

2023-2025

Plan d'accessibilité

Purolator Inc.



Résumé facile à lire

Introduction

Purolator est une entreprise de messagerie et de logistique qui expédie des colis. Avec notre équipe de 14 000 employés, nous servons un vaste éventail de membres du grand public qui font appel à nous pour l'expédition et la réception de leurs envois. Dans ce plan d'accessibilité, nous allons présenter nos intentions pour les trois prochaines années qui visent à contribuer à l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Pour élaborer ce plan, nous avons parlé à des personnes handicapées et à nos employés. Nous avons recherché les obstacles dans les secteurs suivants :

- Environnement bâti (bâtiments)
- Emploi
- Technologie
- Communications
- Achat de biens, de services et d'installations (espaces pour travailler)
- Programmes et services
- Transport (pour les passagers)

Après avoir parlé à des personnes handicapées et à nos employés, nous en avons appris davantage sur certains des obstacles existant chez Purolator et sur la façon dont nous pourrions les surmonter. Dans ce plan, nous allons parler des mesures que nous envisageons de prendre pour éliminer ces obstacles.

Notre plan

Au cours des trois prochaines années, nous allons :

- Améliorer l'accessibilité à l'information requise pour cueillir les colis au moyen de nos avis de tentative de livraison (les avis sur papier laissés par les conducteurs si le client n'est pas à la maison), à condition qu'ils restent utilisés dans notre système.
- Veiller à ce que toutes les informations sur notre site Web soient à jour et incluent des données importantes sur l'accessibilité.
- Créer une stratégie pour promouvoir notre programme Signature non requise (utilisé lorsque les clients veulent que Purolator livre leurs colis sans qu'une signature leur soit demandée pour en prouver la livraison).
- Veiller à ce que tous nos employés comprennent les mesures d'adaptation (pour le client et les employés).
- Passer en revue nos descriptions de poste pour nous assurer qu'elles ne contiennent pas de formulations qui excluraient la soumission de candidatures par des personnes handicapées.
- Examiner notre site Web de demandes d'emploi afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.
- Poursuivre les essais avec les utilisateurs (mise à l'essai d'un site Web auprès de personnes handicapées) chaque fois que des modifications importantes sont apportées à un site Web/une application ou qu'un nouveau site Web ou une nouvelle application est lancé(e).
- Examiner notre application mobile et les fonctions de clavardage en direct afin de repérer et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.
- Nous assurer que tout notre personnel des TI a suivi la formation sur les sites Web et les technologies accessibles.
- Créer et adopter une politique sur les médias sociaux comportant des lignes directrices sur l'accessibilité des messages dans les médias sociaux.
- Créer et adopter une politique de communication comportant des lignes directrices sur l'accessibilité des documents et autres formes de communication avec le public.

- Effectuer une vérification de tous nos centres d'expédition (dans lesquels un client pourrait se rendre en personne) afin de repérer les obstacles à l'accessibilité et de créer un plan pour les éliminer.
- Mettre à jour nos procédures d'évacuation d'urgence (évacuation sécuritaire d'un bâtiment) afin d'inclure des informations spécifiques sur la façon dont les personnes handicapées doivent évacuer en cas d'urgence.
- Créer des procédures standardisées pour intégrer l'accessibilité à nos processus d'approvisionnement lors de l'acquisition de biens et services.

Rétroaction

Nous voulons connaître votre avis au sujet de ce plan et de l'accessibilité chez Purolator. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en communiquant avec :

Directeur, Diversité, équité et inclusion

Courriel : Inclusion@purolator.com

Numéro de téléphone : 1 800 326-4963

Adresse : Purolator Inc. 2727 Meadowpine Blvd, Mississauga (Ontario) L5N 8C7

Table des matières

1. General	6
1.1 Statement of Commitment	6
1.2 Description of Purolator	6
1.3 Contact Information & Feedback Process.....	7
1.4 Alternative Formats.....	7
1.5 Definitions	8
2. Areas Described under Section 5 of the ACA	8
2.1 The Design and Delivery of Programs and Services.....	8
2.2 Employment.....	10
2.3 Information and Communication Technologies (ICT).....	11
2.4 Communication, other than ICT	12
2.5 The Built Environment.....	13
2.6 The Procurement of Goods, Services and Facilities	15
2.7 Transportation.....	16
3. Consultations	16
4. Conclusion	17

