

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU CANADA LIMITÉE

Plan pluriannuel d'accessibilité 2026- 2029

Mise à jour – 31 décembre 2025



Canada Lands Company
Société immobilière du Canada

TABLES DES MATIÈRES

MESSAGE DU COMITÉ	2
GÉNÉRALITÉS	3
SOMMAIRE	5
DÉCLARATION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	6
CONSULTATION	7
DOMAINES PRIORITAIRES EN VERTU DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ	11
Emploi	12
Environnement bâti	15
Technologies de l'information et des communications	17
Communications autres que les technologies de l'information et des communications ...	18
Acquisition de biens, services et installations	19
Conception et prestation de programmes et de services	20
CONCLUSION	22

MESSAGE DU COMITÉ

Message du Comité accessibilité Canada de la Société immobilière du Canada (le « Comité »)

La Société immobilière du Canada limitée et ses filiales (la « **Société** ») s'engagent à améliorer l'accessibilité et l'inclusion en supprimant les obstacles. La Société reconnaît que la création d'un environnement accessible et inclusif au Canada requiert un effort collectif. Les collectivités, les entreprises et les services doivent travailler ensemble pour concrétiser cette accessibilité.

Ce Plan pluriannuel d'accessibilité (« **PPA** ») mis à jour servira de feuille de route actualisée afin que la Société continue d'améliorer ses résultats en matière d'accessibilité et d'inclusion, en harmonisant ses efforts afin de répondre aux attentes du gouvernement fédéral, énoncées dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « **Loi** ») et dans les règlements connexes.

Le PPA mis à jour introduit un nouveau cycle triennal, fixant des objectifs et des échéanciers clairs pour atteindre les objectifs en matière d'accessibilité. Il met également de l'avant l'engagement de la Société en faveur de l'amélioration continue grâce à des évaluations annuelles et des rapports d'avancement, garantissant ainsi la transparence et la responsabilisation.

Teresa Law

Chef des ressources humaines

Présidente, Comité accessibilité Canada

GÉNÉRALITÉS

Coordonnées

Nous vous invitons toujours à nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité aux produits et aux services, et sur la façon dont les employés interagissent avec les autres. Les commentaires peuvent être transmis au service des Ressources humaines de la Société par courriel, par téléphone, en personne ou à l'aide du formulaire accessible [ici](#).

Si vous avez des questions, des commentaires ou des demandes d'accommodement ou si vous voulez obtenir une copie des politiques et procédures de la Société en matière d'accessibilité dans un autre format, veuillez communiquer avec :

Rose Crisostomo, LRHA

Directrice, Ressources humaines

Siège social

1, avenue University, bureau 1700, Toronto (Ontario)

Téléphone : [416 214-1255](tel:416-214-1255)

Courriel : rcrisostomo@clc.ca

Processus de rétroaction sur l'accessibilité

Les commentaires peuvent être positifs ou négatifs (il peut s'agir de plaintes), et concerner les biens, les services, les employés, les installations, les programmes, les accommodements ou d'autres aspects de la Société. Les commentaires peuvent provenir d'un employé de la Société, d'un consultant, d'un visiteur ou de tout membre du grand public. Un employé de la Société qui reçoit des commentaires sur l'accessibilité en discutera avec le service des ressources humaines pour déterminer la réponse à apporter.

Toute personne fournissant un commentaire à la Société recevra immédiatement une réponse du service des ressources humaines. Dans la mesure du possible, une réponse verbale sera donnée à la personne qui a émis un commentaire dans un délai de cinq jours



ouvrables. Une réponse écrite sera transmise à la personne ayant émis le commentaire, dans les dix jours ouvrables, et ce, dans un format compréhensible pour l'auteur.

Si une action est nécessaire, le service des Ressources humaines communiquera avec la personne concernée et collaborera avec elle pour définir les prochaines étapes. Le service des Ressources humaines s'efforcera de résoudre la situation dans les meilleurs délais. Si la tentative de résolution échoue, le cas sera soumis au président-directeur général. La personne qui a émis les commentaires sera informée des mesures prises.

