



Canada

POUR USAGE
INTERNE SEULEMENT

Plan d'accessibilité pluriannuel
Service des ressources humaines

APPROBATION

Approuvé par : Responsable des ressources humaines

Date d'approbation : Mai 2021

Date d'entrée en vigueur : Mai 2021

CONTRÔLE DES VERSIONS

Date de la dernière révision : Juin 2024

1.0 INTRODUCTION AND PURPOSE..... 2

2.0 SCOPE AND APPLICATION 2

3.0 POLICY..... 2

1.0 INTRODUCTION ET OBJECTIFS

Acklands – Grainger Inc. (« Grainger ») est déterminée à répondre promptement aux besoins des personnes handicapées, et agira conformément à cet engagement en empêchant la mise en place et procédant au retrait des obstacles à l'accessibilité et en respectant les dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »). Le *règlement 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées* (« NAI ») sous la LAPHO établit les normes pour aborder les obstacles qu'affrontent les personnes handicapées dans les domaines de l'information et des communications, de l'emploi et de la conception des espaces publics.

Ce plan d'accessibilité pluriannuel (2021 à 2026) (« Plan ») explique la stratégie de Grainger pour prévenir et retirer ces obstacles pour satisfaire aux exigences actuelles et futures de la LAPHO et respecter l'engagement de Grainger comme il est détaillé dans ses politiques d'accessibilité.

En conformité avec les exigences décrites dans la NAI, Grainger s'engage à :

- établir, réviser et mettre à jour ce plan en consultation avec les personnes handicapées;
- Afficher le plan sur le site Web www.grainger.ca;
- fournir le plan dans un format accessible sur demande; et
- réviser et mettre à jour le plan au moins une fois tous les cinq (5) ans.

2.0 OBJECTIFS ET PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les coéquipiers de Grainger qui fournissent des services ou interagissent avec des personnes handicapées au nom de Grainger au Canada.

3.0 POLITIQUE

DÉFINITIONS

Dispositifs d'assistance : Les services auxiliaires comme les aides à la communication, les aides à la compréhension, l'assistance aux déplacements personnels et l'assistance médicale (c'est-à-dire les cannes, les béquilles, les fauteuils roulants et les appareils auditifs).

Supports de communication : Les supports qui facilitent la communication efficace, y compris le sous-titrage, les supports de communication alternatifs et améliorés, le langage simple et le langage des signes.

Handicap : comme il est défini par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. C'est-à-dire :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, inclut le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion au cerveau, tout degré de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou un trouble de l'audition, la mutité ou un trouble du langage, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif,
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;

Plan d'accessibilité pluriannuel
Service des ressources humaines

- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental; ou
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Employés/coéquipiers : Toute personne transigeant avec des membres du public ou des tiers pour le compte de Grainger, que cette personne agisse en tant que coéquipière, agente ou autre.

Personnes avec un handicap : des personnes avec un handicap selon la définition du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (voir ci-dessus).

Animaux d'assistance : Animaux entraînés individuellement pour travailler ou effectuer des tâches au service d'une personne avec un handicap.

Personnes accompagnatrices : Toute personne, qu'elle soit une professionnelle rémunérée, une bénévole, un membre de la famille ou une amie qui accompagne une personne avec un handicap afin de l'aider à communiquer, avec ses soins personnels ou pour lui offrir de l'assistance médicale ou l'aider à accéder à des services.

NORMES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Engagement :

Depuis 2015, Grainger se conforme aux Normes d'accessibilité, à l'origine tel qu'énoncé dans le règlement 429/07, et maintenant sous la LAPHO. Grainger est engagée à assurer l'excellence de son service envers tous ses clients, y compris les personnes handicapées et elle fournira tous les biens, les services et les installations de manière à les rendre accessibles et à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Mesures prises :

- Tous les coéquipiers et toutes les personnes qui interviennent dans l'élaboration et l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures de service à la clientèle, ainsi que toutes autres personnes qui fournissent des services à notre clientèle aient la formation requise pour communiquer avec les personnes handicapées. La formation comprend les éléments suivants :
 - un examen de l'objectif de la LAPHO et des exigences en matière de normes pour les services à la clientèle;
 - comment interagir et communiquer avec les personnes souffrant de différents types de handicap;
 - comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui requièrent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne accompagnatrice;
 - comment utiliser les moyens alternatifs pour aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées;
 - que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et aux services de la société; et
 - les politiques, les pratiques et les procédures de la société relativement aux normes de service à la clientèle.

