



2023-2026 Plan d'Accessibilité

Le 1 de Juin, 2023

United Parcel Service Canada Ltd. ("UPS Canada")

(Veuillez noter que ce plan s'applique uniquement aux clients et aux employés d'UPS
Canada)

Résumé de Lecture Facile

Ceci est le résumé facile à lire de notre plan d'accessibilité. Pour le plan complet et détaillé, [cliquez ici](#).

Introduction

Notre plan a été conçu dans le cadre de notre engagement à rendre UPS Canada plus accessible aux personnes handicapées et respecte les exigences établies en vertu de *La Loi Canadienne Sur l'Accessibilité*.

Pour construire ce plan, nous avons examiné six domaines différents de notre entreprise pour voir comment nous pourrions le rendre plus accessible. Nous avons examiné:

- Environnement construit (bâtiments)
- Emploi
- Technologie
- Communication
- Acheter des biens, des services et des installations
- Programmes et services

Nous avons demandé à nos employés et clients handicapés quels obstacles existaient par le biais d'un sondage et d'un groupe de discussion. Nous avons travaillé avec des professionnels de l'accessibilité pour nous aider à identifier les obstacles dans les principaux domaines de notre organisation. Nous avons ensuite réfléchi à la façon dont nous pourrions éliminer ces obstacles et avons élaboré des objectifs dans le cadre de ce plan d'accessibilité.

Notre Plan

Dans les 3 prochaines années, nous allons:

- Continuer à consulter les employés et les clients handicapés.
- Offrir des formations/ressources à nos employés sur le handicap et l'accessibilité

- Réviser notre déclaration sur la diversité pour souligner et renforcer notre engagement envers l'accessibilité et les personnes handicapées.
- Réviser nos plans d'évacuation d'urgence pour inclure des informations pour les personnes handicapées.
- Pensez à l'accessibilité chaque fois que nous achetons ou rénovons nos emplacements.
- Envisagez d'éliminer les barrières d'accessibilité à nos emplacements existants lors de rénovations.
- Cherchez des moyens de rendre les comptoirs des clients plus accessibles.
- Développer une stratégie pour recruter plus de personnes handicapées.
- Éliminez certains obstacles à l'accessibilité dans notre processus de candidature et d'embauche.
- Éduquer nos employés pour améliorer leur compréhension de leurs responsabilités lors de l'embauche de personnes handicapées.
- Examinez notre politique et notre processus d'adaptation pour en faciliter la compréhension et le respect.
- Revoir notre politique et processus de retour au travail pour les employés en invalidité de courte ou longue durée afin de les rendre plus compréhensibles et plus accessibles.
- Former les managers pour améliorer leur compréhension des politiques et des processus d'adaptation et de retour au travail.
- Collaborer avec notre quartier général aux États-Unis pour améliorer l'accessibilité de notre site Web de carrières (où les gens peuvent postuler à des emplois) et de notre site Web principal.
- Envisager la possibilité de fournir une formation au personnel informatique sur la manière de concevoir et de maintenir des sites Web accessibles.
- Partagez les informations au format HTML ou Word plutôt qu'au format PDF, si possible.

- Élaborez une fiche de conseils sur les meilleures pratiques pour des réunions accessibles et partagez cette fiche de conseils avec les employés qui assistent et/ou organisent régulièrement des réunions.
- Établissez des lignes directrices pour savoir quand et comment les employés peuvent demander un interprète en langue des signes.
- Exiger que les entreprises extérieures que nous engageons pour nous aider dans nos communications respectent nos normes d'accessibilité.
- Créez un plan pour nous aider à penser à l'accessibilité chaque fois que nous achetons de nouveaux lieux, biens ou services.
- Créer un processus qui permettent à nos clients de demander des aménagements
- Offrir entraînement sur l'accessibilité et le handicap à nos employés qui travaillent au service à la clientèle.
- Créer plus de moyens pour les clients de nous contacter.

