



## Plan d'accessibilité pluriannuel

### NOTRE ENGAGEMENT ENVERS L'ACCESSIBILITÉ

Sysco Canada s'engage à offrir un accès et une participation équitables pour les personnes handicapées. Nous tenons à traiter les personnes handicapées de manière à assurer leur autonomie et dignité et à répondre à leurs besoins dans des délais acceptables.

### INTRODUCTION

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* afin d'assurer une plus grande accessibilité aux Ontariens handicapés, d'ici 2025. Pour permettre aux organisations publiques, privées et sans but lucratif de repérer, supprimer et empêcher les obstacles à l'accessibilité, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* comprend des normes d'accessibilité à divers niveaux, incluant :

- Service à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Les normes d'accessibilité concernant le service à la clientèle sont entrées en vigueur en 2008. Trois autres normes, soit celles concernant l'information et les communications, l'emploi et le transport, ont été amalgamées pour créer le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*. Ce règlement est désormais une loi et les exigences seront progressivement mises en œuvre. Les normes concernant le milieu bâti (édifices et espaces publics) sont toujours en développement.

Le Plan d'accessibilité pluriannuel (Plan d'accessibilité) brosse un tableau de la conformité de Sysco Canada en ce qui concerne la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, décrit les obligations en cours et à venir de Sysco Canada en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et indique comment Sysco Canada entend s'acquitter de ces obligations. Sysco Canada s'est engagée à satisfaire aux exigences applicables en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de rendre ses installations et ses services accessibles à toutes les personnes de l'Ontario.

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

Sysco Canada cherche en tout temps à offrir des produits et services de façon à respecter l'autonomie et la dignité des personnes handicapées. Sysco Canada s'engage également à offrir aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos biens et services, leur permettant ainsi de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de manière similaire que les autres clients.

### INITIATIVES CONTINUES

- Continuer d'offrir de la formation en matière de service à la clientèle à tous les nouveaux associés qui interagissent avec le public et les fournisseurs tiers par l'entremise de la formation personnalisée de Sysco Canada ou du site « Service-Abilité » du gouvernement de l'Ontario.
- Offrir une formation d'appoint sur une base régulière, au moins une fois chaque deux ans.
- Passer en revue et mettre à jour les politiques et les normes de façon régulière, et ce afin

- d'assurer un service à la clientèle accessible et de grande qualité.
- Consulter les principales parties prenantes et les groupes consultatifs sur les exigences émergentes ou changeantes.
- Considérer toutes les opinions des clients et prendre les mesures nécessaires.
- Poursuivre la mise en œuvre du protocole en situation de perturbation du service en apposant des affiches afin d'informer le public des endroits où des services de remplacement sont offerts pendant la durée des travaux.

Politique et procédure d'accessibilité en matière de service à la clientèle et d'interactions avec les fournisseurs 1 de 5 Janvier 2014  
RT.16.015.N

## **RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES**

### Partie 1 (Générale)

La politique d'accessibilité de Sysco Canada confirme son engagement à répondre de manière opportune aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées et régit la manière dont Sysco Canada y parviendra. Sysco Canada a développé ce Plan d'accessibilité pluriannuel afin d'établir une stratégie progressive permettant à l'entreprise de repérer, supprimer et empêcher les obstacles à l'accessibilité. Ce plan sera publié sur le site Web de Sysco et sera offert dans différents formats, à la demande. Une fois que tous les critères de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* auront été satisfaits, le plan sera révisé et mis à jour tous les cinq ans.

#### *Initiatives continues*

##### Formation :

- Le service des Ressources humaines est conscient de l'initiative d'apprentissage visant à former tous les associés en fonction des exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans ce règlement, ainsi qu'au Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées.
- Cette formation est un complément à la formation habituelle en lien avec le service à la clientèle.
- Tous les associés en Ontario devront participer à cette formation. Un registre des participants sera conservé.
- Les nouveaux associés recevront la formation dans le cadre de leur orientation.
- Une formation d'appoint sur les normes applicables au service à la clientèle sera offerte régulièrement et au moins une fois aux deux ans.
- Des ressources en ligne accessibles au public seront utilisées pour la formation, au besoin. (Consultez le <http://www.ohrc.on.ca/en/learning/working-together-code-and-aoda>).

### Partie 2 (Information et communications)

Sysco Canada adoptera les meilleures pratiques afin de développer, introduire et maintenir des stratégies et produits en lien avec l'information et les communications, dans le but d'assurer que ces dernières soient offertes et accessibles aux personnes handicapées. Cela inclut les sites Web, les sites Intranet, le matériel destiné aux communications, les appels téléphoniques et les interactions en personne. L'objectif est d'assurer un accès à l'information aussi efficace et efficient que possible pour tous les utilisateurs.

