



guide du  
*détaillants*  
retailer's *guide*  
2023

PLACE  
MONTRÉAL  
TRUST

Cher détaillant,

Bienvenue à Place Montréal Trust. Nous sommes heureux de vous compter parmi les occupants de notre établissement. À cet effet, nous avons préparé ce document à votre attention et celui de votre personnel afin que vous puissiez vous familiariser avec les politiques et procédures en vigueur dans le centre commercial.

Ce document est un outil de référence pratique et il devrait être laissé à la portée de tous vos employés afin qu'il puisse être consulté facilement en tout temps.

De plus, pour tout besoin d'information supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec l'un des préposés du Service à la clientèle qui se fera un plaisir de répondre à vos questions au 514-843-8000 poste 0. Notez que le comptoir du Service à la clientèle est ouvert du lundi au vendredi de 10h à 21h, le samedi de 10h à 18h et le dimanche de 11 h à 17 h.

Le bureau d'administration est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 12h et de 13h à 17h.

Veillez agréer nos plus cordiales salutations,

La Direction

Place Montréal Trust

# Table des matières

---

<b>ADMINISTRATION.....</b>	<b>8</b>
INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	8
CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES .....	8
ACCÈS.....	8
PERSONNES-RESSOURCES .....	9
ADRESSES POSTALES.....	10
HEURES D'OUVERTURE DE LA GALERIE COMMERCIALE.....	10
JOURS FÉRIÉS .....	10
MÉMOS DE L'ADMINISTRATION DU CENTRE .....	11
RAPPORT MENSUEL DE VENTES .....	11
PERSONNE-RESSOURCE DE VOTRE COMMERCE.....	11
ENS (SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE).....	11
<b>SERVICE À LA CLIENTÈLE .....</b>	<b>12</b>
COMPTOIR DU SERVICE À LA CLIENTÈLE .....	12
AFFICHAGE OFFRES D'EMPLOIS.....	12
ACHAT DES CARTES-CADEAUX DE PLACE MONTRÉAL TRUST .....	12
FORMULAIRES POUR COMMENTAIRES .....	12
INFORMATION TOURISTIQUE SUR MONTRÉAL ET SUR LES TRANSPORTS .....	12
FAUTEUILS ROULANTS .....	12
OBJETS PERDUS .....	12
<b>SERVICES OFFERTS DANS LA GALERIE COMMERCIALE .....</b>	<b>13</b>
BOÎTE POSTALE.....	13
AIRES D'ENTREPOSAGES.....	13
WI-FI.....	13
SERVICE DE CONSIGNES .....	13
TOILETTES POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE .....	13
GUICHETS AUTOMATIQUES .....	13
BUREAU DE CHANGE.....	13
RÉPERTOIRES DIGITAUX.....	13
COLLECTE DE VÊTEMENTS .....	13
ELECTROBAC.....	13
<b>EXPLOITATION .....</b>	<b>14</b>
ACCÈS AU CENTRE COMMERCIAL .....	14
APPELS DE SERVICE – PROGRAMME DE SERVICE AUX LOCATAIRES .....	14
AFFICHAGE.....	15
BALLONS.....	15
CLÉS DE BOUTIQUE .....	15
LIMITES DE LA LIGNE DE FERMETURE .....	15
LUMIÈRES .....	15
MUSIQUE .....	16
SOLLICITATION.....	16
ÉVÈNEMENT EN BOUTIQUE .....	16

LIVRAISON ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES .....	16
LIVRAISON POSTALE .....	17
ENVIRONNEMENT SANS FUMÉE .....	17
POLITIQUE DE CONSOMMATION DU CANNABIS .....	17
BANNISSEMENT DES SACS DE PLASTIQUE .....	17
RÈGLEMENT QUI INTERDIT CERTAINS ARTICLES DE PLASTIQUE À USAGE UNIQUE .....	18
ACCÈS FOURNISSEURS .....	18
ENTRETIEN DES DRAINS ET DES INTERCEPTEURS DE GRAISSE .....	19
PLOMBERIE .....	19
SERVICES ÉLECTRIQUES .....	19
STATIONNEMENT .....	19
BICYCLETTES/TROTTINETTES ÉLECTRIQUES .....	19
MANUTENTION DES REBUTS ET DES MATIÈRES RECYCLABLES .....	20
COMPOSTAGE .....	21
HUILES USÉES .....	21
VOUS RÉNOVEZ? .....	23
LES ACTIVITÉS SUIVANTES SONT INTERDITES : .....	25

## **PROGRAMMES MARKETING .....27**

LE MARCHÉ .....	27
ACTIVITÉS .....	27
LOGO .....	27
SITE INTERNET, MÉDIAS SOCIAUX ET APPLICATION MOBILE .....	28
PROGRAMME PRIVILÈGE .....	30
PROGRAMME VISITEUR VIP .....	31

## **CARTE-CADEAU .....32**

PROCÉDURE .....	33
COMMENT VÉRIFIER LE SOLDE D'UNE CARTE-CADEAU ? .....	33
TRAITER LA CARTE-CADEAU COMME UNE CARTE DE CRÉDIT .....	33
INSTRUCTIONS POUR L'ENTRÉE MANUELLE .....	33
INSTRUCTIONS POUR UNE TRANSACTION À PAIEMENTS MIXTES: .....	33
REMBOURSEMENT DE MARCHANDISE ACHETÉE AVEC UNE CARTE-CADEAU .....	34
RENVERSER OU ANNULER DES TRANSACTIONS DE VENTES.....	34
LIGNE D'ASSISTANCE AUX DÉTAILLANTS : 1-800-268-9824 .....	34

## **SÉCURITÉ.....35**

CAMÉRAS EN CIRCUIT FERMÉ .....	35
AIDE MÉDICALE – PREMIERS SOINS.....	36
SYSTÈME DE PROTECTION D'INCENDIE .....	36

## **URGENCE .....37**

NUMÉROS D'URGENCE .....	37
MESURES DE PRÉVENTION DES INCENDIES .....	37
ALARME INCENDIE NON FONDÉES .....	38
PROCÉDURES D'URGENCE .....	39
SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE ENS ( <i>EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM</i> ) .....	40
ALERTE À LA BOMBE/MENACE PAR TÉLÉPHONE .....	41
PANNE D'ASCENSEUR AVEC PASSAGERS .....	41

<b>FORMULAIRE POUR APPEL À LA BOMBE.....</b>	<b>42</b>
--	-----------

<b>ENGLISH.....</b>	<b>43</b>
---------------------	-----------

<b>ADMINISTRATION.....</b>	<b>44</b>
----------------------------	-----------

GENERAL INFORMATION .....	44
GENERAL FEATURES .....	44
ACCESSES .....	44
KEY CONTACTS .....	45
MAILING ADDRESSES .....	45
HOLIDAYS .....	46
MEMOS FROM THE ADMINISTRATION OFFICE .....	46
MONTHLY SALES REPORT .....	46
KEY CONTACT FROM YOUR STORE.....	46
ENS (EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM) .....	47

<b>CUSTOMER SERVICE.....</b>	<b>48</b>
------------------------------	-----------

CUSTOMER SERVICE DESK .....	48
JOB OFFERS POSTING .....	48
PURCHASE OF PLACE MONTRÉAL TRUST CENTRE GIFT CARD.....	48
COMMENTS FORM .....	48
MONTREAL TOURIST INFORMATION AND TRANSPORTATION.....	48
WHEELCHAIRS .....	48
LOST AND FOUND .....	48

<b>SERVICES OFFERED IN THE SHOPPING MALL.....</b>	<b>49</b>
---	-----------

P.O. BOX.....	49
STORAGE AREAS.....	49
WI-FI.....	49
CLOAKROOM .....	49
TOILETS FOR DISABLED.....	49
ATM (AUTOMATIC BANKING MACHINES) .....	49
CURRENCY EXCHANGE OFFICE .....	49
DIGITAL DIRECTORIES .....	49
CLOTHING DONATION.....	49
ELECTROBAC .....	49

<b>OPERATIONS .....</b>	<b>50</b>
-------------------------	-----------

SHOPPING CENTRE ACCESS .....	50
SERVICE CALLS – TENANT SERVICES PROGRAM: .....	50
SIGNAGE.....	50
BALLOONS .....	51
STORE KEYS.....	51
CLOSING LINE LIMIT .....	51
LIGHTS .....	51
MUSIC .....	51
SOLICITATION .....	51
EVENT IN STORE .....	51

DELIVERY AND RECEIPT OF GOODS .....	52
POSTAL DELIVERIES .....	53
SMOKE-FREE ENVIRONMENT .....	53
CANNABIS CONSUMPTION POLICY.....	53
BANNING OF PLASTIC BAGS .....	53
BY-LAW BANNING CERTAIN SINGLE-USE PLASTIC ITEMS.....	54
SUPPLIER ACCESS .....	54
STORE MAINTENANCE .....	54
MAINTENANCE OF DRAINS AND GREASE INTERCEPTORS.....	55
PLUMBING .....	55
POWER SYSTEMS.....	55
PARKING .....	55
BICYCLES/E-SCOOTER (ELECTRICAL SCOOTER) .....	55
HANDLING OF WASTE AND RECYCLABLES .....	55
COMPOSTING .....	56
USED OILS.....	57
RENOVATING? .....	59

## **MARKETING PROGRAMS .....62**

THE MARKET.....	62
ACTIVITIES .....	62
LOGO .....	62
WEBSITE, SOCIAL MEDIA AND MOBILE APPLICATION .....	63
PRIVILEGE PROGRAM .....	65
VIP VISITOR PROGRAM.....	66

## **GIFT CARD .....67**

PROCEDURE .....	68
HOW TO VERIFY THE BALANCE OF A GIFT CARD? .....	68
PROCESS THE CARD AS A CREDIT CARD: .....	68
INSTRUCTIONS FOR MANUAL INPUT : .....	68
INSTRUCTIONS FOR MIXT PAYMENT TRANSACTIONS: .....	68
REFUND MERCHANDISE BOUGHT WITH A GIFT CARD:.....	69
REVERSING OR CANCELLING GIFT CARDS TRANSACTIONS: .....	69
RETAILER'S HELPLINE: 1-800-268-9824.....	69

## **SECURITY.....70**

CLOSED CIRCUIT CAMERAS .....	70
MEDICAL AID – FIRST AID.....	71
FIRE PROTECTION SYSTEM .....	71

## **EMERGENCY.....72**

EMERGENCY NUMBERS .....	72
FIRE PREVENTION MEASURES .....	72
UNFOUNDED ALARMS .....	73
EMERGENCY PROCEDURES .....	74
ENS (EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM) .....	75
BOMB ALERT / BOMB THREAT BY PHONE .....	75
ELEVATOR FAILURE WITH PASSENGERS .....	75



# ADMINISTRATION

---

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

Nom du centre :	Place Montréal Trust
Date d'ouverture :	1988
Propriétaire/Développeur :	Ivanhoé PMT Inc.
Gestionnaire :	Jones Lang LaSalle Services Immobiliers, Inc.
Site Web :	<a href="http://www.placemontrealtrust.com">www.placemontrealtrust.com</a>
Achalandage annuel :	15 millions

## CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Édifice au cœur du centre-ville de Montréal

> Édifice de 5 étages nommés comme suit :

N5 : Niveau 5

N4 : Niveau 4

N3 : Niveau 3

N2 : Niveau 2

N1 : Niveau 1

## ACCÈS

- > Rue Sainte-Catherine, avenue McGill College.
- > Métro McGill
- > Réseau piétonnier souterrain - Tunnels reliant le centre au Centre Eaton de Montréal et Carrefour Industrielle Alliance, Maison Manuvie.
- > Stationnement à partir de l'avenue Mansfield.

## PERSONNES-RESSOURCES

Nom	Rôle	Ligne directe	Courriel
<b>Administration</b>		<b>514-843-8000</b>	
<b>Service à la clientèle</b>		<b>514 288-3708</b>	info@centreatondemontreal.com
<b>Sécurité</b>		<b>514 288-6884</b>	
Houle, Melyssa	Directrice	438-469-5459	Melyssa.houle@jll.com
Houle, Ludovic	Gestionnaire Principale de propriété	514-286-0936	Ludovic.houle@jll.com
Cartier, Eric	Gestionnaire, Exploitation	514-285-1080	Eric.cartier@jll.com
Marchand, Nathalie	Gestionnaire, Marketing	514-288-5142	Nathalie.marchand@jll.com
Leduc, Alexandre	Gestionnaire, Sécurité	438-469-8448	Alexandre.leduc@jll.com
Lizotte, Olivier	Coordonnateur de propriété	438-469-8520	Olivier.lizotte@jll.com

Le bureau d'administration est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h. **Il est situé à PLACE MONTRÉAL TRUST au 1500, av. McGill College, Niveau 5, Montréal (Québec) H3A 3J5.**

Le quai de déchargement se trouve sur la rue Mansfield entre Sainte Catherine et Maisonneuve.

## **ADRESSES POSTALES**

### **PLACE MONTRÉAL TRUST- BUREAU D'ADMINISTRATION**

**Place Montréal Trust**

**1500, avenue McGill College, Niveau 5**

Montréal (Québec) H3A 3J5

## **DÉTAILLANTS**

### **Nom de votre commerce**

Place Montréal Trust

### **Votre numéro de local**

1500, avenue McGill College,

Montréal (Québec) H3A 3J5

## **HEURES D'OUVERTURE DE LA GALERIE COMMERCIALE**

Lundi	10 h – 21 h
Mardi	10 h – 21 h
Mercredi	10 h – 21 h
Jeudi	10 h – 21 h
Vendredi	10 h – 21 h
Samedi	10 h – 18 h
Dimanche	11 h – 17 h

Tous les détaillants sont tenus de se conformer aux heures d'ouverture publiées par le centre tel que stipulé au bail. Veuillez noter que durant les périodes d'été et des fêtes de Noël, les heures d'ouverture sont prolongées. Les horaires en vigueur pour ces périodes sont distribués à l'avance dans le journal du détaillant.

## **JOURS FÉRIÉS**

Place Montréal Trust sera fermé les jours suivants :

- > Jour de l'An
- > Dimanche de Pâques
- > Fête nationale du Québec
- > Fête du Canada
- > Fête du Travail
- > Fête de Noël

## **MÉMOS DE L'ADMINISTRATION DU CENTRE**

De façon périodique, le bureau de l'administration diffuse des mémos à l'intention des détaillants. Assurez-vous que tous les mémos qui vous sont distribués sont consignés dans un endroit accessible à tous vos employés.

## **RAPPORT MENSUEL DE VENTES**

Tel que stipulé dans le bail, vous devez rapporter vos ventes chaque mois au plus tard le 10 du mois suivant et pour vous faciliter la tâche, nous mettons à votre disposition un formulaire « relevé mensuel de revenu brut ». Vous pouvez le demander à l'administrateur de compte et lui faire parvenir vos chiffres directement au bureau d'administration soit en personne, par la poste, par télécopieur ou par courriel.

## **PERSONNE-RESSOURCE DE VOTRE COMMERCE**

Il est important que le bureau d'administration puisse rejoindre une personne-clé en tout temps en cas d'urgence. Veuillez donc vous assurer de fournir les coordonnées de cette personne à l'un des préposés du Service à la clientèle, au bureau d'administration ou à la sécurité. Notez que tout changement doit nous être signalé immédiatement.

## **ENS (SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE)**

En cas de situation d'urgence (incendie, panne électrique majeure, etc.) dans le centre, un message d'urgence vous sera envoyé. La personne-ressource de votre commerce pourra recevoir l'alerte par l'entremise d'un courriel, d'un message texte et d'un message vocal enregistré. Le personnel en boutique recevra également un appel avec un message vocal enregistré.

