



Purolator Inc.

Plan d'accessibilité 2026-2029



## Table des matières

Généralités.....	3
Introduction .....	3
Déclaration d'engagement .....	3
Rétroaction .....	4
Consultations .....	5
Domaines établis par la Loi.....	6
Emploi .....	7
Environnement bâti .....	11
Technologies de l'information et des communications (TIC).....	14
Communications, autres que les TIC .....	16
Conception et prestation de programmes et de services .....	18
Acquisition de biens, de services et d'installations .....	20
Transport.....	22
Conclusion.....	24
Glossaire.....	25

## Généralités

### Introduction

Purolator est une entreprise de messagerie et de logistique exerçant ses activités au Canada et aux États-Unis. Avec plus de 14 000 employés dans 279 établissements à l'échelle du Canada offrant des services d'expédition et de livraison aux particuliers et aux entreprises et acheminant des envois partout au pays, nous contribuons au rapprochement des gens et à la distribution des marchandises.

Les clients et les employés interagissent avec nous par divers moyens, notamment notre site Web, nos applications mobiles, nos centres d'appels, les médias sociaux et nos points d'expédition.

À titre de fournisseur de services d'envergure nationale, Purolator mesure bien l'importance de rendre ses services, ses lieux de travail et ses communications accessibles à tous. Le présent plan fait état de notre engagement à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.

### Déclaration d'engagement

Chez Purolator, nous nous employons à placer la diversité, l'équité et l'inclusion au cœur de nos activités. Nous sommes conscients que nos clients et nos employés ont des expériences et des besoins variés, et nous mettons tout en œuvre pour que chacun puisse profiter d'une expérience équitable et accessible.

Cette volonté se manifeste à tous les échelons de notre entreprise, mais la direction joue un rôle clé pour faire progresser l'accessibilité et favoriser une culture inclusive dans l'ensemble de nos activités.

Nous travaillons à créer un milieu de travail où tous se sentent accueillis et à assurer une expérience client tout aussi inclusive, mais nous sommes conscients qu'il reste des obstacles à éliminer. Comme le souligne le présent plan d'accessibilité, nous nous engageons à prendre des mesures concrètes, en temps opportun, pour repérer, éliminer et prévenir ces obstacles. De plus, nous entendons améliorer continuellement l'accessibilité à l'échelle de Purolator.

## Rétroaction

Nous vous invitons à nous envoyer vos commentaires au sujet du présent plan ou de l'accessibilité chez Purolator. Si vous souhaitez obtenir un document dans un format substitut, n'hésitez pas à en faire la demande. Nous vous ferons parvenir le document dans l'une des versions ci-dessous dans les 15 jours :

- Document papier
- Texte en gros caractères (taille de police agrandie)

Nous pourrions également vous l'envoyer dans l'une des versions ci-dessous dans les 45 jours suivant votre demande initiale :

- Braille (système de points en relief que les personnes non voyantes ou ayant une incapacité visuelle utilisent pour lire avec les doigts)
- Version audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute)

Pour nous faire part de vos commentaires au sujet de l'accessibilité chez Purolator ou demander une version du présent plan d'accessibilité ou de la description du processus de rétroaction dans un format substitut, veuillez communiquer avec nous en utilisant les coordonnées ci-dessous :

**À l'attention de :** Directeur, Diversité, équité et inclusion

**Adresse :**

Purolator Inc.  
2727, boulevard Meadowpine  
Mississauga (Ontario)  
L5N 0E1

**Adresse électronique :** [Inclusion@purolator.com](mailto:Inclusion@purolator.com)

**Numéro de téléphone :** 1 800 326-4963

Vous trouverez également de l'information sur la façon de nous envoyer vos commentaires sur notre site Web dans la section [Nous contacter](#).

## Consultations

Pour élaborer le présent plan et mener un examen sur l'accessibilité chez Purolator, nous avons fait appel à un cabinet externe fournissant des services-conseils en matière d'accessibilité. Ces travaux, qui font suite à notre plan précédent, nous ont permis de brosser un portrait plus détaillé en ce qui concerne l'accessibilité dans l'ensemble de nos activités.

Dans le cadre de cette démarche, nous avons passé en revue nos politiques internes, nos procédures, le contenu de nos formations et d'autres documents liés à l'accessibilité dans les sept domaines prioritaires prévus par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nous nous sommes également entretenus avec des responsables, des membres de la direction et des spécialistes afin de bien comprendre comment les besoins en matière d'accessibilité se manifestent dans les différents secteurs de l'entreprise, comme l'administration, l'exploitation et les services de première ligne.

