



La Société Canadian Tire Limitée Plan d'accessibilité pluriannuel

Qui est Canadian Tire?

Aux fins du présent plan d'accessibilité, « Canadian Tire » signifie La Société Canadian Tire Limitée et sa famille d'entreprises comprenant les Services Financiers Canadian Tire Limitée, la Banque Canadian Tire, l'Immobilière Canadian Tire Limitée, Mark's / L'Équipeur, FGL Sports Itée (FGL), la Division pétrolière de Canadian Tire et PartSource. Canadian Tire désigne également tout successeur ou filiale des entreprises mentionnées ci-dessus.¹

Contexte

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a été adoptée en 2005, avec l'objectif de rendre l'Ontario complètement accessible aux personnes handicapées d'ici 2025. Pour l'atteinte de cet objectif, les entreprises qui fournissent des produits et services à la population de l'Ontario doivent se conformer à certaines normes d'accessibilité dans cinq domaines : (1) Service à la clientèle, (2) Information et communications, (3) Emploi, (4) Transport et (5) Conception des espaces publics.

Canadian Tire s'engage à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées ainsi qu'à fournir ses produits et services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. En 2012, nous avons mis en œuvre une Politique de service à la clientèle accessible assurant aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos produits et services et à leurs avantages, aux mêmes endroits et de la même manière que les autres clients.

Le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* (RNAI), qui relève de la LAPHO et comprend les quatre autres normes d'accessibilité, nous oblige à établir, à mettre en œuvre, à maintenir et à documenter un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant notre stratégie pour la prévention et la suppression des obstacles aux personnes handicapées en vertu des exigences du RNAI.

Les normes d'accessibilité suivantes s'appliquent à Canadian Tire en vertu de la LAPHO :

1. Exigences générales
2. Information et communications
3. Emploi

¹ Les magasins Canadian Tire ainsi que certains magasins Mark's / L'Équipeur et de FGL appartiennent à des marchands indépendants ou franchisés et sont exploités par eux. Les postes d'essence Canadian Tire sont exploités sous licence par des détaillants indépendants. En tant qu'entrepreneurs indépendants, ces marchands, franchisés et détaillants sont tenus par les lois applicables d'adopter leur propre plan d'accessibilité, lequel doit être conforme au présent plan.

4. Conception des espaces publics

Conformément au RNAI, Canadian Tire :

- établira, examinera et mettra à jour ce plan d'accessibilité;
- affichera ce plan d'accessibilité sur le site Web public de Canadian Tire à www.canadiantire.ca;
- fournira ce plan d'accessibilité, sur demande, dans un format accessible;
- réexaminera et mettra à jour ce plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

But

Le but de ce plan d'accessibilité consiste à tracer les grandes lignes de la stratégie de Canadian Tire visant à prévenir et à supprimer les obstacles qui nous empêchent de répondre aux exigences courantes et futures établies en vertu du RNAI.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Exigences générales

Formation

Notre engagement :

Notre engagement consiste à mettre en œuvre un processus assurant que tous les employés, bénévoles, entrepreneurs tiers qui fournissent des produits, des services et des installations au nom de Canadian Tire, et les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de Canadian Tire se voient fournir une formation appropriée sur les exigences du RNAI et sur le *Code des droits de la personne de l'Ontario* en ce qui a trait aux personnes handicapées, et reçoivent cette formation dans les plus brefs délais possibles.

Action prévue :

En plus de la formation offerte à nos employés dans le cadre de la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle*, nous fournirons aussi à nos employés, aux bénévoles et aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'entreprise et autres membres du personnel qui fournissent des produits, des services ou des installations au nom de Canadian Tire une formation sur les exigences du *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* et sur le *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes handicapées. Cette formation sera fournie de la manière la plus appropriée aux tâches de chaque personne.

La formation complète est fournie à nos employés, aux bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'entreprise et aux autres membres du personnel depuis le 1^{er} janvier 2015. Pour atteindre cet objectif :

- nous mettons au point un contenu de formation approprié;
- nous fournissons une formation complète aux employés, aux bénévoles et aux autres qui devront participer;
- nous tenons un dossier de la formation fournie contenant les dates de formation et le nombre de personnes qui l'ont reçue;
- nous veillons à ce que la formation comprenne de façon continue tout changement apporté aux politiques établies.