**Veillez consulter la section *Urgence* pour les détails.**

# SERVICE À LA CLIENTÈLE

---

## COMPTOIR DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comptoir du Service à la clientèle est situé au Centre Eaton de Montréal, Niveau Métro, près de Yves Rocher. Vous pouvez joindre les préposés au 514 288-3708.

Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 10 h à 21 h, le samedi de 10 h à 18 h et le dimanche de 11 h à 17 h.

Les heures sont sujettes à changement lors de la période estivale et durant le mois de décembre.

## AFFICHAGE OFFRES D'EMPLOIS

Place Montréal Trust peut publier des postes que vous avez à combler via la plateforme Wirk'n. Vous devez créer un compte en communiquant avec [service@wirkn.com](mailto:service@wirkn.com) afin d'avoir accès au profil des postulants. Vous pourrez, par la même occasion, y afficher en français et en anglais les détails du poste à combler.

## ACHAT DES CARTES-CADEAUX DE PLACE MONTRÉAL TRUST

Les clients peuvent acheter des cartes-cadeaux de Place Montréal Trust. Les montants des cartes sont à la discrétion des clients et peuvent varier entre 25 \$ et 1 000 \$. Pour plus de détails, consulter la section Carte-Cadeau.

## FORMULAIRES POUR COMMENTAIRES

Dans le but d'améliorer l'ensemble des services offerts dans le centre commercial, des formulaires de commentaires sont disponibles au comptoir du Service à la clientèle.

## INFORMATION TOURISTIQUE SUR MONTRÉAL ET SUR LES TRANSPORTS

Pour toutes informations relatives aux événements, attractions touristiques, restaurants, boutiques et itinéraires, vous pouvez communiquer avec nos préposés. De plus, un présentoir de brochures est à la disposition de la clientèle au comptoir du Service à la clientèle.

## FAUTEUILS ROULANTS

Des fauteuils roulants sont offerts gratuitement. Afin d'en faire l'emprunt, les clients doivent présenter un permis de conduire valide.

## OBJETS PERDUS

Le dépôt d'objets perdus est situé au comptoir du Service à la clientèle. Si vous trouvez un objet, vous pouvez le déposer directement le jour même, ou le remettre à un agent de sécurité qui s'en chargera.

# SERVICES OFFERTS DANS LA GALERIE COMMERCIALE

---

## BOÎTE POSTALE

Des boîtes postales sont mises à la disposition des locataires. Elles sont situées au niveau 1 près de Winners. Pour plus de détails, consulter la section *Exploitation*.

## AIRES D'ENTREPOSAGES

Il est possible de louer un entrepôt à Place Montréal Trust. Vous devez contacter le coordonnateur de propriété.

## WI-FI

Le service Internet sans fil est accessible gratuitement pour notre clientèle.

## SERVICE DE CONSIGNES

Un service de consignes est disponible au service à la clientèle.

## TOILETTES POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Vous trouverez des cabinets adaptés près des toilettes au niveau 1.

## GUICHETS AUTOMATIQUES

Plusieurs guichets automatiques sont disponibles dans le centre au niveau 1 et 2.

## BUREAU DE CHANGE

Le bureau de change le plus proche est situé au Centre Eaton de Montréal, au niveau métro, section Est.

## RÉPERTOIRES DIGITAUX

Des répertoires digitaux sont situés dans le centre, sur tous les niveaux.

## COLLECTE DE VÊTEMENTS

Une boîte de collecte de vêtement est disponible au service à la clientèle. Tous les dons recueillis sont remis à la fondation [Le Chaînon](#).

## ELECTROBAC

Un electroBAC est disponible au Niveau Métro, près de Zara. Vous pouvez y déposer tous vos petits appareils électroniques pour qu'ils soient recyclés; téléphones portables, tablettes, appareils photo, chargeurs, casques, cartouches d'encre, etc.

# EXPLOITATION

---

## ACCÈS AU CENTRE COMMERCIAL

L'accès au centre commercial est possible selon l'horaire suivant :

<b>Lundi au vendredi</b>	<b>entre 5h30 h et 1 h</b>
<b>Samedi et dimanche</b>	<b>entre 5h30 h et 1 h</b>

Cependant, pour sortir ou accéder au centre en dehors des heures d'ouverture, vous devez utiliser l'entrée située au 1500 avenue McGill Collège. Tout accès en dehors de ces heures doit être coordonné avec le bureau d'administration et le Service de la sécurité. Tout employé qui prévoit demeurer dans son commerce plus d'une heure après la fermeture du centre commercial doit en informer le Service de la sécurité 24 heures à l'avance, à défaut de quoi celui-ci interceptera et interrogera toute personne non autorisée.

Si votre compagnie de sécurité communique avec vous en réponse à une alarme, assurez-vous de communiquer avec le Service de la sécurité du centre commercial au 514-949-3572 pour leur faire part de la situation.

Au moment de quitter l'édifice après le travail, assurez-vous que toutes les portes de votre boutique soient bien verrouillées.

## APPELS DE SERVICE – PROGRAMME DE SERVICE AUX LOCATAIRES

Place Montréal Trust vous offre plusieurs services en mettant à votre disposition du personnel chevronné pour vous aider durant les heures normales d'affaires du Centre commercial, pour tout genre de service tel qu'un ajustement de température, changement de lumières, certains travaux de plomberie, entretien ménager, travaux de peinture, etc.

Vous devez communiquer avec le Service à la clientèle au 514 843-8000 poste 0 afin de faire un appel de service ou pour toutes questions. Des frais peuvent s'appliquer, référez-vous à la grille tarifaire annuelle pour les demandes de services supplémentaires.

De plus, nous jouissons d'un répertoire complet de fournisseurs compétents dans l'éventualité où notre équipe ne pourrait effectuer les travaux demandés. Dans ce cas, une évaluation complète des coûts vous sera soumise par le fournisseur choisi.

Pour toutes informations supplémentaires sur ce programme, veuillez contacter le Service à la clientèle.

## **AFFICHAGE**

Aucun magasin ne peut utiliser ni permettre l'utilisation d'enseignes visibles de l'extérieur des locaux, à l'exception des enseignes faites par des professionnels et dont les dimensions ne dépassent pas le tiers de la vitrine et qui sont en montre temporairement durant les soldes périodiques de durée relativement courte. Les mots tels que « **liquidation** », « **faillite** » et « **fin de bail** » « **vente de fermeture** » sont **proscrits**.

*Aucune affiche ne pourra être collée dans les vitrines à l'aide de ruban adhésif. Il n'est pas permis de solliciter ou de distribuer des dépliants ou documents publicitaires ou autres produits de sollicitation à l'extérieur de votre boutique.*

Tout affichage doit être appliqué sur le côté intérieur de la devanture du locataire, donc, du côté intérieur du verre. L'utilisation d'enseignes faites à la main et visibles de l'extérieur de votre magasin est strictement interdite. De telles enseignes temporaires et non professionnelles sont une atteinte à l'image et à la qualité de votre magasin et, de ce fait même, du centre commercial en général. Selon votre bail, le Propriétaire se réserve le droit, tout en agissant raisonnablement, de demander que toutes les enseignes, photos, annonces, décorations, etc. soient enlevées. Votre personnel doit être informé de se conformer à toute directive en ce sens provenant du bureau d'administration ou de son personnel de sécurité. Aucune bannière ou enseigne ne peut être installée dans l'entrée de votre magasin à moins qu'elle ne soit à plus de 10 pieds (3 m) de la ligne de location de votre magasin.

*De plus, toute installation d'enseignes, vinyles ou affiches dans vos vitrines, doit être effectuée avant ou après les heures d'ouverture des boutiques.*

## **BALLONS**

Le locataire ne distribuera ni n'installera de ballons à l'intérieur des locaux ou dans la propriété.

## **CLÉS DE BOUTIQUE**

Les clés sont l'entière responsabilité des locataires de boutique et ne doivent en aucun temps être remises à des employés du centre.

## **LIMITES DE LA LIGNE DE FERMETURE**

Vous devez respecter les limites de la ligne de fermeture attribuée à votre commerce concernant les marchandises, la signalisation, les pancartes sur chevalet et les présentoirs.

## **LUMIÈRES**

Vous devez vous assurer que toutes les lumières des vitrines et de la boutique soient fonctionnelles durant les heures d'ouverture. Les éclairages clignotants ou de type stroboscope sont à proscrire.

## MUSIQUE

Afin de garder une atmosphère agréable pour la clientèle, vous devez vous assurer que le volume de musique de votre magasin soit maintenu à un niveau raisonnable. La musique ne doit pas être entendue à l'extérieur de votre magasin.

## SOLLICITATION

Nous vous prions de bien vouloir informer le bureau d'administration, le Service à la clientèle ou le département de sécurité, si vous constatez la présence de colporteurs dans la galerie commerciale. Nous prenons les mesures nécessaires afin d'enrayer la sollicitation non autorisée dans le centre commercial.

## ÉVÉNEMENT EN BOUTIQUE

Lors d'événement en boutique, merci de prévenir le Coordonnateur de propriété. Les règles d'affichage demeurent les mêmes qu'énoncé précédemment. Si vous souhaitez engager un DJ, celui-ci devra se positionner le plus loin des portes d'entrée de votre boutique et les hauts parleurs devront être dirigés vers l'intérieur du local. Suivant le type d'événement organisé, l'administration du centre peut vous demander d'engager un agent de sécurité pour la durée de l'événement.

*De plus, la boutique doit demeurer accessible à toute la clientèle durant les heures d'opération du centre.*

## LIVRAISON ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES

Tous les déchargements ou chargements de marchandises, équipements ou ameublements doivent être effectués par le quai de déchargement, situé sur la rue Mansfield entre Sainte Catherine et Maisonneuve. Veuillez planifier vos livraisons **avant 11 h 30** et **après 13 h 30** afin d'éviter l'engorgement durant les heures d'achalandage. Aucune livraison de palette n'est permise durant les heures d'opération de la galerie commerciale. Les chariots de transport doivent être équipés de roues en caoutchouc souple seulement. Tout matériel servant de transport ne doit pas être laissé sur le quai de déchargement sans surveillance.

Nous suggérons à tous les employés de se rendre au quai de déchargement afin de se familiariser avec l'itinéraire menant à leur commerce. Il en va de votre responsabilité d'informer vos fournisseurs et livreurs des procédures et politiques de livraison afin de coordonner le tout avec eux.

**Dimensions maximales pour un camion de livraison : 26 pieds de longueur et 12' 9" de hauteur (attention aux déflecteurs)**

Si vous effectuez une livraison à votre commerce et devez stationner dans la zone de livraison, veuillez informer le préposé du quai de déchargement de votre livraison au préalable et respecter le délai alloué (20 minutes). Tous les véhicules trouvés dans les zones de chargement feront l'objet d'une contravention et de remorquage.

Seuls les monte-charges peuvent être utilisés pour le transport de marchandises. En aucune occasion, il n'est permis de transporter de la marchandise dans les ascenseurs ou escaliers mécaniques réservés à la clientèle.

## LIVRAISON POSTALE

Tout le courrier adressé à votre commerce est livré par Postes Canada et sera déposé dans une boîte postale située au niveau 1, près de Winners. Afin d'obtenir la clé de votre boîte, vous devez communiquer avec le bureau d'administration. Un dépôt de 30 \$ (espèces uniquement) vous sera demandé. Notez que des frais de remplacement de 30 \$ (espèces uniquement) seront exigés pour la perte d'une clé.

\*Ce service n'est pas disponible pour les locataires temporaires, à moins d'en faire la demande.

## ENVIRONNEMENT SANS FUMÉE

Depuis le 1er septembre 1998, en fonction de la Loi provinciale, tous les centres commerciaux d'Ivanhoé Cambridge Inc. du Québec, dont Place Montréal Trust, sont devenus des lieux « Sans fumée ». Cette politique s'applique à TOUTES les aires publiques du centre commercial, y compris les aires ouvertes de restauration rapide, les corridors de service, les vestibules des entrées, les boutiques, les aires d'entreposage, le quai de déchargement ainsi que les toilettes. De plus, les fumeurs doivent respecter un périmètre de 9 m à l'extérieur des portes de l'immeuble. Un avertissement écrit sera remis aux employés de votre commerce qui ne respecteront pas cette politique. Une copie de cet avis sera aussi acheminée à votre siège social afin de les informer de cette situation qui devra être corrigée sans délai.

Depuis le 26 novembre 2015, selon la loi 44, la cigarette électronique et tous les autres dispositifs de même nature, y compris leurs composantes et leurs accessoires, sont maintenant soumis aux mêmes règles que les produits du tabac, il est donc interdit de faire usage d'une cigarette électronique **dans tous les lieux où il est interdit de fumer.**

## POLITIQUE DE CONSOMMATION DU CANNABIS

*\*« La consommation de cannabis par quelque moyen que ce soit (incluant fumer ou vapoter) est interdite dans toute la propriété, à l'intérieur comme à l'extérieur. »*

Le propriétaire ne permettra pas que du cannabis soit consommé sur sa propriété considérée comme privée. Il a choisi d'adopter cette politique afin de maintenir une ambiance familiale dans ses centres commerciaux, et de protéger la santé et la sécurité de ses locataires et visiteurs, notamment les jeunes et les enfants.

*\*Veuillez noter que nous avons mis à jour nos règles de conduite, qui se trouvent sous l'onglet « Code de conduite » dans le bas de la page d'accueil du site Web de notre propriété.*

## BANNISSEMENT DES SACS DE PLASTIQUE

La réglementation interdit la distribution de sacs d'emplettes de plastique, peu importe leur épaisseur, qu'ils soient faits de plastique dégradé (oxodégradable, oxofragmentable, biodégradable, ou compostable) ou non-dégradable. Elle vise les commerces de détail tels que

les magasins de vêtements, de chaussures, les quincailleries, les épiceries mais également les restaurants, incluant ceux qui offrent des plats à emporter et des livraisons à domicile.

Nous vous invitons à visiter le site web de la Ville de Montréal pour tous les détails :  
<https://montreal.ca/articles/sacs-de-plastique-ce-que-vous-devez-savoir-sur-la-reglementation-20575>

### **RÈGLEMENT QUI INTERDIT CERTAINS ARTICLES DE PLASTIQUE À USAGE UNIQUE**

Montréal a adopté un règlement qui interdit certains articles de plastique à usage unique dans les restaurants et les commerces alimentaires.

#### ***Aperçu du règlement***

Le règlement prévoit l'interdiction de distribuer plusieurs articles en plastique à usage unique dans les commerces alimentaires et restaurants de Montréal, que ce soit pour une consommation sur place, une commande à emporter ou une livraison.

#### ***Qu'est-ce qu'un article de plastique à usage unique?***

Il s'agit d'un article en plastique qui sert à emballer ou consommer un aliment, distribué à l'unité et destiné à être utilisé une seule fois ou pour une courte période de temps avant d'être jeté ou recyclé.

Nous vous invitons à visiter les sites web suivants pour tous les détails :  
<https://montreal.ca/articles/plastiques-usage-unique-ce-que-vous-devez-savoir-sur-la-reglementation-20549>  
<https://guichetguta.ca/emballages/>

### **ACCÈS FOURNISSEURS**

Lors d'installations ou réparations pour lesquelles il est nécessaire d'avoir accès à nos salles d'équipements, **vous devez nous informer au moins 48 h à l'avance** de la venue du technicien (Bell, Videotron, TELUS, etc.) afin que nous puissions assigner un de nos techniciens pour donner l'accès aux endroits requis.