Rétroaction

Nous sommes ouverts aux commentaires sur notre plan et sur l'accessibilité au UPS. Vous pouvez nous donner votre avis en contactant:

UPS Canada: Bureau de Région

canadaaccessibility@ups.com

1-800-742-5877

1930 Derry Rd East,

Mississauga ON L5S 1E2

Table des Matières

<i>Résumé de Lecture Facile</i> _____	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
Introduction.....	2
Notre Plan.....	2
Rétroaction	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Table des Matières</i> _____	5
<i>1. Général</i> _____	6
1.1 Déclaration d'Engagement.....	6
1.2 Description d'UPS.....	6
1.3 Coordonnées et Processus de Rétroaction.....	6
1.4 Formats Alternatifs.....	7
1.5 Définitions	8
<i>2. Sujets Décrites dans la Section 5 de l'ACA</i> _____	8
2.1 Initiatives à l'Echelle de l'Organisation	8
2.2 l'Environnement Construit	9
2.3 Emploi.....	10
2.4 Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).....	12
2.5 Communication, autre que TIC	13
2.6 L'Approvisionnement des Biens, Services et Installations	14
2.7 La Conception et la Livraison des Programmes et des Services	14
2.8 Transport	15
<i>3. Consultations</i> _____	15
<i>4. Conclusion</i> _____	17

1. Général

1.1 Déclaration d'Engagement

Au UPS, nous pensons qu'un lieu de travail et une entreprise inclusifs et équitables conduisent à de meilleurs résultats pour nos employés, nos clients et nos communautés. Cela signifie que nous nous engageons à réduire les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées, y compris sur le lieu de travail, dans les activités que nous menons et dans les communautés que nous desservons. Nous comprenons que l'accessibilité est essentielle à la réalisation de notre mission de « faire avancer le monde en fournissant ce qui compte ».

Notre plan d'accessibilité, qui a été conçu pour se conformer à la Loi canadienne sur l'accessibilité (“LCA”), reflète notre engagement envers l'accessibilité pour les personnes handicapées. Avec ce plan, nous nous engageons à prendre des mesures proactives pour réduire ou supprimer les obstacles existants.

1.2 Description d'UPS

UPS est un leader mondial de transport et de la logistique qui propose une large gamme de services, y compris le transport des paquets et de fret, la facilitation du commerce international et la livraison des paquets pour clients dans plus de 220 pays et territoires

1.3 Coordonnées et Processus de Rétroaction

Nous sommes heureux d'accepter les commentaires de nos clients et employés sur ce plan ou sur l'accessibilité au UPS Canada. Les gens peuvent soumettre des commentaires de manière anonyme, sans donner leur nom ou leurs coordonnées. Nous examinerons les commentaires et en tiendrons compte lors de la rédaction de nos rapports d'étape et de notre prochain plan d'accessibilité. Nous prendrons également des mesures pour répondre à vos commentaires dans la mesure du possible.

Le manager HRBP d'UPS Canada est chargé de recueillir, de conserver et de répondre aux commentaires que nous recevons.

Vous pouvez nous contacter pour donner vos réactions des manières suivantes :

- Par email: canadaaccessibility@ups.com
- Par Téléphone: 1-800-742-5877
- Par Courrier Postal: 1930 Derry Rd East, Mississauga Ontario, L5S 1E2

Nous accepterons les commentaires via nos réseaux sociaux.

Des informations sur notre processus de rétroaction sont aussi disponibles sur notre site Web: (link)

Nous vous répondrons pour vous informer que nous avons reçu vos commentaires, sauf si vous les soumettez de manière anonyme (sans nom ni coordonnées). Nous conserverons une copie de tous les commentaires que nous recevons pendant au moins 7 ans.

1.4 Formats Alternatifs

Vous pouvez demander des formats alternatifs de ce plan et une description de notre processus de rétroaction. Pour demander un format alternatif, veuillez contacter:

UPS Canada: Bureau de Région

canadaaccessibility@ups.com

1-800-742-5877

1930 Derry Rd East, Mississauga Ontario, L5S 1E2

Une version numérique de ce plan qui fonctionne avec la technologie d'assistance est disponible sur notre site Web: [cliquez ici](#).

Nous répondrons aux demandes d'autres formats aussitôt que nous pouvons. Pour chaque format alternatif, UPS Canada fournira une copie dans un certain nombre de jours:

- Impression: disponible dans les 15 jours suivant la demande initiale.
- Gros caractères (taille de police augmentée): disponible dans les 15 jours suivant la demande initiale.

