédiat afin que puisse être préparé un plan individualisé. Ce plan sera créé à partir du modèle de l'entreprise et pourra inclure d'autres employés censés aider la personne handicapée. Avec le consentement de l'employé qui demande assistance, le plan sera transmis en toute confidentialité aux personnes désignées pour l'aider.

7.0 Formation

Soucieuse de son engagement à bien accueillir tous les visiteurs, Cadillac Fairview mettra sur pied un programme de formation pour tous les employés chargés du service à la clientèle et de la sécurité. Hébergée sur Internet, cette formation décrit comment porter assistance aux personnes qui présentent différents handicaps.

Les sujets abordés comprennent :

1. Aperçu des objectifs de la LAPHO;

2. Aperçu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des Normes d'accessibilité intégrées;

3. Directives pour interagir et communiquer avec les personnes selon leur handicap;

4. Erreurs commises dans les interactions avec des personnes handicapées;

5. Aperçu de l'obligation de l'entreprise de fournir sur demande des renseignements sur les autres formats ou aides à la communication :

    a. Revue des différents formats;

    b. Revue des autres aides à la communication (langage gestuel, tableaux avec symboles, synthétiseurs vocaux, etc.);

    c. Revue des fournisseurs d'autres formats (si identifiés) et processus d'obtention de l'information en d'autres formats;

    d. Revue du système de suivi employé pour les autres formats sur demande.

6. Directives pour interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin d'un chien-guide, de tout autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

7. Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs de Cadillac Fairview qui peuvent aider les personnes handicapées à accéder aux services de nos locataires, comme les fauteuils roulants, les ascenseurs, les escaliers mécaniques et les portes automatiques.

8. Marche à suivre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder à une propriété de Cadillac Fairview ou à l'un de nos locataires.

9. Contenu du présent document.

En plus de la formation décrite précédemment destinée aux employés du service à la clientèle, le personnel de gestion et de supervision sera formé à l'égard de nos obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Conservés dans les bureaux de Cadillac Fairview, Développement organisationnel, au 20 Queen Street West, 3e étage, Toronto (Ontario) M5H 3R4, les dossiers de formation contiennent le nom des employés de Cadillac Fairview et les dates d'achèvement de la formation.

Cadillac Fairview assure la formation de tous ses employés selon les besoins.

8.0 Rétroaction sur le service à la clientèle

Soucieuse de préserver l'excellence du service offert aux visiteurs, Cadillac Fairview sollicite leur rétroaction.

Dès la formulation d'une plainte, l'employé qui la reçoit doit la transmettre immédiatement au Service des communications. Traitée le plus tôt possible, normalement dans les trois jours ouvrables, la plainte fait d'abord l'objet d'un accusé de réception pour confirmer que l'examen est en cours.
Cadillac Fairview tient compte des besoins d'accessibilité de la personne au moment de recevoir la plainte ou d'y répondre.

Les demandes de renseignements, la rétroaction et les plaintes des clients peuvent être communiquées de différentes façons :

En personne (verbalement) :

Directeur à la sécurité en milieu de travail et à la sécurité des personnes
20 Queen Street West, 3e étage
Toronto (Ontario) M5H 3R4
Du lundi au vendredi
De 9 h à 17 h

Par téléphone :

416 598-8200

Par écrit :

La Corporation Cadillac Fairview limitée
Directeur à la sécurité en milieu de travail et à la sécurité des personnes
20 Queen Street West, 3e étage
Toronto (Ontario) M5H 3R4

Par courrier électronique :

Visitez www.cadillacfairview.com, cliquez sur « Pour nous joindre », remplissez le formulaire, puis soumettez-le.

Les clients handicapés sont invités à nous faire part de leurs commentaires de la façon la plus commode pour eux. Les réponses leur seront transmises sur demande dans d'autres formats ou aides à la communication.

9.0 Plan d'accessibilité pluriannuel et rapports de progrès annuels

Cadillac Fairview publiera un plan d'accessibilité pluriannuel portant sur les exigences de conformité aux règlements de l'Ontario 191/11 et 413/12, en plus de rapports de progrès annuels décrivant les mesures prises pour atteindre les objectifs du plan.

10.0 Préparation en cas d'urgence

La gestion des incidents concernant les personnes handicapées est détaillée dans le plan d'intervention d'urgence de chaque propriété et, en cas d'incendie, dans le plan prévu à cet effet. Ces plans décrivent les exigences en matière d'opérations et de personnel pour aider les personnes handicapées, les personnes de soutien ou les animaux d'assistance.

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

Les procédures d'urgence, plans et renseignements sur la sécurité publique accessibles au public, notamment leurs mises à jour, seront transmis sur demande dans un format accessible ou grâce à des aides à la communication. Les échéances de production de l'information dépendront du format demandé, mais seront communiquées le plus tôt possible.

Cadillac Fairview formera son personnel aux politiques et procédures d'intervention d'urgence concernant les personnes handicapées, notamment comment communiquer l'information urgente, assister les personnes handicapées lors d'une évacuation et déterminer les issues de secours accessibles et sûres.

En plus des plans existants, il est prudent de conserver certains équipements de base sur place pour les personnes handicapées à assister.

Ce matériel peut comprendre :

Pour les immeubles de grande hauteur ou à étages multiples

a) Fauteuils roulants, chaises de sauvetage ou appareils de levage manuels
b) Aires d'attente désignées à chaque étage

Pour toutes les propriétés

a) Fauteuils roulants et cannes
b) Piles
c) Tableaux et marqueurs

11.0 Plan de communication et accessibilité de cette politique

Cadillac Fairview informera le public de la disponibilité de ces politiques et procédures, et de sa conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et aux Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO. Tout demandeur d'un exemplaire de cette politique la recevra, compte tenu de ses besoins d'accessibilité. Les formats proposés comprennent, sans s'y limiter :

- Impression en gros caractères et braille,
- Format audio, comme les cassettes, ou format audio numérique;
- Résumés simplifiés faciles à lire

Cadillac Fairview fait appel à son propre fournisseur pour les autres formats. Pour obtenir la présente politique dans un format destiné aux personnes handicapées, communiquez avec le **directeur à la sécurité en milieu de travail et à la sécurité des personnes au 416 598-8200.**

Un exemplaire de la présente politique sera aussi hébergé sur le site Web de Cadillac Fairview et des propriétés.

12.0 Processus de révision

La présente politique sera révisée au moins une fois par année. Les annonces relatives aux règlements de la LAPHO peuvent se répercuter sur le processus de révision. Par souci d'intégration et de cohérence, cette politique sera donc aussi révisée dès l'annonce de toute nouvelle norme d'accessibilité prévue par la LAPHO de 2005. Cette politique sera modifiée afin de respecter intégralement la LAPHO de 2005.

Date originale de la politique : 31 octobre 2011
Dernière révision : janvier 2024
Service responsable : Bureau national de la sécurité