

## POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

### 1. Objet et champs d'application

En vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, toutes les organisations des secteurs public et privé de la province de l'Ontario doivent satisfaire aux exigences des normes d'accessibilité établies par règlement. La présente politique établit la Politique d'accessibilité, le Plan d'accessibilité pluriannuel et les engagements connexes, conformément aux *Normes d'accessibilité intégrées* (Règlement de l'Ontario 191/11) pour les activités de Sobeys inc. (« **Sobeys** » ou la « **société** ») en Ontario. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et son règlement d'application (y compris toutes les autres normes qui pourraient être élaborées) sont collectivement appelés ci-après la LAPHO.

### 2. Portée

La présente politique s'applique à tous les représentants de la société dans la province de l'Ontario.

Aux fins de la présente politique, le terme « **représentant** » désigne les employés, les bénévoles, les autres personnes qui fournissent des biens ou des services au nom de la société et tous ceux qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la société.

### 3. Définitions

Dans la présente politique, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

« **formats accessibles** » s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

« **aides à la communication** » s'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace

« **handicap** » s'entend au sens du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, et désigne :

- (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) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- (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 lesquelles 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*.

« **Règles pour l'accessibilité des contenus Web** » désigne la Recommandation du Consortium World Wide Web (W3C) de décembre 2008 et intitulée *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0*.

« **site Web** » désigne un ensemble de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres images numériques connexes qui sont adressés par rapport à un identificateur de ressource uniforme (URI) commun et qui est accessible au public.

#### **4. Politique générale d'accessibilité de Sobeys**

Sobeys s'engage à assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées en s'appuyant sur les principes fondamentaux de la dignité, de l'autonomie, de l'inclusion, de l'intégration, de la réactivité et de l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et nous le ferons en prévenant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en satisfaisant aux exigences d'accessibilité prévues par la LAPHO.

##### **4.1 Engagement à l'égard de l'accessibilité de l'information et des communications**

###### **(i) Formats accessibles et aides à la communication**

Sobeys s'efforcera de créer, de fournir et de recevoir de l'information et des communications d'une manière accessible aux personnes handicapées. Sobeys informera le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication. Sur demande, Sobeys fournira des renseignements sur la société et ses services, des communications mises à la disposition de sa clientèle et du public (y compris la présente Politique), ainsi que des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique rendus publics dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication.

Sobeys fournira ou fera fournir en temps opportun des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes handicapées, qui tiennent compte de leurs besoins en matière d'accessibilité et dont les coûts ne sont pas supérieurs aux coûts ordinaires demandés aux autres

personnes. Sobeys consultera l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Si la société établit qu'il n'est pas techniquement possible de convertir l'information ou les communications ou que la technologie de conversion n'est pas facilement disponible, Sobeys fournira à la personne qui a besoin de l'information une explication des raisons pour lesquelles elles ne peuvent pas être converties et un sommaire de l'information ou des communications qui ne peuvent pas être converties.

(ii) **Accessibilité du site Web**

Sauf dans la mesure du possible, la société veille à ce que ses sites Web, son contenu Web (effet rétroactif à compter de 2012) et ses applications Web actuels soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de Niveau AA du Consortium World Wide Web (autres que les critères de réussite 1.2.4 et 1.2.5).

(iii) **Rétroaction concernant l'accessibilité**

Sobeys encourage les personnes handicapées à faire part de leurs commentaires sur les services qu'elles reçoivent, y compris sur l'accessibilité de ces services et sur le processus de rétroaction de Sobeys lui-même.

Les personnes peuvent transmettre leurs commentaires à Sobeys en personne, par téléphone, par la poste, par courriel, par télécopieur, par formulaire de rétroaction ou par tout autre moyen disponible.

Les clients peuvent utiliser l'un des canaux de rétroaction suivants :

- En personne dans un établissement de Sobeys : en s'adressant au gestionnaire responsable.
- Par téléphone : 1 866 948-0196
- Par courriel : [customer.service@sobeys.com](mailto:customer.service@sobeys.com)
- Par la poste, à l'adresse :  
*À L'ATTENTION DE : Service à la clientèle Compliments  
4980, boul. Tahoe  
Mississauga (Ontario)  
L4W 0C7*
- En soumettant un formulaire de rétroaction.

