



Rapport d'étape 2024-2025
concernant le Plan d'accessibilité d'UPS
Canada

1^{er} juin 2025

United Parcel Service Canada Ltd. (« UPS Canada »)

Général

Notre plan d'accessibilité soumis le 1^{er} juin 2023, notre rapport d'étape sur l'accessibilité soumis le 1^{er} juin 2024 pour la période 2023-2024 et le rapport d'étape de cette année, qui doit être présenté le 1^{er} juin 2025 pour la période 2024-2025, ont été élaborés sur la base de notre engagement à rendre UPS Canada plus accessible aux personnes handicapées et à respecter les exigences énoncées dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Le rapport d'étape suivant portera sur les six différents secteurs de notre entreprise afin de montrer comment nous avons fait progresser les initiatives en matière d'accessibilité depuis juin 2024 dans les secteurs suivants :

- Environnement bâti (bâtiments)
- Emploi
- Technologie
- Communications
- Achat de biens, de services et d'installations
- Programmes et services

Nos progrès

Depuis juin 2024, UPS Canada a lancé les initiatives suivantes pour améliorer l'accessibilité :

- Nous continuons à consulter les employés et les clients handicapés en surveillant et en traitant les demandes reçues par l'intermédiaire de la boîte de réception de canadaaccessibility@ups.com. Alberto Yllescas, directeur des Partenaires d'affaires, Ressources humaines (PARH) au Canada, s'occupe de la gestion de cette boîte de réception.

- Nous continuons de rencontrer les membres du comité sur l'accessibilité d'UPS Canada une fois par trimestre pour discuter des initiatives en matière d'accessibilité et des progrès réalisés dans l'ensemble d'UPS Canada. Le comité est présidé par Alberto Yllescas, directeur des PARH au Canada.
- Nous avons republié notre plan d'évacuation d'urgence à l'échelle de l'entreprise qui comprend des instructions concernant l'évacuation des employés handicapés.
- Nous avons republié notre fiche de conseils à l'échelle de l'entreprise concernant les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité lors des réunions.
- Nous avons republié les lignes directrices à l'échelle du pays indiquant quand et comment les employés peuvent demander la présence d'un interprète en langue des signes chez UPS.
- Nous avons republié les communications de sensibilisation à l'échelle du pays concernant la sensibilisation à l'accessibilité, comme la Journée du chandail rouge (28 mai) et la Semaine nationale de l'accessibilité (26 au 31 mai).
- Nous avons mis en place des initiatives de sensibilisation à l'accessibilité, comme la création de tableaux d'information sur la sensibilisation à l'accessibilité dans nos deux plus grandes installations au Canada (Toronto et Caledon). De plus, nous avons créé un diaporama informatif sur l'accessibilité pour les téléviseurs de l'entreprise partout au Canada dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité (du 25 au 31 mai) et organisé une causerie virtuelle nationale sur l'accessibilité (28 mai) pour en apprendre davantage sur les défis liés à l'accessibilité, y compris une démonstration en langage des signes par un interprète en ASL agréé.
- Nous avons poursuivi la mise en œuvre du programme de demandes d'adaptation d'UPS Canada.

- Nous avons continué d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans notre processus de candidature et d'embauche en continuant d'inclure un énoncé portant particulièrement sur l'accessibilité dans nos affichages de postes.
- Notre service des installations (Génie du bâtiment et des systèmes) a créé une liste de vérification de l'accessibilité concernant les futurs travaux de construction et de rénovation de bureaux et d'entrepôts à UPS Canada.
- Notre service des communications a créé une liste de vérification de l'accessibilité concernant l'acquisition de services de médias sociaux auprès de tout type d'agence chez UPS Canada.
- Nous avons créé une liste de personnes-ressources en matière de diversité composée d'agences de placement qui nous aideront à recruter des personnes handicapées partout au Canada afin de rehausser la représentation de notre groupe de travail d'employés handicapés.

Rétroaction

Nous sommes heureux de recevoir des commentaires, y compris des commentaires anonymes, concernant ce rapport d'avancement de la part de nos clients et de nos employés, ainsi que des commentaires sur l'accessibilité en général chez UPS Canada. Nous prendrons des mesures pour donner suite à vos commentaires lorsque cela est possible, et ceux-ci seront pris en compte dans les futurs rapports d'avancement et plans d'accessibilité. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en contactant la vice-présidence des ressources humaines de l'une des façons suivantes :

canadaaccessibility@ups.com

905-671-5454

1930 Derry Road East, Mississauga (Ontario) L5S 1E2

Déclaration d'engagement

Chez UPS, nous sommes convaincus qu'un lieu de travail inclusif et équitable permet d'obtenir de meilleurs résultats pour notre personnel, nos clients et nos collectivités. Nous nous engageons à réduire les obstacles à l'accessibilité sur le lieu de travail, dans les activités que nous menons et dans les collectivités que nous servons. Nous comprenons que l'accessibilité est essentielle à la réalisation de notre mission : « Aider le monde à aller de l'avant en livrant l'essentiel ».

Description d'UPS

UPS est un chef de file mondial en matière d'expédition et de logistique qui offre une vaste gamme de services, notamment le transport de colis et de fret, la facilitation du commerce international, et la livraison de colis pour les clients dans plus de 220 pays et territoires. La première expansion internationale d'UPS a eu lieu sur le marché canadien en 1975.