Il suffit de communiquer avec le bureau d'administration et de transmettre le nom du fournisseur, la date et l'heure prévue, afin qu'un employé du bâtiment soit disponible au moment du passage de votre fournisseur. **Notez que si le technicien se présente sans rendez-vous, l'accès lui sera refusé.**

### **ENTRETIEN DE LA BOUTIQUE**

Le locataire doit :

1. Garder propres l'intérieur et l'extérieur de toutes les vitres de portes et fenêtres des locaux;
2. Garder propres toutes les surfaces extérieures de la devanture de la boutique, incluant les enseignes;
3. Remplacer sans délai et à ses frais, toute fenêtre dont le verre est fêlé ou brisé par du verre de même nature et de même qualité;

4. Garder les locaux propres, salubres et en bon ordre, à ses frais et voir à ce qu'il n'y ait aucun insecte, rongeur, vermine et autres insectes nuisibles;
5. Garder tous les rebuts dans des contenants à l'épreuve des insectes nuisibles et les entreposer dans un endroit approprié dans votre local.

## **ENTRETIEN DES DRAINS ET DES INTERCEPTEURS DE GRAISSE**

Il est strictement interdit de vider les intercepteurs de graisse dans les conduites d'égouts sanitaires ou dans tout autre endroit inapproprié. Une telle pratique est pénalisée par Environnement Canada.

La direction prend la responsabilité de faire vidanger, nettoyer et entretenir les intercepteurs de graisse ainsi que les drains principaux de 4 pouces sur une base régulière (*le détaillant est responsable d'entretenir les drains de 3 pouces connectés au local*). Le coût pour chacun de ces services est rechargé aux locataires qui se prévalent de ces services. Il est entendu que la direction informe les locataires 24 h avant la visite du fournisseur de ces services.

## **PLOMBERIE**

Le détaillant est responsable de l'installation et de l'entretien des canalisations d'évacuation et des branchements d'évacuation d'eaux ménagères de son commerce ou de l'espace qu'il occupe. Le détaillant et ses employés ne peuvent décharger dans les conduits d'évacuation des eaux ménagères des produits chimiques, des solutions contenant de ces produits, de la peinture, de la graisse ou tout déchet portant atteinte à l'environnement.

## **SERVICES ÉLECTRIQUES**

Le détaillant devra veiller à l'entretien de tous les systèmes UPS, de l'équipement de câblage électrique et des équipements associés qu'il aura installés pour une utilisation dans son commerce. Le propriétaire ne pourra être tenu responsable des pannes d'électricité, des pannes de courant localisées ou des fluctuations ou insuffisances de courant hors de son contrôle.

## **STATIONNEMENT**

Il y a des espaces de stationnement disponibles à Place Montréal Trust. Les personnes intéressées doivent communiquer directement avec Stationnement Indigo au 438-469-8477.

## **BICYCLETTES/TROTTINETTES ÉLECTRIQUES**

- > Bornes BIXI – À divers endroits
- > Bornes trottinettes électriques – À divers endroits
- > Des aires de stationnement pour bicyclettes sont disponibles au stationnement de Place Montréal Trust.

**Notez qu'il est interdit de circuler dans le centre commercial avec une bicyclette. Celle-ci doit être laissée à l'entrée du stationnement de Place Montréal Trust dans l'aire prévue à cet effet.**

## MANUTENTION DES REBUTS ET DES MATIÈRES RECYCLABLES

### REBUTS

Voici l'horaire des cueillettes quotidiennes :

**Détaillants : 2 fois par jour à 13h et 17h**  
**Aire de restauration : 3 fois par jour, entre 10h et 21 h**

Veillez noter qu'aucune cueillette n'aura lieu lors de la journée du Lendemain de Noël. Dans le cas où vous auriez besoin de jeter des rebuts en dehors des heures de cueillettes, veuillez faire un appel au Service à la clientèle. Des coûts seront associés à ces demandes.

Dans le but de faciliter la collecte, nous vous demandons d'utiliser des sacs à ordures transparents pour chacun des groupes de matières recyclables et non recyclables.

### MATIÈRES RECYCLABLES

Place Montréal Trust a mis en place un programme de recyclage. Chaque locataire a reçu un bac à recyclage ainsi que des sacs prévus à cet effet. Une fois votre bac rempli, Vous devrez le présenter aux employés de GDI lors de leur tournée quotidienne de cueillette de tous les déchets.

Voici la liste des articles recyclables qui peuvent être déposés dans le sac de votre bac :

- > Tous types de papier ou de cartons (petits formats)
- > Dossiers
- > Journaux
- > Circulaires, revues et magazines
- > Enveloppes (avec ou sans fenêtre)
- > Feuilles de papier (avec ou sans agrafes)
- > Boîtes de céréales, d'aliments surgelés (non souillées)
- > Sacs de papier

Nous vous invitons à consulter l'aide-mémoire joint au guide pour plus d'information à l'égard de ce service.

### SAVIEZ-VOUS QUE?

Place Montréal Trust offre un service de ramassage de matières spéciales comme les lampes fluorescentes et le matériel informatique ?

Une collecte est possible tous les mardis et jeudis. Vous n'avez qu'à communiquer avec le Service à la clientèle au 514 843-8000 poste 0 et nous nous chargerons d'en disposer de manière sécuritaire dans les installations prévues à cet effet.

Place Montréal Trust offre un environnement sans paille de plastique.

## **CONSEIL**

Gardez l'emballage original de vos lampes fluorescentes et réutilisez-le pour emballer vos lampes à la fin de leur vie, utile pour prévenir qu'elles se cassent et les dangers associés à la vapeur de mercure, la poussière et les fragments de verre.

## **COMPOSTAGE**

Place Montréal Trust est doté d'un programme de compostage.

Chaque détaillant de l'aire de restauration peut recevoir sans frais, un bac avec couvercle conçu pour le compostage, ainsi qu'une affiche explicative.

Place Montréal Trust offre un service de ramassage des bacs de compostage, lors du passage du ramassage de poubelles.

Prenez note qu'il est de votre responsabilité de maintenir votre bac propre. Pour en faciliter l'entretien, vous pourrez utiliser en tout temps le point d'eau situé au quai de déchargement. Si vous n'en connaissez pas l'emplacement, présentez-vous au contrôle de sécurité, un agent vous y conduira. De plus, déposez toujours un sac dans le bac pour le garder propre et afin de pouvoir le vider aisément.

Pour tout besoin d'information à l'égard du programme de recyclage et de compostage, n'hésitez pas à communiquer avec le bureau d'administration.

## **HUILES USÉES**

Il est strictement interdit de vider les huiles usées dans les conduits d'égouts sanitaires ou dans tout autre endroit inapproprié. Les détaillants de l'aire de restauration doivent déposer les huiles usées dans une chaudière solide et fermée avec couvercle et le donner à GDI lors de leur passage.

L'emplacement pour vider le contentant se trouve au 5<sup>e</sup> étage, à côté du monte-charge B. (retirer)

# aide-mémoire

COLLECTE DES REBUS ET MATIÈRES RECYCLABLES



## FIBRES

PAPIER – CARTON

- Tous types de papier et de carton
- Dossiers
- Jounaux
- Circulaires, revues, magazines et livres
- Feuilles de papier (avec ou sans agrafe)
- Enveloppes (avec ou sans fenêtre)
- Boîtes de céréales, aliments surgelés (non souillées)
- Sacs de papier
- Annuaire téléphoniques

## P.V.M.

PLASTIQUE – VERRE – MÉTAL

- Cintres (composés d'une seule matière)
- Bouteilles et pots de toutes les formes et de toutes les couleurs (avec ou sans étiquette)
- Couvercles et bouchons
- Sacs: magasinage, emballage de vêtements, nettoyage à sec et/ou de produits alimentaires
- CANNETTES d'aluminium
- Boîtes de conserve
- Pellicules extensibles (genre Saran Wrap)
- Tous les emballages multicouches rigides ayant contenu des liquides (boîtes à jus, cartons de lait)

### Préparation:

- Retirer et déposer les bouchons séparément des contenants
- Retirer tout contenu des sacs
- Regrouper autant que possible tous les emballages souples dans un sac
- Rincer les contenants
- Mettre les couvercles de métal à l'intérieur des boîtes de conserve

## DÉCHETS

PRODUITS NON-RECYCLABLES

- Produits de caoutchouc
- Sacs de croustilles
- Vitre (verre plat genre tablette ou fenêtre)
- Miroirs
- Vaisselle, porcelaine, cristal
- Tous les produits sous pression (aérosol)
- Objets composés de plusieurs matières
- Papier photographique
- Enveloppes matelassées
- Papier ciré
- Items souillés (sacs, boîtes, pellicules)
- Tous les contenants de plastique



## COMPOSTAGE

MATIÈRES ORGANIQUES

### MATIÈRES ACCEPTÉES :

- Fruits et légumes
- Pains, pâtes et pâtisseries
- Grains à café, filtres, marc et sachets de thé
- Produits laitiers (lait, fromage, beurre)
- Viandes, poissons et volailles
- Produits congelés
- Croustilles et confiseries
- Épices, vinaigrettes, condiments
- Farine, poudre à gâteaux, bicarbonate de soude
- Vaisselle et ustensiles biodégradables
- Cheveux

### MATIÈRES REFUSÉES :

- Matériel d'emballage
- Matière non biodégradable
- Toute matière recyclable (verre, plastique, métal, fibres)
- Savon à lessive, à vaisselle et tout usage
- Graisses, huiles minérales, peintures et résidus domestiques dangereux (RRD)

## HORAIRE DES CUEILLETES QUOTIDIENNES :

Détaillants : 2 fois par jour, à 13 h et 17 h

Aire de restauration : 3 fois par jour, entre 10 h et 21 h

## VOUS RÉNOVEZ?

Vous devez aviser le centre avant d'effectuer quelque réparation que ce soit.

Les étapes et procédures suivantes doivent être respectées :

1. Vous devez soumettre au Directeur Aménagement Locatifs, vos plans et devis de construction, plan mécanique et plan électrique pour approbation.
2. Suivant l'approbation de vos plans, votre magasin doit obtenir un permis de construction des autorités municipales appropriées et fournir la documentation demandée par le Gérant de projets et Coordination des locataires.
3. Si votre magasin est fermé durant la période de rénovation, une palissade devra être installée à l'avant de votre commerce, en conformité avec les normes du centre commercial.
  - > La palissade doit être entièrement peinte d'une couleur neutre
  - > Un visuel (autocollant) doit y être apposé avec les informations minimums suivantes : logo de détaillant, date / période de réouverture, site web
  - > Ledit visuel doit couvrir ¾ de la façade de la palissade
  - > La langue doit respecter les normes d'affichage soit 2/3 français pour 1/3 anglais ou 100% français
  - > Le visuel doit être approuvé par le bureau d'administration
4. Si des travaux ont lieu à l'intérieur de votre magasin après les heures d'ouverture, nous vous prions d'en aviser l'administration pour obtenir l'approbation.
5. Lors de la démolition, votre entrepreneur doit prendre les arrangements nécessaires à l'enlèvement de tous rebuts de construction. Si un conteneur à déchets s'avère nécessaire, vous devez prendre arrangement avec le Gérant ou le Superviseur Exploitation, quant à l'emplacement du contenant à rebuts.
6. Toute démolition ou construction dérangeante (bruit, odeur, etc.) devra se faire après les heures d'ouverture du Centre commercial, soit entre 21 h et 9 h.
7. Si des travaux de relocalisation de gicleurs doivent être effectués, une autorisation devra être émise 48 h à l'avance par le Superviseur Exploitation. Il est à noter que l'autorisation peut être faite du lundi au vendredi de 7 h à 15 h auprès de ladite personne. Lors de la fermeture de protection incendie, un agent de sécurité doit demeurer sur place tout au long de l'interruption de protection. Le coût de l'agent de sécurité sera aux frais de la boutique.

Toute demande de travail à chaud ou de fermeture du système de gicleurs doit être effectuée avec un préavis de 48 h. La demande doit être faite auprès du Gestionnaire, Sécurité par courriel.

L'obtention d'un permis de travail à chaud est obligatoire pour les travaux à chaud (soudure, découpage, meule, etc.). Vous pouvez vous procurer ce permis suivant une demande faite au poste de sécurité au moins 24 h à l'avance (sauf urgence).

- > L'exécutant doit avoir en sa possession un extincteur portatif de 10 lb, type ABC conforme (inspection & entretien);
- > L'exécutant doit s'assurer d'avoir un environnement sécuritaire sur les lieux du travail à chaud;
- > L'exécutant devra assurer une vigie de 60 minutes suivant la fin du travail à chaud.

Toutes les livraisons de gros items ou de matériaux de construction doivent être effectuées à l'extérieur des heures d'ouverture (avant 9 h ou après 21 h) et doivent être autorisées par l'administration du Centre.

## **LES ACTIVITÉS SUIVANTES SONT INTERDITES :**

1. La vente de marchandise d'occasion non spécifiée dans la convention du bail ou d'articles de surplus, de stock de récupération d'assurances, de stock de vente de feu ou de faillite.
2. La vente de pièces pyrotechniques de toute nature.
3. Une vente aux enchères, une vente en bloc, une liquidation, une vente d'entrepôt, une vente « d'abandon des affaires » ou de faillite.
4. Toute vente ou tout type d'entreprise qui pourraient, d'après le Propriétaire, porter atteinte à l'image du centre commercial.
5. Toute transaction qui donne lieu à des pratiques de publicité ou à des méthodes de ventes trompeuses ou contraires à l'éthique.
6. Les ventes par catalogue effectuées dans les locaux, sauf les ventes de marchandises que le locataire a la permission d'y effectuer « au comptoir » conformément à l'article « Utilisation permise des lieux » de l'entente.
7. La fermeture des locaux pendant les heures d'ouverture annoncées du centre commercial, à l'exception des périodes interdites par quelques lois ou règlements régissant les heures d'ouverture ainsi qu'avec l'obtention préalable d'un consentement écrit du Propriétaire.
8. L'utilisation des lumières animées ou clignotantes, de téléviseurs, d'enseignes ou autres dispositifs audio visuels ou mécaniques de façon qu'ils puissent être vus de l'extérieur des locaux, sans obtenir préalablement le consentement écrit du Propriétaire.
9. Les dérangements inutiles des clients et/ou autres locataires.
10. L'entrave ou l'interruption de toute circulation autour du centre commercial.
11. L'entrave à la liberté des mouvements des personnes faisant affaire dans le centre commercial.
12. La sollicitation pour affaires dans quelque partie du centre à l'exception des locaux des détaillants.
13. Placer ou maintenir de la marchandise ou d'autres articles à l'extérieur de la ligne de location de vos locaux (à l'exception des ventes-trottoir organisées par le centre commercial où la marchandise peut excéder un maximum de 3 pieds d'extension à partir des façades de magasins.
14. Placer ou maintenir de la marchandise ou autres articles dans les corridors ou ailleurs dans le centre commercial.
15. Tout acte ou pratique qui peut endommager les aires et installations communes, le centre commercial ou qui peut nuire à toute personne dans le centre commercial.
16. Autoriser, permettre ou tolérer dans les locaux, la présence de machines distributrices de marchandises, qui rendent des services ou qui servent à l'amusement public (incluant les machines distributrices de gomme à mâcher).
17. Toutes publicités, ventes ou transactions sujettes à la fraude.

18. Sortir les cabarets hors de l'aire de restauration. Les cabarets sont à l'usage exclusif des clients de l'Espace Restos. Si vous désirez emporter votre repas à votre magasin, nous vous prions de demander au personnel du restaurant de préparer votre repas « pour emporter ».