Plan d'accessibilité pluriannuel
Service des ressources humaines

- Tous les coéquipiers, les bénévoles et les autres personnes traitant avec le public reçoivent une formation sur les dispositifs d'assistance que peuvent utiliser les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos services et ils les connaissent bien.
- Grainger met des téléphones d'assistance accessibles à la disposition des clients et offre la communication par ATS avec les clients si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins.
- La société s'assure de prendre des dispositions pour que les clients nécessitant les services d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance puissent circuler dans les espaces publics.
- Quand une personne handicapée est avec une personne accompagnatrice, cette dernière est prise en compte.
- Les clients sont prévenus en cas d'interruption planifiée ou inattendue d'un service ou de l'inaccessibilité de nos installations utilisées par les personnes handicapées par des avis standard d'interruption temporaire de service dans toutes les entrées publiques et les comptoirs de service dans les locaux de Grainger.
- Nous encourageons les personnes handicapées à nous faire part de leurs commentaires par plusieurs moyens accessibles comme indiqué sur le site Web de notre société à www.grainger.ca, par courriel, en personne, par téléphone ou par la poste. Tous les commentaires des clients sont documentés.
- Grainger communique sa politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sur le site Web de Grainger à www.grainger.ca et elle la fournit sur demande.
- Les nouveaux coéquipiers reçoivent une formation sur les normes pour les services à la clientèle au besoin à la date de début ou après celle-ci.

État : Terminé

PROCÉDURE ET PLANS D'URGENCE ET INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ DU PUBLIC

Engagement :

Grainger est engagée à fournir et entretenir des locaux qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Mesures prises :

- Toutes les procédures et tous les plans d'urgence, ainsi que l'information sur la sécurité du public, préparés par Grainger sont mis à la disposition du public et sont offerts en formats accessibles ou avec des supports de communication sur demande.
- Les demandes pour obtenir ces procédures peuvent être présentées au directeur de l'environnement, de la santé et de la sécurité, le cas échéant, et elles seront documentées par la société.

État : Terminé

INFORMATIONS RELATIVES AUX MESURES D'URGENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Engagement :

Grainger est engagée à fournir de l'information relative aux mesures d'urgence personnalisée en milieu de travail à un coéquipier handicapé nécessitant des arrangements.

Mesures prises :

- Les procédures d'information relative aux mesures d'urgence personnalisées en milieu de travail ont été développées telles que requises pour les coéquipiers handicapés.
- Les formulaires d'information relative aux mesures d'urgence en milieu de travail ont été préparés pour les coéquipiers ayant révélé un handicap et qui profitent d'arrangements en fonction de leur handicap.
- Grainger fournit de l'assistance à des coéquipiers handicapés particuliers qui ont donné leur consentement pour les aider à évacuer le lieu de travail lors d'une urgence.
- Les formulaires d'information relative aux mesures d'urgence en milieu de travail ont été transmis aux gestionnaires des coéquipiers et à d'autres personnes concernées au besoin.
- Grainger révisé et évalue les procédures générales relatives aux mesures d'urgence en milieu de travail et les plans d'urgence personnalisés sur une base continue.
- Les gestionnaires et le directeur de l'environnement, de la santé et de la sécurité s'assureront que l'information relative aux mesures d'urgence personnalisées en milieu de travail est mise à jour au besoin.

État : Terminé

FORMATION

Engagement :

Grainger est engagé à former les coéquipiers et les autres personnes concernées au développement de politiques relatives aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario et sur les aspects reliés à l'accessibilité du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.

