

**METRO ONTARIO INC. — PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL (mis à jour le
16 décembre 2019)**

Table des matières

INTRODUCTION ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (RNAI)

- I. Conception, obtention ou acquisition de kiosques libre-service (Partie I du RNAI)
- II. Formation (Partie I du RNAI)
- III. Norme d'information et de communication (Partie II du RNAI)
 - A. Processus de rétroaction, formats accessibles et supports de communication
 - B. Sites et contenus Web accessibles
- IV. Norme d'emploi (Partie III du RNAI)
 - A. Recrutement
 - a) Recrutement : Généralités
 - b) Recrutement, évaluation et sélection
 - c) Avis aux candidats retenus
 - B. Renseignements sur les mesures de soutien aux employés
 - C. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail
 - D. Plans d'adaptation individuels documentés / Processus de retour au travail
 - E. Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation
- V. Normes d'accessibilité au milieu bâti (Partie IV.1 du RNAI)
 - A. Voies de déplacement extérieures
 - B. Stationnement accessible
 - C. Obtention de services
 - a) Comptoirs de service
 - b) Guides de file d'attente fixes
 - c) Aires d'attente
 - D. Entretien

VI. Norme de service à la clientèle (Partie IV.2 du RNAI)

INTRODUCTION ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« **LAPHO** ») qui vise à rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. Le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI), dans le cadre de la LAPHO, exige qu'à partir du 1^{er} janvier 2014, Metro Ontario inc. et ses filiales applicables dont Metro Ontario Pharmacies Ltée (collectivement « **Metro** »), élaborent, mettent en œuvre, maintiennent et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui explique la stratégie de l'organisation pour prévenir et éliminer les obstacles aux personnes handicapées et pour satisfaire aux exigences du RNAI.

Le Plan d'accessibilité pluriannuel explique la stratégie de Metro pour prévenir et éliminer les obstacles et satisfaire aux exigences actuelles et futures de la LAPHO.

Les normes et exigences d'accessibilité prévues par la LAPHO qui s'appliquent à Metro sont :

- I. L'information et les communications
- II. L'emploi
- III. Le milieu bâti
- IV. Le service à la clientèle

Conformément aux exigences du RNAI, Metro prendra les mesures suivantes :

- établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter le Plan d'accessibilité pluriannuel;
- publier ce plan sur son site Web (www.metro.ca);
- fournir ce plan sur demande dans un format accessible;
- revoir et mettre à jour ce plan au moins une fois tous les cinq ans.

Le 2 décembre 2019

RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (RNAI)

I. Conception, obtention ou acquisition de kiosques libre-service (Partie I du RNAI)

Engagement :

Metro s'engage à tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de kiosques libre-service. Le RNAI entend par « kiosque » « un terminal électronique interactif, y compris un dispositif de point de vente,

destiné à l'usage public et qui permet aux utilisateurs d'avoir accès à un ou plusieurs services ou produits, ou les deux ».

Mesure :

Conformément au RNAI (article 6), en matière de kiosques libre-service, Metro agira comme suit :

- il considérera les besoins de ses clients handicapés lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de kiosques libre-service dans ses magasins, y compris, sans s'y limiter, les appareils de paiement par carte (de crédit ou de débit) des points de vente.

Date d'achèvement : le 1^{er} janvier 2014 et par la suite.

II. **Formation** (Partie I du RNAI)

Engagement :

Metro s'engage à instaurer un processus pour que tous les employés et les bénévoles, les tiers qui fournissent des biens, des services et des installations au compte de Metro, ainsi que les personnes qui participent à l'élaboration et l'approbation des politiques de Metro, reçoivent une formation adéquate sur les exigences du RNAI et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « **Code** ») qui s'appliquent aux personnes handicapées, et ce, dans les plus brefs délais possibles.

Mesures :

Conformément au RNAI (article 7), Metro :

- a mis au point une formation adéquate;
- détermine et assure la formation adéquate de tous les employés et les bénévoles, les tiers qui fournissent des produits, des services et des installations au nom de Metro, ainsi que les personnes qui participent à l'élaboration et l'approbation des politiques de Metro, sur les exigences du RNAI et sur les dispositions du *Code* qui s'appliquent aux personnes handicapées;
- veille à ce que les personnes nommées ci-dessus reçoivent la formation dans les plus brefs délais;
- conserve et maintient un dossier de la formation fournie, notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants;
- veille à ce qu'une formation soit fournie de façon continue sur les modifications apportées, le cas échéant, aux politiques visées.

