

<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (POUR L'ONTARIO ET LE MANITOBA SEULEMENT)</b>	<b>P.P. 7100</b>
	<b>Émission : Juin 2021</b>
	<b>En remplacement de : Juin 2019</b>

## **POLITIQUE ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT**

L'objectif de la Politique 7100 – *Normes d'accessibilité pour les personnes handicapées en matière de service à la clientèle (pour l'Ontario et le Manitoba seulement)* est de créer un environnement plus accessible en identifiant et, dans la mesure du possible, en empêchant et en éliminant les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Les lois provinciales ont établi des normes relatives au service à la clientèle, aux renseignements et aux communications et à l'emploi, afin d'assurer que les biens, les services, les renseignements et les possibilités d'emploi soient, lorsque possible, accessibles de façon égale à tous les membres du public et à tous les employés.

Reitmans (Canada) Ltée s'engage à traiter tous les individus de manière à sauvegarder leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées dans les meilleurs délais et nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences d'accessibilité.

### **ÉTENDUE**

La politique et le plan d'accessibilité pluriannuel s'appliquent à toutes les personnes qui, au nom de Reitmans (Canada) Ltée, traitent avec le public ou différents tiers. Cela inclut nos employés, les bénévoles, les agents et les sous-traitants.

### **DÉFINITIONS**

- i. **Appareil ou dispositif d'aide** - Tout appareil utilisé pour assister une personne dans l'exécution d'une fonction ou de tâches particulières ou pour aider cette personne dans ses activités de la vie quotidienne.
- ii. **Handicap** – Un handicap comprend :

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Handicaps visuels</li> <li>- Déficiences auditives</li> <li>- Surdicécité</li> <li>- Handicaps physiques</li> <li>- Troubles d'apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problèmes de santé</li> <li>- Troubles de la parole ou du langage</li> <li>- Blessure ou handicap couverts par la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</li> </ul>
--	--

- iii. **Animal d'assistance** – Un animal d'assistance est un animal appartenant à une personne handicapée,
  - a) s'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
  - b) si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (POUR L'ONTARIO ET LE MANITOBA SEULEMENT)</b>	<b>P.P. 7100</b>
	<b>Émission : Juin 2021</b>
	<b>En remplacement de : Juin 2019</b>

- iv. **Personne de soutien** – une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider dans ses communications, sa mobilité, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou pour accéder à des biens ou des services.
- v. **Formats accessibles** – alternatives à l'impression standard accessibles aux personnes handicapées. Les exemples incluent les gros caractères de police, le braille, USB, DVD, CD, HTML et MS Word.
- vi. **Aides à la communication** – méthodes pour faciliter la communication dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin. Les exemples incluent les formats de langage clair, le langage des signes, la lecture à voix haute ou l'utilisation de notes écrites pour communiquer.

## I. NORMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

### A. Formats de communication accessibles

Reitmans (Canada) Ltée s'efforce de communiquer avec le public de manière accessible à tous. Les formats accessibles dont nous nous servons présentement comprennent :

- L'imprimé, l'audio, le téléphone, le courrier électronique, l'électronique, Internet et la télécopie
- Un bloc de papier et un stylo sont toujours disponibles dans nos magasins.

Sur demande, la Compagnie fournira des formats accessibles et une aide à la communication tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité. Lorsqu'un format accessible est demandé, la Compagnie consultera le demandeur afin de déterminer si un format accessible ou une aide à la communication est approprié, et s'efforcera de le fournir rapidement.

La Compagnie informera le public de la disponibilité de formats accessibles et de l'aide à la communication sur notre site Web et dans nos magasins.

### B. Commentaires des clients

Reitmans (Canada) Ltée accueille et apprécie les commentaires concernant cette politique, son application ou nos produits et services. Des commentaires peuvent être fournis des façons suivantes :

- i. **En personne** dans n'importe lequel de nos magasins.
- ii. **Par téléphone** au 1-866-REITMANS (734-8626)
- iii. **Par écrit à :**  
Reitmans (Canada) Ltée  
Attention: Département du Service à la clientèle  
250 Sauvé Ouest  
Montréal, QC H3L 1Z2
- iv. Sur notre **site Web corporatif** [www.reitmanscanadalimited.com](http://www.reitmanscanadalimited.com), section « Contactez-nous » ou via nos **sites de bannières individuelles** en utilisant le formulaire « Envoyez-nous un courriel » dans la section « Contactez-nous »

### C. Répondre aux commentaires

<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (POUR L'ONTARIO ET LE MANITOBA SEULEMENT)</b>	<b>P.P. 7100</b>
	<b>Émission : Juin 2021</b>
	<b>En remplacement de : Juin 2019</b>

Reitmans (Canada) Ltée dispose d'un protocole en matière de rétroaction lui permettant de recevoir les commentaires, y compris les plaintes, et d'y répondre. Le protocole en matière de rétroaction de Reitmans (Canada) Ltée est disponible sur demande.