[Nous joindre – Sobeys inc.](#)

Tous les commentaires seront examinés en vue d'une amélioration possible des services de Sobeys et de l'accessibilité à ses services. Les commentaires seront transmis à l'employé compétent au sein de la société aux fins de résolution, et toute plainte sera traitée dès que possible. La personne qui fournit une rétroaction peut s'attendre à recevoir un accusé de réception dans les deux jours ouvrables. L'accusé de réception indiquera quand la question sera

traitée et quand la personne sera informée des développements à ce sujet. Les échanges avec la personne tiendront compte de ses besoins en matière d'accessibilité et respecteront l'engagement de Sobeys à l'égard de l'accessibilité de l'information et des aides à la communication décrites ci-dessus.

## **4.2 Guichets**

Sobeys tiendra compte de l'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de guichets afin de mieux servir les personnes handicapées.

## **4.3 Obtention de biens, de services et d'installations**

Sobeys tiendra compte de l'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations afin de mieux servir les personnes handicapées.

## **4.4 Accessibilité à l'emploi**

La société a mis en œuvre les pratiques et procédures suivantes pour favoriser l'inclusion des candidats à l'emploi et des employés handicapés en milieu de travail.

### **(i) Recrutement**

Sobeys informe les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés pendant le processus de recrutement et lorsque les candidats sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection.

Si un candidat retenu demande une mesure d'adaptation, Sobeys le consulte et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée (y compris en ce qui concerne le matériel ou les processus utilisés dans le cadre du processus de candidature), en tenant compte de son handicap.

Au moment de faire des offres d'emploi, Sobeys informe les candidats retenus de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

### **(ii) Avis aux employés**

Sobeys informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés : a) aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction; et b) lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

### **(iii) Formats accessibles et aides à la communication**

Sobeys le consultera pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens : a) l'information nécessaire pour faire son travail; et b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

Sobeys consultera l'employé qui fait la demande pour déterminer les formats accessibles ou les aides à la communication appropriés.

(iv) **Plans d'adaptation individualisés**

Sobeys dispose d'un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés. Ce processus est détaillé dans la Politique d'accessibilité à l'emploi, qui est publiée sur le site SharePoint de la société.

(v) **Processus de retour au travail**

Sobeys a mis en place un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Ce processus est détaillé dans la Politique d'accessibilité à l'emploi, qui est publiée sur le site SharePoint du Centre de ressources pour les détaillants de l'Ontario.

(vi) **Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation**

Sobeys tient compte des besoins en matière d'adaptation de ses employés, y compris les plans d'adaptation individualisés des employés, dans les cas suivants : a) utilisation de techniques de gestion du rendement; b) offre de possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels; et c) réaffectation des employés.

(vii) **Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Sobeys fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que Sobeys est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. Ce processus est détaillé dans la Politique d'accessibilité à l'emploi, qui est publiée sur le site SharePoint du Centre de ressources pour les détaillants de l'Ontario.

#### **4.5 Engagement en matière de formation**

Sobeys offre trois types de formation sur l'accessibilité : une formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle (voir l'article 5.6 ci-dessous); une formation sur les Normes d'accessibilité intégrées; et une formation sur le *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes handicapées.

Cette formation sera offerte à tous les représentants dès que possible. Pour les nouveaux employés, une formation sera offerte dans le cadre du processus d'orientation. Une formation sera également offerte de façon continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures. La formation offerte sera adaptée aux fonctions de la personne.

Sobeys conservera un dossier de la formation fournie, y compris les dates des séances de formation et le nombre de participants.