#### *Initiatives continues*

##### Rétroaction :

- Passer en revue tous les processus de rétroaction au sein de l'organisation (à l'interne et à l'externe).
- Déterminer quels sont les formats accessibles et les moyens de communication qui seront fournis sur demande.

- Informer le public de la disponibilité de ces formats et des moyens de communication.
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Formats accessibles et moyens de communication :

- Lorsque demandé, fournir ou organiser les renseignements dans des formats accessibles et/ou fournir des moyens de communication pour les personnes handicapées.
- Veiller à ce que les renseignements soient fournis en temps opportun, sans frais supplémentaires et que le demandeur soit consulté dans le but de déterminer le format ou le moyen le plus approprié.
- Offrir une formation à tous les membres du personnel sur les communications en format accessible et les aviser de la personne vers qui diriger les demandes.
- S'assurer que certaines personnes (employés des Ressources humaines, du Marketing et des TI) soient au courant de l'importance de répondre aux requêtes d'information.
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Politique et procédure d'accessibilité en matière de service à la clientèle et d'interactions avec les fournisseurs 2 de 5 Janvier 2014  
RT.16.015.N

Contenu et sites Web accessibles :

- Veiller à ce que tous les nouveaux sites Web et leur contenu soient conformes aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (WCAG) du World Wide Web Consortium, niveau A (date de réalisation : 1<sup>er</sup> janvier 2014), et passer au niveau AA (à l'exception de certaines exigences, conformément à la loi) (1<sup>er</sup> janvier 2021).
- Collaborer avec le service des IT interne, les ressources en ligne et diverses ressources externes pour assurer le respect des normes WCAG 2.0, niveau A/AA, comme requis.
- Évaluer le site Web de l'entreprise et effectuer des tests d'accessibilité.
- Établir un plan d'action et les échéanciers nécessaires pour assurer l'accessibilité du site Web en fonction des résultats de l'évaluation et conforme à la loi.

### Partie 3 (Normes en matière d'emploi)

Sysco Canada s'engage à mettre en œuvre des pratiques d'emploi inclusives et accessibles visant à attirer et à fidéliser les associés talentueux vivant avec un handicap.

#### *Initiatives continues*

Évaluation et révision des obstacles :

- Sysco Canada examinera les pratiques de recrutement et d'emploi actuelles et identifiera les obstacles potentiels liés à l'emploi, notamment, mais sans s'y limiter :
  - La méthodologie de communication des occasions d'emploi potentielles (publicité, bouche-à-oreille, relations avec des groupes aidant les personnes confrontées à des obstacles pour intégrer le marché du travail).
  - Informer explicitement les intéressés que Sysco Canada encourage les candidatures de personnes handicapées et a une politique d'accommodements en ce sens.
  - L'identification (et l'élimination) des obstacles qui peuvent survenir lors du processus d'entrevue.

Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection :

- Au cours du processus de recrutement, les candidats sélectionnés pour des évaluations ou des entrevues seront informés que des accommodements sont disponibles et que les documents utilisés pour l'évaluation (par exemple, les tests d'aptitudes) peuvent être modifiés ou fournis dans des formats accessibles.

- Les candidats seront consultés afin d’offrir des accommodements appropriés qui tiennent compte des besoins d’accessibilité des candidats.
- Mise en place de systèmes visant à réduire ou éliminer les préjugés dans les processus de recrutement (critères de sélection, méthodologie d’entrevue).
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

#### Avis aux candidats retenus :

- Les candidats retenus seront informés des politiques d’accommodement des associés en situation de handicap au moment de l’offre d’emploi. Cet avis sera inclus dans la lettre d’offre.
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

#### Informers les associés à propos des formes de soutien

- Tous les associés seront informés des politiques en matière de soutien aux personnes handicapées, y compris les accommodements liés à l’emploi. Les nouveaux associés recevront ces renseignements dans le cadre de leur orientation.
- Tous les associés recevront des renseignements à jour chaque fois qu’il y aura un changement dans les politiques existantes concernant les accommodements en milieu de travail.
- La vie privée des associés sera assurée et respectée, et des plans à propos des communications concernant leurs besoins en matière d’accommodements seront établis avec leur consentement.
- Sysco Canada publiera sa politique en matière d’accommodements sur son site Intranet, en guise de rappel aux associés.
- Sysco Canada veillera à ce que toutes les mises à jour de la politique en matière d’accommodements soient diffusées à tous les associés (lors de l’orientation et des activités de formation, ainsi que sur l’Intranet).
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

