

2023-2025

Rapport de situation sur l'accessibilité

Purolator Inc.



Résumé facile à lire

Rapport de situation sur l'accessibilité

Chez Purolator, nous croyons que l'accessibilité n'est pas qu'une option; elle est essentielle pour tenir notre promesse d'offrir un service inclusif et sans obstacle. La diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance (DÉIA) ne sont pas seulement des principes que nous appuyons; elles définissent nos actions et notre culture quotidiennes. En 2024, nous avons poursuivi nos efforts en matière d'accessibilité en mettant fortement l'accent sur l'engagement inclusif, l'amélioration des espaces numériques et physiques et les progrès mesurables dans tous les secteurs opérationnels.

Nous écoutons activement les personnes handicapées, car ce sont elles les expertes pour cerner les obstacles et trouver des solutions. Nos progrès de cette année reflètent notre apprentissage et nos actions.

Nous nous concentrons sur l'élimination des obstacles, visibles et invisibles. Cette année, nous avons déterminé comment nous pouvons réaliser des progrès réels dans les domaines suivants :

- **Immeubles et espaces physiques**
- **Pratiques d'embauche et d'emploi**
- **Technologie et outils numériques**
- **Communications internes et externes**
- **Achat d'espaces et de services utilisés pour le travail**
- **Programmes et services que nous offrons**
- **Transport de passagers**

Résumé des progrès

En 2023, nous avons élaboré un plan d'accessibilité qui énonçait nos intentions pour les trois prochaines années qui visent à contribuer à l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Tout au long de 2024, nous avons maintenu notre engagement à cerner et à éliminer les obstacles alors que nous nous efforçons d'atteindre nos objectifs.

Voici certaines de nos réalisations de cette année :

- La signature non requise est maintenant le service par défaut pour les envois résidentiels créés sur notre site Web.
- Lancement d'une formation de rappel pour les employés du centre de contact avec la clientèle afin de veiller à ce qu'ils connaissent toutes les options Mes choix Purolator pour les clients
- La Politique sur les mesures d'adaptation au travail a été ajoutée à notre processus d'intégration en septembre 2024.
- En 2024, nous avons commencé à utiliser un outil interne d'aide à la rédaction dans un langage inclusif pour nous aider à effectuer un examen complet de nos descriptions de poste.
- Les équipes de Purolator Expédition électronique – Serveur et de l'application mobile testent l'accessibilité pour chaque nouvelle version. Des problèmes d'accessibilité ont été relevés dans trois versions en 2024 et ceux-ci ont été corrigés afin d'améliorer l'expérience utilisateur.
- Les établissements ont collaboré avec l'équipe Santé et sécurité et les membres de l'équipe locale pour cerner les besoins particuliers des membres de l'équipe dans l'immeuble et coordonner un plan d'évacuation d'urgence.
- L'équipe de l'approvisionnement demande maintenant aux fournisseurs d'inclure leurs besoins en matière d'accessibilité lors de l'examen de leurs propositions et nous vérifions après la signature des contrats que nous répondons à ces besoins.

Rétroaction

Purolator invite toute la population à lui faire part de ses commentaires, sous quelque forme que ce soit avec laquelle elle est confortable, y compris de façon anonyme, au sujet de ce rapport de situation sur l'accessibilité et de notre plan d'accessibilité. Nous nous engageons à prendre en considération les commentaires de bonne foi et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles relevés dans le cadre de ce processus.

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 :

Shaquana Burton, directrice, Diversité, équité, inclusion et appartenance

Courriel : Inclusion@purolator.com

Numéro de téléphone : 1 866 981-4963

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 que ceux-ci soient anonymes). Votre vie privée sera respectée et vos renseignements personnels ne seront pas divulgués sans votre consentement. Les commentaires seront recueillis, examinés et conservés pendant sept (7) ans, conformément au Règlement canadien sur l'accessibilité (DORS/2021-241). Ces renseignements nous aideront à mesurer les progrès réalisés par rapport à nos objectifs d'accessibilité, à en apprendre davantage sur les obstacles à l'accessibilité, et à nous aider à raffiner nos plans d'accessibilité et nos rapports d'étape à l'avenir.

