

# Apple Canada

## Politique et plan d'accessibilité

1. Politique d'accessibilité d'Apple Canada
2. Plan d'accessibilité pluriannuel d'Apple Canada
3. Annexes
  - A. Plan d'évacuation individuel en cas d'urgence

# Politique d'accessibilité d'Apple Canada

## Déclaration d'engagement

Apple Canada s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Apple Canada s'engage à traiter les personnes handicapées de manière à leur permettre de préserver leur dignité et leur indépendance. Apple Canada croit à l'intégration et s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées dans les meilleurs délais. Pour ce faire, Apple Canada éliminera les obstacles à l'accessibilité et travaillera en amont pour les prévenir, et se conformera aux exigences en matière d'accessibilité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) ainsi que des lois provinciales et fédérales du Canada.

## Service à la clientèle

Apple Canada déploie tous les efforts raisonnables afin d'offrir à chaque client les mêmes chances d'accéder aux biens, aux services et aux installations d'Apple Canada, de les utiliser ou d'en tirer parti, en prenant notamment les mesures suivantes :

**Dispositifs et kiosques d'assistance** – Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance lorsqu'elles accèdent aux biens, aux services ou aux installations d'Apple Canada. Elles peuvent aussi utiliser les dispositifs d'assistance fournis avec les produits Apple (voir la page <https://www.apple.com/ca/fr/accessibility/>) ou offerts sur une base individuelle selon la boutique ou le bureau. Apple Canada ne tient pas de kiosques libre-service, mais elle s'efforce de rendre ses appareils accessibles à toutes les personnes handicapées.

**Chiens-guides et animaux d'assistance** – Les personnes handicapées pourront accéder aux locaux d'Apple Canada avec leur chien-guide ou leur animal d'assistance, à moins que la loi l'interdise ou que l'animal semble dangereux.

**Aidants** – Si une personne handicapée est accompagnée d'un aidant, Apple Canada veillera à ce que tous deux puissent accéder à ses locaux. Si l'espace ou la disponibilité des sièges empêchent la personne handicapée et son aidant de s'asseoir ensemble, Apple Canada déploiera tous les efforts raisonnables pour tenter de trouver une solution. Si des renseignements confidentiels doivent être échangés, l'aidant pourrait avoir à signer un accord de non-divulgateion.

**Renseignements pour les urgences** – Apple Canada fournira les renseignements relatifs à l'accessibilité en cas d'urgence sur demande. Advenant une interruption temporaire des services utilisés par les clients ayant un handicap, Apple Canada s'efforcera d'en informer sa clientèle à l'avance en affichant des avis dans des endroits bien en vue ou en les publiant sur son site web, en communiquant avec les clients qui ont un rendez-vous durant la période d'interruption, en avisant verbalement les clients au moment de leur prise de rendez-vous, ou en ayant recours à toute autre méthode raisonnable.

## Emploi

Apple Canada s'engage à mettre en place des mesures d'accommodement raisonnable pour les employés et les candidats ayant des handicaps, y compris les suivantes :

**Recrutement et embauche** – Apple Canada propose des mesures d’accommodement aux candidats afin de leur permettre de participer à l’ensemble du processus de demande d’emploi. Elle avise les candidats que des mesures d’accommodement peuvent être mises en place durant le recrutement et à l’embauche.

**Mesures d’accommodement pour les employés** – Apple Canada avise ses employés qu’elle propose des mesures d’accommodement raisonnable pour leur permettre d’accomplir leurs tâches.

**Interventions d’urgence en milieu de travail** – Au besoin, Apple Canada fournira de l’information personnalisée sur les interventions d’urgence aux employés handicapés pour les aider à faire face à une situation d’urgence (voir l’Annexe A).

## Formation

Apple Canada s’engage à former ses employés sur l’accessibilité et les droits de la personne, y compris sur les Normes d’accessibilité intégrées de l’Ontario (NAI) et le Code des droits de la personne de l’Ontario (CDPO). Elle forme les nouveaux employés dès leur embauche et offre une formation continue à son personnel existant. Apple Canada tient un registre de la formation offerte.

## Information et communication

**Formats accessibles** – Apple Canada s’engage à communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Sur demande, elle fournira des renseignements, y compris le présent document, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication.

**Sites web** – Apple Canada s’efforce en tout temps de respecter les Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau A, conformément aux lois en matière d’accessibilité de l’Ontario.

**Commentaires** – Apple Canada offre de nombreuses options de rétroaction adaptées pour les personnes ayant un handicap. Les clients peuvent transmettre leurs commentaires par courriel au [accessibility@apple.com](mailto:accessibility@apple.com), en écrivant à l’adjoint régional au 120 Bremner Blvd, Suite 1600, Toronto (Ontario), M5J 0A8, en appelant au 1-800-263-3394, ou en discutant avec un employé du service à la clientèle d’Apple Canada. Les employés peuvent faire parvenir leurs commentaires à leur directeur, aux ressources humaines ou au service HR HelpLine.