SOMMAIRE

Le PPA mis à jour de la Société sert de cadre stratégique pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles dans toutes les divisions. Ce plan est en phase avec les objectifs opérationnels de chaque division et décrit les mesures générales qui favorisent l'accessibilité et l'inclusion dans l'ensemble de la Société.

Au cours de ce processus d'évaluation, la Société a reconnu que l'emploi ainsi que la conception et la prestation des programmes et services devaient être améliorés, en particulier en prévision des changements réglementaires. Pour remédier à ces enjeux, la Société collaborera avec des groupes de ressources afin d'identifier les obstacles et d'élaborer des plans d'action ciblés en vue d'apporter des améliorations.

Grâce à cette approche globale, la Société réaffirme son engagement à favoriser un environnement inclusif et à garantir un accès équitable pour tous.

Communication du Plan

Le PPA mis à jour est un plan pluriannuel en matière d'accessibilité 2026-2029, et il sera communiqué aux employés et à la collectivité dans son ensemble. Le PPA, les rapports d'avancement et le PPA mis à jour sont disponibles en format PDF accessible sur le site Web de la Société à l'adresse suivante : <https://www.clc-sic.ca/francais/accessibilite>. Il est également possible d'obtenir ces documents sur demande auprès du service des ressources humaines de la Société. Tous les efforts seront faits pour fournir les documents dans d'autres formats, sur demande.

DÉCLARATION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Formation

La Société s'engage à veiller à ce que ses employés reçoivent une formation sur les lois fédérales et provinciales applicables en matière d'accessibilité et de droits de la personne, en mettant l'accent sur la sensibilisation générale, les accommodements en matière d'emploi, les formats alternatifs et la conformité au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.

Une formation sur les politiques et procédures de la Société en matière d'accessibilité sera dispensée en temps opportun aux nouveaux employés. Une formation d'appoint sera offerte lorsque des modifications sont apportées aux lois applicables ou aux politiques et procédures de la Société. La Société s'assurera également que les personnes qui fournissent des produits ou des services pour son compte, ou qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de la Société, ont reçu une formation sur l'accessibilité.

Politiques et procédures en matière d'accessibilité

Pour plus de renseignements sur nos services en matière d'accessibilité ou pour accéder à des versions électroniques du PPA et de notre politique en matière d'accessibilité, consultez le site Web de la Société : <https://www.clc-sic.ca/francais/politiques>.

Conformité aux normes d'accessibilité

La Société s'engage à respecter toutes les obligations et tous les délais imposés aux sociétés d'État dans la *Loi* et les règlements connexes. Pour consulter la *Loi*, veuillez visiter le site Web du gouvernement du Canada : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>

CONSULTATION

Le PPA et les rapports d'avancement ont été élaborés à l'issue de divers processus de consultation, auxquels ont participé la direction, les employés, les comités d'accessibilité, des consultants externes et des membres de la communauté des personnes handicapées. Le consultant tiers a organisé des discussions de groupe avec des membres de la communauté des personnes handicapées, a procédé à un examen et a fourni un résumé des recommandations et des commentaires, qui ont été intégrés dans le PPA. Le PPA mis à jour a également été élaboré à l'issue de divers processus de consultation, notamment auprès de la direction, des employés, des comités d'accessibilité, des membres de la communauté des personnes handicapées et des personnes possédant de l'expérience en cette matière.

Rétroaction

La Société n'a reçu aucun commentaire spécifique concernant son PPA ou ses rapports d'avancement. Étant donné que la Société n'a reçu aucun commentaire sur le plan ni aucun rapport d'avancement via sa procédure actuelle, elle examinera si son processus peut être rendu plus accessible et l'ajustera en conséquence.

Cependant, la division Attractions a reçu des commentaires sur l'accès aux bâtiments et les services reçus, notamment les suivants :

Accès et sorties du bâtiment :

Commentaires sur l'accès au bâtiment.

La distance entre la rampe et l'ascenseur était difficile à parcourir pour une personne à mobilité réduite. Il faudrait en informer les visiteurs avant leur visite.

