

# Politique et plan d'accessibilité d'Apple Canada

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 aux personnes ayant un handicap. Elle s'engage également à les traiter d'une manière leur permettant de préserver leur dignité et leur autonomie. Apple Canada croit en l'intégration et s'engage à répondre aux besoins des personnes ayant un handicap dans les meilleurs délais. Pour ce faire, elle éliminera les obstacles à l'accessibilité et travaillera en amont à les prévenir, et se conformera aux exigences prévues par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et les lois provinciales et fédérales en vigueur au Canada.

### Service à la clientèle

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

**Dispositifs et kiosques d'assistance** – Les personnes ayant un handicap peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance lorsqu'elles accèdent aux biens, services et installations d'Apple Canada. Elles peuvent aussi employer les dispositifs d'assistance intégrés aux produits Apple, contacter l'Assistance Apple via SignTime (voir [www.apple.com/ca/fr/accessibility/](http://www.apple.com/ca/fr/accessibility/)) ou recevoir du soutien individuel, selon la boutique ou le bureau où elles se trouvent. Apple Canada ne tient pas de kiosques libre-service, mais s'efforce de rendre ses appareils accessibles à toute personne en situation de handicap.

**Chiens-guides et animaux d'assistance** – Les personnes ayant un handicap peuvent accéder aux locaux d'Apple en compagnie d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, sauf si la loi l'interdit ou que l'animal semble dangereux.

**Personnes aidantes** – Si une personne ayant un handicap est accompagnée d'une personne aidante, Apple Canada veillera à ce que toutes deux puissent accéder à ses locaux. Si l'espace ou la disponibilité des sièges empêchent les deux personnes de s'asseoir ensemble, Apple Canada déploiera tous les efforts raisonnables pour trouver une solution. Si des renseignements confidentiels doivent être échangés, la personne aidante pourrait avoir à signer une entente de confidentialité.

**Renseignements pour les urgences** – Apple Canada fournira sur demande les renseignements relatifs aux situations d'urgence en format accessible. Advenant une

interruption temporaire des services utilisés par les personnes ayant un handicap, Apple Canada s'efforcera d'en informer cette 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 personnes ayant un rendez-vous prévu durant la période d'interruption, en avisant verbalement la clientèle au moment de sa prise de rendez-vous, ou en recourant à tout autre moyen raisonnable.

## Emploi

Apple Canada s'engage à mettre en place des mesures d'accommodement raisonnable pour le personnel et les personnes candidates ayant un handicap, y compris les suivantes :

**Recrutement et embauche** – Apple Canada propose des mesures d'accommodement aux personnes candidates pour qu'elles puissent participer à l'ensemble du processus, et les avise que des mesures d'accommodement peuvent être mises en place durant le recrutement et à l'embauche.

**Mesures d'accommodement pour le personnel** – Apple Canada avise les membres de son personnel 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 membres du personnel ayant un handicap pour les aider advenant une situation d'urgence (voir l'annexe A).

## Formation

Apple Canada s'engage à former l'ensemble de son personnel 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. Elle forme les membres du personnel dès leur embauche et offre une formation continue au personnel déjà en place. Apple Canada tient un registre de la formation offerte et suivie.

## Information et communication

**Formats accessibles** – Apple Canada s'engage à communiquer avec les personnes ayant un handicap en tenant compte de leur handicap. Des ressources, comme les guides d'utilisation en braille et les modèles VPAT (Voluntary Product Accessibility Templates), sont disponibles en tout temps sur [support.apple.com/fr-ca/accessibility](https://support.apple.com/fr-ca/accessibility). Sur demande, Apple Canada fournira des renseignements, y compris le présent document, dans des formats accessibles ou au moyen d'aides à la communication.

**Sites web** – Apple Canada s'efforce en tout temps de respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 de niveau AA, conformément aux lois en matière d'accessibilité de l'Ontario.

