

2023-2025

Rapport de situation sur l'accessibilité

Purolator Inc.



Résumé facile à lire

Rapport d'avancement sur l'accessibilité

Chez Purolator, nous nous engageons à faire en sorte que la diversité, l'équité et l'inclusion fassent partie de tout ce que nous faisons. Nous reconnaissons que nos clients et nos employés ont des expériences et des besoins différents, et nous nous engageons à faire en sorte que chacun vive une expérience équitable.

Nous reconnaissons que les personnes handicapées sont les experts de leur propre expérience et du domaine de l'accessibilité. Purolator continue de créer un espace de discussion visant à progresser dans ce domaine afin de répondre à ces besoins et de continuer à améliorer l'accessibilité pour toutes les parties prenantes. Nous nous engageons à écouter, à identifier et à éliminer les obstacles dont nous avons connaissance dans nos environnements. Nous avons recherché des obstacles dans les domaines suivants:

- Environnement bâti (bâtiments)
- L'emploi
- Technologie de l'information
- les communications
- Achat de biens, de services et d'installations (espaces de travail)
- Programmes et services
- Transport (pour les passagers)

Résumé des progrès accomplis

En 2023, nous avons élaboré un plan d'accessibilité qui identifie nos intentions sur trois ans pour nous aider à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Bien que certains objectifs n'en soient qu'à leurs débuts et que leur mise à jour soit limitée, principalement en raison du peu de temps qui s'écoule entre la date de publication du plan, le 30 septembre 2023, et la date du rapport d'avancement actualisé, le 1er juin 2024, nous restons déterminés à progresser vers la réalisation de ces objectifs. Notre engagement à identifier et à éliminer les obstacles persiste alors que nous nous efforçons d'atteindre nos objectifs.

Voici quelques-unes de nos réalisations de cette année:

- Avis numérique en conjonction avec des frappeurs de porte physiques pour créer une expérience de livraison plus inclusive par l'entremise de Purolator Votre chemin.
- La signature non requise est désormais le service par défaut pour les envois résidentiels créés par le biais de notre site web.
- Des discussions ont été entamées sur l'intégration de la politique de logement dans notre processus d'intégration 2.0. Une modification de la date est nécessaire, repoussant l'échéance à la fin de l'année 2024.
- Il a exploré des options externes pour l'examen des offres d'emploi, mais a préféré opter pour une solution interne afin de respecter la confidentialité des données et de créer un programme pilote. Une modification de la date est nécessaire pour repousser l'échéance à la fin de l'année 2025.
- Audit de l'interface utilisateur externe du portail de candidatures attribué à 2025
- L'évaluation de l'accessibilité du serveur E-Ship est prise en compte dans chaque nouvelle version, et le test d'accessibilité sera refait.
- Le plan pour l'application mobile est de travailler avec notre partenaire de développement pour que les deux plateformes soient évaluées d'ici la fin du deuxième trimestre 2024. Dans l'intervalle, de nombreux éléments de l'interface

utilisateur, tels que la taille et la couleur des polices, ont été mis à jour.

- Les installations collaborent avec l'équipe chargée de la vente au détail afin d'aider à l'audit des sites de vente au détail. Les audits débuteront en juin lorsque notre équipe commencera le déploiement de nos inspections annuelles des bâtiments.
- Les services d'approvisionnement ont élaboré une norme d'approvisionnement responsable qui reprend les termes de la politique d'équité en matière d'emploi et de diversité, en y intégrant les exigences d'accessibilité en fonction du type de biens ou de services achetés.

Retour d'informations

Purolator accueille tous les commentaires, sous quelque forme que ce soit et de manière à ce que les personnes se sentent à l'aise de nous parler, y compris les commentaires anonymes concernant ce rapport d'étape et notre plan d'accessibilité. Nous nous engageons à examiner les commentaires de bonne foi et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles identifiés dans le cadre de ce processus. Nous voulons connaître vos commentaires sur ce plan et sur l'accessibilité chez Purolator. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en communiquant avec nous

Shaquana Burton, Directrice, Diversité, équité et inclusion: Inclusion@purolator.com