Date d'achèvement : le 31 décembre 2014 et par la suite.

III. **Norme d'information et de communication** (Partie II du RNAI)

Engagement :

Metro s'engage à rendre les informations et communications de l'entreprise accessibles aux personnes handicapées. Metro intégrera les nouvelles exigences d'accessibilité de la Norme d'information et de communication afin de garantir que ses systèmes et plateformes

d'information et de communication soient accessibles et fournis dans des formats adaptés aux besoins des personnes handicapées.

A. Rétroaction, formats accessibles et supports de communication

Mesures :

Conformément au RNAI (articles 11-12) :

- rétroaction : depuis le 1^{er} janvier 2015, Metro veille à ce que les processus de rétroaction actuels et nouveaux lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande et en temps opportun des formats accessibles et des supports de communication;
- formats accessibles et supports de communication : en règle générale, depuis le 1^{er} janvier 2016, lorsque des personnes handicapées demandent des formats accessibles ou des supports de communication, Metro :
 - fournit ou fait fournir de tels formats et supports de communication;
 - consulte l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication;
 - fournit ou fait fournir de tels formats et supports de communication en temps opportun et d'une manière qui prend en considération les besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap de la personne, et ce, à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes;
 - informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

B. Sites et contenus Web accessibles

Réalisations à ce jour :

L'adoption de normes de technologie Internet pour que les sites Web publics passent des formats non conformes aux normes W3C (Consortium World Wide Web) à une richesse du contenu média Internet plus flexible lors de la mise en œuvre des sites, s'il y a lieu.

Tous les nouveaux sites Web publiés après le 1^{er} janvier 2014 ainsi que leur contenu :

- doivent être conformes aux WCAG 2.0 (Niveau A), sauf si cela n'est pas possible en raison de répercussions importantes sur un calendrier de mise en œuvre planifié ou amorcé avant le 1^{er} janvier 2012, sous réserve des exceptions prévues à l'article 14 du RNAI;
- pour ce qui est du contenu Web que Metro contrôle directement ou par l'entremise d'une relation contractuelle qui permet de modifier le produit, Metro lancera les outils de l'application *eSSENTIAL Accessibility*. Ce service offre aux clients de Metro des outils téléchargeables gratuits qui facilitent la navigation sur ses sites Web et des supports de communication pour les clients qui éprouvent des difficultés à taper au clavier, à manipuler une souris ou à lire.

Engagement et mesures prévues :

Conformément au RNAI (article 14), Metro :

- rendra ses sites Web Internet, ainsi que leur contenu, conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau A, puis au Niveau AA selon l'échéance indiquée à l'article 14 du RNAI.

Calendrier de réalisation :

- Tous les nouveaux sites Web publiés ainsi que leur contenu doivent être conformes aux WCAG 2.0 (Niveau A), sauf si cela n'est pas possible en raison de répercussions importantes sur un calendrier de mise en œuvre planifié ou amorcé avant le 1^{er} janvier 2012, sous réserve des exceptions prévues à l'article 14 du RNAI.
- D'ici le 1^{er} janvier 2021, tous les sites Web Internet et leur contenu, sauf pour les exceptions importantes précisées dans le RNAI, doivent être conformes aux WCAG 2.0 (Niveau AA).

IV. Norme d'emploi (Partie III du RNAI)

Engagement :

Metro s'engage à utiliser des pratiques équitables et accessibles en matière d'emploi de façon à attirer et retenir des employés handicapés, et à assurer l'accessibilité tout au long des diverses phases du cycle de l'emploi.