1. Généralités

1.1 Déclaration d'engagement

Chez Purolator, nous nous engageons à veiller à ce que la diversité, l'équité et l'inclusion soient au cœur de nos actions. Nous sommes conscients que nos clients et nos employés ont des expériences et des besoins divers et nous nous engageons à veiller à ce que chacun vive une expérience équitable.

Même si nous faisons de notre mieux pour créer un milieu de travail et une expérience client prônant l'inclusion, nous reconnaissons qu'il existe encore des obstacles à l'accessibilité dans nos opérations. Dans le cadre de ce plan, nous nous engageons à être proactifs dans la détection, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accessibilité dans les délais les plus courts possible.

1.2 Description de Purolator

Chez Purolator, nous pensons qu'un envoi n'est pas juste un envoi : c'est une promesse. Nous sommes un fournisseur de services de messagerie et de logistique, et nous menons nos activités aux É.-U. et au Canada principalement. Nous employons plus de 14 000 personnes au Canada et nous exploitons 279 établissements. Les gens utilisent nos services lorsqu'ils veulent faire livrer des colis rapidement et en toute sécurité à une autre personne ou à une autre entreprise.

La plupart des Canadiens ont interagi avec Purolator lors de l'expédition ou de la réception d'un colis. Nous communiquons avec les clients par l'entremise de notre site Web, de notre présence dans les médias sociaux, de nos centres d'appels et des fonctions de clavardage en direct, ainsi qu'en personne lorsque les clients expédient ou reçoivent un colis.

1.3 Détails contact et processus de rétroaction

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires à propos de ce plan ou de l'accessibilité chez Purolator. À cette fin, veuillez communiquer avec :

Directeur, Diversité, équité et inclusion

Adresse de courriel : Inclusion@purolator.com)

Numéro de téléphone : 1 866 981-4963

Adresse postale : Purolator Inc. 2727 Meadowpine Blvd, Mississauga (Ontario)
L5N 8C7

Vous trouverez également des informations sur la façon de soumettre vos commentaires sur notre site Web en suivant le lien suivant : ([Nous contacter](#))

1.4 Autres formats

La version électronique de ce plan fonctionne grâce à une technologie d'assistance. Si d'autres formats sont nécessaires, les formats suivants sont disponibles sur demande.

Nous pouvons fournir les formats alternatifs suivants dans les 15 jours suivant la demande initiale :

- Imprimé
- Gros caractères (taille de police agrandie)

Nous pouvons fournir les formats alternatifs suivants dans les 45 jours suivant la demande initiale :

- Braille (un système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec les doigts)
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute)

Pour demander un autre format pour ce plan ou ce processus de rétroaction, veuillez communiquer avec :

Directeur, Diversité, équité et inclusion

Adresse de courriel : Inclusion@purolator.com

Numéro de téléphone : 1 866 981-4963

Adresse postale : Purolator Inc. Adresse : Purolator Inc. 2727 Meadowpine Blvd,
Mississauga, On L5N 8C7)

1.5 Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à l'ensemble du plan :

Handicap : Toute déficience ou différence dans les capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents ou temporaires ou peuvent évoluer au fil du temps.

Obstacle : Tout ce qui pourrait nuire à la participation pleine et équitable des personnes handicapées. Les obstacles peuvent être architecturaux, technologiques et comportementaux, fondés sur l'information ou les communications ou peuvent découler d'une politique ou d'une procédure.