- Braille (un système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts): disponible dans les 45 jours suivant la demande initiale.
- Audio (un enregistrement d'une personne lisant le texte à haute voix): disponible dans les 45 jours suivant la demande initiale.

1.5 Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent partout dans ce plan :

Handicap : Toute déficience, limitation fonctionnelle ou différence dans les capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage, sensorielles ou de communication qui, lorsqu'elles sont combinées à un obstacle, entravent la participation pleine et égale d'une personne. Les incapacités peuvent être permanentes, temporaires ou peuvent changer avec le temps.

Obstacle : Tout ce qui pourrait empêcher la participation pleine et égale des personnes handicapées. Les obstacles peuvent être physiques, architecturaux, technologiques ou comportementaux, basé sur l'information ou les communications, ou peuvent résulter d'une politique ou d'une procédure.

Accessibilité: Accessibilité : la conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles d'une manière qui permet à toutes les personnes, y compris les personnes ayant divers handicaps, d'y accéder.

2. Sujets Décrites dans la Section 5 de l'ACA

2.1 Initiatives à l'Echelle de l'Organisation

Au UPS Canada, nous nous efforçons de faire mieux pour nos clients et nos employés handicapés. Nous savons que pour ce faire, nous devons consulter en permanence les personnes handicapées, notamment en recevant des commentaires sur l'accessibilité et en y donnant suite. Nous devons également éduquer, former et développer nos employés

pour améliorer leur compréhension du handicap, de l'adaptation et de l'accessibilité. Pour ce faire, nous nous sommes engagés sur les objectifs suivants:

- À partir de 2023, UPS Canada développera une stratégie d'engagement et de consultations continues avec les employés et les clients handicapés, notamment par l'intermédiaire des groupes de ressources existants au UPS Canada et d'un nouveau comité de travail.
- À partir de 2024, UPS Canada offrira une formation de sensibilisation au handicap à tous les gestionnaires.
- À partir de 2024, UPS Canada fournira de l'entraînement, des communications et/ou des ressources aux employés actuels en matière de sensibilisation aux handicaps, d'adaptation et d'accessibilité.
- À partir de 2024, UPS Canada inclura entraînement de sensibilisation au handicap dans la formation d'intégration des nouveaux employés.
- Dans l'année 2023, UPS Canada révisera sa déclaration sur la diversité afin de renforcer l'engagement d'UPS envers l'accessibilité et les personnes handicapées.

2.2 L'Environnement Construit

UPS Canada compte 63 établissements au Canada. Bon nombre de ces emplacements sont des entrepôts et des centres d'expédition dans lesquels le public n'entrerait pas. Nous avons également des espaces de bureaux corporatifs et quelques comptoirs de service à la clientèle où les gens peuvent ramasser ou envoyer les paquets. La plupart de nos emplacements sont loués et beaucoup se trouvent dans des bâtiments plus anciens où l'accessibilité n'était pas une priorité lors de leur construction.

À l'avenir, nous voulons nous assurer que nos installations et nos emplacements sont aussi accessibles que possible. Cela impliquera d'examiner et de planifier l'accessibilité lorsque nous acquérons de nouveaux emplacements et de travailler pour améliorer l'accessibilité des installations dans lesquelles nous nous trouvons déjà. Dans le cadre du processus de

création de ce plan, nous avons brièvement analysé certains de nos emplacements pour identifier les obstacles communs que nous pourrions travailler à supprimer.

Au cours des trois prochaines années, nous avons les objectifs suivants pour aider à améliorer l'accessibilité de nos environnements construits:

- Dans l'année 2023, UPS Canada révisera les procédures d'urgence pour inclure des instructions et des directives sur l'évacuation des personnes handicapées.
- À partir d'aujourd'hui, UPS Canada tiendra compte des lignes directrices et des caractéristiques d'accessibilité dans tous les futurs plans d'approvisionnement et/ou de conception de l'environnement bâti, et intégrera également des améliorations en matière d'accessibilité dans toutes les rénovations majeures à venir, là où il est pratique de le faire.
- À partir de 2023, UPS Canada étudiera les moyens d'éliminer les obstacles dans les emplacements clés de l'environnement bâti et tiendra compte des besoins opérationnels, de l'ordre de priorité d'élimination des obstacles, ainsi que du budget et des ressources disponibles pour apporter des améliorations.
- Dans l'année 2025, UPS Canada évaluera l'accessibilité des comptoirs des clients qui resteront en activité et déterminera les possibilités d'améliorer l'accessibilité en fonction de ces évaluations.

