



POLITIQUES ET PROCÉDURES RELATIVES AUX RESSOURCES HUMAINES

Date initiale de publication : 1 ^{er} janvier 2017	OBJET : Règlement – Politique sur les normes d’accessibilité intégrées
1 ^{re} révision : 2 ^e révision : 3 ^e révision : 4 ^e révision : 5 ^e révision :	Section : Service des RH
Approuvé par : Louisa Furtado, VP RH Ontario et Santé et Sécurité	Date : 1 ^{er} janvier 2017
	<ul style="list-style-type: none">➤ Intranet – Politiques et procédures relatives aux RH <u>DISTRIBUTION :</u> <ul style="list-style-type: none">➤ Tous les membres de la gestion et les employés prof.➤ Tous les employés en adm. et de soutien➤ Tous les tableaux d’affichage des unités de négociation➤ Tous les internes et les tiers

Information et communication, emploi, service à la clientèle et espaces publics

Table des matières

1. Objet.....	2
2. Énoncé d’engagement.....	2
3. Portée.....	3
4. Définitions.....	3
5. Dispositions générales.....	5
6. Norme de service à la clientèle	6
7. Norme d’information et de communication.....	9
8. Norme d’emploi	9
9. Espaces publics.....	11
10. Responsabilités particulières.....	12
11. Application	14
12. Pour plus de renseignements.....	14

1. Objet

Dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »), toutes les organisations des secteurs public et privé doivent respecter certaines normes d'accessibilité prévues par la réglementation. La présente politique met en œuvre le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (« RNAI ») dans les domaines de l'emploi, de l'information et de la communication, du service à la clientèle et des espaces publics applicables à Metro Ontario inc. et Metro Ontario Pharmacies Itée (collectivement « Metro » ou l'« Entreprise »), conformément au *Règlement 191/11* de l'Ontario.

Formats accessibles

Le présent document est disponible en d'autres formats sur demande. Ce document peut être consulté à www.metro.ca ou www.foodbasics.ca, ou vous pouvez nous joindre sans frais à 1-877-763-7374 pour demander un exemplaire dans un format qui tient compte de l'invalidité d'une personne. Metro et son personnel, ainsi que ses clients handicapés, peuvent convenir du format à utiliser.

2. Énoncé d'engagement

Metro s'engage à fournir des produits et des services de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Cet engagement est intégré dans la mesure du possible et permet aux personnes handicapées de profiter des mêmes produits et services, dans le même lieu et de manière semblable à ceux des autres clients. Metro appuie l'inclusion complète et en temps opportun des personnes handicapées, comme il est établi dans la LAPHO et dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « Code »).

Metro s'engage à utiliser des pratiques équitables envers chaque employé par rapport à son emploi et envers chaque client par rapport aux services, sans discrimination, et s'engage également à ce que ces personnes fassent l'objet d'une adaptation au besoin, conformément aux dispositions du *Code*, de la LAPHO et du *Règlement*.

APPLICATION DE LA POLITIQUE

La présente politique s'applique à tous les employés et clients de Metro qui ont droit aux protections établies dans la LAPHO dans le cadre de leurs interactions avec Metro, comme il est indiqué en détail ci-après.

DÉFINITION DE HANDICAP

Selon la LAPHO, « handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Par ailleurs, Metro déploie tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des clients et des employés handicapés en temps opportun.

MOYENS DE PARVENIR AUX OBJECTIFS D'ACCESSIBILITÉ DE METRO

La présente politique, les politiques connexes et le *Plan d'accessibilité pluriannuel* de Metro Ontario inc. décrivent les stratégies et les mesures en vue de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de respecter les exigences découlant de la LAPHO et de son *Règlement*.

FORMATS ACCESSIBLES

Tous les documents mentionnés précédemment sont disponibles en formats accessibles sur demande.

3. Portée

La présente politique est rédigée conformément au *Règlement* et porte sur la façon dont l'Entreprise réalise l'accessibilité en respectant les exigences du *Règlement*. Elle présente une orientation générale que l'Entreprise devrait suivre pour offrir des supports en matière d'accessibilité aux Ontariens ayant un handicap.