Par ailleurs, nous avons mené des entrevues individuelles avec des employés en situation de handicap pour tirer parti de leur expérience et de leurs points de vue.

À l'externe, nous avons discuté avec un client pouvant témoigner de la réalité d'une personne en situation de handicap, en plus de nous pencher sur les commentaires concernant l'accessibilité reçus par Purolator.

La rétroaction prise en compte dans notre démarche provenait surtout de l'interne, mais nous savons qu'il est tout aussi important de recueillir les perspectives des clients. C'est pourquoi, au cours des prochains cycles de planification, nous nous pencherons davantage sur les commentaires des clients concernant l'accessibilité de nos services, y compris lors de la livraison.

Notre plan présente les obstacles relevés dans le cadre de notre démarche ainsi que les engagements établis en fonction de ce que nous avons appris.

## Domaines établis par la Loi

L'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* établit sept domaines prioritaires pour faire progresser l'accessibilité, soit :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport.

Chacune des sections suivantes du plan présente nos points forts, les obstacles à l'accessibilité que nous avons repérés et les mesures que nous prendrons au cours des trois prochaines années pour les éliminer ou les atténuer.

## Emploi

Le domaine prioritaire de l'emploi couvre l'ensemble du parcours des employés chez Purolator, de leur recrutement et leur intégration à leur départ de l'entreprise. Il porte également sur les mesures d'adaptation ainsi que les absences de courte ou de longue durée pour cause d'invalidité.

### Nos points forts

#### **Pratiques accessibles liées aux avis de postes à pourvoir**

Les avis de postes à pourvoir comprennent une déclaration sur l'accessibilité, et nous y informons les candidats qu'ils peuvent demander des mesures d'adaptation tout au long du processus de recrutement.

#### **Mesures d'adaptation offertes pendant le processus de recrutement**

Nous pouvons offrir des mesures d'adaptation pendant le processus de recrutement, par exemple, adapter les exigences concernant les tests, éliminer les limites de temps et modifier les évaluations selon les besoins.

#### **Nombreuses occasions d'auto-identification**

Les candidats et les employés peuvent faire connaître leur appartenance à un certain groupe à de nombreuses occasions, entre autres lorsqu'ils soumettent leur candidature et pendant le processus d'intégration.

#### **Mise à jour récente des politiques et des procédures relatives aux mesures d'adaptation**

Nous avons récemment mis à jour les politiques et les procédures relatives aux mesures d'adaptation et ainsi établi un processus officiel rendant leur gestion plus uniforme à l'échelle de l'entreprise.

#### **Mise en place rapide de mesures d'adaptation**

Les participants aux consultations ont souligné les efforts déployés pour offrir rapidement des mesures d'adaptation lorsque la situation l'exigeait.

#### **Souplesse dans la formation pour favoriser la réussite des employés**

Les consultations ont permis de relever des exemples où la période de formation a été prolongée au besoin, de deux à quatre semaines dans certains cas.

### **Suivi officiel des demandes d'indemnisation liées au travail et des mesures d'adaptation**

Nous avons mis en place des mécanismes de suivi et de consignation des cas de blessures et de maladies liées ou non au travail ainsi que des mesures d'adaptation connexes. À l'heure actuelle, nous travaillons à améliorer le suivi officiel de ces éléments afin, entre autres, d'alléger le travail du personnel en Ressources humaines. Nous assurerons ainsi une surveillance plus étroite et une gestion plus cohérente des dossiers.

### **Soutien à l'avancement professionnel des employés en situation de handicap**

Nous avons pris connaissance d'exemples où des employés en situation de handicap ont reçu du soutien pour progresser au sein de l'entreprise.

### **Soutien intégré en santé mentale et en gestion de l'invalidité**

L'engagement de Purolator envers l'accessibilité se reflète aussi dans l'attention accordée à la santé mentale. Nous offrons aux employés un éventail de mesures de soutien, qu'il s'agisse de notre réseau d'intervenants en premiers soins en santé mentale, de notre programme d'aide aux employés et à la famille, de nos ressources en santé mentale ou de la formation en santé mentale donnée à l'échelle de l'entreprise. Nous leur permettons ainsi d'obtenir des soins inclusifs prodigués dans le respect, au moment où ils en ont besoin.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur les conseils du directeur médical de Cleveland Clinic Canada qui nous est attribué. Cette aide en santé mentale est également intégrée aux processus de demande de mesures d'adaptation, de soutien en cas d'invalidité et de retour au travail.

