

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 des personnes en cas d'urgence

Politique d'accessibilité d'Apple Canada

Énoncé de l'engagement organisationnel

Apple Canada est déterminée à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Apple Canada est déterminée à traiter les personnes handicapées de manière à ce qu'elles conservent leur dignité et leur indépendance. Apple Canada croit à l'intégration et est déterminée à répondre aux besoins des personnes handicapées dans les meilleurs délais. Pour ce faire, Apple Canada éliminera et préviendra les obstacles à l'accessibilité et se conformera aux exigences en matière d'accessibilité en vertu de la Loi de 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 de veiller à ce que les clients aient les mêmes possibilités d'obtenir les biens ou les services d'Apple Canada, de les utiliser et d'en tirer profit et prend, entre autres, les mesures suivantes :

Dispositifs et kiosques d'assistance – Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance lorsqu'elles accèdent aux biens et aux services d'Apple Canada. Les personnes handicapées peuvent également utiliser des dispositifs d'assistance fournis à l'aide des produits Apple (consulter <http://www.apple.com/ca/fr/accessibility/>) ou offerts sur une base individuelle selon la boutique ou le bureau. Apple Canada ne tient pas de kiosque libre-service, mais s'efforce de rendre tous ses appareils accessibles pour les personnes handicapées.

Chiens-guides et animaux d'assistance – Les clients avec un handicap qui sont accompagnés d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance pourront avoir accès aux sites d'Apple Canada accompagnés de leur animal à moins que la loi l'interdise ou que l'animal semble porter menace à la sécurité.

Personnes de confiance – Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de confiance, Apple Canada veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux. Il pourrait arriver que la disponibilité de l'espace et des sièges empêche le client et la personne de confiance de s'asseoir côte à côte. Dans un tel cas, Apple Canada fera tous les efforts raisonnables pour tenter de trouver une solution. Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être échangés, un accord de non-divulgence pourrait être requis pour la personne de confiance.

Renseignements pour les urgences – Apple Canada fournira les renseignements relatifs à l'accessibilité en cas d'urgence sur demande. Dans l'éventualité d'une interruption temporaire des installations ou des services utilisés par les clients ayant un handicap, Apple Canada émettra à l'avance un avis d'interruption, là où il est possible de le faire, en affichant des avis dans des endroits bien en vue dans les locaux ou en les publiant sur le site Web d'Apple Canada; en communiquant avec les clients qui ont un rendez-vous durant la période d'interruption; en avisant verbalement les clients lorsqu'ils prennent rendez-vous ou font une réservation; en ayant recours à toute autre méthode raisonnable.

Emploi

Apple Canada est déterminée à proposer des mesures d'accommodement raisonnable aux employés et aux candidats aux prises avec des handicaps, dont :

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. Apple Canada avise les candidats que des mesures d'accommodement peuvent être prises durant le recrutement et à l'embauche.

Mesures d'accommodement pour l'employé – 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 pour aider un employé atteint d'un handicap en cas d'urgence. Voir l'Annexe A.

Formation

Apple Canada s'est engagée à former ses employés sur l'accessibilité et les droits de la personne (y compris les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario « NAI » et le Code des droits de la personne de l'Ontario « CDPO »).

Apple Canada forme les nouveaux employés à l'embauche et offre une formation continue à son personnel. Apple Canada maintient des dossiers sur la formation offerte.

Information et communication

Formats accessibles – Apple Canada s'engage à communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Sur demande, Apple Canada fournira de l'information, y compris cette Politique et ce Plan, en formats accessibles ou avec un soutien à la communication.

Sites Web – Apple Canada s'efforce continuellement 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 atteintes d'un handicap. Les clients peuvent envoyer leurs commentaires par courriel à l'adresse accessibility@apple.com, en communiquant avec l'adjoint régional, en écrivant au 120 Bremner Blvd, Suite 1600, Toronto, Ontario, M5J 0A8, en composant le 905 425 0146, ou en discutant avec un employé du service à la clientèle d'Apple Canada. Les employés peuvent fournir leurs commentaires en communiquant avec leur directeur, avec les ressources humaines ou avec le service HR HelpLine.

