



Plan d'accessibilité 2023-2026

1^{er} juin 2023

Rapport d'étape 2023-2024

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

(Veuillez noter que ce plan s'applique uniquement aux clients et 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:

- Continuez 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

| | |
|---|-------------------------------------|
| Résumé de Lecture Facile | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| Introduction | 2 |
| Notre Plan | 2 |
| Rétroaction | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| Table des Matières | 5 |
| 1. Général | 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 |
| 2. Sujets Décrites dans la Section 5 de l'ACA | 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 |
| 3. Consultations | 15 |
| 4. Conclusion | 16 |

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/quand 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, une 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 accommodement pour les représentants du service client concernés.
- À partir de 2023, UPS explorer 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.



Rapport d'étape 2023-2024
concernant le Plan d'accessibilité d'UPS
Canada

1^{er} juin 2024

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

Introduction

Notre plan d'accessibilité soumis le 1^{er} juin 2023, ainsi que le présent rapport d'étape, 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 2023 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 2023, 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.
- Nous avons fourni des outils de formation sur le handicap et l'accessibilité aux employés du secteur de la technologie.
- Nous avons révisé notre plan d'évacuation d'urgence pour y inclure des directives à l'intention des personnes handicapées.

- Nous avons éliminé les obstacles à l'accessibilité dans notre processus de candidature et d'embauche en intégrant un énoncé portant particulièrement sur l'accessibilité dans les affichages de postes.
- Nous avons élaboré une fiche de conseils concernant les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité lors des réunions et l'avons distribuée aux employés qui participent régulièrement à des réunions au sein de l'entreprise ou qui les organisent.
- Nous avons élaboré des lignes directrices indiquant quand et comment les employés peuvent demander la présence d'un interprète en langue des signes chez UPS.
- Nous avons créé des communications à l'échelle de l'entreprise pour sensibiliser les employés à l'accessibilité, comme la Journée du chandail rouge et la Semaine nationale de l'accessibilité.
- Nous avons formé le premier comité sur l'accessibilité d'UPS Canada.
- Nous avons poursuivi la mise en œuvre du programme de demandes d'adaptation d'UPS Canada.

Rétroaction

Comme d'habitude, nous restons ouverts aux commentaires sur notre rapport d'étape et sur l'accessibilité chez UPS. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en communiquant avec :

UPS Canada : Siège social

canadaaccessibility@ups.com

1-800-742-5877

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 12 500 employés dont l'objectif est d'« 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 de nos clients et de nos employés sur ce plan ou sur l'accessibilité chez UPS Canada, qui peuvent être soumis de manière anonyme. 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 : 1-800-742-5877
- Poste : 1930 Derry Road East, Mississauga (Ontario) L5S 1E2

Autres formats

Vous pouvez demander d'autres formats de ce plan et une description de notre processus de rétroaction. Pour demander un autre format, veuillez communiquer avec :

UPS Canada : Siège social

canadaaccessibility@ups.com

1-800-742-5877

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

UPS Canada compte plus de 69 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 2023 en ce qui concerne l'environnement bâti :

- En 2024, UPS Canada a révisé ses procédures d'urgence pour y inclure des directives et des indications concernant l'évacuation des personnes handicapées de nos bâtiments. Veuillez consulter les procédures révisées jointes au présent rapport d'étape.
- En 2024, UPS Canada a officiellement examiné les lignes directrices et les caractéristiques relatives à l'accessibilité dans tous les futurs plans d'approvisionnement ou de conception de l'environnement bâti et intégrera également des améliorations en matière d'accessibilité dans toutes les rénovations importantes à venir, lorsqu'il sera jugé pratique de le faire. L'ingénierie des bâtiments et des systèmes créera une liste de vérification de l'accessibilité à suivre pour les constructions futures afin d'assurer une accessibilité maximale. Cette liste comprendra 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.

Emploi

UPS Canada compte actuellement environ 12 500 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 l'accessibilité au sein du secteur de l'emploi depuis le 1^{er} juin 2023 :

- Les mentions relatives à la sensibilité et à la sensibilisation à l'accessibilité font désormais 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 ajoutant ce passage particulier dans toutes ses offres d'emploi, elle plaide 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 2022, nous avons reçu un total de 103 demandes d'adaptation liées à un handicap et 67 ont été approuvées (en totalité ou en partie), soit un taux d'adaptation de 65 %. En 2023, nous avons reçu un total de 120 demandes d'adaptation liées à un handicap et 79 ont été approuvées (en totalité ou en partie), soit un taux d'adaptation de 65,83 %.

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, ainsi qu'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 des trois prochaines années, 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.

En outre, notre équipe informatique a suivi la formation à l'accessibilité ci-dessous :



COURSE ➔ ★★★★★ 4.5 (505) ⋮

WCAG 2.0 Accessibility Standards

Explore WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.0, WCAG design principles and guidelines, and how to participate in WCAG standards.

45m 41s Skillsoft Beginner Dec 2017 by [Jamie Campbell](#)

From Channel: [Web Accessibility](#)



VIDEO ➔ ★★★★★ 3 (1) ⋮

WCAG 2.0

In this video, you will learn about WCAG 2.0 and its purpose.