Telephone number: 1 800-326-4963

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

Nous vous répondrons dans un délai d'une (1) semaine pour vous informer que nous avons reçu vos commentaires (à moins qu'ils ne soient anonymes). Votre vie privée

sera respectée et vos informations ne seront pas partagées sans votre consentement. Les commentaires seront recueillis, examinés et conservés pendant une période de sept (7) ans, conformément au règlement sur l'accessibilité du Canada (DORS/2021-241). Ces informations seront utilisées pour nous aider à mesurer les progrès accomplis dans la réalisation de nos objectifs en matière d'accessibilité, à connaître les obstacles à l'accessibilité et à affiner nos plans d'accessibilité et nos rapports d'avancement à l'avenir.

Table des matières

1.	General	Error! Bookmark not defined.
1.1	Statement of Commitment.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	Description of Purolator	Error! Bookmark not defined.
1.3	Contact Information & Feedback Process	Error! Bookmark not defined.
1.4	Alternative Formats	Error! Bookmark not defined.
1.5	Definitions.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Areas Described under Section 5 of the ACA, Goals and Progress	Error! Bookmark not defined.
2.1	The Design and Delivery of Programs and Services	Error! Bookmark not defined.
2.2	Employment	Error! Bookmark not defined.
2.3	Information and Communication Technologies (ICT)	Error! Bookmark not defined.
2.4	Communication, other than ICT	Error! Bookmark not defined.
2.5	The Built Environment	Error! Bookmark not defined.
2.6	The Procurement of Goods, Services and Facilities	Error! Bookmark not defined.
2.7	Transportation	Error! Bookmark not defined.
3.	Consultations	Error! Bookmark not defined.

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 :

Shaquana Burton Director, Diversity, Equity & Inclusion

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 :

Shaquana Burton Directrice, Diversité, 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:

Shaquana Burton Directrice, Diversity, équité et inclusion

E-mail address: Inclusion@purolator.com

Numéro de téléphone: 1 800-326-4963

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

Dans notre plan d'accessibilité 2023, nous avons fixé les objectifs suivants concernant la fourniture de programmes et de services, le cadre bâti, l'emploi, les technologies de l'information et de la communication et la passation de marchés. La section suivante décrit ces objectifs et les progrès que nous avons réalisés pour les atteindre. Bien que certains objectifs n'en soient qu'à leurs débuts et que leur mise à jour soit limitée, principalement en raison du peu de temps disponible entre la date de publication du plan, le 30 septembre 2023, et la date de mise à jour du rapport d'avancement, le 1er juin 2024, nous restons déterminés à progresser vers la réalisation de ces objectifs. Notre engagement à identifier et à éliminer les obstacles persiste alors que nous nous efforçons d'atteindre nos objectifs.

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:

- 1) 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.

Progrès: Purolator utilise maintenant la notification numérique en conjonction avec les frappeurs de porte physiques pour créer une expérience de livraison plus inclusive grâce à Purolator À votre façon. Voici quelques-unes des principales caractéristiques de ce service:

- Prochaines étapes claires pour l'exécution manquée
- Préférences de livraison personnalisables
- Déclenchement à distance de la signature
- Photo de la preuve de livraison

2) D'ici septembre 2024, nous réviserons la section de notre site web où vous pouvez rechercher les lieux d'expédition afin de nous assurer que les informations sont à jour, claires et comprennent toutes les informations nécessaires sur l'accessibilité des lieux d'enlèvement.

Progrès: Ce projet figure sur notre feuille de route pour une mise en œuvre en avril 2025. Il est plus complexe que prévu.

3) D'ici à septembre 2025, nous élaborerons une stratégie visant à mieux promouvoir notre programme « Signature non requise », en accordant une attention particulière à l'accessibilité accrue qu'il offre à nos clients. Nous prévoyons de mettre en œuvre cette stratégie d'ici septembre 2026.

Progrès: La signature non requise est maintenant le service par défaut pour les envois résidentiels créés par l'entremise de notre site Web. Pour les envois qui nécessitent une signature, nous avons maintenant une option de libération de la signature à distance et des préférences de livraison disponibles par l'entremise de notre solution pour les destinataires - Purolator Votre chemin. Au centre de contact, nous travaillons avec notre comité local de DE&I sur les prochaines étapes pour mieux éduquer notre personnel et nos clients sur les options d'accessibilité qui leur sont offertes.