A. **Recrutement**

Mesures :

À compter du 1^{er} janvier 2016, conformément au RNAI (articles 22-24), Metro respecte les exigences suivantes :

a) **Recrutement : Généralités**

Metro informe ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement, y compris :

- revoir et modifier, au besoin, les politiques et les procédures de recrutement actuelles;
- indiquer, sur son site Web et dans les avis de postes à pourvoir, la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés;
- travailler avec les fournisseurs pour assurer la conformité des pages Web externes à la Norme d'information et de communication comprise dans le RNAI.

b) **Recrutement, évaluation et sélection**

Metro avise chaque candidat sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés, y compris :

- revoir et modifier, au besoin, les politiques et les procédures de recrutement actuelles;
- inclure la disponibilité de mesures d'adaptation dans le script lors de la prise de rendez-vous pour l'entrevue ou de l'évaluation;

- consulter le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et de lui en fournir une qui prend en considération les besoins qui découlent de son handicap en matière d'accessibilité.

c) Avis aux candidats retenus

Lorsque Metro fait une offre d'emploi, elle avise le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés, y compris :

- revoir et modifier, au besoin, les politiques et les procédures de recrutement actuelles;
- joindre à la lettre d'offre d'emploi l'avis concernant ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

B. Renseignements sur les mesures de soutien

Engagement :

Conformément au RNAI (article 25), Metro informe tous ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour prendre en considération les besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap d'un employé.

Mesures :

Depuis le 1^{er} janvier 2016, Metro :

- informe ses employés actuels et les nouveaux employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour prendre en considération les besoins d'un employé qui découlent de son handicap en matière d'accessibilité;
- fournit les renseignements qu'exige cet article au nouvel employé dès que possible après son entrée en fonction;
- tient ses employés au courant des modifications apportées à ses politiques relatives à l'adaptation du lieu de travail en fonction des handicaps;
- fournit ou fait fournir à l'employé handicapé qui le demande les formats accessibles et les supports de communication appropriés à l'égard de ce qui suit :
 - l'information nécessaire pour faire son travail;
 - l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail;
- en satisfaisant aux obligations énumérées ci-dessus, consulte avec l'employé qui en fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

C. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail

Engagement :

Lorsque Metro est au courant qu'un employé a besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap et que ce dernier a besoin de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail en raison de son handicap, il les lui fournira dès que possible.

Mesures :

Depuis le 1^{er} janvier 2012, conformément au RNAI (article 27), Metro met en œuvre les mesures suivantes :

- des procédures de renseignements individualisées relatives aux interventions d'urgence sur le lieu de travail qui sont élaborées pour les employés handicapés, au besoin, comme l'exige le RNAI;
- des formulaires de renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail qui sont préparés pour les employés ayant déclaré avoir un handicap et qui font l'objet de mesures d'adaptation en raison de leur handicap;
- si nécessaire, Metro fournira de l'aide à un employé handicapé, avec le consentement de ce dernier, pour évacuer le lieu de travail en cas d'urgence ou de sinistre. Ces plans d'assistance en cas d'urgence sont précisés dans les plans d'urgence individualisés des employés;
- ces plans d'urgence individualisés sont communiqués aux supérieurs respectifs des employés concernés et au personnel responsable de la sécurité, selon les besoins;
- selon les dispositions applicables du RNAI, Metro révisé et évalue régulièrement les procédures générales d'intervention d'urgence au travail et les plans d'urgence individualisés afin de régler tout problème d'accessibilité.

D. Plans d'adaptation individuels documentés / Processus de retour au travail

Engagement :

Metro intègre les nouvelles exigences en matière d'accessibilité prévues au RNAI pour éliminer les obstacles touchant les mesures d'adaptation et les processus de retour au travail et, s'il y a lieu, faire respecter ses politiques en la matière.

Mesures : Depuis le 1^{er} janvier 2016 :

Les politiques de Metro comprennent les mesures que Metro adoptera pour répondre aux besoins de ses employés handicapés et faciliter le retour au travail d'un employé dont l'absence découle d'un handicap.

Metro révisé et évalue les politiques actuelles pour assurer la mise en place d'un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés documentés pour les employés handicapés quand de tels plans sont nécessaires.