Kiosques libre-service

Notre engagement :

Notre engagement consiste à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées ainsi qu'à fournir des produits et services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Actions :

Chaque fois que nous aurons à concevoir, à fournir ou à acquérir des kiosques libre-service à compter du **1^{er} janvier 2014**, nous en assurerons l'accessibilité pour les personnes handicapées. Nous veillerons à ce que tous les employés concernés par l'obtention ou l'acquisition soient au courant de la nécessité de prendre en considération les caractéristiques d'accessibilité au moment de choisir un kiosque libre-service approprié.

Normes d'information et de communications

Notre engagement :

Notre engagement consiste à ce que l'information et les communications de l'entreprise soient accessibles aux personnes handicapées. Nous ajouterons de nouvelles exigences d'accessibilité à la norme d'information et de communications afin d'assurer que nos systèmes et plateformes d'information et de communications soient accessibles et fournis dans des formats accessibles selon les besoins des personnes handicapées.

Actions :

1. Procédures d'urgence, plans d'accessibilité ou information sur la sécurité publique

Depuis le **1^{er} janvier 2012**, l'information sur la sécurité publique préparée par Canadian Tire est mise à la disposition du public dans un format accessible ou au moyen de supports de communication appropriés, sur demande et dans les plus brefs délais possibles.

2. Sites et contenu Web accessibles

Pour assurer que tous nos sites Web et tout le contenu publié sur ces sites depuis le 1^{er} janvier 2012 sont accessibles, nous améliorons en continu nos actifs numériques afin qu'ils soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA.

3. Commentaires

Les commentaires concernant la manière dont Canadian Tire fournit des produits et services aux personnes ayant un handicap peuvent être fournis en remplissant le formulaire de rétroaction, en envoyant un courriel au magasin (le formulaire et l'adresse de courriel peuvent être obtenus au comptoir du service à la clientèle) ou en s'adressant directement à un gérant en devoir.

4. Formats accessibles et supports de communication

Pour répondre à une demande de format accessible ou de supports de communication :

- nous en discuterons avec la personne qui a fait la demande afin de déterminer le format ou le type de support convenant à ses besoins d'accessibilité;
- nous fournirons l'information demandée le plus rapidement possible;
- s'il y a un coût, l'information sera fournie au coût normal.

Normes d'emploi

Notre engagement :

Notre engagement consiste à utiliser des pratiques d'emploi équitables et accessibles susceptibles d'attirer et de retenir les personnes handicapées. Cela implique d'assurer l'accessibilité à tous les stades du cycle d'emploi.

Actions :

Les mesures suivantes sont en vigueur depuis le **1^{er} janvier 2012** :

1. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Dans les situations où nous savons qu'une adaptation est nécessaire pour un employé handicapé, des renseignements personnalisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail sont fournis à l'employé dès que possible si de tels renseignements sont requis compte tenu de la nature du handicap de l'employé. Les interventions d'urgence personnalisées prévues sont les suivantes :

- Communication avec le directeur et le personnel de sécurité responsables de l'employé, moyennant le consentement de l'employé et selon ses besoins;
- Examen et évaluation continus et périodiques du maintien de l'accessibilité.

2. Mesures générales de recrutement

Nous aviserons les employés et le public de la disponibilité d'adaptation pour les postulants handicapés dans le processus de recrutement, notamment :

- Examen et, au besoin, modification des politiques et des procédures de recrutement existantes;
- Mention de la disponibilité d'adaptation pour les personnes handicapées dans les offres d'emploi.

3. Recrutement, évaluation et sélection

Lorsque les postulants seront invités individuellement à participer au processus d'évaluation ou de sélection, nous les aviserons que des adaptations sont disponibles sur demande pour le matériel et les procédures à utiliser au cours du processus d'évaluation ou de sélection :

- Examen et, au besoin, modification des politiques et des procédures de recrutement existantes;
- Si un postulant sélectionné demande une adaptation, discutez-en avec lui et fournissez-lui l'adaptation désirée en tenant compte de ses besoins d'accessibilité.