Mesures prises :

- Une formation appropriée sur les exigences de la LAPHO et sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et des lois similaires sur les droits de la personne au Canada en ce qui a trait aux personnes handicapées a été présentée aux coéquipiers, aux bénévoles et aux sous-traitants indépendants qui fournissent des biens, des services et des locaux pour le compte de Grainger et aux personnes participant au développement et à l'approbation des politiques de Grainger.
- Les nouveaux coéquipiers reçoivent une formation au besoin ou après leur date de début. Un registre sur les dates de formation et le nombre de participants sera maintenu par le service des ressources humaines.
- La formation sera présentée sur une base continue par le service des ressources humaines lorsqu'il y aura des changements sur la loi ou les pratiques.

État : Terminé

NORMES RELATIVES À L'INFORMATION ET À LA COMMUNICATION

Engagement :

Grainger est engagée à rendre l'information et la communication accessibles aux personnes handicapées. La société intégrera de nouvelles exigences en matière d'accessibilité sous les normes relatives à l'information et à la communication pour s'assurer que ses systèmes d'information et de communication et ses plateformes sont accessibles et fournies dans des formats accessibles qui répondent aux besoins des personnes handicapées.

1. Commentaires, formats accessibles et supports de communication

Mesures prises :

- Sur demande, les formats accessibles et les supports de communication seront fournis ou préparés en temps opportun pour tenir compte des besoins d'une personne en raison de son handicap et aucuns frais excédant le coût normal ne seront facturés à d'autres personnes.
- Les gestionnaires de marque de Grainger discuteront avec la personne présentant la demande pour déterminer la pertinence du format accessible ou des supports de communication.
- Le public sera avisé de la disponibilité de formats accessibles et des supports de communication sur le site Web de la société.
- Grainger s'assurera que les processus nouveaux et actuels de réception et de réponse aux commentaires sont accessibles aux personnes handicapées.

État : Terminer

2. Sites Web et contenu Web accessibles

Mesures planifiées et en vigueur au 1er janvier 2021 :

- Les sites Web, les applications Web et le contenu Web contrôlés par Grainger se conformeront aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA (sauf lorsque exemptés sous la LAPHO).

État : Terminé

NORMES RELATIVES À L'EMPLOI

Engagement :

Grainger est engagée envers des pratiques d'emploi justes et accessibles à toutes les étapes du cycle d'emploi qui respectent la dignité et l'indépendance des coéquipiers handicapés actuels et futurs.

1. Recrutement, évaluation et sélection

Mesures prises :

- La société a entrepris et continuera d'entreprendre une révision et elle modifiera les politiques, les procédures et les processus de recrutement pour garantir des processus de recrutement justes et accessibles.
- Grainger avise ses coéquipiers et le public des arrangements disponibles pour les candidats handicapés pendant le processus de recrutement. Un avis sera fourni de manière accessible au besoin.
- La disponibilité d'arrangements pendant le processus de recrutement est précisée sur le site Web et les affichages de poste de Grainger.
- Les candidats sélectionnés individuellement pour participer au processus d'évaluation ou de sélection sont avisés des arrangements disponibles sur demande. La disponibilité des arrangements est communiquée à l'aide d'un texte préparé lors de la planification des entrevues et des évaluations. Un avis est fourni de manière accessible au besoin.

Plan d'accessibilité pluriannuel
Service des ressources humaines

- Si un candidat sélectionné demande des arrangements, les gestionnaires recruteurs et le personnel du service des ressources humaines discuteront avec lui et organiseront des arrangements convenables de manière à tenir compte des besoins d'accessibilité.
- Tous les candidats retenus sont avisés des politiques relatives aux arrangements en milieu de travail pour les personnes handicapées dans leur lettre d'offre d'emploi et un avis sera fourni d'une manière accessible au besoin.