2.3 Emploi

UPS Canada compte environ 13 000 employés. Beaucoup de ces employés occupent des emplois manuels ou conduisent des véhicules. Certains travaillent dans nos centres de tri de colis pour s'assurer que les colis sont correctement traités et triés. D'autres employés travaillent comme chauffeurs-livreurs, qui transportent ou livrent des paquets partout au Canada. Nous avons également des employés de bureau qui travaillent dans nos bureaux d'entreprise.

Pendant que nous faisons de notre mieux pour accommoder les employés handicapés, nous savons que des obstacles subsistent. Au cours des prochaines années, nous voulons

nous concentrer sur l'amélioration de l'accessibilité pour nos employés au UPS Canada. Cela impliquera certaines améliorations de notre processus d'adaptation, de nos processus de retour au travail et de gestion de l'invalidité, ainsi que des mises à niveau de notre site Web sur les carrières et de la formation.

Nos objectifs pour améliorer l'accessibilité à l'emploi au UPS Canada sont les suivants:

- À partir de 2023, UPS Canada examinera ses pratiques actuelles de recrutement et d'embauche et:
 - Commencer à élaborer une stratégie de recrutement de personnes handicapées.
 - Examiner les processus de candidature et de sélection pour s'assurer que des aménagements raisonnables sont disponibles et accessibles à toutes les étapes du processus de recrutement et d'embauche.
- Clarifier les rôles et les responsabilités du personnel concerné d'UPS Canada lors du recrutement et de l'embauche de personnes handicapées.
- À partir de 2023 et jusqu'en 2026, UPS Canada révisera sa politique et ses processus d'accommodement en vue de:
 - Rendre le processus plus facile à comprendre pour les personnes à la recherche d'un accommodement.
 - Clarifier le rôle de la santé au travail dans le processus.
 - Déterminer si une autre personne ou entité devrait être impliquée dans le processus d'adaptation pour faciliter un déploiement plus efficace des accommodements.
 - Déterminer si les incapacités professionnelles et non professionnelles sont gérées différemment et comment.
 - l'Entraînement de managers sur leur rôle dans l'embauche, l'intégration, l'adaptation et le soutien des personnes handicapées sur le lieu de travail.

- Mettre à jour la politique d'adaptation pour inclure une carte de processus claire et efficace pour fournir des accommodements, y compris les responsables de processus désignés et les délais pour répondre aux demandes.
- À partir de 2023, UPS Canada révisera sa politique de retour au travail pour les personnes en invalidité de courte ou de longue durée. Les lignes directrices seront révisées pour inclure plus de détails sur le processus, y compris la façon de s'y retrouver, qui sont les propriétaires du processus et comment les personnes handicapées participeront au processus.
- Dans l'année 2024, les managers seront formés aux processus de retour au travail pour les personnes handicapées, afin d'améliorer leur compréhension de leurs rôles et responsabilités dans le processus et de la manière de naviguer dans ce processus.
- À partir de 2023, UPS Canada travaillera avec ses homologues mondiaux pour déterminer où et comment la page carrières d'UPS peut être mise à jour pour être plus accessible.

2.4 Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

UPS possède et opère une variété de technologies de l'information et de la communication. Nous avons certaines technologies qui sont seulement utilisées par nos employés. Nous maintenons également un site Web public où les clients peuvent en savoir plus sur UPS, apprendre comment expédier un colis ou suivre un colis. La majorité de personnes au Canada qui expédient ou reçoivent un colis via UPS ont probablement utilisé notre site Web. Certaines sections du site Web public sont gérées par les bureaux mondiaux d'UPS situés aux États-Unis et nous travaillons avec cette équipe pour apporter des modifications si/quant cela est nécessaire. Au cours des trois prochaines années, nous travaillerons avec les employés qui apporteront des modifications à notre site Web pour améliorer l'accessibilité de nos technologies de l'information et des communications lorsque cela est possible.