Les exigences du *Règlement* pour l'Entreprise comprennent les quatre sections suivantes :

- l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour et la documentation du *Plan d'accessibilité pluriannuel* (le « *Plan* ») qui décrit la stratégie de l'Entreprise pour prévenir et éliminer les obstacles et respecter les exigences découlant du *Règlement*;
- l'intégration des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de la procurement ou l'acquisition de produits, de services ou d'installations;
- la formation du personnel;
- d'autres exigences applicables particulières dans le cadre des normes d'information et de communication, d'emploi, de service à la clientèle et d'espaces publics (la norme relative au Transport relevant du *Règlement* ne s'applique pas à Metro).

4. Définitions

Voici une liste de définitions par ordre alphabétique qui se trouvent dans la présente *Politique* :

Adaptation : s'entend d'une disposition spéciale ou d'une aide apportée afin que les personnes handicapées puissent participer aux expériences accessibles aux personnes qui ne sont pas handicapées. L'adaptation peut varier selon les besoins uniques de la personne.

Aide à la mobilité : s'entend d'un appareil utilisé pour faciliter le transport, en position assise, d'une personne handicapée.

Aide médicale : s'entend d'un appareil fonctionnel, y compris sans s'y limiter, des appareils respiratoires et des bouteilles d'oxygène portatives.

Appareils d'aide à la mobilité : s'entend d'une canne, d'une marchette, d'un fauteuil roulant, d'une mobylette ou d'un appareil similaire.

Communication : s'entend de l'interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

Employé : s'entend d'une personne qui a un contrat de service avec Metro.

Entretien des espaces publics : s'entend des activités destinées à maintenir les espaces publics existants et les éléments de ces espaces en bon état de fonctionnement ou pour restaurer les espaces ou les éléments à leur condition originale, par exemple par la peinture ou des réparations mineures.

Format prêt à l'emploi : s'entend d'un format électronique ou numérique qui facilite la conversion à un format accessible.

Formats accessibles : peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, les formats en gros caractères, les enregistrements audio et électroniques, en braille et en d'autres formats pouvant être utilisés par les personnes handicapées.

Inconvertible : lorsqu'il n'est pas possible de convertir techniquement des informations ou des communications, et aussi lorsque la technologie pour convertir les informations ou les communications n'est pas facilement accessible.

Information : comprend les données, les faits et les connaissances existant en tout format, y compris le format texte, audio, numérique ou image, et qui ont une certaine signification.

Interne : s'entend d'un étudiant / d'une étudiante ou d'un ou une stagiaire qui travaille, parfois sans salaire, à un métier ou une occupation en vue d'obtenir une expérience de travail.

Kiosque : s'entend d'un terminal électronique interactif, y compris un dispositif de point de vente destiné à l'usage du public, qui permet aux utilisateurs d'avoir accès à un ou plusieurs services ou produits ou les deux.

Nouveau site Web Internet : s'entend soit d'un site Web ayant un nouveau nom de domaine, soit d'un site Web ayant un nom de domaine existant et qui subit une

actualisation importante.

PAI : signifie Plan d'adaptation individualisé.

Personnel : s'entend des employés, des internes, des agents, des entrepreneurs, des représentants de fournisseurs, par exemple, qui travaillent chez Metro et qui peuvent fournir des produits ou des services à la clientèle dans des magasins Metro ou en son nom.

Réaffectation : s'entend du reclassement d'un employé handicapé à un autre service ou un autre poste au sein de l'organisation au lieu de le mettre à pied, lorsque l'organisation a éliminé un poste ou un service donné.

Règles pour l'accessibilité des contenus Web : s'entend de la recommandation du World Wide Web Consortium, en décembre 2008, intitulée « Règles pour l'accessibilité des contenus Web » (Web Content Accessibility Guidelines ou WCAG) 2.0.