Depuis, UPS Canada a connu une croissance importante et compte aujourd'hui environ 13 000 employés ayant un objectif commun : « Aider le monde à aller de l'avant en livrant l'essentiel » grâce à une stratégie qui est toute simple et puissamment exécutée : Priorité au client. Guidée par ses employés. Axée sur l'innovation. UPS s'engage à soutenir les collectivités qu'elle sert et adopte une position inébranlable en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.

Coordonnées et processus de rétroaction

Nous acceptons volontiers les commentaires, y compris les commentaires anonymes, de nos clients et de nos employés au sujet de ce rapport d'étape ou sur l'accessibilité en général chez UPS Canada. Nous prendrons des mesures pour répondre à vos commentaires dans la mesure du possible, et nous tiendrons compte de ceux-ci dans les futurs rapports d'étape et plans d'accessibilité.

UPS Canada recueillera les commentaires et y répondra. Ceux-ci doivent être soumis par :

- Courriel : canadaaccessibility@ups.com

- Téléphone : 1 416 268-9402
- Poste : 1930 Derry Road East, Mississauga (Ontario) L5S 1E2

Autres formats

Vous pouvez demander des formats alternatifs de ce plan ainsi qu'une description de notre processus de rétroaction. Pour faire une demande de format alternatif, veuillez contacter la vice-présidence des ressources humaines :

UPS Canada : Siège social

canadaaccessibility@ups.com

905-671-5454

1930 Derry Road East, Mississauga (Ontario) L5S 1E2

Nous répondrons aux demandes d'autres formats dès que possible. Pour chaque autre format, UPS Canada fournira une copie dans un certain nombre de jours :

- Papier : accessible dans les 15 jours suivant la demande initiale.
- Gros caractères (taille de police augmentée) : accessible dans les 15 jours suivant la demande initiale.
- Braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou ayant une vision partielle peuvent lire avec leurs doigts) : accessible dans les 45 jours suivant la demande initiale.
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à haute voix) : accessible dans les 45 jours suivant la demande initiale.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à l'ensemble du plan :

Handicap : Toute déficience, limitation fonctionnelle ou différence de capacité physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, sensorielle ou de communication qui,

associée à un obstacle, empêche une personne de participer pleinement et sur un pied d'égalité. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer dans le temps.

Obstacle : Tout ce qui peut empêcher les personnes handicapées de participer pleinement et sur un pied d'égalité. Les obstacles peuvent être physiques, architecturaux, technologiques ou comportementaux, basés sur l'information ou la communication, ou peuvent être le résultat d'une politique ou d'une procédure.

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 souffrant de divers handicaps, d'y accéder.

L'environnement bâti

À ce jour, UPS Canada compte 67 installations au Canada. Bon nombre de ces installations sont des entrepôts et des centres d'expédition auxquels le public n'a pas accès. Nous disposons également de bureaux et de comptoirs de service à la clientèle désignés où les gens peuvent ramasser ou envoyer des colis. La plupart de nos emplacements sont loués et nombre d'entre eux se trouvent dans de vieux bâtiments. Lorsque ceux-ci ont été construits, l'accessibilité n'était pas une priorité.

À l'avenir, nous voulons nous assurer que nos installations et nos emplacements sont aussi accessibles que possible. Pour ce faire, nous devons examiner et planifier l'accessibilité lors de l'acquisition de nouveaux emplacements et travailler à l'amélioration de l'accessibilité des installations que nous occupons déjà. Vous trouverez ci-dessous les initiatives prises par UPS depuis juin 2024 en ce qui concerne l'environnement bâti :

- En 2024, UPS Canada a révisé ses procédures d'évacuation d'urgence pour y inclure des directives et des indications concernant l'évacuation des personnes handicapées de nos bâtiments. En 2025, nous avons republié ces procédures d'urgence à l'échelle de l'entreprise pour assurer une visibilité accrue pendant la Semaine nationale de l'accessibilité (du 26 au 31 mai). Veuillez consulter les procédures d'évacuation jointes au présent rapport d'étape.

- En 2024, UPS Canada a officiellement examiné les lignes directrices en matière d'accessibilité pour tous les futurs plans de construction ou de conception et prévoyait d'intégrer des améliorations en matière d'accessibilité dans toutes les rénovations importantes à venir, lorsqu'il sera jugé pratique de le faire. Par conséquent, en 2025, le service du génie des bâtiments et des systèmes a créé une liste de vérification de l'accessibilité à suivre pour les constructions futures afin d'assurer une accessibilité maximale. Cette liste comprend des éléments comme la vérification des cadres de porte afin de s'assurer qu'ils sont suffisamment grands pour laisser passer les fauteuils roulants, des ascenseurs pour les bâtiments à plusieurs étages, des toilettes accessibles, etc. Veuillez consulter la liste de vérification de l'accessibilité jointe au présent rapport d'étape.

Emploi

UPS Canada compte actuellement environ 13 000 employés. De nombreux employés effectuent un travail manuel dans nos centres de tri des colis, soulevant, abaissant, poussant et tirant physiquement les colis pour s'assurer qu'ils sont triés et traités correctement. D'autres travaillent comme livreurs, transportant et livrant des colis à des clients résidentiels et commerciaux dans tout le Canada. Nous avons également des employés qui travaillent dans les bureaux.