Plan d'accessibilité pluriannuel d'Apple Canada

Le Plan d'accessibilité pluriannuel d'Apple Canada décrit les stratégies et les actions mises en œuvre pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées dans les programmes, services et installations d'Apple Canada, et en améliorer l'accessibilité. Le plan présente également en détail la stratégie qu'emploie Apple Canada pour se conformer aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario, c'est-à-dire à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Dans le cadre de son engagement en matière d'accessibilité, Apple Canada a pour objectif d'implanter des normes qui aideront à créer des programmes, des services et des milieux de travail accessibles, permettant la participation entière des personnes handicapées. Ce document décrit les mesures qu'Apple Canada a entreprises ou entreprendra pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles aux 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 y accéder.

Ce plan d'accessibilité comprend :

- Des initiatives qui ont été mises en œuvre en 2012, 2013, 2014 et 2015 au moment de la publication (décembre 2015).
- Des mesures qu'Apple Canada entreprendra en 2016 et au-delà pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles aux personnes handicapées.

Initiatives terminées de 2012 à 2015

Le projet a été lancé en 2011, et les parties appropriées avaient la responsabilité de garantir la conformité à la LAPHO. En 2012, Apple Canada a créé la politique sur les normes en matière d'accessibilité ainsi que le plan d'accessibilité aux services à la clientèle et les a publiés à l'interne et à l'externe pour le public. Consultez <http://www.apple.com/ca/fr/contact/>. Des formats accessibles ont été offerts pour tenir compte des diverses incapacités. En 2015, la politique sur les normes en matière d'accessibilité et le plan d'accessibilité aux services à la clientèle ont été regroupés pour former un seul document (Politique et plan d'accessibilité) divisé en sections.

Service à la clientèle

Les mesures suivantes ont été mises en place pour que tous les clients puissent obtenir, utiliser et profiter des biens et services d'Apple Canada :

Dispositifs et kiosques d'assistance – En 2012, Apple a publié sa politique sur les normes en matière d'accessibilité et son plan d'accessibilité aux services à la clientèle pour que les clients sachent qu'ils peuvent utiliser leurs propres appareils pour accéder aux biens et aux services d'Apple Canada. Apple a également dirigé des clients vers son site Web sur l'accessibilité pour leur donner plus d'informations sur l'utilisation des produits Apple. Les appareils d'Apple disposent de multiples options et formats intégrés favorisant l'accessibilité. Consultez www.apple.com/ca/fr/accessibility/. Bien qu'Apple Canada n'ait pas de kiosque libre-service, elle s'efforce continuellement de rendre ses appareils accessibles à toutes les personnes handicapées.

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

Personnes de confiance – En 2012, Apple a publié la politique sur les normes en matière d’accessibilité et le plan d’accessibilité aux services à la clientèle pour faire savoir aux clients qu’ils pouvaient être accompagnés d’une personne de confiance.

Informations en cas d’urgence – De 2012 à 2015, l’information en cas d’urgence a été révisée afin que les boutiques et les bureaux affichent une copie papier à jour des voies d’évacuation et des 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 d’un autre format accessible, selon le cas. Les boutiques ont reçu le guide de planification des évacuations d’urgence de la National Fire Prevention Association comme ressource pour les aider à planifier les évacuations pour les personnes handicapées. Les clients doivent être mis au courant de toute interruption temporaire de services pour les installations ou les 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’il est possible de prendre des mesures d’accommodement au cours du processus de recrutement et d’embauche.

Interventions d’urgence en milieu de travail – De 2012 à 2015, les directeurs d’Apple Canada et l’équipe de respect de l’environnement et de sécurité d’Apple ont travaillé avec les employés afin de concevoir des plans d’intervention d’urgence individuels. En 2015, les modèles des plans d’intervention d’urgence individuels ont été mis à jour. Voir l’Annexe A.