La résolution de la Société concernant ces commentaires comprenait une mise à jour de son guide d'accessibilité, qui stipule ce qui suit :



« Après avoir passé le contrôle de sûreté, vous pouvez emprunter les ascenseurs rapides pour monter au niveau d'observation principal et aux niveaux supérieurs. Les visiteurs devront emprunter une rampe de 20 mètres (64 pieds) avec une inclinaison de 6 degrés pour accéder à ces ascenseurs. »

Commentaires sur la sortie du bâtiment.

Parfois, les visiteurs ne remarquent pas la porte accessible à la sortie.

La Société a répondu à ces commentaires en installant des panneaux supplémentaires indiquant la sortie accessible et en demandant au personnel de sécurité d'indiquer verbalement aux visiteurs la sortie accessible si nécessaire.

Autres commentaires.

Il est difficile pour les personnes à mobilité réduite d'accéder à la salle à manger et il n'y a pas de file prioritaire ni d'assistance pour les personnes en fauteuil roulant ou ayant des besoins particuliers.

La Société tiendra compte de ces deux aspects lors de la planification future.

Les commentaires positifs reçus portaient notamment sur l'accès aux fauteuils roulants sur place, au stationnement, aux entrées, aux ascenseurs et au service à la clientèle pour les personnes à mobilité réduite.

Service à la clientèle et services reçus :

Commentaires relatifs à la carte Accès 2 :

La politique relative aux accompagnateurs et son extension aux personnes qui ne résident pas en Ontario serait une excellente chose.

La résolution prévoyait notamment de donner aux superviseurs le pouvoir d'accéder à la demande de billet gratuit pour l'accompagnateur, à leur discrétion, lorsque le visiteur n'est pas titulaire de la carte Accès 2.

Commentaires positifs :

La carte Accès 2 pour les personnes handicapées a été acceptée, donc c'était gratuit pour l'accompagnateur et nous n'avons pas eu à faire la file, qui était très longue. C'était un énorme avantage. Merci, Tour CN, d'accueillir les personnes handicapées en leur fournissant des accommodements.

Commentaires relatifs au service à la clientèle :

L'aide apportée par votre équipe a été vraiment extraordinaire, mais c'est la gentillesse et la dignité avec lesquelles cette aide nous a été offerte qui resteront à jamais gravées dans nos mémoires. Merci d'employer des personnes aussi exceptionnelles et de promouvoir une culture d'attention sincère.

Commentaires sur l'Expérience sensorielle réduite :

C'est formidable que vous proposiez l'Expérience sensorielle réduite pour les enfants autistes. Félicitations à l'équipe qui gère ces événements.

Commentaires reçus lors de la discussion de groupe de réflexion avec les employés :

Les documents présentés n'étaient pas dans un format accessible.

Il serait pertinent d'examiner la possibilité de transformer le formulaire de rétroaction en un formulaire dynamique et remplissable sur le site HTML, afin d'éliminer les obstacles.

Il serait souhaitable d'inviter davantage de conférenciers ayant leurs propres expériences vécues.

En tant qu'une société, nous devrions mieux célébrer et mettre en valeur nos réalisations, et peut-être être plus actifs durant la Semaine de l'accessibilité.

Offrir une formation en leadership axée sur l'empathie.

Le plan était facile à comprendre et agréable à suivre.



Dans la mesure du possible, la Société a modifié, révisé ou inclus un objectif afin de répondre aux commentaires reçus.



DOMAINES PRIORITAIRES EN VERTU DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

- Emploi
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications
- Communications autres que les technologies de l'information et des communications
- Approvisionnement en biens, services et installations
- Conception et prestation de programmes et de services

Emplois

La Société s'engage à offrir des possibilités d'emploi équitables et accessibles à toutes les étapes du cycle d'emploi. Elle s'engage notamment à la mise en place de processus de recrutement et de sélection accessibles, à la création de plans d'intervention d'urgence individuels en milieu de travail, ainsi qu'à la fourniture de plans écrits et officiels en matière d'accommodements et de retour au travail. Tous les processus impliquent la consultation de l'employé ou de l'employé potentiel. La Société s'engage également à informer l'ensemble du personnel des politiques et procédures qui soutiennent l'accessibilité sur le lieu de travail.

