



Canada

POUR USAGE

Politiques d'accessibilité  
Service des ressources

APPROBATION	
<b>Approuvé par :</b>	Direction des ressources humaines
<b>Date d'approbation :</b>	Mai 2021
<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	Mai 2021
CONTRÔLE DES VERSIONS	
<b>Date de la dernière révision :</b>	Juin 2024

1.0	INTRODUCTION ET OBJECTIFS .....	2
2.0	PORTÉE ET APPLICATION .....	2
3.0	POLITIQUE.....	2

<b>Titre du document :</b>	Politique en matière d'accessibilité	<b>Numéro de document</b>	HR – 01
<b>Approuvé par :</b>	Natasha Pannozzo	<b>Service/entreprise :</b>	Ressources humaines — GCAN
<b>N° de révision :</b>	000	<b>Date d'entrée en</b>	Mai 2021

## 1.0 INTRODUCTION ET OBJECTIFS

### Énoncé des politiques d'accessibilité

**Acklands – Grainger Inc. (« Grainger »)** s'engage à offrir des possibilités et un traitement égaux aux personnes handicapées en ce qui a trait à l'accès aux services, aux mesures d'adaptation et à l'emploi, et ce, d'une façon qui respecte leur dignité et leur autonomie. Grainger est déterminée à répondre promptement aux besoins des personnes handicapées, et agira conformément à cet engagement en empêchant la mise en place et procédant au retrait des obstacles à l'accessibilité et en respectant les dispositions de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« AODA »).

### Objectif

Le *règlement 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées* (« NAI ») sous la LAPHO établit les normes pour aborder les obstacles qu'affrontent les personnes handicapées dans les domaines de l'information et des communications, de l'emploi et de la conception des espaces publics. Le *règlement 429/07 : Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle* sous la LAPHO Établit les normes en matière d'accessibilité qui encadrent les services offerts aux personnes handicapées. Les exigences de ces normes ne constituent pas un remplacement ou une substitution aux exigences du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et des lois similaires sur les droits de la personne au Canada. Le but de ces politiques est de mettre en pratique nos responsabilités en vertu de la LAPHO et de veiller à ce que Grainger respecte les normes d'accessibilité du gouvernement de l'Ontario.

## 2.0 PORTÉE ET APPLICATION

Grainger est une grande organisation privée désignée en vertu de la LAPHO qui s'efforce de répondre aux besoins d'accessibilité de ses coéquipiers et du public qu'elle sert. À ce titre, les pratiques et procédures énoncées dans les présentes Politiques d'accessibilité s'appliquent à tous les coéquipiers de Grainger qui fournissent des services ou interagissent avec des personnes handicapées au nom de Grainger au Canada.

## 3.0 POLITIQUE

### DÉFINITIONS

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

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

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

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;

Titre du document :	Politique en matière d'accessibilité	Numéro de document	HR – 01
Approuvé par :	Natasha Pannozzo	Service/entreprise :	Ressources humaines — GCAN
N° de révision :	000	Date d'entrée en	Mai 2021

## Politiques d'accessibilité Service des ressources

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

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

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

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

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

### PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

Grainger préparera un plan d'accessibilité pluriannuel qui explique la stratégie mise en œuvre pour prévenir et retirer ces obstacles et répondre aux exigences actuelles et futures de la LAPHO. Grainger présentera un rapport annuel sur les progrès et la mise en œuvre du plan d'accessibilité pluriannuel, publiera l'information sur le site Web de Grainger et fournira l'information dans un format accessible sur demande. Le plan d'accessibilité pluriannuel sera révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq (5) ans.

### NORMES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Grainger et ses coéquipiers déploieront des efforts raisonnables afin de s'assurer que :

- Les personnes présentant des handicaps aient une chance égale d'obtenir, d'utiliser et de profiter des services de Grainger;
- Les services d'AGI sont offerts de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
- Les services fournis aux personnes handicapées sont intégrés à la disposition aux autres, à moins qu'une mesure alternative ne soit nécessaire pour permettre à une personne handicapée de bénéficier de ces services; la mesure alternative peut être temporaire ou permanente;
- Les communications avec une personne handicapée sont menées de manière respectueuse qui tient compte du handicap de la personne;
- Les personnes handicapées peuvent utiliser des dispositifs d'aide, des animaux d'assistance et des accompagnateurs au besoin pour accéder aux bureaux et aux services de Grainger, à moins qu'ils ne soient remplacés par d'autres lois.

### Dispositifs d'assistance

Nous sommes engagés à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services. Nous nous assurerons que tous les coéquipiers reçoivent une formation sur les dispositifs d'assistance que peuvent utiliser les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos services.

Tous les coéquipiers sauront comment utiliser les dispositifs d'assistance suivants que nous offrons sur

Titre du document :	Politique en matière d'accessibilité	Numéro de document	HR – 01
Approuvé par :	Natasha Pannocho	Service/entreprise :	Ressources humaines — GCAN
N° de révision :	000	Date d'entrée en	Mai 2021

## Politiques d'accessibilité Service des ressources

place aux clients.