### **5. Accessibilité du service à la clientèle**

Sobeys s'engage à offrir à sa clientèle un accès aux biens et aux services conformément aux principes de l'autonomie, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances, et dans le respect de la LAPHO. À cet effet, la société reconnaît l'importance de ce qui suit :

- Offrir un accès intégré aux biens et services aux personnes handicapées;
- Communiquer ouvertement sur les besoins des clients handicapés et y répondre afin de leur offrir un excellent service à la clientèle;
- Se conformer à la Norme pour les services à la clientèle obligatoire visée par la LAPHO.

### **5.1 Accessibilité des communications pour la clientèle**

Les représentants de la société sont tenus de communiquer avec les clients handicapés d'une manière qui tient compte du handicap de ces derniers. Les représentants tiendront compte de la façon dont le handicap d'un client peut influencer sur la façon dont ce dernier exprime, reçoit ou traite les communications et, dans la mesure du possible, demanderont au client la meilleure façon de communiquer avec lui.

### **5.2 Appareils et accessoires fonctionnels**

Les appareils et accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par des personnes handicapées sont les bienvenus dans les installations de la société ouvertes au public ou à d'autres tiers. Sobeys prendra des mesures pour s'assurer que les représentants connaissent bien les appareils et accessoires fonctionnels couramment utilisés.

### **5.3 Animaux d'assistance**

Sobeys accueille les chiens-guides ou autres animaux d'assistance aux personnes handicapées dans les parties de ses installations ouvertes aux clients et permettra à ces derniers de garder l'animal d'assistance avec eux, à l'exception des animaux qui sont par ailleurs exclus des lieux par la loi. L'animal d'assistance doit être sous la garde et le contrôle de la personne en tout temps. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, Sobeys fournira au client un autre moyen d'obtenir et d'utiliser ses biens ou services, ou d'en tirer profit.

### **5.4 Personnes de soutien**

Sobeys accueille les personnes qui soutiennent les personnes handicapées pour les accompagner dans les parties de ses installations ouvertes au public ou à d'autres tiers. La société veillera à ce que les clients qui en ont besoin aient accès à leurs personnes de soutien pendant qu'ils se trouvent dans ses installations. Ces personnes de soutien ne sont pas nécessairement des travailleurs de soutien professionnels et rémunérés. Il peut s'agir de bénévoles, de membres de la famille ou d'amis qui offrent du soutien au client.

Sobeys peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ses installations, mais seulement si une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou celle d'autres personnes se trouvant dans les lieux.

### **5.5 Indisponibilité temporaire de l'accès aux biens ou aux services pour les clients handicapés**

Si une installation, un service ou un système offert par Sobeys aux clients handicapés devient temporairement indisponible, en tout ou en partie, Sobeys avisera la clientèle de la perturbation,

dès que les circonstances le permettent. Les avis seront affichés bien en vue sur les portes d'entrée ou à proximité de celles-ci, ou dans un autre endroit raisonnable (comme dans un journal local) dans les circonstances et fourniront ce qui suit :

- la raison et la durée prévue de la perturbation;
- une description des installations ou services de remplacement accessibles aux personnes handicapées, le cas échéant, et leur emplacement.

### **5.6 Formation sur l'accessibilité du service à la clientèle**

Tous les représentants de Sobeys :

- recevront un aperçu de la LAPHO et de la Norme pour les services à la clientèle en vertu du Règlement;
- seront formés sur la façon d'interagir, de communiquer avec les personnes handicapées et de les aider, en particulier les personnes qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- seront formés sur la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux de la société ou que la société fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
- seront informés des politiques et procédures élaborées par la société conformément à la Norme pour les services à la clientèle;
- seront formés sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de la société.

Cette formation sera également offerte de façon continue, dès que possible, lorsque les politiques de la société en matière d'accessibilité du service à la clientèle pour les personnes handicapées seront modifiées.

## **6. Disponibilité de la présente politique**

Un exemplaire de la présente politique sera publié sur le [site Web](#) de la société.

Sur demande, Sobeys fournira ou fera fournir la présente politique, ou les renseignements qu'elle contient, à la personne qui en fait la demande dans un format accessible ou avec une aide à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap, et ce, gratuitement. Ce faisant, Sobeys consultera l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence du format ou de l'aide à la communication.