# Plan d’accessibilité pluriannuel d’Apple Canada

Le Plan d’accessibilité pluriannuel d’Apple Canada présente les stratégies et les actions mises en œuvre pour cibler, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées dans les programmes, services et installations d’Apple Canada, de sorte à accroître l’accessibilité de ceux-ci. Il présente également en détail la stratégie qu’emploie Apple Canada pour se conformer aux exigences d’accessibilité de l’Ontario, soit la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario.

Dans le cadre de son engagement en matière d’accessibilité, Apple Canada a pour objectif d’implanter des normes qui faciliteront la création de programmes, de services et de milieux de travail accessibles qui permettent la pleine participation des personnes ayant un handicap. Ce document décrit les mesures qu’Apple Canada a entreprises ou entreprendra afin de cibler, d’éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

Conformément aux normes, Apple Canada révisera et mettra à jour son plan annuellement, puis le publiera sur son site web afin que les employés et le public puissent le consulter.

Ce plan d'accessibilité comprend :

- Les initiatives qui ont été mises en œuvre de 2012 à 2016, et de 2017 au moment de la publication (1<sup>er</sup> juin 2018).
- Les mesures qu'Apple Canada entreprendra en 2018 et au cours des prochaines années afin de cibler, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

## Initiatives mises en œuvre de 2012 à 2017

Le projet a été lancé en 2011. Les parties appropriées avaient la responsabilité de veiller à respecter la LAPHO. En 2012, Apple Canada a créé sa politique sur les normes d'accessibilité ainsi que son plan d'accessibilité aux services à la clientèle et les a publiés à l'interne ainsi que pour le grand public (consultez la page <http://www.apple.com/ca/contact/>). Des formats accessibles ont été offerts pour tenir compte de divers handicaps. En 2015, la politique sur les normes d'accessibilité et le plan d'accessibilité aux services à la clientèle ont été combinés pour former un seul document divisé en sections intitulé Politique et plan d'accessibilité.

### Service à la clientèle

Les mesures suivantes ont été mises en œuvre afin d'offrir à chaque client les mêmes chances d'accéder aux biens, aux services et aux installations d'Apple Canada, de les utiliser ou d'en tirer parti :

**Dispositifs et kiosques d'assistance** – En 2012, Apple a publié sa politique sur les normes d'accessibilité et son plan d'accessibilité aux services à la clientèle pour informer les clients qu'ils pouvaient utiliser leurs propres appareils pour accéder aux biens, aux services ou aux installations d'Apple Canada. Apple a également dirigé les clients vers son site web sur l'accessibilité pour les renseigner sur l'utilisation des produits Apple. Les appareils Apple sont dotés de multiples fonctionnalités et formats d'accessibilité intégrés (consultez la page <http://www.apple.com/ca/fr/accessibility>). Apple Canada ne tient pas de kiosques libre-service, mais elle s'efforce de rendre ses appareils accessibles à toutes les personnes handicapées.

**Chiens-guides et animaux d'assistance** – En 2012, Apple a publié sa politique sur les normes d'accessibilité et son plan d'accessibilité aux services à la clientèle pour informer les clients qu'ils pouvaient être accompagnés d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance.

**Aidants** – En 2012, Apple a publié sa politique sur les normes d'accessibilité et son plan d'accessibilité aux services à la clientèle pour informer les clients qu'ils pouvaient être accompagnés d'un aidant.

**Renseignements pour les urgences** – De 2012 à 2015, les renseignements pour les urgences ont été mis à jour afin que les boutiques et les bureaux puissent afficher une copie papier de leurs voies d'évacuation et de leurs sorties de secours. Les directeurs ont accès aux plans et aux procédures d'urgence et peuvent les partager sur demande à l'aide d'un appareil portable ou dans un autre format accessible. Les boutiques ont reçu le guide de planification des évacuations d'urgence de la National Fire Prevention Association pour les aider à planifier l'évacuation des personnes handicapées. Les clients doivent être mis au courant de toute interruption temporaire des services.

### Emploi

Apple Canada a pris les mesures suivantes pour veiller à ce que les employés et les candidats bénéficient de mesures d'accommodement raisonnable :

**Recrutement et embauche** – Apple Canada avise les candidats qu'elle peut offrir des mesures d'accommodement au cours du processus de recrutement et d'embauche dans les offres d'emploi, les invitations à des événements de recrutement et les entrevues téléphoniques de présélection, ainsi qu'après l'embauche par l'intermédiaire de l'intranet d'Apple.