### **Pratiques structurées de retour au travail et de gestion de l'invalidité**

Des politiques et des procédures encadrent l'accompagnement des employés dans les situations d'invalidité de courte ou de longue durée, d'indemnisation des accidents du travail, et de mise en place de mesures d'adaptation et de planification du retour au travail.

## **Obstacles et mesures**

### **Obstacle 1**

Il n'existe pas encore de démarche coordonnée à l'échelle de l'entreprise pour assurer l'accessibilité tout au long du parcours d'emploi. Bien que nous ayons déjà adopté de nombreuses pratiques inclusives, nous pouvons encore améliorer l'uniformité des façons de faire, accroître la reddition de comptes et mieux évaluer les progrès au sein des équipes et des établissements.

### **Mesure 1 : Élaborer une stratégie sur l'accessibilité en emploi**

Purolator se dotera d'une stratégie sur l'accessibilité en emploi qui couvrira tout le parcours des employés. Cette stratégie établira des priorités, des responsabilités et des indicateurs de réussite clairs qui favoriseront l'uniformité et l'amélioration continue. Elle reposera également sur les nouvelles pratiques exemplaires et normes, dont la norme relative à l'emploi établie par Normes d'accessibilité Canada. Nous pourrions ainsi nous préparer efficacement en vue des futures exigences réglementaires.

### **Obstacle 2**

L'attention accordée à l'accessibilité aux différentes étapes du parcours d'emploi et la compréhension des pratiques connexes varient à l'échelle de l'entreprise. En effet, les employés et les dirigeants n'ont pas toujours les outils ou les connaissances nécessaires pour tenir compte de l'accessibilité lors du recrutement, de l'intégration et des activités de perfectionnement.

### **Mesure 2 : Accroître la sensibilisation, la formation et l'uniformité des pratiques**

Nous sensibiliserons davantage le personnel à l'accessibilité et renforcerons la formation à l'échelle de l'entreprise. À cette fin, nous fournirons aux employés, aux responsables et aux partenaires en ressources humaines des conseils pratiques et des outils leur permettant de prendre en compte l'accessibilité lors de l'embauche, de mettre en place les mesures d'adaptation nécessaires et de favoriser le perfectionnement. Cette mesure vise à rendre les pratiques plus uniformes au sein des équipes et des établissements.

### **Obstacle 3**

Des processus permettent déjà aux employés d'obtenir des mesures d'adaptation, mais ils gagneraient à être plus uniformes, plus clairs et mieux connus à l'échelle de l'entreprise.

### **Mesure 3 : Renforcer la procédure liée aux mesures d'adaptation**

Purolator améliorera et fera la promotion de ses mesures d'adaptation afin qu'elles soient mises en place plus rapidement et uniformément, et que les employés sachent comment y avoir accès. À cette fin, nous actualiserons les documents pertinents, renforcerons nos communications et nos formations sur les processus en place, et chercherons des moyens de les simplifier et de les faciliter. Par ailleurs, nous travaillons à un système qui améliorera la gestion des dossiers, la surveillance et la production de rapports sur les demandes de mesures d'adaptation.

#### **Obstacle 4**

L'accessibilité ne fait pas encore l'objet d'évaluations ou d'un suivi structuré au fil du parcours d'emploi. Il est donc difficile de repérer les obstacles, d'évaluer les progrès et de prendre des décisions éclairées.

#### **Mesure 4 : Améliorer l'évaluation des progrès, le processus de rétroaction et les partenariats**

Nous effectuerons une évaluation plus approfondie de l'accessibilité et du soutien connexe offerts tout au long du parcours d'emploi. À cette fin, nous améliorerons la collecte de données et la production de rapports, mettrons en place des mécanismes structurés pour solliciter la rétroaction des employés et continuerons de créer des partenariats avec des organismes qui fournissent du soutien aux personnes en situation de handicap. Ainsi, nous pourrons repérer les obstacles et faire le suivi des progrès plus efficacement, en plus d'élargir nos possibilités de recrutement et d'emploi.

## **Environnement bâti**

Le domaine prioritaire de l'environnement bâti concerne les lieux qu'utilisent les employés et les clients. Il englobe les ouvre-portes automatiques, les toilettes accessibles, l'éclairage, la signalétique, l'environnement sonore et d'autres caractéristiques des lieux et des espaces de télétravail.