Accessibilité : La conception de produits, appareils, services, environnements, technologies, politiques et règles d'une façon qui permet à toutes les personnes, y compris aux personnes avec des handicaps divers, d'y accéder.

2. Secteurs décrits à l'article 5 de la loi canadienne sur l'accessibilité canadienne sur l'accessibilité

2.1 Conception et prestation des programmes et services

Le principal service que nous offrons au public est l'expédition et la livraison de colis.
De nombreux Canadiens interagissent régulièrement avec nous

lorsqu'ils expédient des colis ou les reçoivent à leur domicile ou sur d'autres lieux de cueillette. Parfois, les clients interagissent avec notre équipe du Service à la clientèle ou avec nos conducteurs.

Des personnes handicapées nous ont dit que l'un des plus grands obstacles auxquels elles font face lorsqu'elles interagissent avec Purolator est lorsque les conducteurs ne laissent pas les colis et laissent à la place des directives pour aller récupérer le colis dans un autre lieu de cueillette. Ces directives sont souvent laissées sous la forme d'avis de tentative de livraison apposés sur la porte de la personne. Certains des commentaires indiquent que ces avis de tentative de livraison ne sont pas accessibles à certaines personnes handicapées en raison de leur petite police de caractères et de la difficulté à comprendre les directives. En outre, certaines personnes handicapées font face à des obstacles lorsqu'elles doivent se rendre dans un autre emplacement pour récupérer un colis en raison des conditions météorologiques, du manque de transport accessible ou de l'inaccessibilité des lieux de cueillette.

Pour éliminer cet obstacle, nous avons mis en œuvre le programme Signature non requise. Ce programme permet à nos clients de donner une permission spéciale aux conducteurs les autorisant à laisser les colis à leur porte sans qu'une signature soit nécessaire. Ce programme peut aider à réduire les obstacles pour les personnes handicapées, mais nous reconnaissons que la communication autour de ce programme n'est pas optimale et que certains clients ignorent son existence. Nous espérons éliminer certains de ces obstacles grâce aux engagements suivants :

- Purolator évalue actuellement l'utilisation des avis de tentative de livraison et envisage d'autres options. Si nous continuons d'utiliser les avis de tentative de livraison, nous allons en réviser la conception et la configuration afin de les rendre plus accessibles et inclusifs pour un large éventail de clients.
- D'ici septembre 2024, nous allons revoir la section de notre site Web permettant de rechercher les lieux

d'expédition afin de nous assurer que l'information est à jour, est claire et comporte tous les renseignements requis au sujet de l'accessibilité des lieux de cueillette.

- D'ici septembre 2025, nous allons élaborer une stratégie afin de mieux promouvoir notre programme Signature non requise en portant une attention particulière sur l'amélioration de l'accessibilité offerte à nos clients. Nous prévoyons de mettre en œuvre cette stratégie d'ici septembre 2026.

2.2 Emploi

Chez Purolator, nous accordons une grande importance à la diversité de notre main-d'œuvre. Nous donnons la priorité à l'embauche de personnes handicapées et d'autres groupes marginalisés en établissant des partenariats et en communiquant avec les organismes communautaires. Nous avons établi des partenariats avec des organisations spécialisées dans l'embauche de personnes ayant une déficience neurologique ou une lésion médullaire afin de nous aider à augmenter le nombre de personnes handicapées employées par Purolator.

Même si nous avons pris des initiatives pour augmenter le nombre d'employés handicapés, nous savons que nous pouvons prendre d'autres mesures en vue de réduire les obstacles pour nos employés ou les employés potentiels à l'avenir. Nous espérons y parvenir grâce aux engagements suivants :

- D'ici juin 2024, nous allons veiller à ce que l'information sur notre politique et notre processus d'adaptation soit fournie aux candidats durant le processus d'intégration.
- D'ici septembre 2024, nous allons passer en revue nos descriptions de poste afin de nous assurer qu'il n'y a rien dans nos descriptions de poste qui pourrait exclure, sans que nous le voulions, un candidat handicapé. Par exemple, nous allons veiller à ce que toutes les compétences requises répertoriées dans la description soient conformes au poste lui-même et nous allons également vérifier

que nous n'utilisons pas de formulation discriminante ou excluante dans nos descriptions de poste.