**Interventions d'urgence en milieu de travail** – De 2012 à 2015, les directeurs d'Apple Canada et l'équipe Environnement, santé et sécurité d'Apple ont travaillé avec les employés afin de concevoir des plans d'intervention d'urgence individuels. En 2015, les modèles de plans d'intervention d'urgence individuels ont été mis à jour (voir l'Annexe A).

**Mesures d'accommodement pour les employés** – En 2017, Apple Canada a lancé une politique de retour au travail et d'accommodement comprenant un Plan d'accommodement individuel ainsi que le processus pour le mettre sur pied (disponible sur l'Intranet et par l'intermédiaire d'une formation). L'adresse courriel [accomrecordsCAN@apple.com](mailto:accomrecordsCAN@apple.com) a été créée pour faciliter la rétention et le suivi des demandes d'accommodement.

## Formation

En 2012, une formation sur l'accessibilité et les droits de la personne (y compris sur les NAI et le CDPO) a été donnée à tous les employés du Canada qui fournissent des services au public (à l'exception des employés du Québec). En 2015, tous les employés canadiens ont suivi une formation (offerte en français pour les employés du Québec) sur l'accessibilité et les droits de la personne (y compris sur les NAI et le CDPO). Les employés doivent suivre la formation sur l'accessibilité et les droits de la personne (y compris sur les NAI et le CDPO) tous les deux ans.

## Information et communication

**Formats accessibles** – En 2012, Apple Canada a publié sa politique sur les normes d'accessibilité et son plan d'accessibilité aux services à la clientèle pour informer les personnes handicapées que de l'information était disponible en formats accessibles. Apple Canada continue de mettre des formats accessibles à la disposition des clients et des employés, avec ses propres produits ou non.

**Sites web** – Apple Canada s'est toujours efforcée de respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA, conformément aux lois en matière d'accessibilité de l'Ontario.

**Commentaires** – En 2012, Apple Canada a publié les différentes manières de transmettre des commentaires, notamment par courriel à [accessibility@apple.com](mailto:accessibility@apple.com), en écrivant à l'adjoint régional au 120, Bremner Blvd, Suite 1600, Toronto (Ontario), M5J 0A8, en appelant au 905 425 0146, ou en discutant avec un employé du service à la clientèle d'Apple Canada. Par l'intermédiaire de politiques et de formations, les employés ont été informés qu'ils peuvent transmettre tout commentaire concernant leur emploi à leur directeur, aux ressources humaines ou au service HR HelpLine.

## Conception des espaces publics

En 2017, Apple Canada a évalué les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics; elle continue de veiller à ce que les tables de service répondent à ces normes.

## Stratégies et actions planifiées entre 2018 et 2020

Apple Canada dispose d'un groupe de travail interfonctionnel qui se réunit périodiquement pour évaluer les efforts en matière d'accessibilité. Ce groupe de travail examinera les étapes qu'Apple a franchies pour améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. La politique et le plan seront révisés annuellement au besoin.

### Service à la clientèle

Apple examinera annuellement le soutien qu'elle offre aux clients afin de leur garantir une amélioration et une accessibilité continues.

### Emploi

Un sous-groupe de travail recueillera régulièrement les commentaires des ressources humaines et des directeurs à propos de l'efficacité de la nouvelle politique et des nouveaux processus. Il évaluera la politique et les processus et y apportera toutes les modifications nécessaires.

**Interventions d'urgence en milieu de travail** – L'équipe Environnement, santé et sécurité continuera de collaborer avec les directeurs d'Apple pour concevoir des plans d'intervention d'urgence individuels.

### Information et communication

Les représentants d'Apple continueront de répondre aux commentaires des clients et des employés portant sur l'accessibilité.

Apple Canada continuera de chercher à respecter Règles pour l'accessibilité des contenus Web. D'ici 2021, elle évaluera annuellement sa progression vers le niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0.

### Formation

La formation sur l'accessibilité et les droits de la personne (y compris sur les NAI et le CDPO) continuera d'être obligatoire pour les nouveaux employés de toutes les provinces. Ceux-ci devront encore suivre une formation (y compris sur les NAI et le CDPO) tous les deux ans. Apple Canada cherchera des moyens d'améliorer la formation et de la mettre à jour à l'aide de nouveau contenu et de nouveau matériel.

### Autre

Si des obstacles à l'accessibilité sont repérés pendant la mise en œuvre des diverses activités de ce plan pluriannuel, Apple Canada fera appel aux parties appropriées afin de les éliminer dans les meilleurs délais.

## ANNEXE A



# Plan d'évacuation individuel en cas d'urgence

Ce document contient des procédures de planification et des dispositions pour les employés qui ont besoin d'assistance lors d'une urgence.