Les constatations dans ce domaine reposent sur les consultations menées, les documents examinés et un certain nombre de séances d'observation sur place. Aucune évaluation exhaustive de l'environnement bâti n'a été réalisée.

### **Nos points forts**

#### **Préparation aux situations d'urgence et planification de l'évacuation tenant compte de l'accessibilité**

Nous avons pris des mesures pour que les procédures d'urgence tiennent compte des besoins des personnes en situation de handicap, notamment grâce à un système de jumelage visant à faciliter l'évacuation.

#### **Présence de toilettes accessibles dans la majorité des établissements**

Nous avons réalisé des travaux dans la plupart des établissements pour aménager des toilettes accessibles et veillons à ce que nos nouveaux établissements en comprennent.

#### **Soutien attentif des responsables des établissements**

Les équipes responsables des établissements se sont efforcées d'améliorer l'accessibilité, par exemple en réaménageant des zones et en déplaçant certaines commodités vers des endroits plus faciles d'accès.

#### **Signaux de sécurité multisensoriels**

Nous utilisons des signaux de sécurité visuels et sonores dans les milieux opérationnels pour accroître l'accessibilité et la sécurité.

#### **Processus de tri et de chargement novateurs favorisant l'accessibilité**

Les systèmes comme le tri intelligent et le tri par guidage lumineux réduisent la charge cognitive et favorisent l'accessibilité grâce à des repères visuels et à des fonctions adaptables.

## Obstacles et mesures

### Obstacle 1

Nous en sommes toujours à élaborer une démarche uniforme à l'échelle de l'entreprise pour repérer les obstacles dans l'environnement bâti, en faire le suivi et les éliminer. En l'absence d'une telle façon de faire, il est parfois difficile d'établir l'ordre de priorité des améliorations à apporter et de traiter les problèmes de façon coordonnée.

#### **Mesure 1 : Établir une démarche pour assurer l'accessibilité de l'environnement bâti**

Nous améliorerons notre gestion de l'accessibilité de l'environnement bâti. À cette fin, nous créerons des mécanismes permettant aux employés et aux clients de nous transmettre leurs commentaires, améliorerons la détection et le suivi des obstacles, et élaborerons un plan pour établir l'ordre de priorité des améliorations à apporter selon les ressources disponibles, les échéanciers et les besoins opérationnels.

### Obstacle 2

Les attentes et les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas nécessairement les mêmes d'un établissement à l'autre. L'aménagement, la signalétique, l'éclairage et la conception des lieux varient en fonction de l'endroit, ce qui peut mener à une expérience inégale.

#### **Mesure 2 : Améliorer l'uniformité entre les établissements**

Nous définirons des attentes plus précises et cohérentes en matière d'accessibilité pour l'ensemble de nos établissements. Celles-ci porteront sur des éléments importants, comme la signalétique, l'éclairage et l'aménagement des lieux, ce qui se traduira par des améliorations au fil du temps et rendra l'expérience plus uniforme d'un établissement à l'autre.

### Obstacle 3

Certains éléments des installations ne répondent pas aux besoins en matière d'accessibilité, ce qui peut créer des obstacles pour les employés, les clients et les visiteurs en situation de handicap.

#### **Mesure 3 : Améliorer des éléments clés des installations pour les rendre accessibles**

Nous cernerons les lacunes en matière d'accessibilité et améliorerons les éléments clés dans nos établissements, y compris la signalétique, les contrastes visuels, l'éclairage ainsi que l'emplacement et la facilité d'utilisation de l'équipement, qu'il s'agisse des kiosques ou des lieux de travail.

#### **Obstacle 4**

Dans certains établissements, l'éclairage des zones de chargement des véhicules n'est pas optimal, ce qui peut nuire à la visibilité et compromettre la sécurité, surtout pendant les quarts de soir et de nuit.

#### **Mesure 4 : Améliorer l'éclairage dans les zones de chargement des véhicules des établissements**

Nous améliorerons l'éclairage des zones de chargement des véhicules dans nos établissements afin d'accroître la visibilité et de créer des conditions de travail sécuritaires. À cette fin, nous relèverons les lacunes et apporterons des améliorations selon les priorités et les besoins.

## Technologies de l'information et des communications (TIC)

Le domaine prioritaire des TIC touche tous les aspects des technologies que Purolator utilise auprès de ses employés et de ses clients dans l'environnement numérique, ce qui comprend le matériel informatique, les logiciels, les systèmes et les autres outils numériques.