Voici quelques initiatives qui ont été mises en place pour améliorer davantage l'accessibilité au sein du secteur de l'emploi depuis le 1^{er} juin 2024 et jusqu'en 2025 :

- Les mentions relatives à la sensibilité et à la sensibilisation à l'accessibilité continuent de faire partie de toutes nos offres d'emploi. La formulation est la suivante : « UPS est un employeur diversifié et soucieux de l'égalité des chances. Des mesures d'adaptation peuvent être mises en place sur demande pour les candidats handicapés qui participent au processus de recrutement. Si vous êtes sélectionné pour participer au processus de recrutement, veuillez nous indiquer si vous nécessitez des mesures d'adaptation en raison d'un handicap ». UPS Canada estime qu'en continuant à ajouter ce passage particulier dans toutes ses offres

d'emploi, elle poursuit son action en faveur de l'accessibilité et de l'adaptation de son lieu de travail dès le début de la relation d'emploi.

- Des mesures d'adaptation continuent d'être accordées chez UPS Canada dans le cadre du programme d'adaptation d'UPS, qui vise à répondre de façon raisonnable aux besoins des candidats à l'emploi et des employés afin d'assurer la pleine et juste participation de chacun au marché du travail, quelles que soient les limitations individuelles liées aux droits de la personne. Les motifs d'adaptation comprennent, sans s'y limiter, le handicap, le genre, l'identité et l'expression sexuelles, la situation familiale et la religion. En 2024, un total de 101 demandes d'adaptation légitimes ont été soumises. De ce nombre, 76 ont été accordées, ce qui représente un taux d'adaptation total de 75 %. À ce jour en 2025, un total de 31 demandes d'adaptation ont été soumises. De ce nombre, 22 ont été approuvées, ce qui représente un taux d'adaptation total de 71 %.
- À partir du deuxième semestre de 2025, le service des RH mettra l'accent sur le recrutement axé sur la diversité qui ciblera les candidats handicapés afin de rehausser la représentation du groupe de travail d'employés handicapés au sein d'UPS. Vous trouverez ci-dessous une liste d'agences avec lesquelles les RH prévoient travailler en 2025 et les années à venir.

Technologies de l'information et de la communication

UPS possède et exploite diverses technologies de l'information et de la communication. Certaines technologies ne sont utilisées que par nos employés. Nous gérons également un site Web public où les clients peuvent en savoir plus sur UPS et apprendre comment expédier et suivre un colis. De nombreuses personnes au Canada qui expédient ou reçoivent un colis par l'intermédiaire d'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 au besoin. Au cours de la prochaine année, nous continuerons à travailler avec nos entreprises partenaires qui mettent à jour le site Web afin d'améliorer l'accessibilité de nos technologies de l'information et de la communication lorsque cela est possible.

Communications, autres que les technologies de l'information et de la communication

UPS communique avec le public et ses employés par l'intermédiaire d'un site Web public, de communiqués de presse, de mises à jour régulières sur nos comptes de médias sociaux, d'un portail dédié aux employés et de communications internes. Le public peut communiquer avec nous par téléphone ou par l'intermédiaire de l'assistante virtuelle d'UPS pour poser des questions et obtenir des réponses. Le siège social d'UPS 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 de la prochaine année, UPS Canada continuera de veiller à ce que les renseignements qu'elle produit soient rédigés dans un langage clair et à ce que ses comptes de médias sociaux soient aussi accessibles que possible.

Vous trouverez ci-dessous les initiatives en matière d'accessibilité qui ont eu lieu depuis juin 2024 concernant les communications en dehors des technologies de l'information et de la communication :

- UPS Canada a republié à l'échelle de l'entreprise ses lignes directrices ou « fiches de conseils » qui couvrent les pratiques exemplaires en matière de réunions accessibles. Celles-ci ont été distribuées aux employés partout au Canada. Vous trouverez ci-joint les lignes directrices.
- UPS Canada a republié à l'échelle de l'entreprise ses lignes directrices indiquant quand et comment les employés peuvent bénéficier de services d'interprétation en langue des signes. Vous trouverez ci-joint les lignes directrices.
- UPS Canada continue de diriger son comité sur l'accessibilité. De plus, en 2025, nous avons à nouveau fait la promotion de ce comité dans l'espoir d'augmenter le nombre de ses membres partout au pays.

- Une communication de sensibilisation à l'accessibilité a été diffusée dans tout le pays (Journée du chandail rouge et Semaine nationale de l'accessibilité).
- Nous avons mis en place des initiatives de sensibilisation à l'accessibilité, comme la création de tableaux d'information sur la sensibilisation à l'accessibilité dans nos deux plus grandes installations au Canada (Toronto et Caledon). De plus, nous avons créé un diaporama informatif sur l'accessibilité pour les téléviseurs de l'entreprise partout au Canada dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité et organisé une causerie virtuelle nationale sur l'accessibilité (28 mai) pour en apprendre davantage sur les défis liés à l'accessibilité, y compris une démonstration en langage des signes par un interprète en ASL agréé.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Chez UPS Canada, nous faisons chaque année l'acquisition de nombreux types de biens, de services et d'installations. Le service d'approvisionnement collabore en permanence avec notre service de santé et de sécurité au travail pour l'acquisition de biens, de services ou d'installations nécessitant des mesures d'accessibilité pour l'ensemble de nos employés dans le cadre du programme de demandes d'adaptation du lieu de travail. En outre, en 2025, notre service des communications a créé une liste de vérification de l'accessibilité qui servira à s'assurer que toutes les agences avec lesquelles il travaille tiennent compte de l'accessibilité. Veuillez consulter la liste de vérification ci-dessous.