### Services téléphoniques

Nous nous engageons à offrir un service téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous apprendrons aux coéquipiers à communiquer au téléphone avec les clients dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement. Tous les coéquipiers offriront aux clients de communiquer à l'aide du service à la clientèle sur le Web, par courriel ou par télécopieur si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

### Commandes et facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Pour cette raison, les factures seront fournies dans les formats suivants sur demande : copie papier, télécopie par courriel et par accès Web.

Tous les coéquipiers répondront aux questions des clients sur le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.

### Animaux d'assistance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans des parties de nos locaux ouvertes au public et à d'autres tiers. Tous les coéquipiers recevront une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

### Accompagnateurs

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées avec un accompagnateur. Toute personne handicapée avec un accompagnateur sera autorisée à entrer dans les locaux de Grainger avec cet accompagnateur. Toute personne handicapée avec un accompagnateur sera toujours autorisée à requérir à cet accompagnateur en tout temps dans nos locaux.

### Avis d'interruption de service temporaire

Grainger avisera ses clients en cas d'interruption prévue ou imprévue de l'accès aux installations ou aux services habituellement utilisés par des personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des installations ou services alternatifs, le cas échéant.

L'avis sera placé dans des endroits bien visibles, y compris les entrées et les comptoirs de service des locaux affectés, et d'autres façons comme sur notre site Web, pour que l'avis parvienne aux personnes potentiellement touchées par la perturbation temporaire.

### Système de commentaires

L'objectif ultime de Grainger est de répondre et de surpasser les attentes des clients tout en servant les clients handicapés. Les commentaires sur nos services pour répondre à ces attentes sont les bienvenus et appréciés.

Les commentaires sur les services offerts aux personnes handicapées par Grainger peuvent être formulés comme indiqué sur le site Web de notre société à [www.grainger.ca](http://www.grainger.ca), par courriel, en personne, par téléphone ou par la poste. Si vous recevez des commentaires sur notre service aux personnes handicapées ou si on vous demande comment laisser des commentaires, veuillez aviser de contacter le Directeur principal de l'excellence de l'expérience client de Grainger en personne, par écrit, par téléphone ou par courriel. À la suite de la réception d'une plainte, le Directeur principal de l'excellence de l'expérience client fera enquête auprès du personnel concerné et répondra dans les dix (10) jours.

Titre du document :	Politique en matière d'accessibilité	Numéro de document	HR – 01
Approuvé par :	Natasha Pannozzo	Service/entreprise :	Ressources humaines — GCAN
N° de révision :	000	Date d'entrée en	Mai 2021

## **INFORMATION ET COMMUNICATION**

### **Communication**

Grainger s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous aviserons le public et nos coéquipiers de l'existence de formats accessibles et de supports de communication sur demande. À la suite de la demande et en consultation avec la personne qui fait la demande, nous fournirons, en temps opportun, des formats accessibles et des supports de communication pour l'information et les communications qui tiennent

compte du handicap de la personne. Ceci comprend des informations accessibles au public à propos de nos produits, services et installations, les informations en cas d'urgence et les processus de rétroaction.

Lorsqu'il est impossible de fournir l'information ou les communications dans un format accessible ou avec des supports de communication, par exemple, si cela est techniquement impossible, Grainger expliquera pourquoi l'information ou la communication ne peut pas être fournie dans un format accessible.

### **Sites Web et contenu Web accessibles**

Les sites Web et le contenu Web contrôlés directement par Grainger ou par l'entremise d'une relation contractuelle qui permet la modification du site se conformeront aux Directives d'accessibilité au contenu Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, au niveau A et AA conformément à l'échéancier établi dans la LAPHO.

### **Procédures, plans et informations d'urgence**

Grainger fournira sur demande, toutes les procédures et tous les plans d'urgence, ainsi que les informations concernant la sécurité du public en formats accessibles ou avec des supports de communication appropriés.

## **FORMATION**

### **Normes en matière de service à la clientèle**

Grainger offrira une formation sur les exigences du service à la clientèle en vertu de la LAPHO à tous les coéquipiers et tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures du service à la clientèle.

Les coéquipiers concernés suivront une formation sur les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la façon dont les services sont offerts aux personnes handicapées. Les coéquipiers seront également formés sur une base continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

### **Normes d'accessibilité intégrées**

Grainger est engagé à former les coéquipiers et les autres personnes concernées au développement de politiques relatives aux lois sur l'accessibilité et sur les aspects reliés à l'accessibilité de la législation relative aux droits de l'homme qui s'appliquent aux personnes handicapées.

La formation sera dispensée de la manière qui convient le mieux aux tâches des coéquipiers et se poursuivra en cas de modification de ces politiques. La formation aura lieu dès que possible et, une fois terminée, des registres de formation seront conservés et pourront être consultés au besoin.