- D'ici septembre 2025, nous allons examiner notre portail de demandes d'emploi afin de cerner les obstacles du point de vue de l'accessibilité et d'apporter les changements nécessaires. Il peut s'agir de changements concernant l'apparence, la présentation, la navigation ou les renseignements fournis sur le site.
- Communication avec les personnes participant au processus d'embauche.

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

Purolator possède une variété de plateformes de technologie de l'information qui sont utilisées à l'externe (par le public et les clients) et à l'interne (par les employés de Purolator) comme le site Web et l'application mobile où les clients peuvent commander des services d'expédition et vérifier l'état des colis qu'ils attendent.

Nous veillons à ce que tous les employés qui travaillent sur nos technologies de l'information et des communications reçoivent une formation sur l'accessibilité afin de garantir que tous ces systèmes sont le plus accessibles possible. Nous nous efforçons déjà de garantir que toutes nos technologies de communication de l'information sont conformes à la norme WCAG 2.0 AA (il s'agit d'une norme mondiale en matière d'accessibilité numérique).

Bien que nous nous efforcions de rendre nos plateformes et technologies les plus accessibles possible, nous sommes conscients que certaines personnes handicapées rencontrent encore des obstacles lorsqu'elles interagissent avec ces plateformes et technologies. Lorsque nous avons consulté des personnes handicapées, elles nous ont dit qu'elles rencontraient des obstacles lorsqu'elles utilisaient notre application mobile ainsi que notre fonction de clavardage en direct sur notre site Web. Nous espérons réduire ces obstacles et accroître l'accessibilité à nos

technologies de l'information et des communications grâce aux engagements suivants :

- Nous avons déjà commencé les essais avec les utilisateurs sur nos technologies de l'information et des communications (mise à l'essai d'un site Web ou d'une application auprès de personnes handicapées). Nous continuerons dorénavant d'effectuer des essais auprès des utilisateurs chaque fois que nous apporterons des changements à notre site Web ou à d'autres technologies destinées au public.
- D'ici septembre 2024, nous allons effectuer un audit par échantillonnage de haut niveau de notre application mobile et de nos fonctions de clavardage en direct afin de cerner les obstacles mineurs pour les personnes handicapées et d'apporter les changements nécessaires pour les éliminer.
- D'ici septembre 2025, Purolator va élaborer un plan de formation pour s'assurer que les employés qui conçoivent ou gèrent nos technologies de l'information et des communications comprennent en quoi consiste l'accessibilité numérique et sachent comment la garantir.

2.4 Communication, autre que les TIC

Chez Purolator, nous communiquons régulièrement avec nos clients, nos employés et le grand public. Nous communiquons de nombreuses façons, notamment par l'entremise de nos médias sociaux, par téléphone (notre centre d'appels) et souvent en personne lorsque les clients se rendent aux comptoirs d'expédition ou lorsque les conducteurs interagissent avec les clients à la porte de leur domicile.

Nous avons pris des mesures pour nous assurer que nos communications sont accessibles à un grand éventail de personnes. Nous veillons à ce que toutes les vidéos que nous publions soient sous-titrées pour que les personnes sourdes/malentendantes puissent y accéder. Nous faisons également de notre mieux pour garantir que les documents que nous créons sont accessibles et nous tentons d'utiliser les meilleures pratiques en matière d'accessibilité dans nos comptes de médias sociaux.

Nous nous sommes également attachés à utiliser un langage simple, surtout lorsque nous rédigeons des communications qui doivent être partagées avec le grand public. Notre équipe des Communications a reçu une formation sur la façon d'écrire simplement et efficacement et nous faisons de notre mieux pour créer des communications qui puissent être comprises par une grande variété de personnes.