Conception et prestation de programmes et de services

Le principal service que nous proposons est l'expédition et la livraison de colis. Nous fournissons ce service aux particuliers et aux entreprises. Au cours des prochaines années, nous continuerons de recueillir les commentaires de nos clients handicapés qui

communiquent avec nous pour obtenir du soutien. Les clients peuvent continuer de communiquer avec nous à l'adresse canadaaccessibility@ups.com.

Transport

UPS Canada ne fournit pas de services de transport de passagers et n'a donc aucun objectif lié à ce domaine. Par conséquent, UPS Canada n'est pas tenue de fournir une copie de ce rapport d'étape à l'Office des transports du Canada (OTC).

Consultations

UPS Canada s'engage pleinement à être à l'écoute des voix et des perspectives des personnes en situation de handicap. Tout au long de l'élaboration du Plan d'accessibilité 2023–2026, ainsi que des rapports d'étape annuels subséquents, nous avons consulté des personnes en situation de handicap lors de la création, de la planification et de la mise en œuvre d'initiatives d'accessibilité au sein de notre organisation.

Lors de l'élaboration du rapport d'étape 2024–2025, UPS Canada a poursuivi ses consultations auprès des membres de la communauté des personnes en situation de handicap par l'intermédiaire de son comité interne sur l'accessibilité. La moitié de ce comité est composée d'employés d'UPS Canada en situation de handicap, qui rencontrent directement des obstacles. UPS Canada reconnaît que ces employés jouent un rôle important pour nous aider à identifier les obstacles à l'accessibilité et à orienter les initiatives actuelles et futures en la matière.

L'autre moitié du comité est composée d'employés provenant de notre fonction Santé et sécurité au travail.

Ces consultations ont lieu lors de réunions virtuelles animées par la gestionnaire des ressources humaines au Canada. Les réunions se tiennent virtuellement afin de permettre

aux membres du comité sur l'accessibilité travaillant dans différentes provinces du Canada d'y participer.

Lors de ces réunions, le comité sur l'accessibilité a examiné les progrès de chaque initiative d'accessibilité mise en œuvre durant la période 2024–2025. En plus de fournir des mises à jour sur les initiatives, les membres du comité ont réfléchi à de futures initiatives d'accessibilité à intégrer dans les prochains plans.

Les membres du comité sur l'accessibilité ont indiqué être satisfaits des progrès réalisés dans les initiatives en cours. Ils ont cependant exprimé le souhait d'accroître les communications générales de sensibilisation à l'accessibilité à travers l'organisation afin d'augmenter la prise de conscience de ces enjeux chez UPS. À la suite de ces commentaires, en plus des communications de sensibilisation mises en œuvre durant la période 2023–2024, UPS Canada a mis en place des initiatives supplémentaires durant la période 2024–2025. Nous avons créé un diaporama sur l'accessibilité ainsi que des panneaux de sensibilisation à l'accessibilité dans nos deux plus grandes installations au Canada (Toronto et Caledon). De plus, nous avons organisé une conférence virtuelle à l'échelle du Canada portant sur les défis liés à l'accessibilité, qui comprenait une démonstration en langue des signes présentée par un interprète certifié en ASL.

Rétroaction

Nous avons reçu de nombreux courriels, mais presque tous portaient sur des questions de service à la clientèle en général ou sur des questions d'emploi. Nous avons redirigé ces courriels vers d'autres services chez UPS. Nous avons reçu un courriel portant spécifiquement sur l'accessibilité au cours de la dernière année. Le client a indiqué que la seule option pour contacter le service à la clientèle était par téléphone. Cela représentait un défi pour lui en tant que personne sourde, puisqu'il préférait communiquer par des moyens écrits.

À la suite de cette rétroaction, nous avons ajouté l'adresse courriel de notre service des relations avec la clientèle — customerrelations@ups.com — à notre page d'accueil sur l'accessibilité.

Conclusion

UPS Canada comprend que l'accessibilité est essentielle à la réalisation de sa mission : « Aider le monde à aller de l'avant en livrant l'essentiel ». Nous nous engageons à promouvoir une culture et une activité qui soutiennent les personnes handicapées sur notre lieu de travail et dans nos collectivités. Notre démarche visant à améliorer l'accessibilité est un processus évolutif. Nous nous réjouissons de l'occasion que nous offre la *Loi canadienne sur l'accessibilité* 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 organisme, nous nous engageons à faire des progrès d'une année à l'autre pour rendre UPS Canada plus inclusive et plus accessible aux personnes handicapées.

LIGNES DIRECTRICES POUR L'ORGANISATION DE RÉUNIONS ACCESSIBLES CHEZ

UPS CANADA

Les réunions chez UPS Canada se déroulent sous différentes formes : virtuelles, en personne ou par conférence téléphonique. Quelles que soient la forme ou la taille de la réunion que vous organisez, il est important qu'à titre d'organisateur de la réunion, vous veilliez à ce que celle-ci soit entièrement accessible à tous les employés et clients d'UPS dès que vous apprenez qu'un employé ou un client a besoin d'une assistance en matière d'accessibilité.