Conformément au RNAI (articles 28-29), Metro veille à ce que le processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés documentés comprenne les points suivants :

- la manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan;
- les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle;
- la manière dont Metro peut demander une évaluation externe, à ses frais, par un expert en médecine ou un autre expert pour l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre et de quelle manière;
- la manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation;

- les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;
- la fréquence et la manière d'effectuer la révision et la mise à jour du plan;
- la présentation à l'employé qui se voit refuser la mise en place d'un plan d'adaptation individualisé des motifs de ce refus;
- les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui prend en considération les besoins découlant du handicap de l'employé en matière d'accessibilité;
- l'inclusion des éléments suivants dans tout plan d'adaptation individualisé établi :
 - les renseignements individualisés requis relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail,
 - toute information sur les formats accessibles et les supports de communication fournis ou organisés pour fournir à l'employé :
 - toute information dont il a besoin pour faire son travail,
 - toute information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail;
- le recensement de toute autre mesure d'adaptation devant être offerte à l'employé.

Metro veille à ce que le processus de retour au travail tel qu'énoncé dans ses politiques décrive les mesures qu'il prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap ainsi que l'élaboration et la rédaction de plans de retour au travail individualisés pour de tels employés, et à ce que les plans d'adaptation individualisés susmentionnés soient intégrés à ce processus.

E. Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

Engagement :

Metro prend en considération les besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés et de leurs plans d'adaptation individualisés lorsqu'il :

- utilise ses techniques de gestion du rendement à l'égard d'employés handicapés;
- fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés handicapés;
- procède à la réaffectation d'employés handicapés.

Mesures :

Depuis le 1^{er} janvier 2016, conformément au RNAI (articles 30-32), Metro :

- révisé, évalué et, s'il y a lieu, modifié ses politiques, procédures et pratiques existantes de manière à se conformer au RNAI;
- prend en considération les besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés et, le cas échéant, de leurs plans d'adaptation individualisés :
 - dans l'emploi de son processus de gestion du rendement;
 - dans les possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels offertes;
 - dans les réaffectations.

V. **NORMES D'ACCESSIBILITÉ AU MILIEU BÂTI** (Partie IV.1 du RNAI)

Cette norme vise à éliminer les obstacles dans les espaces publics et les immeubles. Metro veillera à ce que soient satisfaites toutes exigences applicables énoncées dans la Norme.

Engagement :

Depuis le 1^{er} janvier 2017, Metro veille à ce que les espaces publics faisant l'objet d'un contrat d'aménagement ou de réaménagement qu'il a conclu le 1^{er} janvier 2013 ou plus tard soient conformes à toutes les normes applicables du RNAI.

A. **Voies de déplacement extérieures**

Mesures :

Depuis le 1^{er} janvier 2017, lorsqu'elle aménage ou réaménage des voies de déplacement (ex. des voies piétonnières) non régies par le *Code du bâtiment* de l'Ontario, Metro veille à ce qu'elles satisfassent aux exigences énoncées aux articles 80.1 à 80.5 et aux articles 80.23 à 80.31 du RNAI. (Nota : La plupart des voies de déplacement extérieures [ex. des voies piétonnières] aménagées par Metro sont régies par le *Code du bâtiment de l'Ontario*.)

B. **Stationnement accessible**

Mesures :

Depuis le 1^{er} janvier 2017, Metro veille à ce que les installations de stationnement hors voirie qu'elle aménage ou réaménage et qu'elle entend entretenir satisfassent aux articles 80.32 à 80.38 du RNAI.

C. **Obtention de services : comptoirs de service, guides de file d'attente fixes et aires d'attente**

Engagement :

Depuis le 1^{er} janvier 2017, Metro veille à ce que tous les comptoirs de service nouvellement construits ou remplacés, tous les guides de file d'attente fixes nouvellement construits, ainsi que toutes les aires d'attente nouvellement construites ou réaménagées satisfassent aux exigences du RNAI ci-dessous :

a) **Comptoirs de service** (article 80.41)

Mesures :

Dans l'aménagement de nouveaux comptoirs de service, y compris le remplacement de comptoirs de service existants, Metro respecte les exigences suivantes :

1. il y a au moins un comptoir de service adapté aux aides à la mobilité pour chaque type de service fourni. En cas de files d'attente et de comptoirs de service multiples, le comptoir accessible est clairement indiqué par la signalisation; et
2. si une seule file d'attente est prévue pour un ou plusieurs comptoirs de service, chaque comptoir est adapté aux aides à la mobilité.