### Nos points forts

#### Vérification de l'accessibilité des technologies destinées aux clients

Nous vérifions régulièrement l'accessibilité de nos applications et de nos fonctionnalités destinées aux clients en les soumettant à des tests. De plus, nous collaborons avec des partenaires externes pour mener des examens et apporter des améliorations.

#### Respect des normes en matière d'accessibilité des TIC destinées aux clients

Les technologies de Purolator destinées aux clients respectent des normes reconnues en matière d'accessibilité, dont les critères de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1. Les clients bénéficient ainsi d'une expérience numérique plus accessible.

#### Expertise de la haute direction en accessibilité numérique

Purolator peut compter sur des dirigeants qui connaissent bien l'accessibilité numérique. Cette expertise nous permet de prendre des décisions éclairées et de surveiller étroitement l'accessibilité dans tous les systèmes numériques.

### Obstacles et mesures

#### Obstacle 1

Nous travaillons encore à élaborer une démarche coordonnée à l'échelle de l'entreprise en ce qui concerne l'accessibilité des TIC. Des pratiques sont bel et bien en place, mais elles ne sont encadrées par aucun plan global établissant clairement les priorités, les échéances et les responsabilités.

#### **Mesure 1 : Élaborer un plan d'accessibilité des TIC conforme aux exigences établies par les modifications apportées au *Règlement canadien sur l'accessibilité (phase 1)***

Nous nous doterons d'un plan d'accessibilité des TIC coordonné qui s'appliquera à l'ensemble de nos technologies numériques. Ce plan sera élaboré et mis en œuvre en collaboration avec les équipes responsables de la conformité, des technologies de l'information, de la diversité, de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance, des ressources humaines et de l'approvisionnement. Il tiendra compte des obligations réglementaires actuelles et nouvelles et couvrira différents volets importants, tels que la

formation, les sites Web et les applications, les documents numériques ainsi que l'approvisionnement. De plus, il définira clairement les priorités, les échéances et les responsabilités, ce qui favorisera l'uniformité et la gestion proactive des questions d'accessibilité.

## **Obstacle 2**

Manque d'uniformité dans la formation sur l'accessibilité suivie par le personnel affecté aux technologies numériques. Les employés dont les fonctions touchent la conception, le développement, la maintenance et l'achat d'outils numériques n'ont pas tous suivi la formation nécessaire pour pouvoir intégrer les pratiques d'accessibilité à leur travail.

### **Mesure 2 : Étendre la formation sur l'accessibilité des technologies numériques**

Nous étendrons la formation sur l'accessibilité aux employés qui s'occupent des technologies numériques, notamment ceux dont les fonctions touchent aux TIC, à l'approvisionnement et aux communications. À cette fin, nous nous appuyerons sur les formations déjà en place et collaborerons avec notre équipe spécialisée en apprentissage et perfectionnement. Ainsi, nous établirons des bases communes concernant les exigences en matière d'accessibilité et nous favoriserons la conception et le développement d'outils numériques accessibles.

## **Obstacle 3**

L'accessibilité n'est pas encore intégrée de façon uniforme aux processus de contrôle de la qualité et de mise en production des outils numériques. Même si elle est prise en compte dans certains secteurs, les pratiques varient d'une équipe et d'un projet à l'autre.

### **Mesure 3 : Renforcer l'accessibilité dans les processus liés aux outils numériques**

Nous intégrerons plus étroitement l'accessibilité aux processus de contrôle de la qualité et de mise en production des outils numériques. À cette fin, nous ajouterons des vérifications avant la mise en production, préciserons les rôles ainsi que les responsabilités et veillerons à une plus grande uniformité d'une équipe à l'autre. Les pratiques continueront de s'améliorer à mesure que nous formerons le personnel.

## Communications, autres que les TIC

Le domaine prioritaire des communications autres que les TIC porte sur les modes de communication qu'emploie Purolator auprès de ses employés et de ses clients. Il s'agit des documents imprimés, des publications, des bulletins électroniques, des présentations et de tous les autres modes de communication.

### Nos points forts

#### Directives internes favorisant des communications accessibles

Les équipes responsables des communications s'appuient sur un guide interne pour créer du contenu Web accessible. Elles y trouvent des directives sur le texte de remplacement, les hyperliens et le contraste des couleurs ainsi que des détails sur les pratiques essentielles.

#### Vérifications de l'accessibilité intégrées aux processus de communication

Nous utilisons des outils de vérification dans nos processus de communication afin d'évaluer l'accessibilité du contenu avant sa diffusion.