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 :

- 1) 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

Progrès: Nous avons entamé des discussions sur l'intégration de la politique d'adaptation dans notre processus Onboarding 2.0. Tout en cherchant à donner la priorité à cette question, nous reconnaissons qu'elle implique un changement de conception de la part d'Accenture. Par conséquent, nous visons la fin du quatrième trimestre 2024 pour ce résultat.

- 2) 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 11 que nous n'utilisons pas de formulation discriminante ou excluante dans nos descriptions de poste.

Progrès: Nous avons exploré des options externes, y compris des fournisseurs leaders du secteur tels que « Textio » et « Datapeople ». Cependant, nous optons pour une solution interne en collaboration avec notre équipe « Enterprise Data & Analytics ». Ils sont actuellement en train de définir les exigences, de répondre aux préoccupations en matière de confidentialité des données, d'élaborer un programme pilote et de modifier la date cible pour la fixer à 2025.

- 3) D'ici à septembre 2025, nous examinerons notre portail de candidatures pour identifier les obstacles du point de vue de l'accessibilité et apporterons les modifications nécessaires. Il peut s'agir de modifications de l'aspect, de la présentation, de la navigation ou des informations fournies sur le site.

Progrès : Bien que nous ayons été contraints de déprioriser un audit de l'interface utilisateur externe en raison d'obligations connexes, nous reconnaissons l'importance de cette initiative. Nous prévoyons donc d'allouer des ressources supplémentaires pour les deux audits et les améliorations ultérieures en 2025, probablement en collaboration avec Accenture. Par conséquent, nous repoussons l'échéance à la fin de l'année 2025 afin de garantir une évaluation et une mise en œuvre approfondies.

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

- 1) 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.

Progrès: Serveur E-Ship - En 2022 Q1, l'interface utilisateur a été redéveloppée (nouveau cadre et couche d'interface utilisateur) et déployée dans tous les systèmes sur le terrain. Une évaluation de l'accessibilité a été réalisée avant et après, et 99 % des problèmes critiques et importants ont été résolus (à l'aide des outils d'accessibilité d'IBM). À chaque nouvelle version, l'accessibilité est prise en compte dans les changements et le test d'accessibilité sera refait.

Progrès: Application mobile - En 2022, les versions iOS et Android ont été évaluées, mais leur évaluation a été reportée, car bon nombre des interfaces de programmation d'applications (API) sous-jacentes seraient mises à niveau jusqu'en 2024, à mesure que Purolator migrerait vers le nouveau système de planification des ressources de l'entreprise (ERP). La majeure partie de l'interface de programmation d'applications (API) étant maintenant migrée, il est prévu de travailler avec notre partenaire de développement pour que les deux plateformes soient évaluées d'ici la fin du deuxième trimestre de 2024 et d'élaborer un calendrier pour ces évaluations. Dans l'intervalle, de nombreux éléments de l'interface utilisateur, tels que la taille et la couleur des polices, ont été mis à jour. En outre, une grande partie de l'interface utilisateur sous-jacente est basée sur la couche d'interface utilisateur principale de Google ou d'Apple, et lorsqu'ils mettent à jour leurs conceptions, l'application mobile hérite des changements (le cas échéant).

- 2) Application mobile - En 2022, les versions iOS et Android ont été évaluées, mais D'ici septembre 2025, Purolator élaborera un plan de formation pour s'assurer que les employés qui développent ou gèrent nos technologies de l'information et de la communication comprennent ce qu'est l'accessibilité numérique et comment la maintenir.

Progrès: Nous sommes actuellement dans la phase initiale de création d'un plan de formation et avons entamé des discussions sur les ressources et les exigences nécessaires.

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.

Another area of focus for us has been trying to use plain language, especially when we write communications that are meant to be shared with the general public. Our communications team has received training about how to write plainly and effectively and we do our best to create communications in a way that a wide variety of people will be able to understand them.

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 :

- 1) 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.

Progrès: Nous nous sommes engagés à créer des normes d'inclusion dans le matériel de communication et nous en sommes aux premières étapes du développement.