Initiatives :

1. Collaborer avec des employeurs partenaires externes afin d'identifier et de mettre en œuvre des stratégies visant à améliorer l'accessibilité pour les candidats tout au long du processus de recrutement, notamment en convertissant les formulaires en formats remplissables et en veillant à ce que les formulaires soient rédigés dans un langage simple.

Ressources humaines – Décembre 2026

2. Améliorer la collecte de données relatives à la santé et à la sécurité, y compris les informations relatives à l'évaluation des situations d'urgence pour les personnes handicapées.

Ressources humaines – Décembre 2026

3. Consulter les groupes ressources pour rester informé de la *Loi* et des règlements connexes en lien avec les normes d'emploi, et pour identifier les obstacles à l'accessibilité, en intégrant les changements et les mises à jour dans le PPA.

Ressources humaines – Décembre 2026



4. Rencontrer les employés pour s'assurer qu'ils comprennent leurs responsabilités dans le processus d'identification des obstacles à l'accessibilité et d'amélioration des initiatives et des progrès en matière de documentation.

Ressources humaines – Décembre 2026

5. Identifier les obstacles à l'accessibilité des employés à l'aide de sondages sur l'engagement des employés et de groupes de discussion.

Ressources humaines – Décembre 2027

6. Développer et renforcer les partenariats avec CanWin, Ready, Willing and Able, le Réseau ontarien d'emploi des personnes handicapées et Realize afin d'élargir l'expertise en matière d'accessibilité grâce à des programmes de formation et de sensibilisation ciblés.

Ressources humaines – Décembre 2027

7. Améliorer la compréhension et le respect de la législation en matière d'accessibilité en offrant aux employés une formation d'appoint sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Ressources humaines – Décembre 2027

8. Former les gestionnaires afin d'améliorer leurs connaissances et leur empathie en matière de gestion des personnes handicapées sur le lieu de travail. De plus, mettre en place un atelier destiné aux employés sur la langue des signes pour les personnes malentendantes.

Ressources humaines – Décembre 2027

9. Développer et maintenir une main-d'œuvre qui reflète largement les communautés dans lesquelles la Société mène ses activités, y compris les communautés de personnes handicapées.

Ressources humaines – Décembre 2028



10. Veiller à ce que les employés de la division Immobilier soient formés à la politique, aux plans, aux ressources et aux exigences de déclaration de la Société en matière d'accessibilité.

Immobilier – Décembre 2028

Environnement bâti

La Société s'engage à s'assurer, dans la mesure du possible, que les environnements bâtis et les espaces publics nouvellement construits ou réaménagés sont conçus de manière à prendre en compte la prévention ou l'élimination des obstacles pour tous les utilisateurs. Les changements imprévus à apporter aux espaces publics existants visant à satisfaire à la norme se feront à la discrétion de la Société (y compris les réparations d'urgence ou les changements imposés imprévus ou non planifiés).

Initiatives :

1. Préparer, de concert avec la Ville de Toronto, des plans d'action spécifiques pour améliorer le débarcadère du boulevard Bremner et l'accessibilité pour les piétons utilisant le PATH, y compris les bordures de trottoir, la signalisation, le pavage et les sièges.

Tour CN, Installations et Ingénierie – Décembre 2026

2. Élaborer un plan d'action spécifique concernant le redéveloppement des terrasses extérieures, y compris les sièges, les abris et la signalisation.

Tour CN, Installations et Ingénierie – Décembre 2026

3. Dresser et tenir à jour une liste des mesures d'aménagement visant à améliorer l'accessibilité et à éliminer les obstacles à l'intérieur de l'immeuble pour tous les utilisateurs.