À partir de maintenant, nos objectifs consistent principalement à normaliser nos pratiques de communication accessibles et à garantir que ces bonnes pratiques sont toujours en place. Nous allons y parvenir grâce aux engagements suivants :

- D'ici septembre 2024, nous allons créer et adopter une norme pour les publications dans les médias sociaux. Cette norme comprendra diverses caractéristiques d'accessibilité que nous voulons maintenir lors de la publication sur les médias sociaux (y compris du texte alternatif pour les photos, l'utilisation de sous-titres pour les vidéos et l'utilisation de mots-clics plus accessibles). Une fois que cette norme aura été créée, nous allons veiller à former tous nos employés qui créent des publications dans les médias sociaux sur la nouvelle norme.
- D'ici septembre 2025, nous allons créer et adopter une norme officielle d'accessibilité qui s'appliquera à toutes les communications partagées à l'externe. Cette norme comprendra des pratiques d'accessibilité minimales pour toutes les communications, ainsi que des procédures visant à garantir l'accessibilité des communications (par exemple, normaliser la pratique de diffusion de toutes les communications par l'entremise d'un vérificateur d'accessibilité).

2.5 L'environnement bâti

Purolator possède, exploite et gère de nombreux types d'établissements.

Principalement, nos établissements de tri des colis où les colis sont triés et expédiés aux clients. Nous disposons également d'espaces de bureau dans lesquels nos équipes de direction et d'administration travaillent. Nos installations de tri

et nos bureaux ne sont utilisés que par les employés de Purolator. Purolator exploite également de nombreux établissements « clients » où les colis peuvent être expédiés ou cueillis en personne.

Nous avons pris des mesures pour veiller à ce que notre environnement bâti soit accessible au plus grand nombre de personnes possible. Nous savons qu'il existe des obstacles à l'accessibilité inhérents aux espaces d'entreposage (comme nos installations de tri des colis), mais nous faisons de notre mieux pour les réduire dans la mesure du possible. Nous avons modernisé nos bureaux afin d'y ajouter des toilettes plus accessibles et neutres ainsi que des salles de bien-être où les employés peuvent prendre des pauses et se détendre.

Même si nous nous engageons à veiller à ce que nos bâtiments soient les plus accessibles possible, nous savons qu'il existe encore des obstacles. En effet, nous exploitons de nombreux comptoirs de clients différents au Canada et nous n'avons pas effectué une vérification complète de ces établissements. Nous savons également que nos plans d'évacuation d'urgence pourraient être plus précis quant à la façon d'aider les personnes handicapées en situation d'urgence.

Dorénavant, nous nous engageons également à veiller à ce que tout nouveau bâtiment ou bien que nous louons ou achetons soit accessible à un vaste éventail de personnes. En outre, chaque fois que nous entreprenons un grand projet de rénovation, nous allons étudier les façons d'améliorer l'accessibilité. En plus de ces engagements, nous avons les objectifs suivants :

- D'ici septembre 2026, nous allons effectuer un audit de nos magasins de détail et de nos comptoirs de clients. Cet audit vise à déterminer les obstacles à l'accessibilité et les améliorations à apporter. Nous allons apporter de petits changements à ces installations à mesure que des obstacles seront identifiés; et

nous allons élaborer un plan pour envisager des rénovations plus importantes et plus coûteuses durant cet audit.

- D'ici septembre 2024, nous allons mettre à jour nos plans d'évacuation d'urgence afin d'indiquer précisément comment les personnes handicapées doivent évacuer et recevoir de l'aide en cas d'urgence.

2.6 Approvisionnement en biens, services et installations

Chez Purolator, nous achetons (c'est-à-dire, nous nous approvisionnons et nous achetons) une grande variété de choses. Nous achetons ou louons des établissements et des véhicules, ainsi que des produits consommables comme le carburant (essence) et des services (p. ex., services de consultation).