**Commentaires** – Apple Canada offre aux personnes ayant un handicap de nombreuses options pour donner de la rétroaction. La clientèle peut transmettre ses commentaires en envoyant un courriel à [accessibility@apple.com](mailto:accessibility@apple.com), en écrivant à l'adjointe ou l'adjoint régional au 120, boul. Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8, en téléphonant au 1 800 263-3394, ou encore en s'adressant au personnel d'Apple Canada qui travaille directement avec la clientèle. Les membres du personnel peuvent faire parvenir leurs commentaires à leur gestionnaire, aux ressources humaines ou à l'équipe interne People Support.

# 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 reconnaître les obstacles à l'accessibilité dans les programmes, services et installations d'Apple, les éliminer et les prévenir en amont, de manière à accroître l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap. Il décrit également la stratégie qu'emploie Apple Canada pour se conformer 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 facilitant 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 mises ou mettra en place pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap.

Conformément aux normes, Apple Canada révisera et mettra à jour son plan régulièrement et le publiera sur son site web, afin que les membres de son personnel et le public puissent le consulter.

Ce plan d'accessibilité comprend :

- Les initiatives menées à bien entre 2017 et 2023, et celles instaurées en 2024 jusqu'au moment de la publication (février 2024).
- Les mesures qu'Apple Canada prendra en 2024 et dans les années à venir pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap.

## Initiatives menées à bien entre 2017 et 2023

Le projet a été lancé en 2011, et les parties concernées ont été sollicitées pour évaluer la conformité aux exigences de la LAPHO. En 2012, Apple Canada a créé sa Politique sur les normes en matière d'accessibilité et son Plan d'accessibilité aux services à la clientèle, et les a publiés sur ses sites interne et externe (voir [www.apple.com/ca/fr/contact/](http://www.apple.com/ca/fr/contact/)). Des formats accessibles ont été proposés pour tenir compte de divers handicaps. En 2015, la Politique sur les normes en matière d'accessibilité et le Plan d'accessibilité aux services à la clientèle ont été combinés pour former un seul document, intitulé Politique et plan d'accessibilité et divisé en sections distinctes.

**Service à la clientèle** – Les appareils Apple intègrent une multitude de fonctionnalités et formats d'accessibilité. Pour en savoir plus sur des fonctionnalités comme VoiceOver, AssistiveTouch, Accès guidé, Commande vocale, Contrôle de sélection et Voix personnelle, consultez [www.apple.com/ca/fr/accessibility](http://www.apple.com/ca/fr/accessibility). Apple Canada ne tient pas de kiosques libre-service, mais s'efforce de rendre ses appareils accessibles à toute personne en situation de handicap.

**SignTime** – En 2022, Apple Canada a lancé SignTime, un service d'aide au magasinage et d'assistance technique en langue des signes.

**Chiens-guides et animaux 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, dans lesquels elle confirme que la clientèle peut être accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance.

**Personnes aidantes** – En 2012, Apple a publié sa Politique sur les normes en matière d’accessibilité et son Plan d’accessibilité aux services à la clientèle, dans lesquels elle confirme que la clientèle peut être accompagnée d’une personne aidante.

**Renseignements pour les urgences** – Les renseignements pour les urgences sont régulièrement mis à jour afin que les boutiques et les bureaux puissent afficher une copie papier de leurs voies d’évacuation et sorties de secours. Les gestionnaires ont accès aux plans et procédures d’urgence et peuvent les transmettre 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, qui les aide à prévoir l’évacuation des personnes ayant un handicap. La clientèle doit être prévenue de toute interruption temporaire des services.

## Emploi

Apple Canada a pris les mesures suivantes pour que les membres de son personnel et les personnes candidates bénéficient de mesures d’accommodement raisonnable :

**Recrutement et embauche** – Apple Canada avise les personnes candidates que des mesures d’accommodement sont à leur disposition au cours du processus de recrutement et d’embauche; cette information est fournie dans les offres d’emploi, dans les invitations aux événements de recrutement et aux entrevues téléphoniques de présélection et, après l’embauche, dans l’intranet d’Apple.