#### Formats accessibles et moyens de communication pour les associés :

- Les associés vivant avec un handicap seront consultés afin qu’ils puissent obtenir les formats accessibles et les moyens de communication dont ils ont besoin pour accomplir efficacement leurs tâches.
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

#### Plans d’accommodements individuels documentés

- Des plans d’accommodements seront rédigés pour les associés en situation de handicap, en y indiquant :
  1. Comment un associé qui demande des accommodements peut participer à l’élaboration de son plan d’accommodements individuel.
  2. Comment les associés seront évalués sur une base individuelle.
  3. Comment Sysco Canada peut demander une évaluation d’un expert médical ou tout autre expert, aux frais de l’employeur, afin de déterminer si des accommodements peuvent être effectués et la façon d’y parvenir.
  4. Comment un associé peut demander à un représentant du milieu de travail de participer à l’élaboration de son plan d’accommodements.
  5. Les mesures prises pour assurer la confidentialité des renseignements personnels des associés.
  6. La fréquence et la manière dont les plans d’accommodements individuels seront révisés et mis à jour.
  7. Si un plan d’accommodements individuel est refusé, déterminer ce refus sera expliqué à l’associé.
  8. Comment les plans d’accommodements individuels seront documentés en fonction des besoins

d'accessibilité de l'associé.

- Chaque plan comprendra des renseignements à propos des formats accessibles et des moyens de communication nécessaires, les exigences personnelles en matière d'intervention d'urgence et tout autre accommodement nécessaire.
- Les associés seront formés sur l'obligation et le processus d'accommodement, comment soutenir ce processus et comment accéder aux renseignements et à l'assistance. Le genre de formation dépendra du niveau de responsabilité d'un associé.
- Les associés de première ligne bénéficieront d'autoformation fournie par Sysco.
- Le personnel de supervision, les gestionnaires et les directeurs seront formés de façon plus approfondie sur leurs obligations et leurs droits.
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Retour au travail :

- Sysco Canada dispose d'un processus de retour au travail généralement utilisé dans des situations d'indemnisation des accidentés du travail.
- Sysco est en train d'adapter ce processus à toutes les absences liées à un handicap.
- La politique de retour au travail expliquera les étapes que l'employeur mettra en place pour simplifier le retour au travail des associés absents en raison d'un handicap.
- Le processus de retour au travail comprendra une procédure pour identifier les tâches ou fonctions essentielles du poste, ainsi que la méthode d'offrir des accommodements aux employés, permettant ainsi à ces derniers d'accomplir leurs responsabilités principales (avec ou sans accommodements, selon les circonstances.)
- Un processus sera mis en place pour s'assurer que les gestionnaires comprennent les accommodements introduits, les préoccupations en matière de confidentialité et de communications et les accords concernant les exigences d'accessibilité liées au retour au travail.
- La politique de retour au travail confirmera qu'un plan d'accommodements individuel documenté (voir ci-dessus) peut être mis en œuvre pour simplifier le processus de retour au travail.
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Gestion du rendement :

- Les besoins en matière d'accessibilité des associés handicapés seront pris en compte en ce qui concerne la gestion du rendement, en fournissant notamment des plans de rendement dans des formats accessibles.
- Une revue du processus actuel de gestion du rendement sera effectuée afin de garantir que l'accessibilité y est intégrée.
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Développement de carrière et promotions :

- Les besoins en matière d'accessibilité des associés handicapés seront pris en compte en ce qui concerne le développement de carrière et les promotions, y compris l'encadrement et les commentaires.
- Une revue du processus actuel de développement de carrière et de promotions sera effectuée afin de garantir que l'accessibilité y est intégrée.
- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Mutation :

- Lors de la mutation d'associés handicapés à un autre secteur ou poste au sein de Sysco Canada, les besoins en matière d'accessibilité et les plans d'accommodements individuels seront pris en compte

afin d'éviter la perte d'emploi.

- Cette initiative doit être complétée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

**COORDONNÉES :**

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de cette politique, veuillez communiquer par courriel, à l'adresse [AODA@corp.sysco.ca](mailto:AODA@corp.sysco.ca), ou en téléphonant au 416 234-2676.

Propriétaire principal de la	Chef des RH, Processus d'affaires (Canada)
Propriétaire de la politique :	Service des RH
Préparée par :	Janice Miller
Date d'entrée en vigueur :	Janvier 2014
Lieu de la politique :	Ontario
Version :	1