2m 24s Skillsoft Beginner Dec 2017 by [Jamie Campbell](#)

From Course: [WCAG 2.0 Accessibility Standards](#)

Communication, autre 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 des trois prochaines années, UPS Canada veillera à ce que les renseignements que nous produisons soient rédigés dans un langage clair et à ce que nos 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 2023 concernant les communications en dehors des technologies de l'information et de la communication :

- UPS Canada a élaboré des lignes directrices écrites ou des « 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 élaboré des 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 a créé son premier comité sur l'accessibilité dans le cadre d'une campagne de communication à l'échelle nationale. Vous trouverez ci-joint la campagne de communication.
- Une communication de sensibilisation à l'accessibilité a été diffusée dans tout le pays (Journée du chandail rouge et Semaine nationale de l'accessibilité). Vous trouverez ci-joint les communications.

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.

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 nous efforcerons de recueillir les commentaires de nos clients handicapés.

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

Nous avons consulté des employés handicapés et créé le premier comité sur l'accessibilité d'UPS Canada, composé d'employés alliés des personnes handicapées et d'employés handicapés. Nous reconnaissons que nos employés handicapés sont les experts en matière d'accessibilité et nous voulons nous assurer que ces personnes sont celles qui guident toutes nos initiatives dans ce domaine. Nous avons également consulté la direction de notre service de santé au travail, qui est experte en la matière pour ce qui est des mesures d'adaptation du lieu de travail. Enfin, UPS Canada a également travaillé avec une entreprise externe spécialisée dans l'accessibilité, Left Turn Right Turn, qui l'a aidée à élaborer son plan d'accessibilité et son rapport d'étape.

Rétroaction

Nous avons reçu les commentaires des membres du comité sur l'accessibilité d'UPS Canada et de notre équipe de gestion de la santé au travail par l'intermédiaire de réunions virtuelles et par voie écrite (courriels). Au total, UPS Canada a consulté 16 membres du comité sur l'accessibilité (employés cadres et non cadres) et notre directeur national de la

santé et de la sécurité, qui ont donné leur avis et leur approbation finale concernant les initiatives en matière d'accessibilité prévues pour 2024, comme les communications de sensibilisation à l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise, la Journée du chandail rouge et la Semaine nationale de l'accessibilité. En outre, ces mêmes parties nous ont aidés à approuver et à examiner le déploiement d'autres initiatives en matière d'accessibilité à l'échelle nationale, comme les directives sur la façon de demander les services d'interprètes pour malentendants et sur la façon d'organiser des réunions accessibles au sein d'UPS Canada.

Contraintes et conclusion

En 2023 et en 2024, UPS Canada a dû faire face à des prévisions de volume inférieures à ce qui était attendu, ce qui a eu une incidence directe sur notre recrutement et a entraîné un nombre limité d'embauches. Par conséquent, l'accent a été mis sur le roulement du personnel plutôt que sur le recrutement ciblé de personnes handicapées. Il n'y a donc eu que peu de salons de l'emploi axés sur la diversité et ciblant les employés handicapés. En 2024 et par la suite, une attention particulière sera accordée au recrutement ciblé de personnes handicapées.

En 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.



PCM

Ce PCM est destiné à tous les employés et est transmis à tous les membres de la direction à temps plein aux fins de lecture et de distribution.

La Journée du chandail rouge, la Semaine nationale sur l'accessibilité et les initiatives mises en place chez UPS Canada

PCM

Date de lecture : Lundi, 27 mai 2024

Public cible : Tous les employés

Introduction

Le 1^{er} juin prochain, UPS Canada publiera son premier Rapport sur l'accessibilité qui rend compte de notre processus d'élaboration, de mise en œuvre et d'application des normes d'accessibilité. Ce rapport et notre Comité sur l'accessibilité visent à éliminer les obstacles et à rendre UPS plus inclusif pour tous.

Nous encourageons tous les employés à nous aider à rendre nos milieux de travail accessibles à tous. C'est pourquoi, **le**

29 mai, nous soulignerons la **Journée du chandail rouge pour promouvoir l'action sur l'accessibilité et l'inclusion**.

Points principaux

- La Journée du chandail rouge a lieu le mercredi de la Semaine nationale sur l'accessibilité qui se tient du 26 mai au 1^{er} juin.
- Nous porterons le rouge lors de la Journée du chandail rouge afin de manifester notre solidarité et montrer notre soutien aux personnes qui vivent avec des handicaps et à leurs familles, célébrer les réalisations des personnes en situation d'handicap et nous engager à aider à créer une société pleinement accessible et inclusive.
 - N'hésitez pas à nous envoyer les photos que vous prendrez durant la journée, à upscanadacomm@ups.com.
- L'accessibilité doit s'inscrire dans notre culture au quotidien. Voici des mesures à prendre pour s'assurer que nos installations demeurent sécuritaires et inclusives :
 - Afin d'assurer la sécurité des employés, surtout lors de situations d'urgence, familiarisez-vous avec le plan d'évacuation de votre édifice qui comprend un plan pour aider les employés handicapés pendant une situation d'urgence.
 - Si un employé pourrait avoir besoin d'aide en cas d'urgence en raison d'un handicap permanent ou temporaire, son équipe de direction doit lui fournir une information personnalisée sur les interventions

en cas d'urgence. Par exemple, comment un employé :