#### *D. Commentaires des employés*

La Compagnie sollicite et reçoit les commentaires de ses employés de différentes façons, notamment verbalement, par écrit, par courrier électronique, par téléphone, dans le cadre de discussions sur le rendement et via des sondages auprès des employés. Sur demande, la Compagnie consultera les employés handicapés et leur fournira des formats alternatifs et l'aide à la communication qui répondent le mieux à leurs besoins.

#### *E. Sites Web accessibles et contenu Web*

Reitmans Canada Ltée s'engage à assurer l'accessibilité, dans ses magasins et en ligne. Nous nous conformerons aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 d'ici août 2021. Une approche par étapes visant à assurer la conformité de chaque site Web des bannières individuelles a débuté en juin 2021.

## **II. NORMES D'EMPLOI**

### **A. Recrutement**

Les mesures d'adaptation offertes aux candidats handicapés lors du processus de recrutement seront disponibles sur la page Carrières du site Web de l'entreprise afin d'en informer les employés et le public.

### **B. Évaluation et sélection**

Les candidats sélectionnés pour une évaluation lors du processus de recrutement seront informés de la disponibilité des mesures d'adaptation ou des processus à utiliser, sur demande. Dans le cas où un candidat sélectionné sollicite des mesures d'adaptation, la Compagnie consultera le candidat et procédera aux ajustements correspondant le mieux à ses besoins en matière de son handicap.

### **C. Offre d'emploi**

La Compagnie informera les candidats lors de l'offre d'emploi de ses politiques décrivant les mesures d'adaptation offertes aux employés handicapés.

### **D. Informer les employés du soutien offert**

La Compagnie informera les employés de nos politiques en matière de soutien aux employés handicapés. Elle s'assurera que les nouveaux employés seront informés au cours du processus d'intégration, et ce dans les meilleurs délais possibles. Toute modification à ces politiques sera également communiquée.

<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (POUR L'ONTARIO ET LE MANITOBA SEULEMENT)</b>	<b>P.P. 7100</b>
	<b>Émission : Juin 2021</b>
	<b>En remplacement de : Juin 2019</b>

**E. Formats accessibles et aides à la communication à l'égard de renseignements sur le lieu de travail**

À la demande d'un employé handicapé, la Compagnie consultera l'employé et déterminera les formats accessibles et l'aide à la communication nécessaires pour effectuer son travail.

**F. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Si nécessaire et lorsque l'employé l'aviserait d'un besoin d'adaptation, la Compagnie fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence aux employés handicapés. Lorsque l'employé a besoin d'assistance en cas d'urgence et avec son consentement, les renseignements seront transmis aux personnes désignées pour fournir une assistance à l'employé handicapé.

**G. Plans d'adaptation individualisés et documentés**

La Compagnie dispose d'un processus permettant l'élaboration d'un plan d'adaptation individualisé pour tout employé l'ayant informé de la nécessité d'un handicap. L'employé sera consulté lors de l'élaboration du plan. Le plan comprendra des Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail si nécessaire et sera réexaminé dans le cas d'un changement de l'handicap ou de travail de l'employé.

**H. Processus de retour au travail**

L'entreprise dispose d'un processus documenté de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap. Si l'absence est due à une blessure couverte par la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, le processus de cette loi sera appliqué.

**I. Gestion du rendement, développement de carrière, avancement professionnel et réaffectation**

La Compagnie tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que des plans d'adaptation individualisés lors de la gestion du rendement, du développement de carrière et des possibilités d'avancement, ou de la réaffectation des employés handicapés.

**III. NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

**A. Appareil ou dispositif d'aide**

Les personnes handicapées sont autorisées, dans la mesure du possible, à utiliser leur propre appareil ou dispositif d'aide lorsqu'elles se trouvent dans nos lieux, afin d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos biens et services.

S'il existe un obstacle physique, technologique ou autre empêchant l'utilisation d'un appareil ou d'un dispositif d'aide dans nos lieux, nous nous efforcerons d'abord de l'éliminer. Si nous ne sommes pas en mesure d'éliminer l'obstacle, nous demanderons à la personne comment elle pourrait être accommodée et quels autres moyens de service lui

<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (POUR L'ONTARIO ET LE MANITOBA SEULEMENT)</b>	<b>P.P. 7100</b>
	<b>Émission : Juin 2021</b>
	<b>En remplacement de : Juin 2019</b>

seraient plus accessibles. Nous ferons de notre mieux pour fournir un autre moyen d'aide à la personne handicapée.