# PROGRAMMES MARKETING

---

## LE MARCHÉ

Place Montréal Trust est située au cœur du centre-ville de Montréal, à l'intersection de la plus importante artère commerciale, la rue Sainte-Catherine et de l'avenue McGill College. Elle est reliée à deux des stations de métro les plus fréquentées de la ville souterraine, ce qui lui permet d'attirer **15 millions de visiteurs** par année. Ce centre compte plusieurs grands magasins piliers et boutiques, tel que Zara, Winners, Indigo Livres et Café, DeSerres et un centre de conditionnement physique Nautilus Plus. Place Montréal Trust est renommée pour sa fontaine intérieure et son majestueux sapin géant animé du temps des Fêtes.

## ACTIVITÉS

Vous bénéficierez des activités marketing suivantes : deux à trois campagnes promotionnelles par année soit au printemps, à l'automne et à Noël, des concours intégrés aux campagnes, des promotions touristiques, ainsi que des soldes d'été.

Nous participons aussi au défilé du Père Noël, à la vente trottoir extérieure sur la rue Sainte-Catherine, au Festival mode & design et à plusieurs autres événements. Nous sommes membres actifs de Tourisme Montréal, ainsi que de Destination Centre-Ville.

## LOGO

Si vous souhaitez inclure le logo de Place Montréal Trust dans une de vos publicités, vous êtes priés de communiquer avec l'équipe Marketing.



## SITE INTERNET, MÉDIAS SOCIAUX ET APPLICATION MOBILE

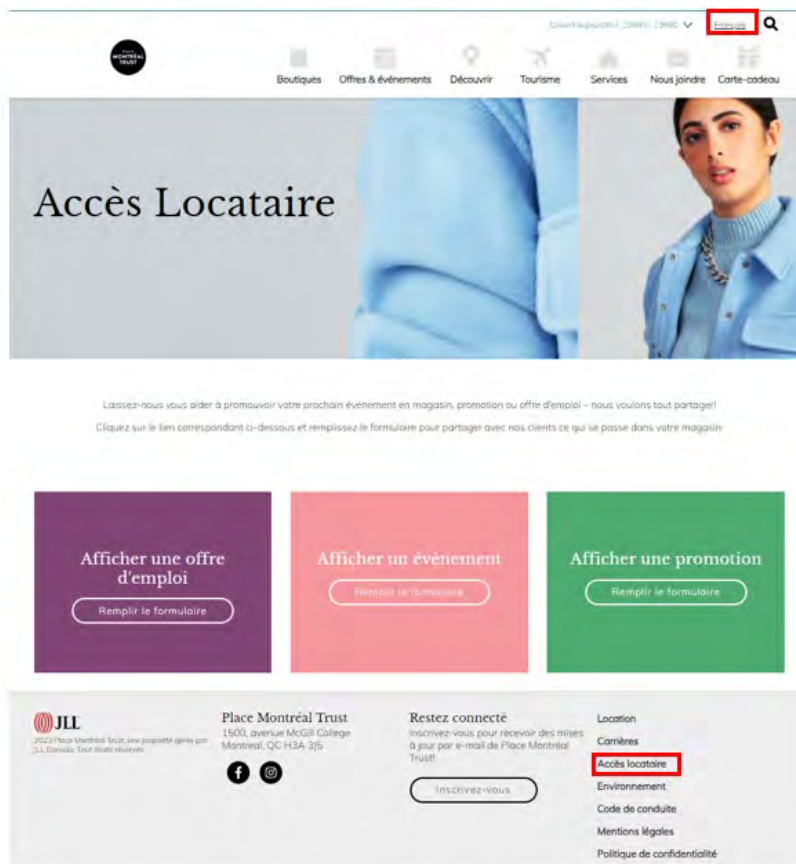
### SITE INTERNET

Place Montréal Trust possède un site Internet, soit le [www.placemontrealtrust.com](http://www.placemontrealtrust.com), où la clientèle peut retrouver toutes les informations utiles concernant le centre tel que la liste des boutiques, heures d'ouverture, répertoire, etc. Il sert également à publiciser les événements du centre, les promotions et les nouvelles.

Depuis mai 2016, le site Internet offre une toute nouvelle expérience en ligne. Il est devenu un outil efficace pour les détaillants afin de partager eux-mêmes les promotions, offres d'emplois et heures d'ouverture de leur commerce. Avec cet outil, les boutiques bénéficient d'une visibilité supplémentaire, et cela gratuitement.

Dans "L'accès locataire" (accessible via le bas de page), chaque détaillant peut publier ses promotions, événements et offres d'emploi. Aucun accès est nécessaire, une fois soumise, chaque publication sera revue et approuvée par un membre de l'équipe marketing.

Comme notre site internet est disponible en version française et anglaise, lorsque vous publier un événement ou une promotion, il faut le faire deux fois, une via la version française du site, une via la version anglaise. Le paramètre de langue se trouve dans le coin haut droit du site.



## **MÉDIAS SOCIAUX**

Place Montréal Trust est également actif sur les réseaux sociaux. Il possède une page Facebook et un compte Instagram. Ces derniers sont alimentés et animés par l'équipe marketing du centre et de JLL. Ils servent également à publiciser les nouvelles, les promotions et événements du centre et de ses détaillants.

Pour ce faire, vous devez fournir ce qui suit :

- > Un texte en français et en anglais que vous désirez publier;
- > Une image en format JPG de plus de 1080x1080 pixels;

Vous pouvez envoyer ces informations à l'équipe Marketing. Toute publication doit obtenir l'approbation du département marketing.

## **MESSAGERIE TEXTE**

La clientèle du centre peut clavarder en ligne avec notre équipe du service à la clientèle via le site Internet de Place Montréal Trust. Ce service aide notre clientèle à mieux s'orienter dans le centre et à trouver les articles et boutiques recherchés.

## PROGRAMME PRIVILÈGE

Le programme privilège permet à tous les employés des boutiques du Centre Eaton de Montréal et Place Montréal Trust d'avoir accès à des rabais exclusifs dans les différentes boutiques des Centres.

Pour participer au programme, vous devez remplir le formulaire de participation disponible au service à la clientèle ou en contactant le département Marketing.

Celui-ci comprend 2 sections :

1. Le rabais offert par la boutique
2. La liste des employés de la boutique

Note : Un détaillant n'est pas obligé d'offrir un rabais pour que ses employés puissent profiter du programme.

Une fois le formulaire dûment rempli, les employés de la boutique pourront se présenter au Service à la Clientèle pour récupérer leur carte Privilège. Celle-ci est valide pour l'année courante et devra être présentée pour profiter des différentes offres.



## PROGRAMME VISITEUR VIP

Le Centre Eaton de Montréal et Place Montréal Trust attirent des milliers de touristes chaque année, représentant une énorme partie de notre achalandage et de nos ventes. Nous sommes très heureux de faire partie des centres commerciaux obtenant les meilleurs résultats d'achalandage touristique dans l'est du Canada.

Le programme rabais VISITEUR VIP est une opportunité inestimable qui vous permet d'atteindre les milliers de touristes qui parcourent le Centre Eaton de Montréal et Place Montréal Trust chaque année. Ce programme offre la chance aux détaillants de se faire remarquer par les touristes et visiteurs habitant à 60 km ou plus de Montréal en leur offrant un rabais ou un privilège.

### COMMENT ÇA FONCTIONNE

1. Le visiteur se rend au Service à la clientèle situé au Niveau Métro avec une preuve de résidence à plus de 60 km des propriétés.
2. Le visiteur reçoit sa carte rabais VISITEUR VIP valide pour une journée seulement.
3. Le visiteur présente sa carte rabais VISITEUR VIP dans les magasins ou restaurants participants au moment de passer à la caisse pour profiter du rabais ou du privilège offert.

Les différentes offres des détaillant sont affichés sur notre site :

<https://www.centreeatondemontreal.com/tourism/?lang=fr>

Pour participer au programme, merci de contacter la coordonnatrice Marketing.



# CARTE-CADEAU

La carte-cadeau de Place Montréal Trust est offerte au Service à la clientèle, situé au niveau métro. Les cartes-cadeaux sont des cartes de crédit American Express prépayées. Vous devez contacter le Service à la clientèle de Place Montréal Trust si vous désirez accepter les cartes-cadeaux dans votre établissement. Un des préposés se présentera à votre boutique et vous demandera de signer l'entente qui confirme votre acceptation au programme. L'activation sera faite dans les 24 à 48 heures suivantes. L'activation et l'acceptation des cartes-cadeaux n'occasionnent aucuns frais supplémentaires autres que les frais courants lors d'une transaction par carte de crédit American Express. Notez qu'à chaque changement de terminal de paiement de carte, le détaillant doit contacter le Service à la Clientèle afin d'activer le nouveau terminal.

Les détaillants participants **doivent** accepter la carte-cadeau multi magasins d'Ivanhoé Cambridge. Cette carte-cadeau offre aux clients la chance de magasiner dans plus de 3000 magasins à travers plusieurs villes canadiennes. Elle est échangeable dans tous les centres commerciaux d'Ivanhoé Cambridge à travers le Canada :

## QUEBEC

Centre Eaton de Montréal  
Galerie Place Ville Marie  
Laurier Québec  
Place Ste-Foy  
Les Galeries d'Anjou

## ONTARIO

Conestoga Mall  
Mapleview Shopping Centre  
Oshawa Centre  
Outlet Collection at Niagara  
Vaughan Mills

## ALBERTA

Crossiron Mills  
Southgate Centre

## COLOMBIE-BRITANIQUE

Guildford Town Centre  
Metropolis at Metrotown

## MANITOBA

Outlet Collection at Winnipeg



## PROCÉDURE

### **\*VOUS DEVEZ CONNAÎTRE LE SOLDE DE LA CARTE AVANT DE LA TRAITER\***

Si la carte-cadeau ne détient pas les fonds suffisants, elle sera refusée. Vous NE POUVEZ PAS glisser la carte et faire déduire les fonds automatiquement du montant.

\*Il est très important de connaître le solde de la carte avant de la glisser. Une fois que vous connaissez le solde, vous êtes en mesure d'évaluer comment traiter la transaction. En évitant les transactions refusées et en traitant les cartes de manière efficace, l'expérience sera positive pour vos clients.

### **COMMENT VÉRIFIER LE SOLDE D'UNE CARTE-CADEAU ?**

Vous devez avoir en main le numéro à 16 chiffres apparaissant au verso de la carte-cadeau, le code de sécurité à 4 chiffres au recto de la carte, ainsi que la date d'expiration; puis choisir une des options suivantes :

- **PAR TÉLÉPHONE: 1 833 350-2461 (ligne automatisée) 24/7**
- **SERVICE À LA CLIENTÈLE DU CENTRE EATON:** Pendant les heures d'ouverture du Centre
- **PAR INTERNET: [www.amexpresspaidcard.com](http://www.amexpresspaidcard.com)** - pour le solde et l'historique de la carte

### **TRAITER LA CARTE-CADEAU COMME UNE CARTE DE CRÉDIT**

Si la carte-cadeau détient les fonds suffisants, traitez celle-ci par le terminal de point de vente comme une carte de crédit.

- > Le code d'autorisation est le nouveau solde de la carte
- > Obtenez la signature du client sur le reçu d'autorisation et remettez-lui sa carte
- > N'utilisez pas la touche certificat-cadeau ou chèque de voyage sur votre caisse
- > Utilisez la touche carte de crédit/AMEX
- > Toujours redonner la carte au client, même si celle-ci est vide

### **INSTRUCTIONS POUR L'ENTRÉE MANUELLE**

Si votre terminal de point de vente ne lit pas la carte (c.-à-d. la bande magnétique, au verso de la carte-cadeau est probablement démagnétisée), vous devrez entrer le numéro de la carte manuellement pour procéder à la transaction.

Vous pouvez également diriger le client au Service à la clientèle, les employés lui remettront une nouvelle carte. Pour plus d'information, veuillez communiquer avec la ligne d'assistance aux détaillants au 1-800-268-9824.

### **INSTRUCTIONS POUR UNE TRANSACTION À PAIEMENTS MIXTES:**

Si la carte **N'A PAS** les fonds suffisants pour couvrir la valeur de la vente, traitez la vente comme une transaction à paiement mixte.

- > Obtenez une autre forme de paiement du client pour le montant de la vente qui excède le solde de la carte-cadeau

- > Traitez d'abord cette partie de la transaction avec le deuxième mode de paiement.
- > Terminez la transaction avec la carte-cadeau

Si vous glissez la carte-cadeau en premier, il est possible qu'elle soit refusée. Même si vous avez entré le montant de la carte-cadeau, certains terminaux essaient d'autoriser le montant total de la vente lors du premier glissement.

## **REMBOURSEMENT DE MARCHANDISE ACHETÉE AVEC UNE CARTE-CADEAU**

**(Vous ne pouvez pas créditer instantanément de montant à la carte-cadeau)**

- > **Les retours de marchandise peuvent être remboursés sur la carte-cadeau**
- > Les termes indiquent qu'une fois la carte utilisée dans un magasin, la politique de ce magasin est en vigueur
- > Il faudra que votre magasin détermine la politique concernant les articles retournés et les cartes-cadeaux. Selon votre propre politique, vous pourrez émettre une note de crédit du magasin ou votre propre carte-cadeau/chèque-cadeau.
- > Toujours concernant le retour de marchandise, veuillez prendre note qu'il est possible d'effectuer un remboursement sur la carte-cadeau. Toutefois, veuillez informer votre client que cette procédure peut prendre de sept (7) à dix (10) jours ouvrables avant que la transaction soit complétée et remboursée sur la carte-cadeau.
- > Toujours redonner la carte vide au client.

## **RENVERSER OU ANNULER DES TRANSACTIONS DE VENTES**

Si par erreur vous déduisez un montant incorrect de la carte d'un client ou si vous avez besoin d'annuler une transaction pour une raison quelconque, tenez compte que :

- > **Vous pouvez appeler la ligne de soutien aux détaillants pour faire créditer la carte immédiatement.** Ceci est très utile lorsque vous avez besoin de repasser la carte pour conclure une transaction.
- > **Si vous n'appellez pas la ligne de soutien aux détaillants pour les renversements et les annulations, il faudra attendre environ 7 jours ouvrables pour que les fonds soient crédités à la carte.**

## **LIGNE D'ASSISTANCE AUX DÉTAILLANTS : 1-800-268-9824**

La ligne d'assistance aux détaillants est disponible 24/7 et un agent d'American Express répondra à toutes vos questions.

**UNE VERSION IMPRIMÉE DU GUIDE DE TRAITEMENT DES CARTES-CADEAUX IVANHOÉ CAMBRIDGE EST DISPONIBLE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE.**

# SÉCURITÉ

Les agents de sécurité représentent l'Administration de Place Montréal Trust. Leurs tâches principales sont :

- > Assurer la sécurité des occupants de Place Montréal Trust;
- > Porter assistance à toutes personnes dans le besoin;
- > Faire respecter les directives et règlements mis en place par l'administration de Place Montréal Trust;
- > Informer les occupants de Place Montréal Trust;
- > Assurer la sécurité des biens des gestionnaires de Place Montréal Trust (Jones Lang LaSalle Services Immobiliers, Inc.).

**Il est à noter que les agents de sécurité ne sont pas des agents de la paix. Ils possèdent les mêmes droits qu'un citoyen pour procéder à une arrestation. Conformément aux lignes directrices sur le recours à la force, les arrestations et détentions, un agent de sécurité peut procéder à une arrestation uniquement s'il a personnellement constaté la commission de l'infraction.**

Pour joindre le service de sécurité, vous pouvez composer le 514-949-3572.

Les services offerts par le département de la sécurité sont :

- > Assistance pour une personne verbalement, ou physiquement agressive, ou qui dérange votre clientèle;
- > Assistance en cas de vol ou de fraude. Si vous désirez porter une plainte officielle, vous êtes responsable de contacter le service de police. Les agents seront disponibles pour assistance au besoin;
- > Premiers soins ou aide médicale;
- > Information sur les divers règlements concernant la sécurité et les mesures d'urgence;
- > Service d'accompagnement pour vous ou vos employés de votre commerce au stationnement ou au métro.