Lorsque nous achetons des articles, nous tenons compte de la diversité et nous demandons à certaines personnes qui veulent nous vendre ou nous offrir des services quelles sont leurs pratiques en matière de diversité. Parfois, selon l'achat, nous tenons compte de l'accessibilité. Par exemple, lorsque nous acquérons un nouvel établissement, nous voulons nous assurer qu'il est accessible en fauteuil roulant.

Toutefois, nous n'avons pas de stratégie particulière pour garantir que la question de l'accessibilité est prise en compte chaque fois que nous réalisons un achat. Pour nous aider à améliorer l'accessibilité de notre processus d'approvisionnement, nous prenons l'engagement suivant :

- D'ici septembre 2024, nous allons créer une série de directives écrites sur la façon dont l'accessibilité doit être prise en considération durant le processus d'approvisionnement. Ces directives contiendront des renseignements sur le moment où l'accessibilité doit être prise en compte ou non (selon ce qui est acheté) et la façon dont les décisions relatives à l'accessibilité doivent être prises.

2.7 Transport

Nous ne transportons pas de personnes, seulement des colis et nous n'avons donc pas d'objectifs à cet égard.

3. Consultations

Nous avons préparé ce plan en consultation avec des personnes handicapées. Nous avons participé à deux formes de consultation : un sondage envoyé à tous les employés et un groupe de discussion formé de Canadiens porteurs de handicaps.

Nous avons envoyé un sondage à tous nos employés disposant d'une adresse de courriel de Purolator. Dans le cadre de ce sondage, nous avons demandé aux employés qui s'identifient comme des personnes handicapées de décrire leur expérience de travail chez Purolator. Nous leur avons également demandé s'ils avaient rencontré des obstacles en tant qu'employés handicapés et s'ils avaient des conseils à soumettre sur la façon dont nous pourrions améliorer l'accessibilité chez Purolator. La plupart des commentaires que nous avons reçus de nos employés portaient sur l'environnement bâti et le processus d'adaptation. Certains employés ont signalé l'existence de barrières physiques dans leur milieu de travail (par exemple, marches ou portes lourdes). D'autres employés ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas le processus d'adaptation ou la marche à suivre pour demander et recevoir des mesures d'adaptation. Ces commentaires nous ont aidés à documenter certains des engagements que nous avons pris en lien avec les sections Environnement bâti et Emploi de ce plan.

Nous avons également organisé un groupe de discussion avec 10 Canadiens porteurs de handicaps divers. Ces 10 personnes ont toutes de l'expérience en matière d'expédition ou de réception de colis au Canada. Ce groupe de discussion nous a aidés à cerner certains des obstacles sur notre site Web, notre application mobile et les fonctions de clavardage en direct. Ils ont aussi expliqué les obstacles auxquels ils se heurtent lorsque les colis ne sont pas laissés à leur porte et qu'ils

reçoivent à la place un avis de tentative de livraison. Ces commentaires nous ont aidés à documenter certains des engagements que nous avons pris dans les sections TI et Programmes et services de ce plan d'accessibilité.

4. Conclusion

Chez Purolator, nous voulons nous assurer que l'emploi et nos services sont équitables pour tout le monde. Nous nous engageons à repérer les obstacles à l'accessibilité dans nos opérations et à les éliminer. Dans le cadre de ce plan d'accessibilité, nous avons pris des engagements qui amélioreront l'accessibilité chez Purolator au cours des trois prochaines années. Nous nous sommes également engagés à toujours faire mieux. Aussi, si nous découvrons de nouveaux obstacles que nous ignorions jusque là, nous prendrons des mesures pour les éliminer. Nous nous engageons également à continuer de tirer des enseignements auprès de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées, car ce sont elles les expertes en matière d'accessibilité. Nous utiliserons ce plan d'accessibilité, ainsi que les commentaires que nous recevrons des personnes handicapées, pour continuer d'améliorer l'accessibilité chez Purolator au cours des prochaines années.