Table des matières

Résumé facile à lire.....	1
Rapport de situation sur l'accessibilité.....	2
Résumé des progrès	3
Rétroaction.....	4
1. Généralités	6
1.1 Déclaration d'engagement	6
1.2 Description de Purolator.....	6
1.3 Détails contact et processus de rétroaction.....	6
1.4 Autres formats	7
1.5 Définitions	8
2. Secteurs décrits à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> , Objectifs et progrès	8
2.1 Conception et prestation des programmes et services	9
2.2 Emploi	10
2.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)	11
2.4 Communication, autre que les TIC	12
2.6 Approvisionnement en biens, services et installations.....	14
3. Consultations	15

1. Généralités

1.1 Déclaration d'engagement

Purolator s'est engagée à créer un environnement où tout le monde peut s'épanouir, quelles que soient ses capacités. Bien que nous ayons réalisé de grands progrès dans le domaine de la diversité, de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance, nous reconnaissons la nécessité d'examiner et d'éliminer continuellement les obstacles à l'accessibilité dans nos opérations. Par l'entremise de ce rapport, nous affirmons notre engagement à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles de façon proactive.

1.2 Description de Purolator

Purolator est une entreprise de logistique et de messagerie de premier plan qui mène ses activités au Canada et aux États-Unis. Nous employons plus de 14 000 Canadiens et exploitons plus de 200 établissements.

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, directrice, Diversité, équité, inclusion et appartenance

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. Vous pouvez demander d'autres formats pour ce rapport de situation sur l'accessibilité, notre plan d'accessibilité et une description de notre processus de rétroaction.

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 : Directrice, Diversité, équité, inclusion et appartenance

Adresse de courriel : Inclusion@purolator.com | Numéro de téléphone : 1 866 981-4963

Adresse postale : Purolator Inc. Adresse : Purolator Inc. 2727 Meadowpine Blvd,
Mississauga (Ontario) 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*, Objectifs et progrès

En 2024, nous avons poursuivi notre travail pour atteindre notre objectif de rendre notre entreprise plus accessible et inclusive pour tout le monde. Ce travail s'appuie sur les objectifs que nous avons établis dans notre plan d'accessibilité de 2023. Nous avons mis l'accent sur cinq secteurs principaux :

- Programmes et services
- Immeubles et espaces physiques
- Emploi
- Technologie et communication

- **Achats et approvisionnement**

Dans la prochaine section, nous présenterons ce que nous avons fait dans chaque domaine et la façon dont nous réalisons des progrès. Nous nous engageons à trouver et à éliminer les obstacles afin que tout le monde ait une expérience juste et équitable, maintenant et à l'avenir.

2.1 Conception et prestation des programmes et services

Nous savons que certaines de nos pratiques de livraison peuvent créer des obstacles pour les personnes handicapées. Nous travaillons à améliorer l'accessibilité au moyen des objectifs suivants :

- 1) Nous allons revoir notre site Web où il est possible d'effectuer des recherches de lieux d'expédition afin de nous assurer que l'information est à jour, est claire et comporte tous les renseignements au sujet de l'accessibilité des lieux de cueillette. (Date cible : Septembre 2024)
- 2) Nous allons créer une stratégie pour promouvoir plus efficacement le programme « Signature non requise ». (Date cible : Septembre 2025)

Nous examinerons notre utilisation des avis de tentative de livraison et évaluerons d'autres options de livraison flexibles, comme mieux communiquer l'information sur le programme Signature non requise et la sensibilisation des clients aux options Mes choix Purolator pour obtenir plus de souplesse. (Date cible : Septembre 2026) Les premiers efforts déployés en 2023 ont jeté les bases du lancement de Mes choix Purolator, qui offre aux clients des options de livraison souples, bien que certaines étapes aient été retardées en raison de la complexité.

En 2024, nous avons fait progresser l'accessibilité en formant le personnel du centre de contact avec la clientèle sur la façon de communiquer les fonctions de Mes choix Purolator, y compris les options d'accessibilité. Nous avons également mis à jour le localisateur de centres d'expédition dans notre application et notre site Web, avec la construction de nouveaux systèmes construits dont le lancement est prévu au milieu de 2025. Une mise à jour du site Web est en cours afin d'améliorer la clarté et

l'accessibilité de l'information sur les lieux de cueillette, et nous sommes sur la bonne voie pour intégrer les améliorations d'ici septembre 2024. Notre stratégie de promotion du programme Signature non requise est également en cours d'élaboration et nous progressons vers notre objectif de 2025.