Au moment de planifier votre réunion ou votre événement chez UPS, il est recommandé de prendre en compte certains éléments liés à l'accessibilité, dont les suivants : **1)** communication appropriée en temps opportun, **2)** accès physique aux locaux de la réunion, en supposant qu'elle se déroule en personne, et **3)** accessibilité du contenu de la réunion à l'avance pour tous les participants.

Une **communication adéquate en temps opportun** vous permettra de disposer de suffisamment de temps pour obtenir les ressources nécessaires, telles que l'embauche de consultants externes en accessibilité, comme des interprètes pour les participants ayant une déficience auditive. Pour ce faire, vous devez inclure dans votre invitation à la réunion ou à l'événement un message demandant aux participants si des aménagements sont nécessaires en matière d'accessibilité, concernant notamment les évacuations, et, le cas échéant, de bien vouloir vous en informer le plus rapidement possible de manière confidentielle. Il est important de poser cette question le plus tôt possible afin d'avoir suffisamment de temps, par exemple, pour réserver les services de consultants externes en matière d'accessibilité, tels que des interprètes pour malentendants, qui ne sont pas toujours disponibles à court terme. Il importe de noter que les personnes handicapées ont des besoins différents et qu'il convient donc de demander dans les invitations envoyées à tous les participants à la réunion, suffisamment à l'avance, si quelqu'un a besoin d'une forme quelconque d'aide en matière d'accessibilité, notamment en ce qui concerne les évacuations. N'oubliez pas les évacuations pour toute réunion ou tout événement organisé sur place. En d'autres termes, veillez à communiquer à l'avance avec tous les participants

à votre réunion pour déterminer s'ils ont besoin d'un soutien spécial en matière d'accessibilité, que vous devrez planifier.

Concernant l'**accès physique** à votre réunion, vous devez vous assurer de disposer de places de stationnement accessibles pour les personnes handicapées, d'entrées et de toilettes accessibles et suffisamment grandes, ainsi que de salles de réunion accessibles et assez grandes pour accueillir les employés et les clients qui utilisent des fauteuils roulants, des scooters et des animaux d'assistance.

Veiller à ce que le contenu de la réunion et l'ordre du jour soient accessibles à tous les participants à l'avance. Veillez à ce que le contenu et l'ordre du jour de la réunion prévoient la mise à disposition des documents de présentation dans des formats électroniques accessibles ainsi que dans d'autres formats tels que les gros caractères et le braille (au besoin), avant la date de la réunion, afin qu'ils puissent être distribués à toutes les parties à l'avance.

Utilisation du présent guide :

Ce guide simple, qui comporte deux étapes, vous permet d'organiser et de tenir des réunions accessibles chez UPS Canada.

Étape 1 : Planification de la réunion.

Étape 2 : Tenue de la réunion.

Étape 1 : Planification de la réunion

Considérations financières possibles

Incorporez dès le départ dans votre budget les coûts éventuels liés à l'accessibilité. La budgétisation des questions d'accessibilité pourrait vous amener à prévoir des fonds pour fournir un lieu accessible (à l'extérieur d'UPS) et du matériel pour répondre aux besoins

des employés handicapés, par exemple en fournissant toute l'information sur le contenu de la réunion en braille à l'avance, si vous avez des participants malvoyants.

Demandez des devis pour les services comme l'interprétation en langage des signes et incluez ces coûts potentiels dans votre budget. En outre, assurez-vous d'envisager ces services à l'avance, car certains prestataires ont besoin d'un préavis important.

Sélection des locaux pour les réunions en personne

Visitez le site quelques jours (ou semaines) avant de réserver le lieu de la réunion afin de vous assurer qu'il est accessible et que tout problème potentiel d'accessibilité pourra être résolu à temps. Inspectez les salles de réunion pour vous assurer qu'elles sont suffisamment grandes et qu'elles peuvent être aménagées de manière que les participants qui utilisent des fauteuils roulants, des scooters ou des animaux d'assistance puissent s'y déplacer facilement.

Dans la mesure du possible, organisez votre réunion au rez-de-chaussée en supposant que vous aurez des participants en fauteuil roulant ou ayant des problèmes de mobilité physique dont vous avez connaissance. Si ce n'est pas possible, assurez-vous qu'il y a un ascenseur.

Assurez-vous que le lieu dispose d'au moins une toilette accessible qui peut facilement accueillir un fauteuil roulant ou un scooter et qui se trouve à proximité de la salle de la réunion ou de l'événement.

Une fois que vous avez trouvé un lieu accessible qui répond aux besoins de votre réunion et de vos participants, réservez-le dès que possible pour en assurer la disponibilité.

Pensez aux solutions de rechange que vous pouvez mettre en place si le lieu que vous avez choisi n'est pas en mesure de répondre à toutes vos exigences en matière d'accessibilité. Par exemple, si votre salle de réunion n'est pas équipée d'un dispositif d'ouverture automatique des portes, prévoyez une personne chargée de l'accueil pour ouvrir la porte. Si les ascenseurs ne comportent pas de numéros d'étage en braille ou n'ont pas de système audio annonçant les étages, envisagez de placer un volontaire près des

ascenseurs pour aider les personnes aveugles ou malvoyantes, en supposant qu'il y ait des participants ayant des déficiences visuelles.

Si vous estimez que le lieu n'est pas suffisamment accessible, vous pouvez envisager de changer d'endroit. UPS possède de nombreux bâtiments et sites. Il pourrait arriver, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, que vous deviez réserver un local de réunion en dehors des installations d'UPS; dans ce cas, veuillez consulter votre directeur avant de le faire.