Formation

En 2012, une formation sur l’accessibilité et les droits de la personne (y compris les NAI et le CDPO) a été donnée à tous les employés du Canada qui fournissent des services au public (à l’exception du Québec). En 2015, tous les employés canadiens ont suivi une formation (avec une version en français au Québec) sur l’accessibilité et les droits de la personne (y compris les NAI et le CDPO). Les employés doivent suivre la formation sur l’accessibilité et les droits de la personne (y compris 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 en matière d’accessibilité et son plan d’accessibilité aux services à la clientèle pour que les personnes handicapées sachent que de l’information est disponible en formats accessibles. Apple Canada continue d’offrir aux clients et aux employés des formats accessibles, que ce soit à l’aide de ses propres produits ou d’autres outils.

Sites Web – Apple Canada s’est toujours efforcée de répondre aux exigences des 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 d’envoyer des commentaires. Les clients peuvent notamment écrire à l’adresse accessibility@apple.com, communiquer avec l’adjoint régional en écrivant au 120 Bremner Blvd, Suite 1600, Toronto, Ontario, M5J 0A8, composer le 905 425 0146, ou discuter avec un employé du service à la clientèle d’Apple Canada. Les employés ont été informés à l’aide de politiques et de formations qu’ils peuvent transmettre tout commentaire concernant leur emploi à leur directeur, aux ressources humaines ou au service HR Helpline.

Stratégies et actions planifiées entre 2016 et 2020

Apple Canada dispose d'un groupe de travail interfonctionnel qui se réunit périodiquement pour évaluer les efforts en matière d'accessibilité. Le groupe de travail examinera les étapes qu'Apple a entreprises 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 garantir une amélioration et une accessibilité continues pour ses clients.

Emploi

Embauche accessible – apple.ca sera mis à jour pour comprendre une adresse courriel AccommodationRequestsCAN@apple.com afin que les candidats potentiels puissent soumettre des demandes de mesures d'accommodement et en apprendre davantage sur les options d'accommodement. Une fois sélectionnés pour évaluation, les candidats pourraient travailler directement avec leur personne-ressource en recrutement.

Mesures d'accommodement pour l'employé – Apple Canada publiera une politique pour le retour au travail et les accommodements que les employés pourront consulter sur l'intranet. Un sous-groupe de travail recueillera régulièrement les commentaires des ressources humaines et des directeurs concernant l'efficacité de la nouvelle politique et des nouveaux processus. Le sous-groupe évaluera et effectuera tout changement à la politique et aux processus selon les besoins.

Interventions d'urgence en milieu de travail – L'équipe responsable de l'hygiène du milieu et de la sécurité d'Apple 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 au sujet de l'accessibilité.

Apple Canada continuera de s'efforcer de suivre la norme sur l'accessibilité des sites Web. Apple évaluera annuellement son progrès vers le respect du niveau AA des règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 d'ici 2021.

Formation

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

Conception des espaces publics

Apple Canada évaluera si les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics s'appliquent à Apple Canada. Si c'est le cas, elle s'efforcera de s'y conformer d'ici le 1^{er} janvier 2017.

Autre

Comme Apple Canada met en œuvre diverses activités dans le cadre de son plan pluriannuel, si des barrières à l'accessibilité sont décelées, Apple Canada fera appel aux parties appropriées afin d'éliminer ces dernières en temps opportun.

ANNEXE A



Plan d'évacuation des personnes en cas d'urgence

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

Consignes :

Ce plan sera terminé lors d'une réunion entre le directeur, l'employé et le représentant de l'équipe du respect de l'environnement et de la sécurité.