## CAMÉRAS EN CIRCUIT FERMÉ

Place Montréal Trust dispose de caméras en circuit fermé de façon à assurer la protection dans les aires communes du centre commercial. Les caméras en circuit fermé sont un moyen dissuasif efficace contre le crime dans la mesure où elles sont visibles. Elles permettent au Service de la sécurité de surveiller ce qui se passe dans un secteur donné et d'y répondre promptement. Cependant, notez que :

- > Elles ont été installées pour accroître la sécurité dans les aires communes du centre commercial. Par conséquent, ne présumez pas que ces caméras surveillent exclusivement votre commerce et que vous pouvez réduire vos propres mesures de sécurité. Pour tout problème de sécurité dans votre commerce ou si vous constatez un problème de sécurité dans le centre, appeler le Service de la sécurité sur-le-champ.

- > Le système de caméras couvre certains secteurs du centre commercial et ne fait peut-être pas l'objet d'une surveillance continue.
- > Les caméras pourront être utilisées uniquement lors d'un acte criminel. Cependant elles ne peuvent pas être utilisées afin de surveiller les allées et venues de votre commerce, ou de vérifier vos employé(e)s (heure d'arrivée, départ, vol, etc.). Veuillez prendre note que vous ne pourrez pas avoir accès à aucune image ou vidéo. Ces informations pourront être remises à un service de police ou juridiques, après une demande de leur part.

### **AIDE MÉDICALE – PREMIERS SOINS**

Si un employé ou un client a besoin de premiers soins, veuillez contacter le Service de la sécurité. S'il s'agit d'une urgence médicale, veuillez contacter les services d'urgence au 911 et par la suite, informez le Service de la sécurité immédiatement. Un agent ayant la formation adéquate s'occupera immédiatement de la victime tandis qu'un autre attendra l'arrivée des services d'urgence afin de les diriger rapidement à l'endroit nécessaire.

### **SYSTÈME DE PROTECTION D'INCENDIE**

L'ensemble des détecteurs, de l'équipement de protection d'incendie et du câblage doit être approuvé par le propriétaire et être compatible avec le système de protection d'incendie de l'édifice. Le détaillant doit obtenir l'approbation du représentant du propriétaire avant toute relocalisation ou modification apportée à l'équipement ou aux appareils rattachés au système de protection d'incendie. De plus, le détaillant doit utiliser les services du fournisseur recommandé par le propriétaire.

# URGENCE

---

## NUMÉROS D'URGENCE

Cette section comporte de l'information spécifique ainsi que la démarche à suivre lors de situations d'urgence. Les numéros suivants peuvent s'avérer utiles. Conservez-les près de votre téléphone de façon à pouvoir y accéder facilement en cas d'urgence.

### URGENCE GÉNÉRALE :

**911**

### ÉTAT DE L'URGENCE :

1. Déterminer la nature de l'urgence
2. Endroit de l'urgence
3. Votre nom et numéro de téléphone

### SÉCURITÉ DU CENTRE :

**514 949-3572**

Si vous téléphonez au 911, il est impératif que le Service de la sécurité en soit aussi informé de façon que celui-ci puisse accueillir rapidement et diriger le Service de police, d'ambulance ou des incendies à votre local.

### VOICI UNE LISTE DES NUMÉROS À JOINDRE SELON LES CIRCONSTANCES

**911**

Service de réponse aux situations d'urgence. Ce numéro permet de communiquer directement avec les Services d'urgence de la police, des incendies et de l'ambulance. Il ne vous permet pas de communiquer avec le Service de la sécurité du centre.

**514-949-3572**

Il s'agit d'une ligne directe avec le Service de la sécurité du centre commercial. On doit l'utiliser pour communiquer avec celui-ci lors de **situations d'urgence seulement**, afin d'obtenir de l'assistance après un vol à l'étalage, lors d'un accident ou de blessures qui requièrent une aide médicale immédiate.

Le fait d'utiliser cette ligne lors de situations **non urgentes** pourrait retarder l'assistance requise dans le cas de situations réelles d'urgence.

## MESURES DE PRÉVENTION DES INCENDIES

Les situations d'urgence telles que les incendies peuvent créer un mouvement de panique et les conséquences peuvent être néfastes. Il est toutefois possible de gérer de telles urgences à condition d'y être préparé. Prenez le temps de lire les informations suivantes :

1. Les alarmes d'incendie sont des appareils de signalisation qui préviennent de la possibilité d'un danger. Si une alarme retentit et que vous n'apercevez pas de danger immédiat, tenez-vous prêt et attendez les instructions qui seront diffusées via le système de communication.
2. Place Montréal Trust est muni d'un signal d'alerte composé de 30 tonalités à la minute, signifiant de vous préparer à évacuer (une pré-alarme) et d'un signal d'alarme appelé Code 3 (3 tonalités, pause, 3 tonalités, pause, etc.). Il indique que vous devez évacuer l'immeuble immédiatement.
3. Si vous découvrez la présence d'un incendie, rapportez-le immédiatement en activant l'avertisseur d'incendie le plus près (petite boîte de métal rouge apposée au mur). Demeurez dans le secteur, hors d'atteinte du danger et communiquez avec le Service de la sécurité du centre et rapportez-leur tous les détails.
4. Vous pourrez retourner sur les lieux uniquement une fois que vous aurez reçu les indications des autorités du Service d'incendie vous avisant du retour à la normale.
5. Par habitude, la plupart des gens emprunteront quotidiennement le même chemin pour entrer dans l'édifice et le quitter. Prenez le temps de vous familiariser avec tous les secteurs du bâtiment. Identifiez les sorties d'urgences les plus près de votre commerce. Trouvez aussi l'emplacement de l'avertisseur d'incendie et prenez le temps de vous familiariser, ainsi que votre personnel, avec le fonctionnement d'un extincteur d'incendie.

### **ALARMES INCENDIE NON FONDÉES**

Il est à noter que vous êtes passible de recevoir une amende pouvant aller jusqu'à 2,700 \$ pour toute alarme incendie non fondée.

La prévention des incendies est l'affaire de chacun d'entre nous. Pour notre part, nous avons établi un certain nombre de procédures qui ne seront efficaces que dans la mesure où elles seront mises en application.

1. Chaque commerce doit posséder un extincteur de type ABC fonctionnel et tout le personnel doit être familiarisé avec son utilisation.
2. Toute enseigne de sortie d'urgence (si applicable) doit être allumée en tout temps.
3. Les ampoules brûlées doivent être remplacées immédiatement, y compris les lumières d'urgence.
4. Aucune annonce, bannière ou décoration ne doit être accrochée ou suspendue aux têtes de gicleurs.
5. En tout temps, les tuiles de plafond doivent demeurer en place et maintenues en bonne condition.
6. Toutes les portes de sortie de votre local doivent être dégagées de toute marchandise, et ce, en tout temps.

7. Aucune marchandise ne doit être placée à moins de trois pieds (3' ou 85 cm) de vos panneaux électriques et du transformateur.
8. Aucune marchandise ou étagère ne doit être placée à moins de dix-huit pouces (18'' ou 40 cm) des têtes de gicleurs.
9. Aucune vitrine ne doit être exposée à un excès de chaleur.
10. Il est strictement interdit d'entreposer de la marchandise dans l'entre plafond.
11. Prenez note que les locaux qui sont munis de ventilateurs, de ventilateurs de cuisson et d'intercepteurs de graisse, ces appareils doivent être nettoyés mensuellement.
12. Il est strictement interdit d'entreposer ou de disposer de la marchandise dans les corridors d'urgence.
13. Tous les commerces seront inspectés régulièrement par l'une des personnes suivantes :
  - > Le directeur du centre
  - > Le coordonnateur de Sécurité
  - > L'officier de sécurité
  - > Un représentant du Service des incendies
  - > Un représentant de notre compagnie d'assurance
14. Il est **strictement défendu** de fumer à l'intérieur de l'immeuble.
15. Tout contenant doit être identifié selon les règlements sur les matières dangereuses utilisées au travail.

## **PROCÉDURES D'URGENCE**

Place Montréal Trust pourrait être évacué lors de situations d'extrême urgence, par exemple lors d'un incendie, d'un sérieux tremblement de terre, d'une fuite de gaz ou de toute autre situation d'urgence.

**Si une telle situation devait se produire, voici le déroulement :**

1. Un message bilingue sera transmis sur le système d'adresse publique avisant les clients de la situation et en précisant les instructions à suivre pour évacuer les lieux immédiatement.
2. Inspectez tous les bureaux, cabines d'essayage et toilettes pour vous assurer qu'il n'y a plus personne dans le magasin, puis quittez les lieux en verrouillant derrière vous.
3. Quittez l'édifice en utilisant la sortie accessible la plus près. Si une section du bâtiment est considérée non sécuritaire, le personnel du centre vous dirigera ailleurs.
4. Une fois à l'extérieur de l'édifice, tenez-vous aussi loin que possible des issues de secours afin de faciliter l'évacuation des autres personnes qui sortent du bâtiment. Déterminez à l'avance l'endroit où votre personnel et vous pourrez vous retrouver de façon à confirmer au personnel du centre que tous vos employés ont bel et bien quitté l'édifice.

5. Durant le processus d'évacuation, évitez de paniquer ou de courir.
6. Les évacuations les mieux réussies et les plus sécuritaires sont le fruit d'une bonne coopération. Si l'on vous demande de quitter l'édifice, sécurisez votre commerce et quittez les lieux immédiatement.
7. Demeurez à l'extérieur jusqu'à ce que le personnel du département d'incendie vous avise qu'il est maintenant possible de réintégrer les lieux.

Il est impératif de vous assurer que l'ensemble de votre personnel connaisse bien le centre, l'endroit où se situent les portes d'entrée/sortie les plus près et/ou la sortie de secours la plus près de votre boutique ainsi que l'emplacement de rassemblement à l'extérieur.

### **SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE ENS (*EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM*)**

Place Montréal Trust est doté d'un système de notification d'urgence aux services de santé et sécurité proposés à ses locataires. Un système de notification d'urgence dotera Place Montréal Trust d'un moyen efficace pour gérer les contacts de tous ses locataires en cas d'urgence, et de déployer des communications rapidement et de façon sécuritaire en cas de crise.

Le système dote le centre des capacités suivantes :

- > Créer différents groupes de notification d'urgence par courriel pour ne contacter que les locataires ou groupes pertinents
- > Envoyer des messages d'urgence à plusieurs destinataires (10 à 10 000, voire plus) en quelques minutes
- > Envoyer des messages d'urgence simultanément à des destinataires individuellement sélectionnés dans plusieurs plateformes (téléphones intelligents, cellulaires, ligne téléphonique conventionnelle ou courriel)
- > Assurer un suivi des réponses au message d'urgence envoyé aux destinataires choisis, le système ayant l'option de communications bilatérales avec demande d'accusé de réception
- > Générer des rapports après un incident sur les accusés de réception pour optimiser toute campagne de notification d'urgence ultérieure

Il faut comprendre que le système est utilisé qu'en situation de crise ou d'urgence. Il ne vient pas se substituer aux méthodes de communication régulières utilisées au quotidien entre Place Montréal Trust et ses locataires. Cette démarche vise à s'assurer que lorsque les locataires reçoivent un message du système, ils en reconnaissent instantanément l'importance et le contexte.

Place Montréal Trust a désormais la ligne d'urgence suivante **1-888-679-9675**. Ce numéro s'affichera sur votre téléphone si un message est envoyé. Vous pouvez aussi l'appeler pour obtenir des informations sur le statut opérationnel de votre propriété.

### **ALERTE À LA BOMBE/MENACE PAR TÉLÉPHONE**

Veillez utiliser le formulaire en annexe et contactez immédiatement le Service de la sécurité dès que l'appel est terminé.

### **PANNE D'ASCENSEUR AVEC PASSAGERS**

Si vous êtes victime d'une panne d'ascenseur, veuillez communiquer avec le Service de la sécurité, en utilisant le bouton d'urgence identifié par une cloche. Un agent de sécurité vous répondra et demeurera en communication avec vous tout au long de l'intervention.

**Pour toutes situations d'urgence (incendie, fuite de gaz, panne de courant majeure, etc.), vous devez rapidement contacter le Service de la sécurité au 514 949-3572.**

# FORMULAIRE POUR APPEL À LA BOMBE

## ANNEXE A RÉCEPTION D'UN APPEL À LA BOMBE

À CONSERVER PRÈS DE VOTRE TÉLÉPHONE

SI VOUS RECEVEZ UNE MENACE DE BOMBE, SOYEZ CALME ET COURTOIS  
ÉCOUTEZ ET N'INTERROMPEZ PAS VOTRE INTERLOCUTEUR  
TENTEZ DE LE GARDER EN LIGNE LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE

**SÉCURITÉ**  
**514-949-3572**

### Description de l'interlocuteur

Nom (lorsque identifié) : \_\_\_\_\_ No de tél. inscrit à l'afficheur : \_\_\_\_\_

Sexe :  masculin  féminin  adulte  enfant      âge approximatif \_\_\_\_\_ ans

### Origine de l'appel

local  interurbain  cabine  interne (de l'édifice)

### Les faits

Quand sautera-t-elle?      Heure : \_\_\_\_\_      Temps d'attente : \_\_\_\_\_

Où se trouve-t-elle?      Édifice : \_\_\_\_\_      Zone : \_\_\_\_\_

Type de bombe? \_\_\_\_\_

### Caractéristiques vocales

forte  douce  aiguë  profonde  râpeuse  plaisante

autres : \_\_\_\_\_

### Discours

rapide  lent  distinct  déformé  confus  bredouillant  nasal  zéayant

autre : \_\_\_\_\_

### Langage

excellent  bon  passable  pauvre  répugnant

autre : \_\_\_\_\_

### Accent

local  étranger  régional

autre : \_\_\_\_\_

### Attitude

calme  hilarante  rationnelle  irrationnelle  juste  cohérente  incohérente  délibérée

émotive  rageuse

### Termes exacts utilisés par l'interlocuteur

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personne recevant l'appel : \_\_\_\_\_ No de ce téléphone : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

Durée de l'appel : \_\_\_\_\_

# ENGLISH

---

Dear Retailer,

Welcome to Place Montreal Trust. We are happy to count you among the occupants of our establishment. To that end, we have prepared this document for you and your staff to familiarize you with the policies and procedures of the mall.

This document is a handy reference tool and should be made available to all your employees so that it can be easily accessed at any time.

In addition, if you need more information, do not hesitate to contact one of the Customer Service Representatives who will be pleased to answer your questions at 514-843-8000 ext 0. Note that the Customer Service Desk is open Monday to Friday from 10 am to 9 pm, Saturday from 10 am to 6 pm and Sunday from 11 am to 5 pm.

The Administration Office is open Monday to Friday from 9 am to 12 pm and from 1 pm to 5 pm.

Please accept our warmest greetings,

Management

Place Montreal Trust

# ADMINISTRATION

---

## GENERAL INFORMATION

Name of the shopping centre:	Place Montréal Trust
Inaugural date:	1988
Owner/Developer/Manager:	Ivanhoe PMT Inc.
Manager:	Jones Lang LaSalle Real Estate Services, Inc.
Website:	<a href="http://www.placemontrealtrust.com">www.placemontrealtrust.com</a>
Annual Traffic:	30 million

## GENERAL FEATURES

- > Located in the heart of downtown Montreal
- > 5-story building named as follows:
  - N5: Level 5
  - N4: Level 4
  - N3: Level 3
  - N2 : Level 2
  - N1 : Level 1

## ACCESSES

- > Sainte-Catherine Street, McGill College Avenue.
- > McGill Metro Station
- > Underground pedestrian network - Tunnels connecting the Centre Eaton de Montréal, Carrefour Industrielle Alliance and Maison Manuvie.
- > Parking from Mansfield Street.