RNAI : *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.*

Site Web Internet : s'entend d'un regroupement de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres produits numériques, dans le cadre d'un identifiant uniforme de ressource (Uniform Resource Identifier ou URI) et qui est accessible au public.

Supports de communication : peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, le sous-titrage, les supports de communication alternative et augmentative, une langue simple, la langue des signes et autres aides qui facilitent une communication efficace.

5. Dispositions générales

Cette section porte sur les exigences générales découlant du *Règlement*.

Plan d'accessibilité pluriannuel

Le *Plan d'accessibilité pluriannuel* de l'Entreprise comprend une stratégie progressive visant à prévenir et éliminer les obstacles et à respecter les exigences actuelles et futures de la LAPHO. L'Entreprise produit des rapports tous les trois ans sur les progrès et la mise en œuvre du *Plan*, publie l'information sur son site Web et le présente en formats accessibles sur demande. Le *Plan* est revu et mis à jour tous les cinq ans. Il est disponible sur les sites Web www.metro.ca et www.foodbasics.ca.

Formation – Généralités

L'Entreprise veille à ce qu'une formation soit offerte à tout le personnel sur les exigences relatives aux normes d'accessibilité découlant du *Règlement* et du *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes handicapées. Le personnel actuel a été formé en matière de mise en œuvre des normes d'accessibilité et les nouveaux employés reçoivent cette formation sur une base régulière. La formation est donnée de la manière qui convient le mieux aux responsabilités du personnel. Si cette politique ou le *Règlement* sont modifiés, une formation sera offerte pour inclure ces changements. L'Entreprise conserve un dossier des dates de formation et des personnes qui l'ont suivie. Elle prend des mesures raisonnables pour veiller à ce que les personnes offrant des produits, des services ou des installations en son nom reçoivent une formation.

Formation – Service à la clientèle

L'Entreprise veille à ce que le personnel soit formé quant aux exigences du *Règlement* et de la présente *Politique* en matière de service à la clientèle. Cette formation comprend :

- a) la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types d'invalidité;
- b) la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'appareils d'aide à la mobilité, d'un chien-guide ou d'un animal de service, ou encore de l'aide d'une personne de soutien;
- c) la manière d'utiliser le matériel ou les dispositifs disponibles dans les locaux de l'Entreprise ou qu'elle fournit en vue d'aider la prestation de produits, de services ou d'installations à une personne handicapée;
- d) la manière de faire si une personne ayant un type particulier d'invalidité a de la difficulté à avoir accès aux produits, services ou installations de l'Entreprise.

L'Entreprise conserve des dossiers de la formation, des dates qu'elle a été offerte et des personnes l'ayant suivie.

L'Entreprise publie ce document qui décrit sa politique de formation en l'affichant à un endroit visible ou en la rendant disponible sur son site Web, et en l'offrant en formats accessibles sur demande.

Kiosques libre-service

Le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* exige de l'Entreprise qu'elle tienne compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lorsqu'elle conçoit, procure ou acquiert des kiosques libre-service. L'Entreprise continue de collaborer avec des fournisseurs tiers de kiosques et des tiers titulaires de licences pour se conformer à cette disposition.

6. Norme de service à la clientèle

La *Norme de service à la clientèle* s'applique au personnel qui offre des produits et des services à des clients dans les magasins Metro ou en son nom.

Metro s'engage à fournir un service à la clientèle approprié aux clients handicapés. La mise en œuvre de la *Norme de service à la clientèle* de Metro est fondée sur les principes de base d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les clients handicapés, principes auxquels Metro adhère.

Le personnel doit répondre de manière respectueuse aux clients ayant besoin d'un service à la clientèle accessible, avec les outils d'accessibilité appropriés dont dispose Metro.

Confidentialité

Toute interaction entre les clients et le personnel de Metro relative à l'application de cette politique est jugée confidentielle et ne sera divulguée qu'au besoin pour offrir le

service à la clientèle approprié ou selon les exigences de la loi.