- 2) 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).

Progrès: Cela reste une priorité et nous en sommes aux étapes préliminaires de l'élaboration des normes que nous nous sommes engagés à respecter.

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 :

- 1) 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.

Progrès: Les installations travailleront avec l'équipe de vente au détail pour aider à l'audit des sites de vente au détail. Ces audits débuteront lorsque notre équipe commencera le déploiement de nos inspections annuelles des bâtiments (ABI), l'approbation finale et la conception étant dirigées par l'équipe de vente au détail.

- 2) 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

Progrès: Les services travaillent avec les services de santé et de sécurité pour élaborer des plans d'évacuation d'urgence mentionnant spécifiquement la manière dont les personnes handicapées doivent évacuer et être aidées en cas d'urgence. Le service des installations coordonnera ces appels avec le service de santé et de sécurité et vérifiera les plans d'incendie dans le cadre de nos inspections annuelles des bâtiments à partir de juin 2024. Le déploiement complet de cette initiative prendra plus de temps

que la date proposée de septembre 2024. Ces plans seront tous spécifiques à un site et nécessiteront un financement pour obtenir des fournisseurs qu'ils finalisent les mises à jour afin de s'aligner sur cette initiative.

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.

Progrès: Nous avons commencé à inclure des critères de diversité et d'inclusion dans nos processus d'évaluation et à nous assurer que nous sélectionnons les fournisseurs qui respectent ces exigences.

Nous avons mis au point une norme d'approvisionnement responsable qui comprend un libellé incorporant la politique d'équité en matière d'emploi et de diversité qui intègre ces

exigences d'accessibilité dans nos processus, le cas échéant, en fonction du type de biens ou de services achetés.

Purolator s'engage à développer une base de fournisseurs diversifiée dans le cadre de l'approvisionnement en biens et services. La diversité des fournisseurs met l'accent sur la création d'une chaîne d'approvisionnement diversifiée qui comprend des entreprises appartenant à des personnes ou à des groupes divers (tel que défini dans la politique ci-dessous).

Veillez vous référer à la « Politique sur l'équité en matière d'emploi et la diversité » pour plus de détails. Transport

Nous ne transportons pas de personnes, seulement des colis, et nous n'avons donc pas d'objectifs dans ce domaine.

3. Les consultations

Nous avons préparé ce rapport d'étape en consultation avec des personnes handicapées et avons effectué un suivi auprès de nos groupes d'intervenants.

La Loi sur le Canada accessible exige que Purolator consulte les personnes handicapées lors de la création de ses plans d'accessibilité et de ses rapports d'étape. Pour appuyer ces consultations, Purolator a engagé une société d'experts-conseils en accessibilité pour mener les activités d'engagement avec un groupe de neuf (9) Canadiens de tout le pays qui ont divers handicaps, notamment des handicaps physiques, des handicaps de santé mentale, des handicaps cognitifs et une neurodivergence. Nous avons consulté ce groupe sous la forme d'une table ronde virtuelle. Avant la réunion, les membres du groupe ont reçu une série d'instructions les invitant à lire notre plan d'accessibilité initial et à faire part de leurs commentaires. Il leur a également été demandé de donner leur avis sur les objectifs et le calendrier du plan.

Une grande partie des commentaires que nous avons reçus concernait la longueur des

délais de mise en œuvre que nous avons inclus dans notre plan. Certaines des personnes handicapées consultées ont estimé que les délais étaient trop longs et que nous pourrions agir sur certains de ces objectifs, en particulier la suppression du programme de signature et un audit de l'environnement bâti de nos magasins de détail et de nos comptoirs clients, bien plus tôt que ne le prévoit le plan. Nous avons également été informés d'une lacune importante dans notre plan initial concernant les obstacles à l'accessibilité auxquels les clients et les employés de Purolator peuvent être confrontés dans les transports. Nous n'avons pas abordé la question des obstacles dans les transports dans notre plan initial et nous nous efforcerons de corriger cette lacune dans nos futurs plans d'accessibilité.

Nous remercions sincèrement les membres de ce groupe d'avoir partagé leur temps et leur expertise avec nous.