- en fauteuil roulant peut sortir d'un bâtiment en toute sécurité en cas d'incendie;
 - ayant une incapacité auditive, qui ne peut pas entendre un signal d'alarme, sera informé en cas d'urgence;
 - ayant une incapacité visuelle reconnaîtra et s'orientera dans les sorties de secours;
 - ayant une incapacité invisible, comme un problème cardiaque qui l'empêche d'utiliser les escaliers, pourra évacuer un bâtiment en cas d'urgence.
- Parlez avec votre équipe de direction si vous avez besoin d'aide lors d'une situation d'urgence.
 - La direction est tenue de mettre en place les mesures d'accessibilité à prendre dans le cadre du plan d'évacuation de l'édifice.
 - La direction doit mettre en œuvre des mesures d'adaptation appropriées pour les employés ayant un handicap.
 - Veuillez consulter les lignes directrices ci-jointes :
 - [Lignes directrices pour tenir des réunions accessibles](#)
 - [Lignes directrices pour demander les services de consultants sur l'accessibilité pour les personnes malentendantes](#)

Conclusion

Nous voulons créer des milieux de travail qui sont inclusifs et accessibles pour tous. C'est pourquoi nous continuerons de

travailler à rendre notre organisation plus accessible pour les personnes ayant un handicap.

Veillez communiquer avec Jason Arblaster, directeur de la santé et de la sécurité au travail, à jarblaster@ups.com, si vous avez des questions sur les plans d'évacuation.

Renseignements exclusifs et confidentiels de United Parcel Service.
L'utilisation et la distribution de ces renseignements sont strictement réservées au personnel autorisé.

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, veillez 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, veillez 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 : 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.

Enfin, si vous avez d'autres questions ou si vous rencontrez un problème pour lequel vous avez besoin d'aide afin de vous assurer que la réunion d'UPS est accessible à tous, vous pouvez également contacter Alberto Yllescas, directeur du HRBP et président du Comité sur l'accessibilité pour le Canada, pour obtenir des conseils supplémentaires :

ayllescas@ups.com. Merci.

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 SCH par courrier électronique :

N° 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, veuillez 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.



Communiqué

Ce communiqué est transmis à tous les employés du segment des petits colis d'UPS Canada qui sont détenteurs d'une adresse de courriel UPS.

Devenez membre du Comité consultatif sur l'accessibilité d'UPS Canada

Quoi de neuf?

UPS Canada est à la recherche d'**environ 15 employés qui s'intéressent aux questions d'accessibilité** ou qui sont atteints d'un handicap ou touchés par des obstacles à l'accessibilité, pour participer à son tout premier **Comité consultatif sur l'accessibilité**.

Le comité jouera un rôle important dans les efforts que nous déploierons pour améliorer l'accessibilité pour nos employés et clients handicapés.

En quoi consiste le travail du comité?

Le comité participera à des discussions et à des consultations, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement canadien sur l'accessibilité*, afin de :

- cerner les obstacles à l'accessibilité dans notre réseau, nos installations et nos centres d'activités opérationnelles pour nos employés et clients atteints d'un handicap; et
- fournir des conseils, faire des recommandations et donner de la rétroaction aux cadres supérieurs au sujet de l'accessibilité chez UPS Canada, ainsi que les progrès réalisés en vue de l'améliorer.

Engagement des membres et lignes directrices :

- Les membres du comité se réuniront au moins quatre fois par année, à raison de deux heures par rencontre.
- Les membres du comité se réuniront et effectueront les tâches liées au comité pendant les heures normales de travail.
- Les membres du comité doivent participer à toutes les réunions et siéger sur le comité pendant un an, à compter d'avril 2024.

Qui peut devenir membre du comité?

- Tout employé permanent (syndiqué ou non, membre de la direction ou non, et à temps plein ou partiel).
- Le comité sera présidé par un membre de la haute direction d'UPS Canada.
- Les employés qui s'intéressent aux questions d'accessibilité ou qui sont atteints d'un handicap ou touchés par des obstacles à l'accessibilité, sont fortement encouragés à soumettre leur candidature.

Comment se fera la sélection des membres du comité?

- Les employés intéressés à faire partie du comité doivent soumettre leur nom, numéro d'employé, lieu de travail et poste occupé à Alberto Yllescas, directeur du HRBP pour le Canada, d'ici le 5 avril 2024, au plus tard, à ayllescas@ups.com.
- Le service HRBP communiquera avec les employés sélectionnés.

Renseignements exclusifs et confidentiels de United Parcel Service.
L'utilisation et la distribution de ces renseignements sont strictement réservées au personnel autorisé.