État : Terminé

2. Informer les employés sur les mesures de soutien**Mesures prises :**

- Grainger avise tous les coéquipiers actuels et les nouveaux coéquipiers des politiques en milieu de travail qui soutiennent les coéquipiers handicapés, y compris les politiques relatives aux arrangements qui tiennent compte des besoins d'un handicap.
- Les nouveaux coéquipiers sont informés des politiques en milieu de travail pour soutenir les coéquipiers handicapés dès que possible par courriel et par le biais de l'Intranet de la société.
- Grainger informe tous les coéquipiers de tout changement dans les politiques en milieu de travail en ce qui a trait aux arrangements relatifs à un handicap par courriel et par le biais de l'Intranet de la société.
- À la demande des gestionnaires, Grainger fournira ou préparera des formats accessibles et des supports de communication pertinents relatifs à l'information requise par le coéquipier pour effectuer son travail et à l'information générale à l'intention des coéquipiers. Afin de fournir des formats accessibles ou des supports de communication pertinents, les gestionnaires et le service des ressources humaines discuteront avec le coéquipier qui a présenté la demande.

État : Terminé

3. Plans relatifs aux arrangements pour une personne et processus de retour au travail documenté**Mesures prises :**

- Les politiques actuelles de Grainger contiennent les mesures que prendra AGI pour tenir compte d'un coéquipier handicapé et pour faciliter le retour au travail d'un coéquipier après une période d'absence au travail en raison d'un handicap.
- Au besoin, Grainger développera des plans relatifs aux arrangements personnalisés pour les coéquipiers handicapés avec les gestionnaires et le service des ressources humaines.
- Le processus de développement de chaque plan relatif aux arrangements personnalisés nécessaires pour un coéquipier handicapé sera conforme à la LAPHO.
- Au besoin, les politiques actuelles relatives aux arrangements sont révisées et modifiées pour intégrer le processus de développement des plans relatifs aux arrangements personnalisés écrits pour les coéquipiers handicapés.
- Le cas échéant, les plans relatifs aux arrangements personnalisés peuvent comprendre de l'information sur les formats accessibles et les supports de communication, l'information sur les mesures d'urgence en milieu de travail et les autres arrangements personnalisés.
- Les gestionnaires et le service des ressources humaines s'assurent que les plans relatifs aux arrangements personnalisés sont mis à jour au besoin.

Plan d'accessibilité pluriannuel
Service des ressources humaines

- Le service des ressources humaines développera un processus écrit de retour au travail pour les coéquipiers absents en raison d'un handicap et nécessitant des arrangements.
- Le processus écrit de retour au travail détaillera les mesures que Grainger prendra pour faciliter le retour au travail après une absence en raison d'un handicap et pour développer et utiliser les plans relatifs aux arrangements personnalisés.
- Les politiques actuelles sur le retour au travail sont révisées et modifiées pour intégrer le processus écrit de retour au travail.

État : Terminer

4. Gestion du rendement, développement de carrière et réaffectation**Mesures prises :**

- Grainger révisera, évaluera et modifiera, si nécessaire, les politiques, les procédures et les pratiques actuelles sur la gestion du rendement, le développement de carrière et la réaffectation pour qu'elles se conforment à la LAPHO.
- La société tiendra compte des besoins d'accessibilité des coéquipiers handicapés et, le cas échéant, de leurs plans relatifs aux arrangements personnalisés lorsqu'elle évaluera le rendement, la gestion, le développement de carrière et les promotions et la réaffectation.
- Les gestionnaires responsables de la gestion du rendement, du développement de carrière et des promotions et qui prennent les décisions concernant la réaffectation seront formés pour tenir compte des besoins d'accessibilité.

État : Terminé

NORMES D'ACCESSIBILITÉS POUR L'ENVIRONNEMENT FIXE**Engagement :**

Grainger est engagée à éliminer les obstacles dans les espaces publics et à maintenir des bâtiments qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Mesures prises :

- Grainger s'assurera que les espaces publics suivants nouvellement construits ou rénovés par Grainger répondront aux exigences d'accessibilité sous la LAPHO :
 - Sentiers récréatifs et routes d'accès aux plages.
 - Aires de restauration publiques extérieures (par exemple les aires de repos et les aires de pique-niques);
 - Espaces de jeu extérieurs
 - Voies de déplacement extérieures (par exemple les trottoirs, les rampes, les escaliers);
 - Stationnement accessible;
 - éléments liés au service (par exemple les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les aires d'attente).

État : Terminer