### **B. Accessibilité de nos lieux**

Nous offrons les installations et services qui suivent dans chaque emplacement de Reitmans (Canada) Ltée qui est assujéti à la présente politique afin de permettre aux personnes handicapées d'obtenir des biens ou des services, de les utiliser ou d'en tirer profit :

- Les portes intérieures et extérieures de tous les magasins situés à l'extérieur de centres commerciaux sont dotées d'un dispositif d'ouverture automatique.
- Là où des toilettes publiques sont accessibles, une toilette adaptée est également accessible.
- Tous nos magasins sont équipés d'au moins une cabine d'essayage adaptée.
- L'assistance d'un personnel de vente ayant reçu de la formation.

### **C. Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées peuvent entrer dans les lieux dont Reitmans (Canada) Ltée est le propriétaire ou l'exploitant, accompagnées d'un animal d'assistance et elles peuvent le garder avec elles, si le public a accès à ces lieux, à moins que la Loi exclut l'animal d'assistance des lieux.

S'il n'est pas évident que l'animal soit un animal d'assistance, Reitmans (Canada) Ltée peut demander à la personne handicapée de lui présenter une lettre dans laquelle un médecin ou une infirmière confirme que la personne requiert l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Le personnel recevra une formation sur la façon d'interagir avec une personne handicapée qui est accompagnée d'un animal d'assistance.

### **D. Personnes de soutien**

Une personne handicapée peut entrer dans les lieux dont Reitmans (Canada) Ltée est le propriétaire ou l'exploitant, accompagnée d'une personne de soutien et peut accéder à cette dernière pendant qu'elle se trouve dans ces lieux. Cela inclut les cabines d'essayage et l'aire attenante à celles-ci.

Reitmans (Canada) Ltée peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien si cela est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui se trouvent sur les lieux.

### **E. Avis de perturbations temporaires**

Reitmans (Canada) Ltée avisera les clients handicapés de toute perturbation prévue ou imprévue de ses installations ou liée à l'accès à nos biens et services. L'avis sera affiché à l'entrée des lieux concernés et sur la page d'accueil du site Web des bannières de Reitmans (Canada) Ltée concernées, advenant que la perturbation se prolonge.

<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (POUR L'ONTARIO ET LE MANITOBA SEULEMENT)</b>	<b>P.P. 7100</b>
	<b>Émission : Juin 2021</b>
	<b>En remplacement de : Juin 2019</b>

L'avis contiendra les renseignements suivants :

- Que les installations ou les services ne sont pas disponibles.
- La durée prévue de la perturbation.
- La raison de la perturbation.
- Les installations ou les services de remplacement, si disponibles.

#### **IV. FORMATION ET DOSSIERS**

Reitmans (Canada) Ltée fournira de la formation incluant de la formation continue telle que requise par la Loi, à toutes les personnes visées par la présente politique ainsi qu'à celles chargées d'élaborer la politique et les procédures et pratiques qui s'y rattachent.

##### *A. Le temps de formation*

La formation sera offerte à toutes les personnes visées par la présente politique dans les meilleurs délais après l'assignation des tâches applicables, généralement dans les trente (30) jours suivant la date d'embauche initiale. La formation sera adaptée aux tâches de l'employé. Les superviseurs sont responsables du respect des délais de formation pour leurs subordonnés directs.

##### *B. Documentation de la formation*

La formation fournie, y compris le protocole de formation, les dates auxquelles la formation est fournie et le nombre de personnes auxquelles la formation est fournie doivent être documentés et conservés conformément aux exigences de la Loi.

#### **DOCUMENTATION QUI DOIT ÊTRE MISE À LA DISPOSITION**

La présente politique, ainsi que les pratiques et protocoles qui s'y rattachent, doivent être mis à la disposition de tout membre du public ou de tout employé, sur demande. Une notification à cet effet doit être affichée sur le site Web de Reitmans (Canada) Ltée et sur la plateforme de communication interne de la Compagnie dans la section des politiques et procédures.

#### **FORMAT DES DOCUMENTS**

Reitmans (Canada) Ltée fournira à une personne handicapée les documents, ou les informations contenues dans les documents à fournir en vertu des Normes, dans un format accessible prenant en compte son handicap.