Tour CN, Installations et Ingénierie – Décembre 2026

4. Définir des politiques et des lignes directrices puis envisager leur inclusion dans les nouveaux plans ou les nouvelles directives qui encadrent la conception des espaces publics, en se basant sur les exigences municipales et les commentaires reçus lors



des consultations. Ces politiques et ces lignes directrices devront promouvoir les normes d'accessibilité les plus acceptées.

Gestionnaires de projets immobiliers – Décembre 2028

5. Respecter ou dépasser les exigences en matière d'accessibilité dans la conception et la construction des espaces publics, des lieux publics, de la signalisation et de l'orientation.

Gestionnaires de projets immobiliers – Décembre 2028

6. Tenir compte de l'accessibilité pour tous les utilisateurs lors de la prise de décisions concernant l'acquisition de nouvelles propriétés, la réhabilitation des bâtiments appartenant à la Société, ainsi que la location et la conception des nouveaux bureaux de la Société.

Gestionnaires de projets immobiliers – Décembre 2028

7. Collaborer avec des consultants en accessibilité afin d'élaborer des plans concrets qui intègrent l'accessibilité dans toutes les nouvelles conceptions et améliorent l'accès dans l'ensemble du Parc Downsview.

Parc Downsview – Décembre 2029

Technologies de l'information et des communications

La Société s'engage à rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous les utilisateurs. Cela comprend le matériel et les logiciels qui permettent aux employés et autres personnes d'échanger ou d'effectuer leur travail. Parmi les exemples, on peut citer les sites Web, les applications Web telles qu'Outlook, les documents au format PDF, MS Word ou PowerPoint, les téléphones ou tablettes, ou encore les plateformes virtuelles telles que Zoom ou Microsoft Teams. La Société s'engage également à rendre accessibles toutes les questions liées à la conception, au développement, à l'installation et à la mise en œuvre de systèmes d'information et d'applications visant à répondre aux exigences opérationnelles.

Initiatives :

1. Continuer à se tenir informé de la *Loi* et des règlements connexes, y compris des modifications et des mises à jour des normes en matière de technologies de l'information et des communications.

Technologies de l'information – Décembre 2026

2. Identifier et activer les fonctionnalités d'accessibilité sur tous les appareils et logiciels pertinents fournis aux employés par l'équipe Services partagés TI.

Technologies de l'information – Avril 2027

3. Veiller à ce que tous les sites Web, contenus Web et médias sociaux liés aux projets immobiliers respectent les normes d'accessibilité établies.

Gestionnaires de projets immobiliers – Décembre 2028

Communications autres que les technologies de l'information et des communications

La Société s'engage à rendre l'information et les communications accessibles à tous les utilisateurs. Elle s'engage notamment à ce que l'information imprimée et en ligne soit accessible aux employés et au public, y compris l'information sur les situations d'urgence et la sécurité, ainsi que le contenu du site Web. La Société s'engage également à faire tout son possible pour fournir l'information qu'elle diffuse dans d'autres formats, sur demande.

Initiatives :

1. Installer un système complet de messagerie numérique à la Tour CN.

Tour CN, Communications – Décembre 2026

2. Former les employés à travailler avec les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité et à communiquer avec elles, notamment en utilisant un langage simple et en rendant les documents accessibles.

Tour CN, Communications – Décembre 2026

3. Continuer à se tenir informé des nouveaux outils de communication qui pourraient aider à fournir des informations sur l'accessibilité aux employés et aux visiteurs.

Communications – Décembre 2027

4. Continuer à se tenir informé de la *Loi* et des règlements connexes, y compris les modifications et les mises à jour aux normes relatives aux communications autres que les technologies de l'information et des communications.

Communications – Décembre 2026

5. Réaliser une évaluation d'accessibilité des systèmes d'orientation et de signalisation autour de la Tour CN.

Tour CN, Communications – Décembre 2027

Approvisionnement en biens, services et installations

La Société s'engage à assurer une prise en compte adéquate de l'accessibilité au moment de définir les exigences relatives aux biens, aux services et à l'approvisionnement. Pour s'assurer que les produits de la Société sont conformes aux normes ergonomiques, des instructions et de la documentation de soutien claires sont fournies.