4. Avis aux postulants choisis

Dans le processus d'offre d'emploi, nous informerons les postulants choisis de nos politiques sur l'adaptation pour les employés handicapés, notamment :

- Examen et, au besoin, modification des politiques et des procédures de recrutement existantes;
- Insertion aux lettres d'offre d'emploi de l'avis concernant la politique sur l'adaptation de Canadian Tire pour les employés handicapés.

5. Mention des processus de soutien aux employés

Nous informerons tous les employés de nos politiques de soutien aux employés handicapés, par exemple l'offre d'adaptation selon le handicap et les besoins d'accessibilité de l'employé. Ces politiques sont notamment les suivantes :

- Informer les employés actuels et nouveaux des politiques de soutien aux employés handicapés de Canadian Tire;
- Fournir le plus rapidement possible les informations de cette section au nouvel employé;
- Informer les employés des changements aux politiques existantes sur l'adaptation au travail en ce qui a trait aux handicaps.

6. Formats accessibles et supports de communication pour les employés

Sur demande d'un employé handicapé, nous lui fournirons les formats accessibles et les supports de communication suivants :

- Renseignements nécessaires pour effectuer son travail;
- Renseignements généralement accessibles aux employés sur le lieu de travail.

Pour respecter cet engagement, nous en discuterons avec l'employé afin de déterminer quel format accessible ou support de communication sera approprié.

7. Plans d'adaptation individualisés et documentés et processus de retour au travail

Nos processus existants comprennent une marche à suivre d'adaptation pour les employés handicapés et pour leur retour au travail après une absence associée à leur handicap.

Nous examinerons les processus existants et vérifierons s'ils comprennent une méthode pour la mise au point de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés, si de tels plans sont nécessaires.

Nous nous assurerons que le processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés comprenne les éléments suivants conformément aux dispositions du RNAI :

- La manière dont l'employé qui demande l'adaptation peut participer à l'élaboration du plan;
- La méthode utilisée pour évaluer l'employé sur une base individuelle;
- Notre processus pour demander une évaluation par une ressource médicale ou autre expertise extérieure, aux frais de Canadian Tire, pour nous aider à déterminer si une adaptation est possible et comment nous devrions procéder;
- Les mesures à prendre pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;
- La fréquence des révisions et des mises à jour des plans d'adaptation individualisés, et la façon de procéder;
- Si une adaptation individualisée est refusée, la façon dont les motifs du refus seront communiqués à l'employé;
- Les moyens utilisés pour fournir un plan d'adaptation individualisé dans un format qui tienne compte des besoins d'accessibilité de l'employé compte tenu de son handicap;
- Si des plans d'adaptation individualisés sont établis, s'assurer qu'ils comprennent les éléments suivants :
 - Renseignements personnalisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail;
 - Tout renseignement sur les formats accessibles et les supports de communication qui ont été fournis ou organisés, de manière à procurer à l'employé :
 - les renseignements nécessaires pour effectuer son travail;
 - les renseignements généralement accessibles aux employés sur le lieu de travail;
- toute autre adaptation qui doit être fournie à l'employé.

8. Gestion du rendement, perfectionnement et réaffectation

Nous tiendrons compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés ainsi que des plans d'adaptation individualisés :

- en utilisant notre processus de gestion du rendement en ce qui a trait aux employés handicapés;
- en offrant le perfectionnement et l'avancement à nos employés handicapés;
- en réaffectant nos employés handicapés.

Pour remplir ces obligations, nous examinerons, évaluerons et, au besoin, modifierons les politiques, procédures et pratiques existantes de manière à assurer la conformité au RNIA.

Conception des espaces publics

En construisant des espaces publics ou en apportant des modifications majeures à des espaces publics existants, nous nous conformerons aux normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics.

Renseignements additionnels

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le plan d'accessibilité, ou pour obtenir un exemplaire du présent plan en format accessible, veuillez communiquer avec Canadian Tire par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : Anglais : 1 800 387-8803
 Français : 1 800 565-3356

Par courriel : customerservice@cantire.com

Par la poste : Veuillez envoyer vos commentaires et questions à l'adresse postale suivante :

C.P. 2000, succursale Main,
Welland (Ontario) L3B 5S3