Le comptoir de service adapté aux aides à la mobilité satisfait aux exigences suivantes :

1. la hauteur du comptoir adapté permet à une personne assise dans une aide à la mobilité d'utiliser le comptoir;
2. si l'on ne peut approcher le comptoir que par devant, le dégagement prévu pour les genoux est suffisant pour une personne assise dans une aide à la mobilité;
3. le plancher devant le comptoir est suffisamment dégagé pour permettre l'utilisation d'une aide à la mobilité.

b) **Guides de file d'attente fixes** (article 80.42)

Mesures :

Metro respecte, dans l'aménagement de nouveaux guides de file d'attente fixes, les exigences suivantes :

1. la largeur entre les guides est suffisante pour permettre le passage d'aides à la mobilité et d'appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité;
2. l'espace libre au sol est suffisant pour permettre aux aides à la mobilité de tourner en cas de changement de direction des files d'attente;
3. les guides peuvent être détectés au moyen d'une canne.

c) **Aires d'attente** (article 80.43)

Mesures :

Lors de l'aménagement ou du réaménagement d'une aire d'attente dotée de sièges fixés au sol, au moins trois pour cent des nouveaux sièges sont accessibles. Il n'y aura en aucun cas moins d'une place accessible. Pour l'application de cet article, une place accessible est une place dans un espace de sièges où une personne utilisant une aide à la mobilité peut attendre.

D. Entretien

Mesures :

1. Depuis le 1^{er} janvier 2017, Metro établit des consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics qu'exigent la Norme d'accessibilité au milieu bâti;
2. Metro établit des mesures pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles qu'exigent la Norme d'accessibilité au milieu bâti.

VI. NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Partie IV 2 du RNAI)

Engagement :

Metro se conforme à la Norme de service à la clientèle découlant de la LAPHO et continuera à s'y conformer.

Metro s'engage à l'excellence en matière de service pour tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et mènera ses activités de façon à offrir une expérience de service accessible à sa clientèle.

Metro s'engage à fournir ses produits et services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Cet engagement sera intégré, dans la mesure du

possible, au service à la clientèle et permettra aux personnes handicapées de profiter des mêmes services, aux mêmes lieux et de manière semblable à celle des autres clients.

Mesures :

Depuis le 1^{er} janvier 2012, Metro a amorcé et poursuit la mise en place des mesures suivantes :

- veiller à ce que toute personne qui traite, au nom de Metro, avec le public ou d'autres tiers et toutes celles qui interviennent dans l'élaboration et l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures de service à la clientèle, ainsi que toute autre personne qui fournit des services à notre clientèle possède la formation requise pour communiquer avec toute notre clientèle, y compris les personnes handicapées, et leur offrir le meilleur service possible;
- veiller à ce que le personnel soit formé et connaisse les divers appareils d'aide à la mobilité que des clients handicapés pourraient utiliser en accédant aux produits et services de Metro;
- contrôler la formation sur l'accessibilité et conserver un dossier indiquant qui l'a complétée et quand;
- proposer aux personnes qui traitent avec le service à la clientèle de communiquer avec Metro par ATS si le téléphone ne convient pas à leurs besoins;
- veiller à ce que les clients accompagnés d'un chien-guide ou d'un autre animal de service soient bien accueillis dans les zones des locaux de Metro ouvertes au public et à d'autres tiers;
- si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, veiller à ce que cette dernière soit bien accueillie;
- aviser la clientèle en cas de perturbation temporaire prévue ou imprévue affectant les lieux ou les services utilisés par les personnes handicapées, en affichant un avis à toutes les entrées publiques et les comptoirs de service des locaux de Metro. S'il s'agit d'une perturbation de longue durée, Metro affiche sur son site Web un avis indiquant le lieu, la durée prévue de la perturbation et les solutions de rechange;
- continuer d'accueillir avec courtoisie au moyen de multiples moyens de communication les rétroactions des personnes handicapées;
- faire rapport de la conformité à la Norme de service à la clientèle, s'il y a lieu.

Le 16 décembre 2019