## KEY CONTACTS

Name	Role	Direct line	Email
<b>Administration</b>		<b>514-843-8000</b>	
<b>Client Services</b>		<b>514 288-3708</b>	info@centreeatondemontreal.com
<b>Security</b>		<b>514 288-6884</b>	
Houle, Melyssa	General Manager	438-469-5459	Melyssa.houle@jll.com
Houle, Ludovic	Senior Property Manager	514-286-0936	Ludovic.houle@jll.com
Cartier, Eric	Operation Manager	514-285-1080	Eric.cartier@jll.com
Marchand, Nathalie	Marketing Manager	514-288-5142	Nathalie.marchand@jll.com
Leduc, Alexandre	Security Manager	438-469-8448	Alexandre.leduc@jll.com
Lizotte, Olivier	Property Coordinator	438-469-8520	Olivier.lizotte@jll.com

The Administration office is open Monday to Friday from 9 a.m. to 12 p.m. and from 1 p.m. to 5 p.m. **It is located at PLACE MONTRÉAL TRUST at 1500, McGill College Ave, Level 5, Montreal (Quebec) H3A 3J5.**

The loading dock is located on Mainsfield street between Sainte Catherine Street and Maisonneuve Street.

## MAILING ADDRESSES

### ADMINISTRATION, PLACE MONTRÉAL TRUST

PLACE MONTRÉAL TRUST  
1500, McGill College Ave  
Level 5  
Montreal (Quebec) H3A 3J5

### RETAILERS

#### Name of your store

Place Montréal Trust

#### Your unit number

1500, avenue McGill College,  
Montréal (Québec) H3A 3J5

### BUSINESS HOURS OF THE SHOPPING CENTRE

Monday	10 a.m. – 9 p.m.
Tuesday	10 a.m. – 9 p.m.
Wednesday	10 a.m. – 9 p.m.
Thursday	10 a.m. – 9 p.m.
Friday	10 a.m. – 9 p.m.
Saturday	10 a.m. – 6 p.m.
Sunday	11 a.m. – 5 p.m.

All retailers are required to comply with the hours of operation published by the centre as stipulated in the lease. Please note that during summer periods and Christmas holidays, opening hours are extended. The schedules in effect for these periods are distributed in advance in the retailer's newsletter.

## **HOLIDAYS**

Place Montréal Trust will be closed on the following:

- > New Year's Day
- > Easter Sunday
- > Quebec National Holiday (Fête nationale du Québec)
- > Canada Day
- > Labour Day
- > Christmas Day

## **MEMOS FROM THE ADMINISTRATION OFFICE**

Periodically, the administration office issues memos for retailers. Please ensure that all memos distributed to you are logged in a place accessible to all employees.

## **MONTHLY SALES REPORT**

As stipulated in the lease, you must report your sales each month by the 10th of the following month, and for this, we have a form "monthly gross income" available to make your job easier. You can ask for it to the account administrator. You must send your numbers to the account administrator directly to the administration office either by mail or email.

## **KEY CONTACT FROM YOUR STORE**

It is important that the administration office can reach a key person always in case of emergency. Please be sure to provide contact details of the person to one of the customer service employees or the administration office. Note that any changes must be reported to us immediately.

## **ENS (EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM)**

In the event of an emergency (fire, major power failure, etc.) in the centre, an emergency message will be sent to you. The contact person at your store will be able to receive the alert via an email, a text message and a recorded voice message. Store personnel will also receive a call with a recorded voice message.

**Please see the *EMERGENCY* section for details.**

# CUSTOMER SERVICE

---

## CUSTOMER SERVICE DESK

The Customer Service Desk is located at Centre Eaton de Montréal on the metro level, near Yves Rocher. You can reach the employees at 514 288-3708. The hours of operation are Monday to Friday from 10am to 9pm, Saturday from 10am to 5pm and Sunday from 11am to 5pm. Hours are subject to change during the summer period and during the month of December.

## JOB OFFERS POSTING

Place Montréal Trust can publish positions that you must fill via the Wirk'n platform. You must create an account by contacting [service@wirkn.com](mailto:service@wirkn.com) to access the applicant's profile. At the same time, you will be able to post the details of the position to be filled in French and English.

## PURCHASE OF PLACE MONTRÉAL TRUST CENTRE GIFT CARD

Customers can purchase gift cards from Place Montréal Trust. Card amounts are at the discretion of customers and can range from \$25 to \$1000. For more details, see the Gift Card section.

## COMMENTS FORM

To improve the overall services offered in the mall, feedback forms are available at the Customer Service Desk.

## MONTREAL TOURIST INFORMATION AND TRANSPORTATION

For information on events, tourist attractions, restaurants, shops and itineraries, you can contact our employees. In addition, a brochure display is available to customers at the Customer Service Desk.

## WHEELCHAIRS

Wheelchairs are offered free of charge. To borrow, customers must present a valid driver's licence.

## LOST AND FOUND

The Lost Property Depot is located at the Customer Service Desk. If you find an item, you can deposit it directly the same day, or give it to a security guard who will do it.

# SERVICES OFFERED IN THE SHOPPING MALL

---

## **P.O. BOX**

Post boxes are available to tenants. They are located on the 1<sup>st</sup> level, near Winners. For more details, see the Operation section.

## **STORAGE AREAS**

It is possible to rent a storage area at Place Montréal Trust. You must contact the property coordinator.

## **WI-FI**

The wireless Internet service is available free of charge for our customers at the food court of the West section and at the metro level of the East section.

## **CLOAKROOM**

A cloakroom is offered at the Customer Service.

## **TOILETS FOR DISABLED**

You will find adapted cabinets inside the public toilets that are located near the bathrooms on the 1<sup>st</sup> level.

## **ATM (AUTOMATIC BANKING MACHINES)**

Several ATMs are available in the centre between Level 1 and Level 2.

## **CURRENCY EXCHANGE OFFICE**

It is located in Le Centre Eaton de Montréal, at the metro level, in the Est section.

## **DIGITAL DIRECTORIES**

Digital directories can be found throughout the shopping mall.

## **CLOTHING DONATION**

A clothing collection box is available at Customer Service. All donations are donated to [Le Chaînon](#) foundation.

## **ELECTROBAC**

An electroBAC is available at Niveau Métro, near Zara. You can drop off all your small electronic devices for recycling: cell phones, tablets, cameras, chargers, headphones, ink cartridges, etc.

# OPERATIONS

---

## SHOPPING CENTRE ACCESS

Access to the mall is possible according to the following schedule:

<b>Monday to Friday</b>	<b>between 5:30 am and 1 pm</b>
<b>Saturday and Sunday</b>	<b>between 5:30 am and 1 pm</b>

However, to exit or access the centre outside of business hours, you must use the entrance located on 1500 McGill College Avenue. Any access outside these hours must be coordinated with the Administration Office and the Security Service. Any employee who plans to remain in his business for more than one hour after closing of the mall must notify the Security Department 24 hours in advance, failing to do so, Security will intercept and interrogate any unauthorized person.

If your security company contacts you in response to an alarm, be sure to contact the mall security department at 514-949-3572 to inform them of the situation.

When leaving the building after work, make sure all doors in your store are locked.

## SERVICE CALLS — TENANT SERVICES PROGRAM:

Place Montréal Trust offers many services by providing experienced staff to help you during the normal business hours of the Mall, for any kind of service such as a temperature adjustment, change of lights, some plumbing work, cleaning, painting, etc. Additional fees may apply, please refer to the annual fee schedule for details.

You must contact Customer Service at 514-843-8000 ext 0 to make a service call or for any questions. Customer Service Representatives will be happy to advise you of the charges for these services, if any.

In addition, we have a complete directory of competent suppliers if our team cannot carry out the required work. In this case, a full-cost assessment will be submitted by the selected supplier.

For additional information on this program, please contact the Customer Service.

## SIGNAGE

No store may use or allow the use of signs visible from outside the premises, except for signs made by professionals and whose dimensions do not exceed one third of the showcase and are displayed temporarily during periodic sales of relatively short duration. Words such as "**liquidation**", "**bankruptcy**" and "**end of lease**" "**Closing sale**" are **prohibited**.

***No poster may be stuck in the windows with tape. You may not solicit or distribute pamphlets or other advertising material outside your store.***

All signs must be applied on the inside of the tenant's window, therefore, on the inside of the glass. The use of signs made by hand and visible from outside your store is **strictly prohibited**. Such temporary and unprofessional signs undermine the image and quality of your store and, as a result, the shopping centre in general. According to your lease, the Owner reserves the right, while acting reasonably, to request that all signs, photos, announcements, decorations, etc. are removed. Your staff must be informed to comply with any direction to this effect from the Administration Office or its security personnel. No banners or signs may be installed in the entrance of your store unless it is more than 10 feet (3 m) from your store's rental line.

***In addition, any sign, vinyl or poster installation in your store windows must be done before or after the Mall opening hours.***

## **BALLOONS**

Tenant will not distribute or install balloons in, at or about the Property.

## **STORE KEYS**

Keys are the sole responsibility of tenant and should never be handed over to a property employee.

## **CLOSING LINE LIMIT**

You must respect the limits of the closing line assigned to your business regarding goods, signage, easel signs and display racks.

## **LIGHTS**

You must make sure that all the lights in the boutique and the windows are functional during the opening hours. Flashing lights or strobe type are to be avoided.

## **MUSIC**

To keep a pleasant atmosphere for the customers, you must ensure that the volume of music in your store is kept at a reasonable level. Music should not be heard outside your store.

## **SOLICITATION**

You are kindly requested to inform the Administration Office, Customer Service or the Security Department if you notice hawkers in the shopping mall. We will take the necessary steps to stop unauthorized solicitations in the mall.

## **EVENT IN STORE**

If you want to organize an event, please notify the property coordinator. The display rules remain the same as previously stated. If you wish to hire a DJ, it will have to position itself farthest from the entrance doors of your shop and the speakers will have to be directed towards the inside of the room. Depending on the type of event organized, the center's administration may ask you to hire a security guard for the duration of the event.

***In addition, the store must remain accessible to all customers during the center's operating hours.***

### **DELIVERY AND RECEIPT OF GOODS**

All unloading or loading of goods, equipment or furniture must be done by the delivery dock, located on Mansfield Street, between Sainte Catherine Street and Maisonneuve Street. Please schedule your deliveries before 11:30 am and after 1:30 pm to avoid congestion during peak hours. No pallet deliveries are allowed during business hours of the shopping centre. Transport trolleys must be equipped with soft rubber wheels only. Any equipment used for transport must not be left unattended at the unloading bay.

We suggest that all employees go to the delivery dock to familiarize themselves with the route to their business. It is your responsibility to inform your suppliers and deliverers of delivery procedures and policies to coordinate with them.

If you are delivering to your business and need to park in the delivery area, please inform the loading dock attendant of your delivery in advance and respect the time allowed (20 minutes). All vehicles found in the loading areas will be ticketed and towed.

Only freight elevators can be used for the transport of goods. In no case may merchandize be transported in elevators or escalators reserved for the clientele.

***Maximum dimensions for a delivery truck: 26 feet long and 12' 9" height (pay attention to baffles).***

## POSTAL DELIVERIES

All mail sent to your business is delivered by Canada Post and will be deposited in a post office box located close to Winners, on the 1<sup>st</sup> level. To obtain the key to your box, you must go to the administration office. A deposit of \$ 30 (cash only) will be required. Note that a \$ 30 (cash only) replacement fee will be required for the loss of a key.

\* This service is not available to temporary renters unless you request it.

## SMOKE-FREE ENVIRONMENT

Since September 1, 1998, according to the Provincial Act, all the shopping centres of Ivanhoe Cambridge Inc. of Quebec, including Place Montréal Trust , have become places "Smoke-free". This policy applies to ALL public areas of the shopping centre, including open areas for fast food, service corridors, entrance vestibules, stores, storage areas, delivery docks and washrooms. In addition, smokers must respect a perimeter of 9 m outside the doors of the building. A written warning will be given to employees of your business who do not respect this policy. A copy of this notice will also be sent to your head office to inform them of this situation which must be corrected without delay.

Since November 26, 2015, according to law 44, the electronic cigarette and all other devices of the same nature, including their components and accessories, are now subject to the same rules as tobacco products, it is prohibited to use an electronic cigarette in all places where it is forbidden to.

## CANNABIS CONSUMPTION POLICY

***\*« The consumption of cannabis by any means (including smoking and vaping) is not permitted anywhere on the property, both inside and outdoors, »***

Landlord, in its discretion as the owner of private property, will not be permitting the consumption of cannabis on Landlord's private property. The reason Landlord has chosen to enact this policy is to maintain a family-friendly environment at our shopping centres and protect the health and safety of our tenants and guests, including youth and children.

*\*Please note that we have updated our Code of Conduct, found under the "Code of Conduct" tab at the bottom of the home page of our property website.*

## BANNING OF PLASTIC BAGS

The by-law covers retail businesses, including grocery stores. It prohibits the distribution of conventional plastic bags with a thickness of less than 50 microns, as well as those made of degradable plastic (oxo-degradable, oxo-fragmentable, biodegradable or compostable plastic), regardless of their thickness. These are shopping bags that are used to package goods that are purchased or delivered.

For complete details, we invite you to visit the City of Montreal's website:

<https://montreal.ca/en/articles/plastic-bags-what-you-need-to-know-about-legislation-20575>

## **BY-LAW BANNING CERTAIN SINGLE-USE PLASTIC ITEMS**

Montréal has passed a by-law banning certain single-use plastic items in restaurants and other food establishments.

### ***Overview of the by-law***

The by-law prohibits the distribution of many single-use plastic items in Montreal food stores and restaurants, whether for on-site consumption, take-out or delivery.

### ***What is a single-use plastic item?***

This means a plastic item that is used to package or consume a food item, distributed individually and intended to be used only once or for a short period of time before being discarded or recycled.

For complete details, we invite you to visit the following websites:

<https://montreal.ca/en/articles/single-use-plastic-what-you-need-to-know-about-legislation-20549>

<https://guichetguta.ca/emballages/>

## **SUPPLIER ACCESS**

During installations or repairs for which it is necessary to have access to our equipment rooms, you must inform us at least 48 hours in advance of the technician's arrival (Bell, Videotron, TELUS, etc.). That we can assign one of our technicians to give access to the required places.

Simply contact the Administration Office and provide the name of the supplier, the date and time, so that a building employee is available when your supplier goes through. Note that if the technician shows up without an appointment, access will be refused.

## **STORE MAINTENANCE**

Tenant must:

1. Keep the inside and the outside of all door windows and windows clean;
2. Keep all exterior surfaces of the storefront, including signs, clean;
3. Replace without delay and at his expense any window whose glass is cracked or broken by glass of the same kind and of the same quality;
4. Keep the premises clean, sanitary and in good order at his own expense and ensure that there are no insects, rodents, vermin and other pests;
5. Keep all garbage in pest-proof containers and store in a suitable place in your area.

## **MAINTENANCE OF DRAINS AND GREASE INTERCEPTORS**

It is strictly forbidden to empty grease interceptors into sanitary sewer pipes or any other inappropriate place. Such a practice is penalized by Environment Canada.

Management takes responsibility for the draining, cleaning and maintenance of grease interceptors as well as 4-inch main drains on a regular basis (the retailer is responsible for maintaining the 3-inch drains connected to the local). The cost for each of these services is recharged to tenants who avail themselves of these services. It is understood that the management informs the tenants 24 hours before the visit of the provider of these services.