Initiatives :

1. Continuer à se tenir informé de la *Loi* et des règlements connexes, y compris les modifications et les mises à jour aux normes relatives à l'approvisionnement en biens, services et installations.

Services juridiques – Décembre 2026

2. Former les employés concernés dans l'approvisionnement de produits et services accessibles à la *Loi* et aux droits de la personne afin qu'ils comprennent les besoins des personnes handicapées.

Ressources humaines – Décembre 2029

Conception et prestation de programmes et de services

La Société s'engage à respecter les principes directeurs et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour tous les employés, les visiteurs et les clients. Elle s'engage, notamment, à continuer d'améliorer l'accessibilité par l'entremise de programmes et de services, de plateformes accessibles, de mécanismes d'engagement et de formulaires de rétroaction.

Initiatives :

1. Identifier les domaines d'action définis par la *Loi* qui permettront à la Société d'intégrer les principes d'accessibilité dans ses activités.

Ressources humaines – Décembre 2026

2. Consulter les groupes de ressources pour rester informé de la *Loi* et des règlements connexes relatifs aux normes de conception et prestation de programmes et services, et pour identifier les obstacles à l'accessibilité, en intégrant les changements et les mises à jour dans le PPA.

Ressources humaines – Décembre 2026

3. Examiner le processus de publication du PPA et des rapports d'avancement afin de déterminer s'il est possible de le rendre plus accessible.

Ressources humaines – Décembre 2026

4. Examiner le processus de rétroaction et veiller à ce que ce processus, y compris les formulaires, soit présenté dans un format accessible et exempt d'obstacles.

Ressources humaines – Décembre 2026

5. Mettre en œuvre le programme Hidden Disabilities Sunflower. Ce programme permet aux personnes concernées de signaler volontairement qu'elles souffrent d'un handicap ou d'une affection qui n'est pas immédiatement visible et qu'elles peuvent



avoir besoin d'aide, de compréhension ou de plus de temps dans les magasins, au travail, dans les transports ou dans les lieux publics.

Tour CN – Décembre 2027

6. Collaborer avec l'équipe d'éducation du Parc Downsview, les groupes communautaires et les consultants en accessibilité afin de concevoir et d'offrir des programmes inclusifs et accessibles aux visiteurs.

Parc Downsview – Décembre 2028

7. Veiller à ce que les programmes de mobilisation du public tiennent compte de l'accessibilité lors de la conception de la documentation et de la planification des événements. La documentation publique doit être accessible et les événements en personne doivent être exempts d'obstacles.

Gestionnaires de projets immobiliers – Décembre 2028

CONCLUSION

La Société s'est engagée à repérer, à prévenir et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. Le Comité suivra les progrès réalisés par rapport aux engagements actualisés du PPA et publiera chaque année des mises à jour sur le site Web de la Société. La révision du PPA mis à jour aura lieu en 2028, en consultation avec les comités d'accessibilité de la Société, les employés et les membres de la communauté, y compris la communauté des personnes handicapées. Le PPA, faisant office d'outil de coordination entre les services, permettra de faire évoluer notre culture d'entreprise à l'égard des normes d'accessibilité. À titre d'employeur inclusif, de prestataire de services et de société d'État, la Société fera preuve d'excellence en matière du maintien à l'accessibilité.

Le PPA, faisant office d'outil de coordination entre les services, permettra de faire évoluer notre culture d'entreprise à l'égard des normes d'accessibilité. À titre d'employeur inclusif, de prestataire de services et de société d'État, la Société fera preuve d'excellence en matière du maintien à l'accessibilité.

Des copies du PPA, du PPA mis à jour et des rapports d'avancement peuvent être mises à disposition, et la Société fournira d'autres formats sur demande. Veuillez communiquer avec Rose Crisostomo, LRHA, Directrice, Ressources humaines. Siège social : 1, avenue University, bureau 1700, Toronto (Ontario) Tél. : 416 214-1255 Courriel : rcrisostomo@clc.ca.