Document préparé par :	
Date :	

Signature du directeur :	
Date :	

Signature de l'employé :	
Date :	

Date à laquelle ce plan sera passé en revue :	

Entreprise individuelle

Boutique ou bureau :	
Nom de l'employé :	
Nature de l'assistance requise : (Remarque : Apple ne nécessite pas d'information diagnostique précise)	
Emplacement du point de refuge ou de rassemblement :	
Détails de l'assistance supplémentaire requise : (Remplir à la fin de l'évaluation)	
Détails de la procédure que les personnes doivent suivre en cas d'urgence : (Remplir à la fin de l'évaluation)	

Dispositions pour la boutique ou le bureau

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S/O	
Est-ce que des dispositifs d'alerte en cas d'urgence appropriés au handicap de la personne sont installés? (Veuillez l'indiquer dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les dispositifs d'alerte en cas d'urgence feront-ils en sorte que la personne soit avisée d'une urgence en tout temps et partout sur le site?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne nécessite-t-elle un appareil ou une signalisation appropriés à son handicap pour donner l'alarme?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Est-il nécessaire de faire appel à des dispositifs pour rejoindre ou localiser la personne en cas d'urgence? (c.-à-d. radio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S/O	
Le système d'alarme incendie a-t-il été entretenu, et des dispositions particulières ont-elles été prises conformément au programme d'entretien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Existe-t-il un endroit dédié au rangement ou au chargement des dispositions particulières? (Veuillez l'indiquer dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Un animal d'assistance est-il nécessaire? L'animal est-il familier avec l'alarme? Des dispositions ont-elles été prises pour son bien-être en cas d'urgence?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne dispose-t-elle de moyens personnels d'assistance ou de dispositifs pour procéder à sa propre évacuation? (Veuillez l'indiquer dans le champ du 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 porte sont-ils d'une hauteur et d'une largeur sécuritaires pour la personne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les voies d'évacuation sont-elles dotées d'un éclairage suffisant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les voies d'évacuation sont-elles munies d'une signalisation de sortie de secours facile à voir et à interpréter pour la personne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les voies d'évacuation et les sorties sont-elles libres d'objets qui pourraient les encombrer ou en réduire la largeur en tout temps?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S/O	
Les voies d'évacuation mènent-elles toutes vers un endroit sécuritaire à l'intérieur (point de refuge) ou à l'extérieur du bâtiment?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La distance à parcourir pour atteindre un lieu sécuritaire est-elle acceptable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La surface des planchers des voies et des escaliers d'évacuation est-elle en bon état?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne peut-elle ouvrir facilement les portes et sorties de secours?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Des rampes ont-elles été installées dans les escaliers de secours si la personne en a besoin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Y a-t-il des points de refuge utilisables dans la boutique ou le centre d'achat? (Veuillez l'indiquer dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Peut-on évacuer la personne du point de refuge si nécessaire? (Veuillez indiquer de quelle façon dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Y a-t-il un ascenseur pour faciliter l'évacuation? (Veuillez en indiquer l'emplacement dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne peut-elle supporter de mauvaises conditions météorologiques extérieures? (c.-à-d. 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"/>	
Les numéros de téléphone des contacts locaux et des services d'urgence de la boutique ou du bureau sont-ils à jour?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Y a-t-il un point de rencontre désigné pour attendre de l'aide? (Veuillez le noter dans le champ du 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	
La personne sait-elle comment déclencher l'alarme en cas d'urgence?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne sait-elle où trouver les dispositifs d'alarme ou l'information d'urgence? (téléavertisseur, braille, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne sait-elle comment interpréter les sirènes, signaux et appareils d'urgence et y réagir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne sait-elle 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"/>	

Question	Réponse (veuillez cocher)			Plan d'action
	Oui	Non	S/O	
Les agents de secours en cas d'incendie connaissent-ils les procédures à suivre pour garder la personne en sécurité en cas d'urgence?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le personnel ou les agents de secours en cas d'incendie ont-ils besoin d'une formation supplémentaire? (Si oui, veuillez l'indiquer dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cette formation a-t-elle été effectuée? (Veuillez indiquer la date dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La personne requiert-elle une formation supplémentaire? (Veuillez l'indiquer dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cette formation a-t-elle été effectuée? (Veuillez indiquer la date dans le champ du plan d'action)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	