## **PLUMBING**

The retailer is responsible for the installation and maintenance of the evacuation and drainage systems of his business or the space he occupies. The retailer and his employees may not discharge chemicals, solutions containing these products, paint, grease or any environmentally damaging waste into the evacuation ducts.

## **POWER SYSTEMS**

The retailer will be responsible for the maintenance of all UPS systems, electrical wiring equipment and associated equipment installed for use in its business. The owner cannot be held responsible for power outages, localized power outages or fluctuations or power failures beyond his control.

## **PARKING**

There are parking spaces available at Place Montréal Trust. Interested persons should contact Metropolitan Parking directly at 438-469-8477.

## **BICYCLES/E-SCOOTER (ELECTRICAL SCOOTER)**

- > BIXI terminals – Several locations
- > Bicycle parking areas are available at Place Montréal Trust parking lot.

**Note that it is forbidden to ride a bicycle in the shopping centre. It must be left at the entrance of Place Montréal Trust parking lot in the designated area.**

## **HANDLING OF WASTE AND RECYCLABLES**

### **WASTE**

Here is the pickup schedule:

<b>Retailers:</b>	<b>Twice (2) a day, at 10 am and 5 pm</b>
<b>Food Court:</b>	<b>Three (3) times a day, between 10 am and 9 pm</b>

Please note that no picking will take place during the day after Christmas Day.

If you need to dispose of garbage outside of pick-up times, please call Customer Service. Costs will be associated with these requests.

To facilitate collection, we ask you to use transparent garbage bags for each group of recyclable and non-recyclable materials.

### **RECYCLABLES**

Place Montréal Trust has implemented a recycling program. Once your bin is full, you will have to present it to GDI employees on their daily garbage pickup.

Here is the list of recyclable items that can be put in your bin:

- > All types of paper or cardboard (small size)
- > Files
- > Newspapers
- > Circulars and magazines
- > Envelopes (with or without windows)
- > Paper sheets (with or without staples)
- > Cereal box, frozen food box (not soiled)
- > Paper bags

We invite you to consult the checklist attached to the guide for more information on this service.

### **DID YOU KNOW?**

Place Montréal Trust offers a collection service for special materials such as fluorescent lamps and computer equipment?

A collection is possible every Tuesday and Thursday. All you must do is contact the Customer Service at 514-288-3708 and we will arrange for safe disposal in the facilities provided for this purpose.

Place Montréal Trust offers a plastic straw- free environment.

### **ADVICE**

Keep the original packaging of your fluorescent lamps and reuse it to pack your lamps at the end of their life, useful to prevent them from breaking and the dangers associated with mercury vapour, dust and glass fragments.

### **COMPOSTING**

Place Montréal Trust has a composting program.

Each food court retailer can receive, free of charge, a container with a lid designed for composting and an explanatory poster.

Place Montréal Trust offers a pickup service for compost bins you will have to present it to GDI employees on their daily garbage pickup.

Take note that it is your responsibility to keep your bin clean. For ease of maintenance, you can use any water point at the dock. If you do not know the location, go to the security office, an employee will take you there. In addition, always place a bag in the bin to keep the bin clean and easy to empty.

For any information needs regarding the recycling and composting program, do not hesitate to contact the administration office.

## **USED OILS**

It is strictly forbidden to empty used oil into sanitary sewer pipes or any other inappropriate place. Retailers in the food court must deposit the used oil in a solid, closed bucket with a lid and give it to GDI when it arrives.

The location to empty the bucket is on the 5<sup>th</sup> floor, next to freight elevator B.

# memorandum

## HANDLING OF WASTE AND RECYCLABLES



### FIBER

PAPER – CARDBOARD

- All types of paper and cardboard
- Files folders
- Newspapers
- Circulars, journals, magazines and books
- Paper sheets (with or without staples)
- Envelopes (with or without window)
- Cereal and frozen food boxes (grease and dirt free)
- Paper bags
- Phone books

### P.G.M.

PLASTIC – GLASS – METAL

- Hangers (made from a single material)
- Bottles and jars of all shapes and colors (with or without labels)
- Lids and caps
- Bags: shopping, garment, dry-cleaning and/or grocery
- Aluminum cans
- Tin cans
- Stretch wrap (such as Saran Wrap)
- All rigid multi-layer packaging containing liquids (juice boxes, milk cartons)

#### Preparation:

- Remove and dispose of caps separately from containers
- Remove all contents from bags
- Combine all flexible packaging in one bag
- Rinse containers
- Put metal lids inside cans

### WASTE

NON-RECYCLABLES

- Rubber products
- Potato chip bags
- Glass (flat glass such as shelves or windows)
- Mirrors
- Tableware, porcelain, crystal
- All pressurized products (aerosols)
- Objects composed of several materials
- Photographic paper
- Padded envelopes
- Waxed paper
- Soiled items (bags, boxes, film)
- All plastic containers



### COMPOST

GREEN AND ORGANIC WASTE

#### MATERIALS ACCEPTED :

- Fruit and vegetables
- Bread, pasta and pastries
- Coffee beans, filters, grounds and tea bags
- Dairy products (milk, cheese, butter)
- Meat, fish and poultry
- Frozen products
- Chips and candy
- Spices, dressings, condiments
- Flour, baking powder, baking soda
- Biodegradable tableware and utensils
- Hair

#### REJECTED MATERIALS :

- Packaging material
- Non-biodegradable material
- All recyclable materials (glass, plastic, metal, fibers)
- Laundry, dish and all-purpose soaps
- Greases, mineral oils, paints and household hazardous waste (HHW)

#### DAILY PICKUP SCHEDULE :

Retailers: Twice (2) a day, at 1 pm and 5 pm

Food Court: Three (3) times a day, between 10 am and 9 pm

## RENOVATING?

You must notify the centre before making any repairs.

The following steps and procedures must be followed:

1. You must submit to the Rental Development Director, your plans and specifications for construction, mechanical plan and electrical plan for approval.
2. Following approval of your plans, your store must obtain a building permit from the appropriate municipal authorities and provide the documentation requested by the Project Manager and Tenant Coordination.
3. If your store is closed during the renovation period, a hoarding must be installed at the front of your store, in accordance with the standards of the shopping centre.  
The palisade must be completely painted in a neutral colour
  - > A visual (sticker) must be affixed with the following minimum information: retailer logo, date / period of reopening, website
  - > The visual must cover  $\frac{3}{4}$  of the facade of the hoarding
  - > The language must respect the standards of posting such as 2/3 French for 1/3 English or 100% French
  - > The visual must be approved by the administration office
4. If any work is done inside your store after business hours, please notify the administration for approval.
5. During the demolition, your contractor must make the necessary arrangements for the removal of any construction waste. If a garbage container is required, you must contact the Operations Manager or Operations Supervisor regarding the location of a waste container.
6. Any inconvenient demolition or construction (noise, smell, etc.) must be done after the opening hours of the Mall, between 9 p.m. and 9 a.m.
7. If sprinkler relocation work is to be carried out, an authorization must be issued 48 hours in advance by the Operations Supervisor. It should be noted that the authorization can be made from Monday to Friday from 7 am to 3 pm with the said person. During the fire protection shutdown, a security guard must remain on site throughout the protection break. The cost of the security agent will be at the expense of the store.

Any request for a welding permit or shutting down the sprinkler system must be done with 48 hours notice. The request must be made to the Manager, Security & Life Safety via email.

Obtaining a permit is mandatory for (welding, cutting, grinding wheel, etc.). You can obtain this permit following a request made at the security department at least 24 hours in advance (except emergencies).

- > The worker must have in his possession a 10-pound portable fire extinguisher, type ABC compliant (inspection & maintenance);
- > The worker must ensure a safe environment at the welding site;
- > The worker must ensure a vigil of 60 minutes after the end of the welding work.

All deliveries of large items or building materials must be made outside of business hours (before 9 a.m. or after 9 pm) and must be authorized by the Centre's administration.

**THE FOLLOWING ACTIVITIES ARE PROHIBITED:**

1. The sale of used merchandise not specified in the lease agreement or articles of surplus, insurance salvage stock, fire sale stock or bankruptcy.
2. The sale of fireworks of any kind.
3. An auction, bulk sale, liquidation, warehouse sale, "sell-out" sale or bankruptcy.
4. Any sale or any type of business that, in the opinion of the Owner, could damage the image of the shopping centre.
5. Any transaction that results in deceptive or unethical advertising practices or sales methods.
6. Catalogue sales on premises, other than sales of goods that the tenant is permitted to do "over the counter" in accordance with the "Permitted Use of Premises" section of the Agreement.
7. The closure of the premises during the advertised opening hours of the shopping centre, except for periods prohibited by some laws or regulations governing opening hours and with the prior written consent of the Owner.
8. The use of animated or flashing lights, televisions, signs or other visual or mechanical audio devices so that they may be viewed from outside the premises, without the prior written consent of the Owner.
9. Unnecessary inconvenience of customers and / or other tenants.
10. The obstruction or interruption of any traffic around the shopping centre.
11. Interference with the freedom of movement of persons doing business in the mall.
12. Business solicitation in any part of the centre except retail premises.
13. Place or maintain merchandise or other items outside the rental line of your premises (except for sidewalk sales organized by the mall where the merchandise may exceed a maximum of 3 feet in extension from the store fronts.
14. Place or maintain merchandise or other items in hallways or elsewhere in the mall.
15. Any act or practice that may damage common areas and facilities, or that may harm anyone in the mall.

16. Permit or tolerate on the premises, the presence of vending machines for goods, services or public entertainment (including chewing gum machines).
17. All advertisements, sales or transactions subject to fraud.
19. Take the trays out of the food court. The trays are for the exclusive use of the customers of the food court. If you wish to take your meal to your store, please ask the restaurant staff to prepare you a "takeaway" meal.

# MARKETING PROGRAMS

---

## THE MARKET

Place Montréal Trust is located in Montreal’s downtown core, at the intersection of the city’s busiest commercial artery, Sainte-Catherine Street, and the prestigious McGill College Avenue. The centre is linked to the underground’s city’s most frequented subway stations and draws 15 million visitors each year into the mall. The centre is home to such retailers as Zara, Winners, Indigo Books & Café, DeSerres and a Nautilus Plus fitness centre. Place Montréal Trust is not only renowned for its indoor fountain, but also for the giant majestic animated Christmas tree, one of downtown Montreal’s icons.

## ACTIVITIES

You will benefit from the following marketing activities: two to three promotional campaigns a year in the spring, fall and Christmas, contests integrated in the campaigns, tourist promotions, as well as summer sales.

We also participate in the Santa Claus Parade, the outdoor sidewalk sale on Sainte-Catherine Street, the Fashion & Design Festival and many other events. We are active members of *Tourisme Montréal*, as well as *Destination Centre-Ville*.

## LOGO

If you would like to include the logo of Place Montréal Trust in one of your advertisements, please contact the Marketing Assistant.



## WEBSITE, SOCIAL MEDIA AND MOBILE APPLICATION

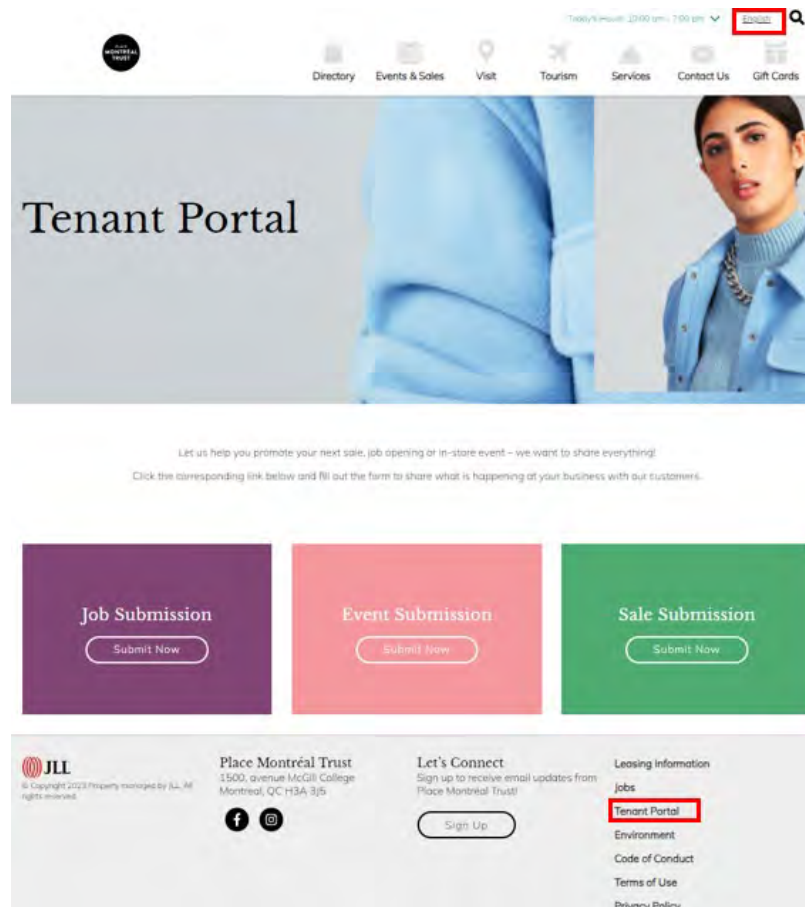
### WEBSITE

Place Montréal Trust has a website, [www.placemontrealtrust.com](http://www.placemontrealtrust.com), where customers can find all the useful information about the centre such as the list of stores, opening hours, directory, etc. It also serves to publicize centre events, promotions and news.

Since May 2016, the website offers a whole new online experience. It has become an effective tool for retailers to share their own promotions, job offers and opening hours. With this tool, stores get extra visibility, for free.

In "Tenant Portal" (accessible via the footer of the web site), each retailer can publish its promotions, events and job offers. No access is required, and once submitted, each publication will be reviewed and approved by a member of the marketing team.

As our website is available in both French and English, when you publish an event or promotion, you must do so twice, once via the French version of the site, and once via the English version. The language setting is in the right-hand corner of the site.



## **SOCIAL MEDIA**

Place Montréal Trust is also active on social networks. He has a Facebook page and an Instagram account. These are fed and animated by the marketing team of the centre and JLL. They also serve to publicize the news, promotions and events of the centre and its retailers.

To publish, you must provide the followings:

- > A text in French & English that you wish to publish;
- > An image in JPG format of more than 1080 x 1080 pixels;

**You can forward the information to the marketing team. Any publication must be approved by the Marketing Department.**

## **TEXT MESSAGING**

The centre's clientele can chat online with our customer service team via Place Montréal Trust website. This service helps our customers to better orient themselves in the mall and to find the sought-after articles and boutiques.

## PRIVILEGE PROGRAM

The Privilege Program allows all employees of Le Centre Eaton de Montréal and Place Montreal Trust to have access to exclusive discounts in the various stores of the Centres.

To participate in the program, you need to fill in the participation form available from Customer Service or by contacting the Marketing Department.

It includes 2 sections:

1. Boutique discount
2. The list of boutique employees

Note: A retailer is not obliged to offer a discount for its employees to benefit from the program.

Once the form has been duly completed, store employees can go to Customer Service to pick up their Privilege card. The card is valid for the current year and must be presented to take advantage of the various offers.



## VIP VISITOR PROGRAM

The Centre Eaton de Montréal and Place Montréal Trust attract thousands of tourists every year, accounting for a huge portion of our traffic and sales. We're delighted to be one of the top-performing shopping centers in Eastern Canada in terms of tourist traffic.