Mise en œuvre

Dans le cadre de la mise en œuvre de la *Norme de service à la clientèle*, l'Entreprise :

- a) fournit des produits, des services ou des installations aux personnes handicapées de la même manière qu'elle fournit des produits, des services ou des installations aux autres personnes, à moins qu'une autre mesure soit nécessaire;
- b) fournit aux personnes handicapées une chance égale, comparativement aux autres, d'obtenir, d'utiliser et de profiter des produits, des services ou des installations;
- c) s'assure de communiquer avec une personne handicapée de façon à prendre en considération son invalidité.

Utilisation d'animaux de service et de personnes de soutien

L'Entreprise :

- a) veille à ce que les personnes accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal de service aient la permission d'entrer dans les locaux de l'Entreprise avec leurs animaux et de les garder près d'eux, à moins que l'animal soit exclu par la loi;
- b) si un chien-guide ou un animal de service est exclu par la loi, veille à ce que d'autres mesures soient disponibles afin de permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de profiter des produits, des services ou des installations de l'Entreprise;
- c) si une personne handicapée est accompagnée par une personne de soutien, veille à ce que les deux personnes aient la permission d'entrer dans les locaux de l'Entreprise et que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien dans ses locaux;
- d) exige que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien seulement après consultation avec la personne handicapée, compte tenu des preuves disponibles, et après avoir déterminé qu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée dans les locaux, et qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger sa santé et sa sécurité.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation temporaire dans toute installation particulière ou pour tout service particulier qu'utilisent des personnes handicapées pour obtenir, utiliser ou profiter des produits, des services ou des installations de l'Entreprise, celle-ci :

- a) informe le public de la perturbation;
- b) établit les étapes que le fournisseur doit prendre dans le cadre d'une perturbation temporaire, comme suit :
 - a. détermine des solutions de rechange dans l'installation ou pour les services perturbés;

- b. organise les réparations ou l'entretien de l'installation ou des services perturbés, dès que possible, et obtient une estimation du temps nécessaire pour effectuer ces réparations ou cet entretien;
- c. affiche une note bien visible sur la perturbation dans les locaux de l'Entreprise, près de l'endroit de la perturbation ou sur son site Web, indiquant :
 - i. la raison de la perturbation;
 - ii. la durée prévue de la perturbation, conformément à b);
 - iii. des services ou des installations de rechange qui pourraient avoir été indiqués à a);
 - iv. un moyen de communiquer avec l'Entreprise pour des renseignements supplémentaires eu égard à la perturbation de service;
 - v. qu'une copie de la note et une copie de cette politique sont disponibles sur demande et dans des formats accessibles.

Rétroactions

Les rétroactions sur la prestation de produits ou de services offerts par Metro à ses clients handicapés peuvent s'effectuer sur le site Web à www.metro.ca et www.foodbasics.ca, au numéro sans frais 1-877-763-7374 et par les cartes de commentaires des clients qui sont disponibles en magasin, par écrit à Engagement à l'accessibilité, Metro Ontario inc., 5559, rue Dundas Ouest, Toronto ON M9B 1B9 ou en personne en s'adressant au gérant du magasin. Toute rétroaction sera dirigée au Service à la clientèle. Une réponse devrait être fournie dans les 30 jours suivant la réception.

Metro prend des mesures pour assurer l'accessibilité de ses processus de rétroaction :

- a) le processus de rétroaction de Metro accepte aussi les rétroactions à savoir si le processus de rétroaction lui-même est accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des mesures pour fournir la prestation de formats et de moyens de communication accessibles, sur demande;
- b) si l'Entreprise reçoit une plainte au sujet de la manière dont elle fournit des produits, des services ou des installations aux personnes handicapées, elle accepte la plainte de bonne foi et, dans la mesure du possible et quand c'est permis, elle communique avec la personne ayant formulé la plainte en vue de résoudre éventuellement la question soulevée;
- c) si une personne handicapée demande accès au processus de rétroaction ou une copie de ce processus ou de tout autre document relatif au processus de rétroaction dans un format accessible, l'Entreprise fournit ce document ou cette information dans un format accessible ou fournit un support de communication, en consultation avec la personne effectuant la demande et en temps opportun, en prenant compte des besoins d'accessibilité de la personne à cause d'une invalidité, à un coût ne dépassant pas le coût régulier imposé à d'autres personnes.