Déterminez le nombre de places de stationnement accessibles ou réservées aux personnes handicapées dont les participants ont besoin en vérifiant cette information à l'avance.

Si vous rencontrez des difficultés pour vous assurer que l'un des bâtiments ou des salles de réunion d'UPS sont pleinement accessibles pour votre réunion ou votre événement, par exemple, s'il n'y a pas d'ascenseur ou assez de places de stationnement pour personnes handicapées, vous pouvez non seulement vous adresser à votre directeur, mais aussi contacter Claudia Borda, directrice des installations (Canada), pour obtenir de l'aide : cborda@ups.com

Réunion virtuelle

Aujourd'hui, de nombreuses réunions sont partiellement ou entièrement virtuelles. Les réunions virtuelles peuvent se faire sous forme de téléconférences, de webconférences ou de vidéoconférences. Quelle que soit la technologie choisie pour vos réunions, elle doit être accessible et, comme nous l'avons mentionné, veuillez à fournir à l'avance tous les documents nécessaires à la réunion.

Conseils pour la préparation de l'ordre du jour de votre réunion.

Dans votre invitation à la réunion, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, veuillez à communiquer clairement à tous les participants à la réunion que vous fournirez une assistance ou des accommodements en matière d'accessibilité sur demande, en ce qui concerne spécialement l'évacuation du bâtiment, afin de recevoir à l'avance toute demande d'accessibilité ou d'accommodement pour que les organismes/parties externes soient contactés dès que possible en raison de problèmes de disponibilité.

Prévoyez suffisamment de temps pour les conférenciers et pour que les représentants locaux du TSG puissent installer le matériel nécessaire à la réunion ou à l'événement.

Si votre réunion ou votre événement prévoit une visite du site ou une visite d'un bâtiment d'UPS à l'autre, assurez-vous que les véhicules utilisés peuvent accueillir des fauteuils roulants. Si vous avez de la difficulté à trouver un moyen de transport qui répond à vos besoins, veuillez contacter Satpal Singh, directeur de l'approvisionnement (Canada) : satpalsingh@ups.com

Accessibilité du matériel de présentation

Il est important que vos présentations soient accessibles pour assurer le succès de votre événement. Il convient donc d'utiliser des formats clairs pour le matériel de présentation. Par exemple, des diapositives faciles à lire, des polices de caractères simples et de grande taille et un bon contraste des couleurs avec un arrière-plan blanc ou jaune pâle et du texte noir.

Si votre réunion se déroule en personne, éteignez les projecteurs lorsqu'ils ne sont pas utilisés afin de réduire le bruit.

Si la réunion se déroule en personne, utilisez un microphone et demandez aux participants d'utiliser un microphone lorsqu'ils posent des questions et de s'identifier avant de prendre la parole.

Parlez à un rythme normal et offrez une vue claire de votre bouche et de votre visage.

Respectez l'ordre du jour de la réunion. Ne dépassez pas le temps imparti. Rappelez-vous que certains participants à votre réunion devront prévoir du temps dans la journée pour

entrer dans le bâtiment et les véhicules et en sortir si certains d'entre eux se déplacent en fauteuil roulant par exemple.

Distribuez le matériel de présentation à l'avance afin qu'il puisse être transcrit dans des formats accessibles en temps utile.

Planification d'urgence

Si votre réunion ou votre événement se déroule en personne, lorsque vous visitez le lieu de la réunion, renseignez-vous sur les plans et les procédures d'urgence du bâtiment auprès du gestionnaire du centre. Demandez-lui si le plan d'urgence est disponible dans des formats accessibles pour les participants, en fonction de leurs besoins en matière d'accessibilité. Si le plan d'urgence n'est pas disponible dans un format accessible, s'il ne tient pas compte des divers besoins d'accessibilité des participants à votre réunion ou s'il n'existe pas de plan d'évacuation général pour le bâtiment, consultez immédiatement Jason Arblaster, notre directeur de la santé et de la sécurité : jarblaster@ups.com.

Vous devriez également consacrer du temps aux activités suivantes :

Désigner des employés d'UPS pour aider certains participants à la réunion qui pourraient avoir besoin d'assistance en cas d'urgence. Ces membres du personnel d'UPS doivent être facilement reconnaissables grâce à des badges ou des gilets d'identification.

Expliquez le plan d'urgence du lieu à vos employés. Veillez à ce qu'ils sachent où se trouvent les sorties de secours et comment les utiliser.

Étape 2 : Tenue de la réunion

Visite préalable du lieu de la réunion

Si la réunion a lieu en personne, il est recommandé, la veille, pour plus de sécurité, de visiter le lieu convenu pour s'assurer que tout est en place comme prévu, y compris toute disposition spéciale de dernière minute pour les participants souffrant d'un handicap physique.

Recherchez les travaux de construction ou de réparation inattendus qui ont fait en sorte que les couloirs, les rampes, les entrées ou les sorties soient encombrés d'équipement ou de matériaux de construction.

Utilisez des panneaux ou des employés pour rediriger les participants à la réunion si l'équipement ou le matériel ne peut pas être dégagé.

En vérifiant le lieu de la réunion la veille, vous vous assurez de ne pas avoir de surprises le jour de votre événement ou de votre réunion. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, si vous découvrez des problèmes concernant notre bâtiment, comme l'absence d'ascenseur ou un ascenseur nécessaire en panne, vous pouvez consulter, outre votre directeur, Claudia Borda, directrice des installations (Canada) : cborda@ups.com.