2.2 Emploi

Chez Purolator, nous avons à cœur de bâtir une équipe diversifiée qui comprend des personnes handicapées. En 2024, nous avons étendu nos activités de sensibilisation et nos partenariats afin de communiquer avec davantage de chercheurs d'emploi qui méritent l'équité. Nous travaillons à améliorer l'expérience des employés et des candidats des façons suivantes :

- 1) Nous nous assurerons que les candidats comprennent les mesures d'adaptation liées à l'accessibilité dans le cadre du processus d'intégration. (Date cible : Juin 2024)
- 2) Nous examinerons nos descriptions de poste pour nous assurer qu'il n'y a rien dans celles-ci qui pourrait exclure 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. (Date cible : Septembre 2024)
- 3) 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. (Date cible : Septembre 2025)

En 2024, nous avons réalisé des progrès réels pour rendre notre processus d'embauche et d'intégration plus accessible. Nous avons ajouté notre politique sur les mesures d'adaptation au travail au processus d'intégration en septembre, après la planification qui a commencé en 2023. Nous avons également commencé à utiliser notre nouvel outil interne d'aide à la rédaction dans un langage inclusif pour nous aider

à passer en revue toutes les descriptions de poste, et l'examen complet devrait se terminer à la fin de 2025.

Nous avons commencé à planifier des mises à jour pour notre système de demande d'emploi en ligne afin de le rendre plus facile d'utilisation et plus accessible. Nous avons notamment travaillé avec des partenaires clés pour confirmer le budget et le soutien technique dont nous aurons besoin. Même si nous avons retardé un examen externe du site en 2023, nous prévoyons le terminer et apporter des améliorations en 2025.

Nous continuons de mettre l'accent sur l'élimination des obstacles pour les chercheurs d'emploi et les nouveaux employés handicapés.

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

Chez Purolator, nous utilisons la technologie pour servir le public et soutenir nos équipes, et nous nous engageons à la rendre accessible à tous. En 2024, nous avons formé nos équipes de la technologie, respecté les normes d'accessibilité et commencé à effectuer des essais auprès de personnes handicapées afin de nous aider à orienter nos améliorations. Nous nous sommes engagés à faire ce qui suit :

- 1) 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. (Date cible : Septembre 2024)
- 2) Nous allons élaborer un plan de formation pour nous 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. (Date cible : Septembre 2025)

En 2024, nous avons pris des mesures pour rendre nos outils numériques plus faciles à utiliser pour tout le monde. Nous avons passé en revue certaines parties de notre

application mobile et de notre fonction de clavardage en direct afin de trouver et de supprimer les petits obstacles pour les personnes handicapées. Nous avons également mis à jour notre serveur Purolator Expédition^{MD} électronique – Serveur électronique afin d'améliorer l'accessibilité sur les pages clés, comme Mon profil et Entrepôt.

Même si nous avons dû retarder un examen complet de la convivialité de l'application mobile en raison du budget, nous avons apporté des améliorations, comme de meilleures tailles de police et un contraste des couleurs, et nous avons effectué une évaluation distincte au début de 2025. Nous travaillons maintenant à développer un plan pour apporter d'autres changements d'ici 2025 et 2026. Ces mises à jour s'appuient sur le travail que nous avons commencé en 2022 afin d'améliorer l'accessibilité de nos systèmes.

2.4 Communication, autre que les TIC

Chez Purolator, nous interagissons avec les gens de nombreuses façons chaque jour, et en 2024, nous avons mis l'accent sur leur accessibilité. Nos équipes ont reçu une formation sur le langage simple et nous travaillons maintenant à uniformiser ces améliorations dans tous les canaux en normalisant notre approche.

Nous allons y parvenir grâce aux engagements suivants :

- 1) 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-clés plus accessibles). Une fois que cette norme aura été créée, nous formerons tous les employés qui créent des publications dans les médias sociaux sur la nouvelle norme.
(Date cible : Septembre 2024)
- 2) 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.
(Date cible : Septembre 2025)

En 2024, nous avons réalisé des progrès considérables pour produire des communications plus inclusives. Nous avons commencé à ajouter des sous-titres aux vidéos et à utiliser des mots-clics accessibles dans les médias sociaux, et nous ajoutons du contenu descriptif aux images tout au long de l'année. Nous avons également commencé à élaborer des directives claires en matière d'accessibilité et nous passons en revue les outils pour aider à vérifier le contenu sur le plan de l'accessibilité. Ces efforts s'appuient sur la planification que nous avons amorcée en 2023 et nous maintiennent sur la bonne voie pour atteindre notre objectif d'ici septembre 2025.

Chaque année, nous travaillons avec un conseiller externe pour préparer le rapport sur le développement durable de l'entreprise, qui est communiqué à tous nos intervenants internes et externes. Tous les actifs associés au rapport sont conçus et mis à l'essai pour assurer la lisibilité et le respect de la Loi canadienne sur l'accessibilité et des directives sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2).