7. Norme d'information et de communication

L'Entreprise crée, fournit et reçoit des informations et des communications de manière accessible pour les personnes handicapées.

Si l'Entreprise détermine qu'il n'est pas possible de convertir techniquement les informations ou les communications, ou si la technologie pour convertir les informations ou les communications n'est pas facilement disponible, elle fournit à la personne demandant des renseignements une explication à ce sujet et un sommaire des informations ou des communications inconvertibles.

Information d'urgence accessible

Si l'Entreprise prépare des mesures et des plans d'urgence ou de l'information pour la sécurité publique et met cette information à la disposition du public, elle le fait dans un format accessible ou avec les supports de communication appropriés, dès que possible, sur demande.

L'Entreprise s'engage à fournir à ses clients l'information d'urgence disponible au public de manière accessible sur demande. Elle fournit aux employés handicapés une réponse individualisée aux situations d'urgence au besoin.

Formats accessibles et supports de communication

L'Entreprise fournit ou prévoit des formats accessibles ou des supports de communication aux personnes handicapées sur demande et en temps opportun en prenant en considération les besoins d'accessibilité de la personne à cause d'une invalidité et à un coût ne dépassant pas le coût régulier imposé à d'autres personnes. L'Entreprise consulte la personne effectuant la demande et détermine la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication. L'Entreprise avise le public de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication.

Accessibilité du site Web

L'Entreprise rend tout nouveau site Web Internet et contenu Web conformes au « Guide d'accès au contenu Web » 2.0 du World Wide Web Consortium, tout d'abord au niveau A et progressivement au niveau AA. D'ici le 1^{er} janvier 2021, tous les sites Web Internet et le contenu Web rétroactifs à 2012 seront conformes au niveau AA des « Règles pour l'accessibilité des contenus Web » (Web Content Accessibility Guidelines ou WCAG) 2.0.

8. Norme d'emploi

La *Norme d'emploi* se fonde sur les exigences existantes découlant du *Code des droits de la personne* de l'Ontario pour déterminer comment l'Entreprise assurera l'accessibilité à son personnel tout au long du cycle d'emploi.

Les exigences découlant de la *Norme d'emploi* doivent être respectées par l'Entreprise. Pour plus de précisions et des détails particuliers, veuillez consulter le *Plan d'accessibilité pluriannuel*.

Recrutement

L'Entreprise avise le personnel et le public de la disponibilité d'une adaptation pour les candidats handicapés, selon les trois étapes suivantes :

- i. au cours du processus de recrutement lorsque les postes sont affichés et que les candidats sont sélectionnés individuellement pour participer au processus d'évaluation ou de sélection;
- ii. si un candidat sélectionné demande une adaptation, l'Entreprise consulte le candidat et lui fournit ou prévoit un dispositif d'adaptation convenable qui prend en compte l'invalidité du candidat;
- iii. avise les candidats retenus des politiques relatives à l'adaptation pour les employés handicapés.

Avis aux employés

L'Entreprise informe ses employés de ses politiques de soutien à l'égard de ses employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques relatives à la prestation d'adaptation au travail qui prend en considération les besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'une invalidité, dans les deux cas suivants :

- i. au besoin, à l'intention de nouveaux employés, dès que possible après le début de leur emploi;
- ii. lorsqu'un changement est apporté à une politique existante sur la prestation d'une adaptation au travail qui prend en considération les besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'une invalidité.

Formats accessibles et supports de communication

Par ailleurs, quand un employé handicapé le demande, l'Entreprise consulte l'employé pour fournir ou prévoir la prestation de formats accessibles ou de supports de communication, compte tenu des deux types d'information suivants :

- i. l'information est nécessaire pour que l'employé accomplisse son travail;
- ii. l'information est généralement disponible aux employés dans leur lieu de travail.