Début de la réunion

Si vous vous réunissez en personne, assurez-vous au début de la réunion que les participants connaissent les éléments suivants :

l'endroit où se trouvent les employés désignés pour le soutien en matière d'accessibilité (le cas échéant) et la manière dont ils peuvent être identifiés, par exemple, s'ils portent des badges ou des gilets d'identification, et si une personne a besoin d'un accès spécial en cas d'évacuation, elle peut venir vous parler en privé. Rappelez-vous que vous devriez déjà avoir demandé à l'avance les demandes d'accessibilité en cas d'évacuation, mais il n'est jamais inutile de reconfirmer cette information au début de votre réunion/événement.

Passez en revue les lignes directrices relatives à l'accessibilité des réunions, telles que la nécessité de dégager les allées et de s'identifier lorsque l'on prend la parole ou que l'on pose une question.

Examinez les ressources, les discours ou les présentations qui sont disponibles et qui ont été rendus accessibles sous d'autres formes, selon les dispositions prises à l'avance.

Pauses et conseils supplémentaires :

Veillez à prévoir des pauses dans l'ordre du jour de votre réunion et, pendant ces arrêts, si des rafraîchissements sont proposés, disposez la table de rafraîchissement de manière qu'il y ait de la place pour les personnes en fauteuil roulant ou en scooter ou accompagnées d'animaux d'assistance.

Il faut à tout le moins prévoir de servir de l'eau et s'assurer qu'il y a suffisamment de nourriture pour les personnes de soutien qui accompagnent les participants handicapés.

Lignes directrices pour demander les services de consultants sur l'accessibilité pour les personnes malentendantes

D'abord et avant tout, l'efficacité est une composante essentielle de notre entreprise et de nos communications quotidiennes. Par conséquent, à titre d'employé d'UPS, cadre ou non cadre, si vous estimez que vous pourriez bénéficier des services d'un consultant en matière d'accessibilité, tel que des interprètes en langage des signes pour les malentendants, adressez-vous au superviseur ou au directeur à temps plein de votre service, qui pourra directement consulter ces professionnels en suivant les étapes simples ci-dessous :

- A) Votre superviseur ou directeur à temps plein peut contacter directement la SCO (Société canadienne de l'ouïe) en lui envoyant un courriel à l'adresse interpreting@chs.ca pour lui demander si elle peut assurer des services d'interprétation à une date donnée et pour un certain nombre d'heures. Remarque : quel que soit le service d'UPS qui en fait la demande, il est directement responsable du paiement des services horaires. Par conséquent, assurez-vous que votre service est correctement configuré dans notre application de paiement des factures, Coupa.

- B) Lorsque votre superviseur ou directeur à temps plein envoie un courriel à interpreting@chs.ca pour demander à l'organisation de fournir un interprète pour malentendant, la SCO lui renvoie par courriel un bref questionnaire demandant des précisions afin que toutes les parties soient sur la même longueur d'onde en ce qui concerne la demande en question. Veuillez consulter l'exemple de questionnaire qui sera envoyé au gestionnaire d'UPS pour qu'il le remplisse et le renvoie à la SCO par courrier électronique :

No de réservation : W-00060634-0

Durée du service : 2022-09-08 10 H 30 à 2022-09-08 11 h

Demandeur : Alberto Yllescas, 416 806-3279, ayllescas@ups.com

Personne-ressource du service : Alberto Yllescas, 416 806-3279, ayllescas@ups.com

Lieu : 2900 Steeles Avenue West, Vaughn L4K 3S2 2900 Steeles Avenue West (Guérite)

Type de demande : Formation en cours d'emploi

Nom du consommateur sourd : Sean Smith

Nom(s) du ou des interprètes : Joe Roberston

- C)** Si vous demandez ces services pendant la plage horaire de 9 h à 17 h du lundi au vendredi, la SCO devrait être en mesure de fournir des interprètes rapidement. Si vous demandez ces services en dehors des heures normales d'ouverture, la SCO prend généralement plus de temps pour les obtenir, car la plupart des interprètes préfèrent travailler de 9 h à 17 h du lundi au vendredi. À cet égard, veillez à vous y prendre suffisamment à l'avance. Il est important de noter que ces services peuvent parfois être organisés virtuellement. Demandez à votre représentant de la SCO si des services virtuels en ligne seraient bénéfiques et disponibles.

- D)** Les services de la SCO coûtent généralement entre 80 et 100 \$ l'heure (plus les frais de kilométrage) et ces services peuvent être payés via Coupa, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, et devraient être couverts par UPS Canada dans la plupart des cas. Coordonnées du service de facturation de la SCO : collections@chs.ca et accountsreceivable@chs.ca.

LISTE DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE DU GÉNIE DES BÂTIMENTS ET DES SYSTÈMES (SERVICE DES INSTALLATIONS) D'UPS CANADA

Aperçu

Les exigences en matière d'accessibilité seront respectées pour la plupart des constructions et des travaux de rénovation importants. Il s'agit notamment des exigences suivantes :

Parcours sans obstacle

La plupart des bâtiments prévoiront un parcours sans obstacle dans l'ensemble du bâtiment, par exemple :

- des espaces de virage;
- des dimensions appropriées pour les rampes d'accès;
- des entrées d'immeubles accessibles;
- des aires de dépassement et de repos;
- des largeurs minimales pour les portes et les corridors;
- des ouvre-portes automatiques.