## **NORMES RELATIVES À L'EMPLOI**

### **Recrutement**

Grainger affichera des informations sur la disponibilité d'arrangements pour les candidats handicapés pendant le processus de recrutement. Les candidats qui sont sélectionnés individuellement pour une

Titre du document :	Politique en matière d'accessibilité	Numéro de document	HR – 01
Approuvé par :	Natasha Pannoza	Service/entreprise :	Ressources humaines — GCAN
N° de révision :	000	Date d'entrée en	Mai 2021

## Politiques d'accessibilité Service des ressources

entrevue et un test doivent être avisés que, sur demande, du matériel adapté est à leur disposition au cours du processus. Lorsque le candidat fait la demande pour des arrangements, Grainger doit consulter le candidat afin d'organiser des arrangements convenables qui tiennent compte du handicap du candidat.

### Soutien aux employés

Grainger informera ses coéquipiers des politiques utilisées pour soutenir les coéquipiers handicapés, y compris les politiques sur les arrangements qui tiennent compte des besoins des coéquipiers handicapés. Cette information sera fournie aux nouveaux coéquipiers dès que possible à la suite de leur entrée en fonction et des renseignements à jour seront fournis à tous les coéquipiers chaque fois qu'il y aura modification des politiques actuelles sur les arrangements.

### Formats accessibles et supports de communication pour les coéquipiers

À la demande d'un coéquipier, Grainger consultera le coéquipier pour fournir ou organiser des formats accessibles et des supports de communication concernant :

- L'information requise par le coéquipier pour effectuer son travail; et
- L'information qui est généralement disponible pour les coéquipiers sur le lieu de travail.

Grainger consultera le coéquipier présentant la demande afin de déterminer la pertinence du format accessible ou des supports de communication.

### Informations relatives aux mesures d'urgence en milieu de travail

Des procédures d'intervention d'urgence individuelles sur le lieu de travail seront fournies à un coéquipier handicapé lorsque nécessaire. De plus, cette information sera fournie, avec le consentement du coéquipier, à la personne désignée pour fournir de l'aide. L'information sera vérifiée chaque fois que le coéquipier se déplacera à un autre endroit, lorsque l'ensemble des besoins ou des plans relatifs aux arrangements du coéquipier seront passés en revue et lorsque Grainger passera en revue ses plans d'intervention d'urgence.

### Documentation des plans relatifs aux arrangements individuels

Un processus écrit pour l'élaboration et le maintien de la documentation des plans relatifs aux arrangements individuels sera élaboré pour les coéquipiers handicapés. Sur demande, ces plans comprendront de l'information sur les formats accessibles et les supports de communication ainsi que de l'information sur les mesures d'urgence personnalisées en milieu de travail.

### Processus de retour au travail

Grainger mettra en place un processus documenté de retour au travail pour les coéquipiers qui retournent au travail à la suite d'une invalidité et qui ont besoin d'arrangements liés à l'invalidité. Le processus de retour au travail décrira les mesures que Grainger prendra pour faciliter le retour au travail.

### Gestion du rendement, développement de carrière et réaffectation

Grainger tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des coéquipiers handicapés lorsqu'elle offrira du perfectionnement professionnel, de la gestion du rendement et lorsqu'elle envisagera une réaffectation.

## CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Grainger respectera les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction et du réaménagement des espaces publics.

Les espaces publics comprennent :

- Aires de restauration publiques extérieures (par exemple les aires de repos et les aires de pique-niques);
- Voies de déplacement extérieures (par exemple les trottoirs, les rampes, les escaliers);
- Stationnement accessible;

Titre du document :	Politique en matière d'accessibilité	Numéro de document	HR – 01
Approuvé par :	Natasha Pannozzo	Service/entreprise :	Ressources humaines — GCAN
N° de révision :	000	Date d'entrée en	Mai 2021

**Politiques d'accessibilité  
Service des ressources**

- Éléments liés au service (par exemple les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les aires d'attente).

**MODIFICATIONS À CETTE POLITIQUE**

Grainger tentera d'éviter toute politique d'entreprise qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nos politiques sont maintenues et mises à jour régulièrement pour refléter

les changements législatifs et les changements dans nos pratiques. Comme nous nous sommes engagés à élaborer des politiques d'accessibilité qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées, aucun changement ne sera apporté à cette politique sans que l'impact sur les personnes handicapées n'ait été pris en compte.

**POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS**

Pour toute question concernant ces politiques d'accessibilité, veuillez communiquer avec : Courriel : [accessibility@grainger.ca](mailto:accessibility@grainger.ca)  
Téléphone : 1 800 668-8989

<b>Titre du document :</b>	Politique en matière d'accessibilité	<b>Numéro de document</b>	HR – 01
<b>Approuvé par :</b>	Natasha Pannozzo	<b>Service/entreprise :</b>	Ressources humaines — GCAN
<b>N° de révision :</b>	000	<b>Date d'entrée en</b>	Mai 2021