Consignes :

Ce document doit être rempli lors d'une réunion entre le directeur, l'employé et le représentant de l'équipe Environnement, santé et sécurité d'Apple.

Document préparé par :	
Date :	

Signature du directeur :	
Date :	

Signature de l'employé :	
Date :	

Date à laquelle ce plan sera passé en revue :	

## Employé ayant besoin d'assistance

Boutique ou bureau :	
Nom de l'employé :	
Nature de l'assistance requise : (Vous n'avez pas à fournir de renseignements précis sur le diagnostic)	
Emplacement du point de refuge ou de rassemblement :	
Précisions sur l'assistance supplémentaire requise : (À remplir à la fin de l'évaluation)	
Précisions sur la procédure que l'employé doit suivre en cas d'urgence : (À remplir à la fin de l'évaluation)	

## Dispositions à prendre pour la boutique ou le bureau

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S. O.	
Des dispositifs d'alerte adaptés au handicap de l'employé sont-ils installés? (Veuillez fournir des précisions dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les dispositifs d'alerte permettront-ils à l'employé d'être avisé d'une urgence en tout temps et partout sur le site?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'employé a-t-il besoin d'un appareil ou d'un affichage adapté à son handicap pour donner l'alarme?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Est-il nécessaire d'utiliser un appareil pour joindre ou localiser l'employé en cas d'urgence (p. ex. une radio)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le réseau d'incendie et les systèmes spéciaux mis en place ont-ils été entretenus conformément au programme de maintenance?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S. O.	
Existe-t-il un endroit destiné au rangement ou au chargement des systèmes spéciaux? (Veuillez fournir des précisions dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Si l'employé doit être accompagné d'un animal d'assistance, celui-ci connaît-il l'alarme? Des dispositions ont-elles été prises pour assurer sa sécurité en cas d'urgence?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne dispose-t-elle de dispositifs d'assistance ou d'appareils pour évacuer les lieux par elle-même? (Veuillez fournir des précisions dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Moyens d'évacuation

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S. O.	
Les voies d'évacuation et les cadres de portes sont-ils assez hauts et larges pour assurer la sécurité de l'employé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les voies d'évacuation sont-elles dotées d'un éclairage d'urgence suffisant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les voies d'évacuation sont-elles munies d'enseignes de sorties de secours que l'employé peut voir et comprendre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les voies d'évacuation et les sorties sont-elles toujours exemptes d'objets qui pourraient les encombrer ou les rendre plus étroites?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les voies d'évacuation mènent-elles toutes à un endroit sécuritaire à l'intérieur (point de refuge) ou à l'extérieur du bâtiment?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S. O.	
La distance à parcourir pour se rendre dans un lieu sécuritaire est-elle acceptable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les planchers des voies et des escaliers d'évacuation sont-ils en bon état?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'employé peut-il facilement ouvrir les portes et utiliser les sorties de secours?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Des rampes ont-elles été installées dans les escaliers de secours si l'employé en a besoin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Y a-t-il des points de refuge pouvant être utilisés dans la boutique, le bureau ou le centre commercial? (Veuillez fournir des précisions dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Est-il possible d'évacuer la personne du point de refuge au besoin? (Veuillez fournir des précisions dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Y a-t-il un ascenseur d'urgence pour faciliter l'évacuation? (Veuillez en indiquer l'emplacement dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne peut-elle supporter de mauvaises conditions météorologiques (neige, vent, pluie, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Planification en cas d'urgence

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S. O.	
Le plan d'urgence de la boutique ou du bureau a-t-il été révisé et mis à jour pour refléter tous les changements récents?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S. O.	
Les numéros de téléphone des personnes à contacter et des services d'urgence locaux sont-ils à jour dans le bureau ou la boutique?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Y a-t-il un point de rassemblement désigné pour attendre de l'aide? (Veuillez fournir des précisions dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Directives et formation

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S. O.	
L'employé sait-il comment déclencher l'alarme en cas d'urgence?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'employé sait-il où trouver les dispositifs d'alarme ou l'information d'urgence (téléavertisseur, braille, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'employé sait-il comment interpréter les sirènes, signaux et appareils d'urgence et y réagir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'employé sait-il comment trouver les sorties de secours et se rendre au point de rassemblement à partir de toutes les sorties de secours?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les personnes responsables en cas d'incendie connaissent-elles les procédures à suivre pour assurer la sécurité de l'employé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le personnel ou les personnes responsables en cas d'incendie ont-ils besoin d'une formation supplémentaire? (Veuillez fournir des précisions dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cette formation a-t-elle été donnée? (Veuillez indiquer la date dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S. O.	
L'employé a-t-il besoin d'une formation supplémentaire? (Veuillez fournir des précisions dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cette formation a-t-elle été donnée? (Veuillez indiquer la date dans le champ Plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	