Stationnement et entrées

- Espaces de stationnement accessibles
- Panneaux et marquages au sol appropriés
- Voies accessibles

Toilettes

La plupart des bâtiments auront des toilettes accessibles. Celles-ci seront situées sur un parcours sans obstacle et répondront aux exigences relatives :

- aux barres d'appui;
- à l'affichage;
- aux espaces de virage;
- à la hauteur des comptoirs;

- à la largeur des portes.

Agences de placement canadiennes spécialisées qui ciblent les candidats handicapés

Services d'aide à l'emploi de la Marche des dix sous du Canada (MDSC)

Un organisme national de premier plan qui aide les personnes handicapées à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le conserver. L'organisme offre de l'encadrement professionnel, de l'aide pour la rédaction de curriculum vitae et du jumelage avec des employeurs.

Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT)

Le conseil offre des services d'emploi, de la formation et des partenariats avec les employeurs pour appuyer les pratiques d'embauche inclusives partout au Canada.

SPHERE (Soutien à la Personne Handicapée En Route vers l'Emploi)

Un organisme national qui travaille avec les employeurs et les fournisseurs de services pour promouvoir l'emploi des personnes handicapées.

Jake's House – Organisme de bienfaisance pour l'autisme

Un organisme déterminé à habiliter les employeurs et les personnes neurodivergentes, à créer des milieux de travail qui célèbrent la diversité et favorisent la réussite de tout le monde.

Association canadienne de soutien à l'emploi (ACSE)

Une association nationale membre du secteur de l'aide à l'emploi, qui travaille avec des fournisseurs de services d'emploi, des employeurs et des alliés communautaires afin de favoriser l'inclusion en emploi des personnes en situation de handicap.

Prêts, disponibles et capables (Société canadienne de la trisomie 21)

Une initiative nationale visant à accroître la participation au marché du travail des personnes ayant une déficience intellectuelle. L'initiative est en place dans 20 collectivités au Canada.

Liste de vérification de l'accessibilité pour l'embauche d'une agence externe

1. Qualifications et engagement de l'agence en matière d'accessibilité

- L'agence démontre-t-elle qu'elle connaît les lignes directrices en matière d'accessibilité, comme les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)?
 - L'agence a-t-elle de l'expérience dans la création de contenu inclusif pour les personnes handicapées (visuelles, auditives, cognitives, physiques)?
 - Le personnel est-il formé sur les communications accessibles, le sous-titrage, le texte de remplacement et le langage inclusif?
 - L'agence présente-t-elle des campagnes antérieures qui tenaient compte de l'accessibilité?
 - L'agence désignera-t-elle une personne-ressource qui veillera à la conformité en matière d'accessibilité?
-

2. Accessibilité du contenu des médias sociaux

- Est-ce que toutes les images sont accompagnées de texte de remplacement (ou d'une vidéodescription) sur les plateformes?
 - Les vidéos sont-elles sous-titrées ou accompagnées d'une transcription?
 - Le contenu audio est-il transcrit ou résumé en texte?
 - Les GIF animés ou le contenu en mouvement sont-ils utilisés de façon appropriée et sans éléments clignotants?
 - L'agence s'assure-t-elle d'utiliser un bon contraste des couleurs et des polices de caractères lisibles dans les éléments visuels et infographiques?
 - Un langage clair est-il utilisé de façon uniforme pour la compréhension générale?
-

3. Sensibilisation à l'accessibilité des plateformes et des appareils

- L'agence sait-elle de quelle façon le contenu des médias sociaux interagit avec les lecteurs d'écran et les technologies d'assistance?
- Les campagnes dans les médias sociaux sont-elles conçues pour être compatibles avec les appareils mobiles et les ordinateurs de bureau, assurant ainsi une conception adaptée et accessible?
- L'agence teste-t-elle ses publications avec des outils d'assistance comme les voix hors champ, TalkBack ou les extensions de navigateur?

4. Planification des campagnes et sensibilisation

- Les publics cibles sont-ils examinés pour inclure les personnes handicapées et leurs réseaux?
 - L'agence propose-t-elle des interprètes en ASL ou un sous-titrage en temps réel lors des événements publics ou des diffusions en direct?
 - Le choix des influenceurs ou des partenaires tient-il compte de la représentation inclusive?
 - Les caractéristiques en matière d'accessibilité sont-elles mises en évidence et promues dans le cadre de la campagne?
-

5. Documentation, évaluation et conformité

- L'agence fournira-t-elle de la documentation sur les pratiques d'accessibilité utilisées pour la diffusion de contenu?
 - Les mesures du rendement font-elles l'objet d'un suivi qui tient compte de l'accessibilité (p. ex., commentaires des utilisateurs ayant un handicap)?
 - L'agence effectuera-t-elle des examens de l'accessibilité ou des vérifications du contenu social dans le cadre du cycle de production de rapports?
-

6. Clauses contractuelles à inclure

- L'agence doit intégrer l'accessibilité dans tous les contenus numériques et sociaux qu'elle diffuse.
 - L'équipe des relations publiques de l'agence doit s'assurer que l'offre de sous-titres, de transcriptions et d'autres formats est toujours la même.
 - Il convient d'inclure des clauses de mesures correctives s'il s'avère que le contenu n'est pas accessible après la publication.
-