Nos objectifs pour améliorer l'accessibilité des TIC au UPS sont les suivants:

- À partir de 2023, UPS considèrera la possibilité de rechercher et de mettre en œuvre une formation sur les directives d'accessibilité du contenu Web (WCAG) pour le personnel informatique concerné, y compris des tests d'accessibilité.
- À partir de 2023, UPS Canada considèrera la possibilité de travailler avec ses homologues mondiaux pour revoir les directives d'accessibilité de leurs services informatiques afin d'assurer l'alignement des normes d'accessibilité.

2.5 Communication, autre que TIC

UPS communique avec le public et nos employés de diverses manières. Nous maintenons un site Web public, publions des communiqués de presse et mettons régulièrement à jour nos comptes de médias sociaux. Les membres du public peuvent nous contacter par téléphone ou via l'assistant virtuel UPS, un chat sur notre site Web où vous pouvez poser des questions et obtenir des réponses d'un assistant généré par ordinateur. Les personnes individuelles peuvent nous contacter pour poser une question sur l'expédition ou la réception d'un paquet. Le siège social d'UPS situé aux États-Unis est responsable de la plupart des activités de communication d'UPS. L'équipe des communications d'UPS Canada est responsable de nos comptes de médias sociaux canadiens et des communiqués de presse ou du contenu du site Web propres au Canada. Au cours des trois prochaines années, nous voulons nous assurer que les informations que nous produisons sont écrites dans un langage simple et que nos comptes de médias sociaux sont aussi accessibles que possible.

Nos objectifs d'améliorer l'accessibilité dans nos pratiques de communication sont:

- À effet immédiat, chaque fois que des informations seront communiquées par voie électronique, UPS Canada utilisera le format Word ou HTML au lieu du format PDF dans la mesure du possible pour une plus grande accessibilité.

- Dans l'année 2023, UPS Canada élaborera des lignes directrices écrites ou des “feuilles de conseils” qui couvriront les meilleures pratiques pour les réunions accessibles et les distribuera aux employés concernés.
- Dans l'année 2024, UPS Canada élaborera des lignes directrices sur le moment et la façon dont l'interprétation en langue des signes qui est fait disponible par UPS Canada aux employés.
- À l'avenir, UPS Canada inclura des exigences d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement pour les services de relations publiques et de communication (p. ex., les médias sociaux).

2.6 L'Approvisionnement des Biens, Services et Installations

Au UPS Canada, nous achetons de nombreux types différents de biens, de services et d'installations chaque année. À l'heure actuelle, nous n'avons pas mis en place de système pour nous assurer que les choses que nous achetons seront accessibles à tous les utilisateurs. À l'avenir, nous envisagerons la possibilité de mettre en place un processus pour nous aider à décider quand nous devrions envisager l'accessibilité dans l'approvisionnement et quand nous ne le ferons pas. Par exemple, nous n'avons pas besoin de tenir compte de l'accessibilité lorsque nous achetons du carburant pour nos camions.

Au cours des trois prochaines années, nous planifions d'améliorer l'accessibilité de notre processus d'approvisionnement grâce à l'objectif suivant:

- Dans l'année 2024, UPS Canada considèrera d'intégrer des considérations d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement et les listes de contrôle, si possible.

2.7 La Conception et la Livraison des Programmes et des Services

Le service principal que nous fournissons est l'expédition et la livraison de colis. Nous offrons ce service aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises. Au cours des prochaines années, nous nous concentrerons sur la collecte des commentaires de nos clients

handicapés. Nous le ferons par le biais du mécanisme de rétroaction du public qui a été lancé en même temps que ce plan et par des activités de consultation supplémentaires. Nous prendrons également des mesures proactives pour améliorer l'accessibilité des services en formant nos équipes de service à la clientèle et en tenant compte des aménagements pour nos clients lors de l'accès à nos services.