The program discount VISITEUR VIP is an opportunity which allows you to reach thousands of tourists who visit the Centre Eaton de Montréal and Place Montréal Trust each year. This program gives retailers the chance to get noticed by tourists and visitors living 60 km or more from Montreal, by offering them a discount or privilege.

### HOW IT WORKS

1. The visitor goes to Customer Service with proof of residence more than 60 km from the properties.
2. The visitor receives a VIP VISITOR discount card valid for one day only.
3. Visitors present their VIP VISITOR discount card in participating stores or restaurants at checkout to take advantage of the discount or privilege offered.

The various retailer offers are posted on our website:

<https://www.centreeatondemontreal.com/tourism/>

To participate in the program, please contact the Marketing Coordinator.



# GIFT CARD

Place Montréal Trust Gift Card is available at the Customer Service desk located on the subway level (East section). Gift cards are prepaid American Express credit cards. You must contact the Customer Service at Place Montréal Trust if you wish to accept gift cards at your establishment. A Customer Service employee will come to your store and ask you to sign the agreement that confirms your acceptance to the program. Activation will be done within 24 to 48 hours. Activation and acceptance of gift cards do not result in any additional charges other than ongoing charges when making a American Express credit card transaction. Note that on each card payment terminal change, the retailer must contact the Customer Service to activate the new terminal.

Participating retailers must accept the Ivanhoe Cambridge multi-store gift card. This gift card offers customers the chance to shop in more than 3,000 stores across several Canadian cities. It is redeemable at all Ivanhoe Cambridge shopping centres across Canada:

## QUEBEC

Centre Eaton de Montréal  
Galerie Place Ville Marie  
Laurier Québec  
Place Ste-Foy  
Les Galeries d'Anjou

## ONTARIO

Conestoga Mall  
Mapleview Shopping Centre  
Oshawa Centre  
Outlet Collection at Niagara  
Vaughan Mills

## ALBERTA

Crossiron Mills  
Southgate Centre

## BRITISH COLUMBIA

Guildford Town Centre  
Metropolis at Metrotown

## MANITOBA

Outlet Collection at Winnipeg



## PROCEDURE

### **\*YOU MUST KNOW THE BALANCE OF THE CARD BEFORE PROCESSING IT.**

If the gift card does not have enough funds, it will be refused. You CANNOT slide the card and have the funds deducted automatically from the amount.

\*It is very important to know the balance of the card before slipping it. Once you know the balance, you can evaluate how to deal with the transaction. By avoiding rejected transactions and processing cards efficiently, the experience will be positive for your customers.

### **HOW TO VERIFY THE BALANCE OF A GIFT CARD?**

You must have the 16 digits card number on the back of the gift card, the 4 digits security code on the front of the card, and the expiration date; then choose one of the following options:

- **By phone:** 1 833 350-2461 (automated line) 24/7
- **Place Montréal Trust customer service desk:** during business hours of the shopping centre
- **By internet:** [www.amexprepaidcard.com](http://www.amexprepaidcard.com) - For the balance and transactions of the card

### **PROCESS THE CARD AS A CREDIT CARD:**

If the gift card has enough funds, treat it with the point-of-sale terminal as a credit card.

- > The authorization code is the new balance of the card
- > Get the client's signature on the authorization receipt and give him his card
- > Do not use the gift certificate or traveller's check button on your cash register
- > Use the credit card button
- > Always give the card back to the customer, even if it is empty

### **INSTRUCTIONS FOR MANUAL INPUT :**

If your POS terminal does not read the card (i.e., the magnetic stripe on the back of the gift card is probably demagnetized), you will need to enter the card number manually to complete the transaction.

You can also refer the customer to the Customer Service desk, employees will replace it by a new card. For more information, please contact the retail help line at 1-800-268-9824 .

### **INSTRUCTIONS FOR MIXT PAYMENT TRANSACTIONS:**

If the card **does NOT** have enough funds to cover the value of the sale, process the sale as a mixed payment transaction:

- > Get another form of payment from the client for the sale that exceeds the balance of the gift card.
- > Treat this part of the transaction first with the second payment method.

- > Finalize the transaction with the gift card.

If you swipe the gift card first, it may be refused. Even if you have entered the amount of the gift card, some terminals try to authorize the total amount of the sale during the first slip.

### **REFUND MERCHANDISE BOUGHT WITH A GIFT CARD:**

**(You cannot instantly credit an amount to the gift card)**

- > **Return merchandise can be refunded on the gift card**
- > The terms indicate that once the card has been used in a store, the policy of this store is in force.
- > Your store will need to determine the policy for returned items and gift cards. According to your own policy, you can issue a store credit note, your own gift card / gift certificate or give cash.
- > Still regarding the return of merchandise, please note that it is possible to make a refund on the gift card. However, please inform your client that this procedure may take seven (7) to ten (10) business days before the transaction is completed and credited on the gift card.
- > Always give back the empty card to your customer.

### **REVERSING OR CANCELLING GIFT CARDS TRANSACTIONS:**

If you mistakenly deduct an incorrect amount from a customer's card, or if you need to cancel a transaction for any reason, consider that:

- > **You can call the retailer support line to credit the card immediately.** This is very useful when you need to process the card to complete a transaction.
- > **If you do not call the retailer support line for rollovers and cancellations, it will take about 7 business days for the funds to be credited to the card.**

### **RETAILER'S HELPLINE: 1-800-268-9824**

The retailer's helpline is available 24/7 an American Express agent will answer all your questions.

# SECURITY

---

Security employees represent Place Montréal Trust Administration. Their main tasks are:

- > Ensuring the safety of the occupants of Place Montréal Trust;
- > Assist all people in need;
- > Enforce the guidelines and regulations put in place by Place Montréal Trust Administration;
- > Inform occupants of Place Montréal Trust ;
- > Ensuring the security of the assets of the managers of Place Montréal Trust (Jones Lang LaSalle Real Estate Services, Inc.)

**It should be noted that security employees are not peace officers. They have the same rights as a citizen to make an arrest. In line with Arrest, use of force and detentions guidelines, a security guard can make an arrest only if he personally witnessed the person committing the offense.**

To contact the Security Department, please dial 514-949-3572.

Services offered by the Security Department are as follows:

- > Assistance for a person verbally, or physically aggressive, or disturbing your clientele;
- > Assistance in case of theft or fraud. If you wish to make a formal complaint, you are responsible for contacting the police department. Security employees will be available for assistance as needed;
- > First aid or medical aid;
- > Information on the various regulations concerning safety and emergency measures;
- > Escort service for you or your employees at your parking or metro.

## CLOSED CIRCUIT CAMERAS

Place Montréal Trust has closed-circuit cameras to provide protection in the common areas of the mall. These cameras are an effective deterrent against crime if they are visible. They allow the Security Service to monitor what is happening in a given area and respond to it promptly. However, note that :

- > They have been installed to increase security in the common areas of the shopping center. Therefore, do not assume that these cameras exclusively monitor your business and that you can reduce your own security measures. For any security problem in your business or if you notice a security problem in the center, call the Security Department right away.
- > The camera system covers some areas of the shopping center and may not be subject to ongoing monitoring.
- > Cameras may only be used during a criminal act. However, they can not be used to monitor the comings and goings of your business, or to check your employees (time of arrival,

departure, flight, etc.). Please note that you will not be able to access any image or video. This information may be given to a police or legal department after a request from them.

### **MEDICAL AID – FIRST AID**

If an employee or client requires first aid, please contact the Security Department. If it is a medical emergency, please contact the emergency services at 911 and then notify the Security Department immediately. An appropriately trained employee will immediately take care of the victim while another will wait for the emergency services to arrive and quickly direct them to the required location.

### **FIRE PROTECTION SYSTEM**

All detectors, fire protection equipment and wiring must be approved by the owner and compatible with the building's fire protection system. The retailer must obtain the approval of the owner's representative before any relocation or modification to the equipment or appliances attached to the fire protection system. In addition, the retailer must use the services of the provider recommended by the owner.

# EMERGENCY

---

## EMERGENCY NUMBERS

This section contains specific information and the procedure to follow during emergency. The following numbers may be useful. Keep them near your phone so you can access them easily in an emergency.

### GENERAL EMERGENCY

#### 911

### STATE OF EMERGENCY

1. Determine the nature of the emergency
2. Location of the emergency
3. Your name and phone number

### SECURITY DEPARTMENT OF THE MALL

#### 514 949-3572

If you are calling 911, it is imperative that the Security Department also be notified so that it can quickly accommodate and direct the Police, Ambulance or Fire Department to your store.

### NUMBERS TO DIAL ACCORDING TO THE SITUATION

#### 911

Emergency Response Service. This number provides direct contact with Police Emergency Services, Fire and Ambulance. It does not allow you to communicate with the Centre's Security Department.

#### 514 949-3572

This is a direct line with the mall security department. It must be used to communicate an emergency only, to assist with shoplifting, an accident or injury that requires immediate medical attention.

**Using this line in non-emergency situations could delay the assistance required in the case of real emergencies.**

## FIRE PREVENTION MEASURES

Emergencies such as fires can create panic and the consequences can be harmful. However, it is possible to manage such emergencies provided they are prepared. Take the time to read the following information:

1. Fire alarms are signaling devices that warn of the possibility of danger. If an alarm sounds and you do not see immediate danger, stand by and wait for the instructions that will be broadcast via the communication system.
2. Place Montréal Trust is equipped with an alert tone consisting of 30 tones per minute, meaning to prepare for evacuation (a pre-alarm) and an alarm signal called Code 3 (3 tones, pause, 3 tones, pause, etc.). It indicates that you must evacuate the building immediately.

3. If you discover a fire, report it immediately by activating the nearest fire alarm (small red metal box on the wall). Stay in the area, out of reach of danger and contact the Center's Security Department and give them all the details.
4. You will be returned to the site only after you have received instructions from the Fire Department advising you to return to normal.
5. By habit, most people will walk the same path daily to enter and leave the building. Take the time to familiarize yourself with all areas of the building. Identify the emergency exits closest to your business. Also find the location of the fire alarm and take the time to familiarize yourself and your staff with the operation of a fire extinguisher.

### **UNFOUNDED ALARMS**

It should be noted that you are liable to a fine of up to \$ 2,700 for any unfounded fire alarm.

Fire prevention is everyone's business. For our part, we have established several procedures that will only be effective to the extent that they are implemented.

1. Every business must have a functional ABC fire extinguisher and all personnel must be familiar with its use.
2. Any emergency exit sign (if applicable) must be always on.
3. Burned bulbs should be replaced immediately, including emergency lights.
4. No ads, banners or decorations should be hung or suspended on sprinkler heads.
5. Ceiling tiles must always remain in place and maintained in good condition.
6. All exit doors on your premises must always be clear of all merchandise.
7. No merchandise should be placed within 3 feet (3 'or 85 cm) of your electrical panels and transformer.
8. No merchandise or shelf should be placed within eighteen inches (18 "or 40 cm) of sprinkler heads.
9. No showcase should be exposed to excessive heat.
10. It is strictly forbidden to store merchandise in the ceiling.
11. Note that rooms that are equipped with fans, cooking fans and grease interceptors, these appliances must be cleaned monthly.
12. It is strictly forbidden to store or dispose of the goods in the emergency corridors.
13. All businesses will be inspected regularly by one of the following:

- > The director of the centre
- > Security Coordinator
- > The security officers
- > A representative of the Fire Department
- > A representative of our insurance company

14. It is **strictly forbidden** to smoke inside the building.

15. All containers must be identified according to the regulations on hazardous materials used at work.

### **EMERGENCY PROCEDURES**

Place Montréal Trust could be evacuated in situations of extreme urgency, for example during a fire, a serious earthquake, a gas leak or any other emergency. **If such a situation should occur, here is the process:**

1. A bilingual message will be sent on the public-address system advising customers of the situation and specifying instructions to evacuate the premises immediately.
2. Inspect all desks, changing rooms, and washrooms to make sure there are no more people in the store, and then leave by locking behind you.
3. Leave the building using the nearest accessible exit. If a section of the building is considered unsafe, centre staff will direct you to another location.
4. Once outside the building, stay as far away from the emergency exits as possible to facilitate the evacuation of other people coming out of the building. Determine in advance where you and your staff can meet to confirm that all your staff have left the building.
5. During the evacuation process, avoid panic or running.
6. The best and most secure evacuations are the result of good cooperation. If you are asked to leave the building, secure your business and leave immediately.
7. Stay outside until Fire Department staff advise you that it is now possible to re-enter the premises.

It is imperative to ensure that all your staff are familiar with the centre, where the nearest entry / exit doors and / or the nearest emergency exit are located from your store, and where the gathering place is outside.

## **ENS (EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM)**

Place Montréal Trust has added an emergency notification system to the health and safety services offered to its tenants. An emergency notification system will provide Place Montréal Trust with an effective means to manage the contacts of all its tenants in an emergency and deploy communications quickly and securely in the event of a crisis.

The system equips the centre with the following capabilities:

- Create different emergency notification groups by email to contact only tenants or relevant groups;
- Send emergency messages to multiple recipients (10 to 10,000 or more) in minutes;
- Send emergency messages simultaneously to individually selected recipients across multiple platforms (smartphones, cell phones, conventional phone lines, email);
- Track responses to the emergency message sent to the intended recipients, with the system having the option of two-way communications with the acknowledgment request;
- Generate post-incident reports on acknowledgments to optimize any subsequent emergency notification campaign.

The system will only be used in a crisis or emergency. It does not replace the regular methods of communication used daily between Place Montréal Trust and its tenants. This is to ensure that when tenants receive a message from the system, they instantly recognize its importance and context.

Place Montréal Trust now has the following hotline **1-877-472-5349**. This number will appear on your phone if a message is sent. You can also call it for information on the operational status of the property.

## **BOMB ALERT / BOMB THREAT BY PHONE**

Please use the attached form and immediately contact the Security Department as soon as the call is completed.

## **ELEVATOR FAILURE WITH PASSENGERS**

If you experience an elevator failure, please contact the Security Department, using the emergency button identified by a bell. A security employee will answer you and stay in touch with you throughout the intervention.

For all emergencies (fire, gas leak, major power failure, etc.), you must contact the Security Department at **514 949-3572**.

# BOMB THREAT CALL FORM

## RECEIVING A BOMB CALL

TO BE KEPT NEAR THE PHONE

IF YOU RECEIVE A BOMB CALL, STAY CALM AND CORTEOUS  
LISTEN AND DON'T INTERRUPT THE INFORMANT  
TRY TO KEEP THE CALL GOING AS LONG AS POSSIBLE

**SECURITY**  
**514-949-3572**

### Description of the informant

Name (once identified) : \_\_\_\_\_ Tel. No on the display: \_\_\_\_\_

Sex :  Male  Female  Adult  Child Approximative age \_\_\_\_\_ years-old

### Origin of the call

local  long-distance  Telephone Booth  internal (in the building)

### The facts

When will it go off (explode)? Time : \_\_\_\_\_ Waiting-time : \_\_\_\_\_

Where is the device located? Building : \_\_\_\_\_ Zone : \_\_\_\_\_

What is the bomb type? \_\_\_\_\_

### Vocal characteristics

loud  soft  acute  deep  gravely  pleasant

other : \_\_\_\_\_

### Speech

fast  slow  distinct  distorted  confused  mumbling  nasal  lisping

other : \_\_\_\_\_

### Quality of vocabulary

excellent  good  fair  poor  repulsive

other : \_\_\_\_\_

### Accent

local  foreign  regional

other : \_\_\_\_\_

### Attitude

calm  hilarious  rational  irrational  accurate  coherent  incoherent  deliberate

emotional  furious

### Exact terms used by the informant

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Person receiving the call : \_\_\_\_\_ No of this phone : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Time : \_\_\_\_\_

Call length : \_\_\_\_\_