**Interventions d’urgence en milieu de travail** – Les gestionnaires d’Apple Canada et l’équipe responsable de l’environnement, la santé et la sécurité chez Apple ont travaillé avec les membres du personnel à la conception de plans individuels d’intervention en cas d’urgence. En 2015, les modèles de plans individuels d’intervention en cas d’urgence ont été mis à jour (voir l’annexe A).

**Mesures d’accommodement pour le personnel** – En 2017, Apple Canada a fait connaître, sur son intranet et dans une formation, la version mise à jour de sa politique de retour au travail et d’accommodement, qui comprend un Plan d’accommodement individuel et le processus à suivre pour le mettre sur pied. L’adresse courriel [accomrecordsCAN@apple.com](mailto:accomrecordsCAN@apple.com) a été créée pour faciliter le suivi et la conservation des demandes d’accommodement.

## Formation

En 2012, la formation sur l’accessibilité et les droits de la personne (avec volets sur les NAI et le Code des droits de la personne de l’Ontario) a été mise en place pour le personnel qui fournit des services au public, dans toutes les provinces à l’exception du Québec. En 2015, cette formation a été étendue à l’ensemble du personnel de toutes les provinces (y compris le Québec, dans une version française). Elle doit être suivie 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, qui confirment à la clientèle ayant un handicap que de l’information en formats accessibles peut être fournie. Apple Canada continue d’offrir à sa clientèle et à son personnel de l’information en différents formats accessibles, au moyen de ses produits ou d’autres outils.

**Sites web** – Apple Canada s’efforce en tout temps 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** – Apple Canada a informé sa clientèle qu’elle dispose de nombreuses options pour donner de la rétroaction, notamment en envoyant un courriel à [accessibility@apple.com](mailto:accessibility@apple.com), en écrivant à l’adjointe ou l’adjoint régional au 120, boul. Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8, en téléphonant au 1 800 263-3394, ou encore en s’adressant au personnel d’Apple Canada qui travaille directement avec la clientèle. Par ailleurs, il est mentionné dans les politiques et formations d’Apple que les membres du personnel peuvent transmettre leurs commentaires liés à l’emploi à leur gestionnaire, aux ressources humaines ou à l’équipe People Support.

## 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 ses tables de service répondent à ces normes.

## Stratégies et actions planifiées entre 2024 et 2027

Apple Canada a formé un groupe de travail interfonctionnel qui se réunit périodiquement pour évaluer les efforts de la société en matière d’accessibilité. Ce groupe examinera les étapes qu’Apple a franchies dans l’amélioration de l’accessibilité pour les personnes ayant un handicap. La politique et le plan seront révisés et mis à jour au besoin.

## Service à la clientèle

Apple évaluera périodiquement le soutien qu’elle offre à sa clientèle afin de lui garantir une amélioration et une accessibilité continues.

## Emploi

Un sous-groupe de travail recueillera régulièrement les commentaires reçus par les ressources humaines et les gestionnaires à propos de l’efficacité des processus d’accessibilité et d’accommodement d’Apple. Il révisera la politique et les processus et y apportera les modifications nécessaires.

Interventions d’urgence en milieu de travail – L’équipe responsable de l’environnement, la santé et la sécurité continuera de travailler avec les gestionnaires d’Apple à la conception de plans individuels d’intervention en cas d’urgence selon les besoins.

## Information et communication

Les représentants et représentantes d’Apple continueront de répondre aux commentaires de la clientèle et du personnel portant sur l’accessibilité.

Apple Canada continuera de suivre les Règles pour l’accessibilité des contenus Web et de s’y adapter.

## Formation

La formation sur l'accessibilité et les droits de la personne (avec volets sur les NAI et le Code des droits de la personne de l'Ontario) continuera d'être obligatoire pour chaque nouvelle recrue, partout au pays. Il faudra toujours la suivre tous les deux ans. Apple Canada évaluera comment elle peut améliorer et mettre à jour le contenu et le matériel de sa formation.