Nos objectifs pour améliorer l'accessibilité de nos services sont:

- À partir de 2023, UPS va explorer la possibilité de créer un processus de service client dédié aux personnes ayant besoin d'un accommodement pour accéder aux services d'UPS. Si un tel processus est établi, UPS trouvera et fournira une formation sur l'accessibilité et l'accommodement pour les représentants du service client concernés.
- À partir de 2023, UPS explore la possibilité d'ajouter des mécanismes supplémentaires en plus du téléphone et du chat en direct (par exemple, e-mail ou message direct) pour que les clients obtiennent une assistance du service client.

2.8 Transport

Au UPS Canada, nous ne fournissons aucun service de transport de passagers et nous n'avons donc aucun objectif lié à ce sujet.

3. Consultations

Nous avons consulté des personnes handicapées lors de la préparation de ce plan. Nous reconnaissons que les personnes handicapées sont les experts en matière d'accessibilité et nous voulons nous assurer que ce sont les personnes handicapées qui guident nos initiatives d'accessibilité. Nous reconnaissons que les consultations avec les personnes handicapées doivent être continues et qu'elles seront meilleures si nous établissons des relations avec les personnes qui nous consultent. Les consultations que nous avons menées pour préparer ce plan sont décrites ci-dessous, et nous avons l'intention de poursuivre ces conversations à l'avenir.

Pour consulter nos employés handicapés, nous avons utilisé un sondage. Ce sondage a été envoyé à certains de nos employés partout au Canada. Les employés ont pu répondre de manière anonyme (sans que nous connaissions leurs noms ou informations d'identification). Nous avons rendu l'enquête anonyme car nous reconnaissons que toutes les personnes handicapées ne souhaitent pas divulguer ces informations à leur employeur. Nous avons demandé aux employés handicapés de partager leurs expériences de travail au UPS Canada. Nous avons également invité tous les employés à nous faire part de leurs commentaires sur les obstacles à l'accessibilité qu'ils ont pu voir ou rencontrer au UPS Canada. La plupart des commentaires que nous avons reçus de cette enquête concernaient l'environnement bâti des installations d'UPS. La majorité des employés ont pu signaler des zones de nos installations qui pourraient être améliorées et certains obstacles à l'accessibilité qu'il serait plus difficile ou impossible d'éliminer. Par exemple, certaines zones de nos centres de tri de colis ne seraient pas accessibles à une personne en fauteuil roulant. Nous avons utilisé les informations que nous avons reçues de cette enquête pour nous aider à informer le contenu de ce plan.

Nous avons également organisé un groupe de discussion avec 10 Canadiens ayant divers handicaps. Ces 10 personnes ne travaillent pas au UPS Canada, mais elles ont toutes déjà expédié et reçu des colis (soit par UPS, soit par une autre entreprise). Ce groupe de discussion est un échantillon représentatif de nos clients handicapés. Nous leur avons demandé de passer un peu de temps à consulter notre site Web, notre portail des carrières, nos offres d'emploi et nos médias sociaux. Nous leur avons demandé d'essayer de contacter UPS pour poser une question. Nous avons ensuite invité les participants à partager leurs expériences avec nous. Ils nous ont fait part de leurs commentaires sur notre site Web et sur les obstacles généraux rencontrés lors de l'expédition et de la réception de colis. Nous tenons à remercier ce groupe de Canadiens de nous avoir consultés. Les informations que nous avons apprises d'eux ont contribué à éclairer ce plan.

4. Conclusion

UPS comprend que l'accessibilité est essentielle pour remplir notre mission de “Faire avancer le monde en fournissant ce qui compte”. Nous nous engageons à favoriser davantage une culture et une entreprise qui soutiennent les personnes handicapées sur notre lieu de travail et dans nos communautés. Notre parcours pour devenir plus accessible est un processus évolutif. Nous apprécions l'occasion que la Loi canadienne sur l'accessibilité nous a donnée de jeter un regard critique sur les obstacles, de consulter les personnes handicapées et d'officialiser nos objectifs et nos progrès. Dans le cadre de nos efforts continus pour réduire les obstacles et améliorer l'accessibilité au sein de notre organisation, nous nous engageons à faire des progrès d'année en année pour rendre UPS Canada plus inclusif et accessible aux personnes handicapées.