2.5 L'environnement bâti

Chez Purolator, nous travaillons à rendre les installations de tri, les bureaux et les comptoirs des clients plus accessibles pour les employés et le public. En 2024, nous avons ajouté des toilettes et des salles de bien-être accessibles et neutres, et nous avons commencé à mettre à jour les plans d'urgence, tout en nous engageant à ce qui suit :

- 1) Nous construirons de nouvelles installations qui respectent les normes d'accessibilité. (Date cible : En continu)
- 2) Nous éliminerons les obstacles physiques et sensoriels lorsque nous effectuerons des rénovations majeures dans nos établissements. (Date cible : En continu)
- 3) Nous mettrons à jour nos plans d'évacuation d'urgence afin de mieux soutenir les personnes handicapées. (Date cible : Septembre 2024)
- 4) Nous allons vérifier les comptoirs des clients et l'aménagement des centres d'expédition afin de cerner les obstacles et de planifier des améliorations.

(Date cible : Septembre 2026)

En 2024, nous avons pris des décisions clés afin d'atteindre notre objectif d'amélioration de l'accessibilité des immeubles et de planification des mesures d'urgence. Nous avons déterminé qu'il est possible d'inspecter de 20 à 30 immeubles chaque année et nous sommes en train de finaliser la liste des emplacements pour les premières inspections commençant en 2025. Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec nos équipes de Santé et sécurité et le personnel local pour commencer à planifier des évacuations d'urgence qui prennent en considération les besoins particuliers des personnes handicapées.

Ces efforts s'appuient sur les travaux de 2023, qui comprenaient la collaboration avec l'équipe des centres d'expédition pour préparer les vérifications de l'accessibilité et commencer à mettre à jour les plans d'urgence. Bien que le lancement complet des plans d'évacuation propres aux établissements prendra plus de temps et de financement, nous avons commencé à coordonner ces activités dans le cadre de nos inspections annuelles des immeubles, qui ont été lancées à la mi-2024.

2.6 Approvisionnement en biens, services et installations

Chez Purolator, nous achetons un vaste éventail de biens et services et nous travaillons à rendre notre processus d'approvisionnement plus inclusif et accessible. Nous prenons des mesures pour prendre en considération l'accessibilité et la diversité de façon plus uniforme lors de l'achat de biens et services et de la sélection des fournisseurs. Cela comprend les engagements suivants :

- 1) Nous allons créer des 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. (Date cible : Septembre 2024)
- 2) Nous actualisons notre politique d'approvisionnement et avons ajouté notre norme d'approvisionnement responsable comme document de soutien. Nous veillons ainsi à ce que toutes les exigences en matière d'accessibilité et

d'inclusion soient respectées pour l'ensemble de nos activités d'achat. (Date cible : Septembre 2024)

En 2024, nous avons renforcé nos pratiques d'approvisionnement afin de mieux soutenir l'accessibilité et l'inclusion. Nous exigeons maintenant que tous les besoins en matière d'accessibilité liés à un produit ou à un service soient identifiés et pris en considération durant l'étape d'évaluation du fournisseur. Notre équipe responsable de la conformité fait également un suivi pour s'assurer que les fournisseurs respectent ces exigences et maintiennent des certifications valides. Nous avons mis à jour notre politique d'approvisionnement et mis en place une norme d'approvisionnement responsable qui s'harmonise à notre politique interne en matière d'équité et de diversité en matière d'emploi afin d'assurer une application uniforme entre les achats. Ces efforts en 2024 s'appuient sur les critères de diversité et d'inclusion que nous avons définis en 2023 et soutiennent notre engagement continu envers la diversité des fournisseurs.

Transport

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

3. Consultations

Nous avons préparé ce rapport de situation en consultation avec des personnes handicapées et fait un suivi auprès de nos principaux groupes partenaires.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que Purolator consulte des personnes handicapées durant la création de ses plans d'accessibilité et de ses rapports de situation. En 2024, nous avons fait circuler un sondage numérique dans lequel nous demandions aux employés qui s'identifient comme des personnes vivant avec un handicap de fournir des commentaires anonymes au sujet de nos progrès dans chacun des secteurs de ce rapport de situation. Voici un résumé des commentaires recueillis dans le cadre de ce sondage :

- **100 %** des répondants estiment que les initiatives d'accessibilité n'ont pas été bien communiquées.
- **50 %** ont noté des améliorations physiques et technologiques; 50 % n'étaient pas au courant des changements.
- **100 %** ont indiqué n'avoir rencontré aucun obstacle à l'accès aux services, à la formation ou aux programmes.

Les plans futurs comprennent des consultations plus vastes par l'entremise de groupes de discussion et d'outils de sondage améliorés.