#### Contenu numérique et publications dans les médias sociaux accessibles

Grâce à des pratiques comme l'utilisation de texte de remplacement et la vérification du contraste des couleurs, nous rendons nos communications numériques plus accessibles.

#### Visuels reflétant la diversité

Pour rendre nos communications externes inclusives, nous veillons à y représenter un large éventail de réalités et d'expériences.

#### Contenu vidéo sous-titré dans les établissements

Les vidéos diffusées dans les établissements s'accompagnent de sous-titres et de transcriptions à l'intention des employés sourds, malentendants ou neurodivergents.

#### Interprétation en langue des signes de formations destinées au personnel

Lors de certaines formations, nous faisons appel à des interprètes en langue des signes pour que tous les participants puissent apprendre et interagir.

### Obstacles et mesures

#### Obstacle 1

Nous travaillons toujours à élaborer un processus officiel clair de demande et d'envoi de documents dans des formats substituts. En l'absence d'un tel processus, une certaine

incertitude subsiste et les demandes provenant des employés et des clients ayant besoin d'information en format accessible ne sont pas traitées de façon uniforme.

**Mesure 1 : Mettre en place un processus officiel de demande de documents dans des formats substitués**

Nous établirons un processus clair permettant aux employés et aux clients de demander des documents en formats substitués. Ce processus améliorera l'uniformité des pratiques, précisera les rôles ainsi que les responsabilités et facilitera l'accès aux mesures de soutien rendant les communications accessibles.

**Obstacle 2**

Nous n'avons pas encore de façon de faire coordonnée pour assurer l'accessibilité des nouveaux documents numériques. En l'absence d'exigences, de conseils et de rôles clairs, l'accessibilité des documents varie d'une équipe à l'autre.

**Mesure 2 : Améliorer l'accessibilité des nouveaux documents numériques**

Nous mettrons en œuvre une méthode coordonnée pour créer des documents numériques accessibles. À cette fin, nous établirons clairement les rôles et les responsabilités, améliorerons les directives et mettrons à jour les ressources ainsi que les modèles pour uniformiser les pratiques à l'échelle de l'entreprise.

**Obstacle 3**

L'accessibilité n'est pas encore pleinement prise en compte dans les normes de la marque et les directives applicables aux communications. Cette situation peut entraîner des attentes variables et des pratiques inégales dans les communications internes et externes.

**Mesure 3 : Intégrer les exigences liées à l'accessibilité aux normes de communication**

Nous intégrerons les exigences liées à l'accessibilité aux normes de la marque et aux directives en matière de communications. L'accessibilité sera ainsi prise en compte de façon plus directe et uniforme dans la création et la diffusion de l'information, peu importe le mode de communication.

## **Conception et prestation de programmes et de services**

Le domaine prioritaire de la conception et de la prestation de programmes et de services porte sur la façon dont Purolator planifie, fournit et améliore ses services aux clients. Il concerne la prise en compte de l'accessibilité dans les échanges avec les clients, la prestation des services et le processus de rétroaction.

### **Nos points forts**

#### **Canaux de communication multiples avec les clients**

Les clients peuvent communiquer avec Purolator de différentes façons, soit par courrier électronique, par téléphone, par clavardage en direct ou en personne dans nos centres d'expédition. Nous tenons ainsi compte des préférences en matière de communication et des différents besoins d'accès.

#### **Solide processus de rétroaction sur l'accessibilité et de suivi**

Purolator a mis en place un solide processus pour recueillir les commentaires sur l'accessibilité et y répondre. Notre système de rétroaction avec alertes prioritaires fait en sorte que les commentaires sont examinés et transmis aux personnes appropriées. De plus, nous présentons des coordonnées claires pour que les employés et les clients puissent nous faire connaître leurs préoccupations liées à l'accessibilité.

#### **Prise en compte des besoins d'accessibilité lors des livraisons**

Purolator peut s'adapter aux besoins des clients lors des livraisons. Ceux-ci peuvent, par exemple, demander que le livreur leur laisse plus de temps pour répondre à la porte ou que d'autres mesures soient prises selon leur situation.

#### **Formation sur l'accessibilité ciblant les équipes des ventes**

Les équipes des ventes ont reçu de la formation sur la façon de servir les clients en situation de handicap. Elles ont ainsi été sensibilisées à leurs besoins et peuvent tenir compte de l'accessibilité dans leurs échanges avec eux.