## Autre

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

ANNEXE A

# Plan individuel d'évacuation en cas d'urgence

Juin 2023 • Version 4 • Mondial

*Janvier 2024*

# À qui s'adresse ce formulaire?

Un plan individuel d'évacuation en cas d'urgence (le plan) est un plan de secours personnalisé, pensé pour quelqu'un qui pourrait avoir de la difficulté à sortir d'un bâtiment pour se rendre en lieu sûr sans assistance.

Ce document aide à définir les risques qui pourraient empêcher une personne de sortir de façon sécuritaire, et à établir les mesures nécessaires pour assurer sa sécurité en cas d'évacuation. Ces plans sont principalement créés pour les personnes présentant une caractéristique susceptible de réduire leur capacité à quitter un édifice :

- Utilisation d'un fauteuil roulant
- Mobilité réduite (peut inclure les personnes enceintes)
- Besoins visuels
- Besoins auditifs
- Certains troubles de santé mentale
- Certains problèmes de santé
- Handicap temporaire, par exemple une jambe cassée

*Les mesures décrites dans le plan doivent être communiquées à l'équipe d'intervention d'urgence de la boutique ou à l'équipe médicale externe (s'il y a lieu), ainsi qu'aux personnes responsables de faciliter l'évacuation (une accompagnatrice, par exemple). Vous devez obtenir le consentement de la personne concernée avant de transmettre des renseignements à son sujet.*

Les plans doivent être révisés tous les 12 mois; il faut aussi le faire lorsque survient un changement important dans la situation d'une personne.

## Procédure d'évacuation pour **(nom de la personne)** :

Énumérez, étape par étape, les instructions en cas d'évacuation (à partir du déclenchement de l'alarme ou de l'avis d'évacuation) :

1	
2	
3	
4	
5	

Question	Oui	Non	S. O.	Notes
La personne a-t-elle reçu un exemplaire du plan final?				
Est-ce que les personnes responsables de faciliter l'évacuation savent quel type d'assistance elles devront offrir?				
Ce plan a-t-il été testé?				

<b>Plan préparé par</b>	Nom du/de la gestionnaire
<b>Date de révision</b>	

Question	Oui	Non	S. O.	Notes
Connaissez-vous le plan d'évacuation et le chemin vers les points de rassemblement?				
Avez-vous de la difficulté à repérer ou à reconnaître les panneaux de sortie de secours ou les alarmes d'incendie?				
Pouvez-vous ouvrir les portes sans assistance? Avez-vous essayé d'ouvrir chacune des portes des sorties d'urgence?				
Est-ce que la distance entre la boutique et les points de rassemblement vous pose problème?				
Avez-vous besoin d'un ascenseur d'évacuation ou d'un autre type d'assistance pour évacuer les lieux?				
En présence d'un incendie ou d'une autre situation d'urgence, auriez-vous de la difficulté à donner l'alarme?				
Est-ce que certains éléments (ex. : escaliers) entravent vos déplacements?				
Utilisez-vous un fauteuil roulant ou un autre appareil d'aide à la mobilité?				
Pouvez-vous rejoindre les points de rassemblement sans aide, peu importe où vous vous trouvez dans l'édifice?				
Si vous avez un animal d'assistance, reconnaît-il les alarmes? Que faut-il faire pour assurer sa sécurité en cas d'urgence?				
Avez-vous besoin d'assistance en situation de stress intense? <i>Décrivez comment la personne réagit dans ces circonstances.</i>				
Présentez-vous une épilepsie photosensible ou une autre sensibilité sensorielle pouvant être déclenchée par la lumière ou les sons produits dans une situation d'urgence?				

# Évaluation des besoins

Pour en savoir plus sur les mesures à prendre, consultez [ehs.apple.com](https://ehs.apple.com).