

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

Notre responsabilité

Il est de notre responsabilité, en tant que propriétaire et exploitant, de nous assurer que nos terrains de stationnement et installations communes sont facilement accessibles à tous ceux qui les utilisent, y compris les personnes handicapées. En Ontario, la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario oblige chacune des entreprises qui offrent des services dans nos centres commerciaux et autres immeubles à élaborer ses propres politiques et procédures en matière d'accessibilité, en plus de donner une formation à son personnel sur les services aux personnes handicapées. Les politiques et procédures énoncées dans la présente politique s'appliquent (i) aux espaces de nos centres commerciaux et autres immeubles qui sont communs à toutes les entreprises et à tous les fournisseurs de services situés dans ces immeubles, et (ii) aux bureaux et aux centres de service à la clientèle de First Capital (et des membres du même groupe). Toutefois, toute personne qui désire plus de renseignements sur la politique d'une entreprise ou d'un fournisseur de services situés dans l'un ou l'autre des immeubles doit consulter la politique d'accessibilité de l'entreprise ou du fournisseur en question. En Ontario, chaque entreprise ou fournisseur est légalement tenu d'élaborer une politique adaptée à son entreprise ou au type de services qu'il fournit. La présente politique ne concerne que les installations et les espaces communs qui relèvent directement de First Capital.

Les dispositions énoncées dans la présente politique sont fidèles à notre philosophie, soit d'offrir la meilleure expérience possible à nos clients, à nos locataires et à nos employés. Nous mettons cette politique en œuvre dans toutes nos installations au Canada, car nous avons à cœur de fournir des services à la clientèle accessibles à l'ensemble de nos clients, de nos locataires et de nos employés, y compris les personnes handicapées. Nous nous conformerons aux modifications apportées à la législation sur l'accessibilité de l'Ontario et des autres provinces, s'il y a lieu. Cette politique a été élaborée conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et au Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Objectifs

Les objectifs de la présente politique sont les suivants :

1. Cerner les principes fondamentaux et les pratiques que First Capital a adoptés afin d'assurer l'accessibilité des services à la clientèle dans les espaces des centres commerciaux ou autres immeubles qui relèvent directement d'elle.
2. Se conformer à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et au Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
3. Informer tous les locataires et les clients des centres commerciaux et autres immeubles de First Capital, de même que ses employés et fournisseurs de services tiers concernés de la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de First Capital.

Mise en œuvre

Principes

First Capital s'engage à respecter les principes fondamentaux suivants lorsqu'elle fournit des services à toute personne handicapée :

1. Dignité
2. Autonomie
3. Intégration
4. Égalité des chances

First Capital offrira ses produits et services d'une manière qui respecte la dignité de ses locataires, clients et employés handicapés.

La Société offrira des services à la clientèle suivant un modèle qui crée un environnement favorisant l'intégration.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous assurerons que les membres de notre personnel reçoivent la formation nécessaire et connaissent les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des locataires et des clients pour accéder à nos installations. De plus, nous nous assurerons que nos espaces communs sont dotés des installations nécessaires, comme des rampes d'accès, des ascenseurs ou autres mesures d'adaptation, afin de permettre aux personnes handicapées d'y accéder.

Chiens-guides ou animaux d'assistance

First Capital accueillera les chiens-guides ou les autres animaux d'assistance qui

accompagnent des personnes handicapées dans tous les espaces communs qui sont ouverts au public. Des entreprises ou des fournisseurs de services situés dans nos centres

commerciaux et autres immeubles peuvent toutefois imposer des restrictions à cet égard; toute personne devrait donc consulter la politique des entreprises ou des fournisseurs de services où elle souhaite se rendre afin de connaître les restrictions, le cas échéant.

Personnes de soutien

First Capital acceptera les personnes de soutien qui accompagnent des personnes handicapées dans ses immeubles, et ne demandera à ces personnes de soutien aucun droit d'entrée. Des entreprises ou des fournisseurs de services situés dans nos immeubles peuvent toutefois exiger un supplément; toute personne devrait donc consulter la politique des entreprises ou des fournisseurs de services où elle souhaite se rendre pour connaître leur politique à cet égard.

S'il est nécessaire d'intervenir pour protéger la santé ou la sécurité d'une personne handicapée ou de toute autre personne se trouvant dans ses immeubles, First Capital peut exiger qu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée. Dans une telle situation, les employés de la Société doivent :

1. Fonder leur intervention sur des éléments précis et non sur des suppositions;
2. Obtenir des indications de la personne handicapée afin de garantir la confidentialité durant l'intervention;
3. Obtenir l'autorisation de la personne handicapée avant de communiquer toute information sur quelque sujet que ce soit en présence d'autres personnes, y compris sa personne de soutien.

Perturbation des services ou des installations

First Capital donnera un avis en cas de perturbation permanente, temporaire, prévue ou imprévue des services ou des installations situés dans les espaces communs de ses centres commerciaux et autres immeubles (y compris ses bureaux et ses centres de service à la clientèle). Cet avis contiendra les renseignements suivants :

1. La raison de la perturbation;
2. La durée prévue de la perturbation;
3. Les installations ou services de remplacement accessibles à ses clients, à ses locataires et à ses employés, s'il y a lieu.

La Société affichera cet avis dans un endroit visible avant toute perturbation prévue des services ou des installations. En cas de perturbation imprévue, elle informera ses clients, locataires et employés dans les plus brefs délais après avoir été avisée de la perturbation.

Rétroaction

First Capital publiera la présente politique sur son site Web.

Les commentaires de nos clients sont pour nous un moyen de nous assurer de la qualité de la prestation de nos services. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de diverses façons, notamment en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel. Nous prendrons connaissance de toutes les plaintes et de tous les commentaires relatifs à notre prestation de services à la clientèle accessibles et y répondrons dans un délai raisonnable.

Formation

La Société fournira une formation à tous les employés appelés à traiter avec les locataires, les clients ou le public sur la façon de communiquer avec les personnes handicapées et de leur fournir des services. Les questions suivantes seront abordées :

1. Les politiques de First Capital en matière d'accessibilité;
2. Les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
3. La formation portera sur les points suivants :
 - a. Comment interagir et communiquer avec les personnes handicapées;

- b. Comment 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;
- c. Comment aider une personne handicapée qui a de la difficulté à accéder aux produits ou services et comment se servir de l'équipement ou des appareils qui se trouvent sur place ou qui sont fournis autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de produits ou de services aux personnes handicapées;
- d. Comment et quand aviser les personnes en cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations.

Le personnel recevra également toute formation supplémentaire nécessaire par suite de la modification de la présente politique.