#### **Options de cueillette et de livraison élargies**

Purolator continue d'accroître les points de service dans l'ensemble de son réseau, en y ajoutant notamment des lieux de cueillette pratiques et des casiers ainsi qu'en offrant des options de retenue de colis. Au Canada, 75 % des gens ont accès à un point de dépôt Purolator dans un rayon de trois kilomètres de leur quartier. En plus d'être pratiques, ces options offrent de la souplesse aux clients.

## Obstacles et mesures

### Obstacle 1

Les renseignements destinés aux clients au sujet de l'accessibilité des points de service ne sont pas toujours exacts ou à jour. Cela peut créer des obstacles pour les clients qui s'y fient afin de savoir si un établissement est accessible.

#### **Mesure 1 : Améliorer les renseignements sur l'accessibilité destinés aux clients**

Nous veillerons à fournir des renseignements exacts sur l'accessibilité des points de service. Les clients pourront ainsi repérer plus facilement les établissements accessibles et nous éliminerons les problèmes causés par des renseignements désuets ou inexacts à cet égard.

### Obstacle 2

Les attentes en matière d'accessibilité des établissements exploités par des agents d'expédition et le processus de suivi connexe ne sont pas encore définis ou encadrés de façon uniforme. L'accessibilité varie donc d'un endroit à l'autre, tout comme les mesures prises lorsque des obstacles sont signalés.

#### **Mesure 2 : Établir un processus clair de surveillance de l'accessibilité des établissements exploités par des agents d'expédition**

Nous établirons un processus uniforme de surveillance de l'accessibilité des établissements exploités par des agents d'expédition. Ce processus précisera les attentes, en plus de prévoir une évaluation plus uniforme des établissements et un meilleur suivi lorsque des obstacles sont signalés.

### Obstacle 3

Les kiosques en libre-service ne sont pas tous pleinement accessibles en raison de leur emplacement et de certaines caractéristiques empêchant des clients ayant un handicap de les utiliser.

#### **Mesure 3 : Améliorer l'accessibilité des kiosques en libre-service**

Nous améliorerons l'accessibilité des kiosques en libre-service dans les endroits prioritaires. À cette fin, nous évaluerons notamment la taille du texte, l'emplacement des kiosques et les conditions environnantes afin d'en faciliter l'utilisation et de les rendre plus accessibles.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

Ce domaine prioritaire porte sur la prise en compte de l'accessibilité lorsque Purolator fait l'acquisition de biens, de services et d'installations. Il traite plus précisément de l'intégration de l'accessibilité aux activités d'approvisionnement, aux exigences imposées aux fournisseurs et au processus décisionnel.

### Nos points forts

#### Politique d'approvisionnement prenant en compte l'accessibilité

Nous avons intégré les considérations liées à l'accessibilité dans notre norme d'approvisionnement responsable et notre politique d'approvisionnement. L'accessibilité est ainsi prise en compte de façon plus cohérente dans les décisions d'achat.

#### Accessibilité prise en compte dans l'évaluation des fournisseurs

Nous évaluons et sélectionnons les fournisseurs en tenant compte de critères liés à l'accessibilité.

#### Conception des uniformes tenant compte de divers besoins

Des employés en situation de handicap participent à l'essayage des nouveaux uniformes, ce qui permet de vérifier s'ils répondent à différents besoins.

#### Accessibilité prise en compte dans les plans d'expansion du réseau de points de service

Nous tenons compte de l'accessibilité dans la planification des nouveaux établissements et de ceux à rénover. Nous pouvons ainsi éliminer d'éventuels obstacles dès l'étape de la planification.

### Obstacles et mesures

#### Obstacle 1

L'accessibilité n'est pas encore intégrée de façon cohérente aux critères pris en compte lors de l'acquisition de technologies et du suivi des fournisseurs. Nous risquons donc d'acquérir des outils et des systèmes numériques présentant des lacunes à ce chapitre.

#### Mesure 1 : Renforcer les exigences en matière d'accessibilité lors de l'acquisition de technologies

Nous intégrerons l'accessibilité aux processus d'acquisition de technologies et de surveillance des fournisseurs, en veillant à ce qu'elle soit prise en compte dès le début

et à ce que les attentes envers les fournisseurs soient claires.

## **Obstacle 2**

L'accessibilité n'est pas encore intégrée de façon cohérente à l'ensemble du cycle d'approvisionnement. Il existe donc certaines lacunes, de l'étape de la sélection des fournisseurs à celle de la gestion des contrats.