L'Entreprise consulte l'employé faisant la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

Plan d'adaptation individualisé (PAI)

L'Entreprise dispose d'un processus écrit pour élaborer un plan d'adaptation individualisé documenté pour les employés handicapés.

Le processus de l'Entreprise est administré par le service de Santé et Sécurité. Ce processus prévoit la participation des employés à l'élaboration du PAI, les évaluations individuelles, les raisons pour lesquelles une adaptation est refusée, la participation des représentants du lieu de travail, les examens périodiques du PAI, la disponibilité de renseignements relatifs au PAI en d'autres formats et d'autres procédures au besoin.

Retour au travail

L'Entreprise a un processus de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'une invalidité et qui ont besoin d'une adaptation liée à leur invalidité afin de retourner au travail. De tels processus se trouvent dans les procédures du service de Santé et Sécurité, décrivent les étapes que l'Entreprise suivra pour faciliter le retour au travail et comprennent un PAI.

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et redéploiement

L'Entreprise tient compte des besoins d'adaptation et/ou des plans d'adaptation individuels de l'employé lors de :

- i. l'utilisation de processus de gestion du rendement;
- ii. la prestation de mesures de perfectionnement et d'avancement professionnels;
- iii. l'utilisation de procédures de redéploiement.

Information sur la réponse aux situations d'urgence en milieu de travail

L'Entreprise fournit de l'information sur une réponse individualisée aux situations d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés si ce handicap rend nécessaire une information individualisée et si l'Entreprise sait qu'une adaptation est nécessaire en raison de l'invalidité de l'employé. Si l'employé qui reçoit de l'information sur la réponse aux situations d'urgence en milieu de travail doit avoir de l'aide, l'Entreprise peut fournir, avec le consentement de l'employé, de l'information sur les situations d'urgence en milieu de travail à la ou aux personnes désignées par l'Entreprise pour aider l'employé.

L'Entreprise fournit cette information dès que possible après avoir été mise au courant de la nécessité d'une adaptation en raison du handicap de l'employé.

L'Entreprise revoit l'information sur une réponse individualisée aux situations d'urgence en milieu de travail lorsque l'employé se déplace à un autre lieu de l'Entreprise, lorsque ses besoins ou plans d'adaptation sont examinés, lorsque les circonstances de l'employé changent et lorsque l'Entreprise examine ses politiques générales de réponse aux situations d'urgence.

9. Espaces publics

L'Entreprise intègre l'accessibilité aux espaces publics régis par le *Règlement* s'ils ont été construits récemment ou rénovés depuis le 1^{er} janvier 2017, en se conformant aux exigences actuelles énoncées dans les *Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti)*, le cas échéant. Par ailleurs, elle entretient et répare des espaces publics au besoin en veillant à ce que son Plan d'accessibilité pluriannuel comprenne des procédures d'entretien préventif et d'urgence pour traiter les perturbations temporaires lorsque des éléments exigés en fonction de cette section du *Règlement* ne répondent pas adéquatement aux besoins. Pour plus de précisions et des détails particuliers, veuillez consulter le *Plan d'accessibilité pluriannuel*.

10. Responsabilités particulières

10.1 Employés

Il incombe à tous les employés de :

- se conformer à la présente *Politique* et à toute directive ou instruction qui pourraient être données relativement à son application;
- signaler immédiatement à leur superviseur ou à un représentant des Ressources humaines toute situation qui pourrait enfreindre la présente *Politique* ou qui pourrait risquer que l'Entreprise enfreigne ses responsabilités découlant du *Règlement*;
- coopérer à tout processus d'adaptation, y compris en communiquant, en temps opportun et dans la mesure du possible, tout besoin relatif à une invalidité et en fournissant toute information qui est raisonnablement requise afin de promouvoir le processus d'adaptation;
- respecter et faciliter toute adaptation eu égard à une invalidité qui peut être offerte à d'autres employés ou clients.