### **Mesure 2 : Intégrer l'accessibilité à l'ensemble du processus d'approvisionnement**

Nous ferons en sorte que l'accessibilité soit prise en compte dans tout le cycle d'approvisionnement. À cette fin, nous renforcerons les exigences en matière d'accessibilité dans les documents d'approvisionnement, l'évaluation des fournisseurs et les contrats pour accroître la cohérence des pratiques.

## Transport

Ce domaine prioritaire concerne la prise en compte de l'accessibilité dans les activités de transport de Purolator, notamment la livraison, les déplacements des employés et l'accès aux établissements.

### Nos points forts

#### Mesures d'adaptation pour les chauffeurs sourds ou malentendants

Nous avons mis en place des mesures d'adaptation destinées aux chauffeurs sourds ou malentendants, comme des signaux visuels dans les camions et des outils de communication écrite, afin d'accroître la sécurité et l'efficacité du travail.

#### Solutions de rechange prévues dans la politique relative aux déplacements

La politique de Purolator relative aux déplacements et aux dépenses incite les employés à envisager des solutions de rechange, comme la vidéoconférence ou la communication téléphonique. Ces options éliminent des obstacles aux déplacements.

#### Différents moyens de faire des réservations et d'obtenir de l'aide

Les employés peuvent effectuer des réservations visant leurs déplacements par différents moyens (p. ex., outils en ligne et assistance téléphonique) et ont accès à du soutien en tout temps. Cette souplesse permet de répondre à différents besoins.

### Obstacles et mesures

#### Obstacle 1

Les mesures de soutien et les attentes en matière d'accessibilité ne sont pas encore clairement définies dans la politique relative aux déplacements et aux dépenses. Par conséquent, les besoins liés à l'accessibilité dans les déplacements sont souvent traités au cas par cas plutôt que selon une procédure uniforme.

#### Mesure 1 : Traiter directement de l'accessibilité dans la politique relative aux déplacements

Nous actualiserons la politique relative aux déplacements et aux dépenses pour établir clairement les mesures de soutien à offrir et les attentes en matière d'accessibilité. Les besoins liés à l'accessibilité dans les déplacements seront alors traités de façon plus uniforme et les mesures de soutien offertes seront davantage connues des employés.

## **Obstacle 2**

Les établissements ne comptent pas tous des places de stationnement accessibles, ce qui peut créer des obstacles pour les employés et les visiteurs en situation de handicap.

### **Mesure 2 : Évaluer la disponibilité de places de stationnement accessibles dans les établissements**

Nous analyserons l'offre de places de stationnement accessibles pour l'ensemble des établissements afin de repérer les lacunes. Nous pourrions ainsi mieux coordonner et améliorer l'accessibilité de nos sites.

## Conclusion

Chez Purolator, nous avons à cœur de rendre nos lieux de travail et nos services équitables et accessibles à tous. À cette fin, le présent plan d'accessibilité représente une étape importante dans la détection et l'élimination des obstacles à l'échelle de l'entreprise.

Il décrit les mesures que nous prendrons au cours des trois prochaines années afin d'accroître l'accessibilité dans l'ensemble de nos activités. Nous continuerons de déployer tous les efforts nécessaires pour repérer et éliminer les obstacles, en plus d'apporter des améliorations au fil du temps.

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, Purolator publiera des rapports d'étape annuels sur la mise en œuvre du plan d'accessibilité. Ces rapports nous permettront de présenter nos progrès en toute transparence et de rendre compte de nos engagements.

L'accessibilité est l'objet d'une démarche continue. Nous continuerons d'apprendre de nos employés, de nos clients et de nos partenaires communautaires, tout particulièrement des personnes en situation de handicap, dont l'apport est précieux. Leurs commentaires nous aideront à orienter les efforts que nous déployons pour améliorer continuellement l'accessibilité à l'échelle de Purolator.

## Glossaire

### **Accessibilité :**

L'accessibilité fait référence à la façon dont les services, les technologies, les lieux, les dispositifs, les environnements et les produits sont conçus pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. On entend par accessibilité le fait de donner aux personnes en situation de handicap des chances égales de participer aux activités de la vie quotidienne. Le terme implique qu'il faut une planification, une conception et des efforts conscients pour que rien ne fasse obstacle aux personnes en situation de handicap. L'accessibilité profite également à l'ensemble de la population, puisqu'elle rend les environnements plus conviviaux et pratiques pour tous.

### **Obstacle :**

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le terme obstacle s'entend de « tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles ».

### **Handicap :**

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit le terme handicap comme étant une « déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, [un] trouble d'apprentissage ou de la communication ou [une] limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société ».