10.2 Ressources humaines

Le service des Ressources humaines est responsable de la rédaction et la mise à jour de la présente *Politique*, ainsi que de la mise en œuvre de certaines sections de la *Politique*, plus particulièrement :

le service de Gestion des talents et de la formation est responsable de la mise en œuvre des dispositions de la *Politique* régie par la *Norme d'emploi* qui se rapporte à ce qui suit :

- le recrutement;
- les avis aux employés;
- les formats accessibles et les supports de communication;
- la gestion de la performance, le perfectionnement et l'avancement professionnels, et le redéploiement.

Le service de Gestion des talents et de la formation est responsable de la formation des employés de l'Entreprise eu égard à la présente *Politique*, et plus particulièrement eu égard à la *Norme de service à la clientèle*.

Le service de Santé et Sécurité est responsable de la mise en œuvre des dispositions de la *Politique* découlant de la *Norme d'emploi* relativement :

- au retour au travail;

- aux plans d'adaptation individualisés;
- à l'information sur la réponse aux situations d'urgence en milieu de travail.

10.3 Planification et Construction / Entretien

Les services de Planification et Construction, et Entretien sont responsables de la mise en œuvre de certains articles de la *Politique*, particulièrement ce qui suit :

- la *Norme de service à la clientèle* en ce qui a trait à la remise d'avis aux personnes handicapées relativement aux perturbations temporaires de service qui peuvent avoir lieu par suite d'une activité d'entretien ou de construction, comme l'arrêt temporaire d'un service d'ascenseur ou d'une rampe pour chaise roulante;
- les *Normes pour la conception des espaces publics* applicables en veillant à ce que tous les espaces nouvellement construits ou rénovés depuis le 1^{er} janvier 2017 soient conçus selon les spécifications établies dans le *Règlement*.

10.4 Affaires corporatives

Le service des Affaires corporatives est responsable de la mise en œuvre des éléments de la *Norme de service à la clientèle* qui comporte la prestation des renseignements de l'Entreprise, disponibles au public, aux personnes handicapées, dans des formats accessibles et avec les supports de communication appropriés.

10.5 Opérations (supervision au bureau, dans les opérations conventionnelles et d'escomptes, et distribution)

Il incombe aux superviseurs et aux gestionnaires des Opérations conventionnelles et d'escomptes, du bureau et des centres de distribution de :

- se conformer à la présente *Politique* et à toute directive ou instruction qui peuvent être émises quant à son application;
- collaborer avec le service des Ressources humaines et des Affaires corporatives pour mettre en œuvre les dispositions de la *Norme de service à la clientèle* et de la *Norme d'emploi*, selon qu'elles s'appliquent à chaque lieu de travail de l'Entreprise;
- réagir immédiatement à tout rapport de situation qui pourrait constituer une infraction à la présente *Politique* ou qui pourrait risquer que l'Entreprise enfreigne ses responsabilités découlant du *Règlement*, une telle action pouvant comprendre la communication avec Ressources humaines, Affaires corporatives et Planification et Construction / Entretien pour réagir à des situations particulières, au besoin;

- enregistrer toute mesure prise pour se conformer aux dispositions de la présente *Politique* et/ou du *Règlement* ou les mettre en œuvre.

11. Application

Tout employé qui commet une infraction dans le cadre de la présente *Politique* et/ou qui ne s'acquitte pas de ses responsabilités dans le cadre de la présente *Politique* peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

12. Pour plus de renseignements

Pour toute question relative à l'emploi dans le cadre de la présente *Politique* ou au Plan d'accessibilité pluriannuel, veuillez communiquer avec :

Metro Ontario inc. – Ressources humaines

Téléphone : 1-800-268-2564

Pour tout autre renseignement sur la présente *Politique* ou le *Plan d'accessibilité pluriannuel*, veuillez communiquer avec :

Metro Ontario inc. – Service à la clientèle

Téléphone : 1-877-763-7374

Web : www.metro.ca ou www.foodbasics.ca