

Plan d'accessibilité – Symcor

VERSION 1.0

Mai 2023





1.	GÉNÉRAL.....	3
	Présentation.....	3
	Engagement de Symcor à l'égard de l'accessibilité	4
	Processus de rétroaction, demande d'autres formats et coordonnées.....	4
2.	CONSULTATION.....	5
	Comité consultatif sur l'accessibilité.....	5
	Consultations des employés.....	5
	Évaluations de l'accessibilité	5
	Efforts de consultation à venir	6
3.	PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ – DOMAINES DÉCRITS À LA PARTIE 5 DE LA LCA	7
	Situation actuelle.....	7
	Emploi.....	7
	Environnement bâti	9
	Technologies de l'information et des communications (TIC)	10
	Communications (autres que les TIC)	11
	Achat de biens, de services et d'installations.....	11
	Conception et prestation de programmes et de services	12
	Transports	12
4.	RÉSUMÉ	12



1. Général

Présentation

Symcor a le plaisir de publier son plan d'accessibilité conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), qui vise à adopter une approche proactive et systémique afin de faire du Canada un pays exempt d'obstacles pour les personnes handicapées d'ici le 1^{er} janvier 2040.

Il est essentiel de bâtir un monde accessible pour plus de six millions de Canadiens âgés de 15 ans et plus qui ont une incapacité¹. Symcor continue à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité des employés, des clients et des visiteurs.

Dans le cadre de la stratégie de Symcor sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI), nous nous engageons à favoriser un milieu de travail qui renforce un sentiment d'appartenance chez les employés – un milieu exempt d'obstacles où ils peuvent être eux-mêmes – afin d'être au meilleur d'eux-mêmes chaque jour.

L'approche de Symcor à l'égard de la DEI et de l'accessibilité s'étend au-delà du milieu de travail. Symcor met tout en œuvre pour que les clients vivent une expérience agréable lorsqu'ils font affaire avec Symcor et utilisent ses solutions.

La LCA vise à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les domaines prioritaires suivants :

1. l'emploi;
2. l'environnement bâti;
3. les technologies de l'information et des communications;
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations;
6. la conception et la prestation de programmes et de services;
7. les transports.

La partie 3 porte sur les politiques, les programmes, les pratiques et les services de Symcor en ce qui concerne la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles dans ces domaines.

¹ Gouvernement du Canada, Statistique Canada. (3 décembre 2019). *Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017 : outil de visualisation des données*. Consultée le 21 juillet 2022, à l'adresse <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/71-607-x/71-607-x2019035-fra.htm>



Engagement de Symcor à l'égard de l'accessibilité

Symcor reconnaît la valeur d'une main-d'œuvre diversifiée, en particulier quand cette diversité correspond à celle des communautés auprès desquelles nous œuvrons. Nous nous engageons à créer un environnement inclusif, à assurer l'égalité pour tous et à permettre aux employés d'être eux-mêmes et de se sentir à l'aise dans leur travail. L'élimination et la prévention proactive des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées constituent un élément essentiel de notre engagement.

Processus de rétroaction, demande d'autres formats et coordonnées

La communication et la rétroaction constituent le fondement sur lequel repose le plan d'accessibilité de Symcor. La participation continue est essentielle à notre engagement envers l'accessibilité et la création d'un environnement exempt d'obstacles chez Symcor.

Pour partager réflexions ou suggestions sur la façon dont Symcor met en œuvre son plan d'accessibilité ou les obstacles auxquels sont confrontés ses employés, ses clients et les autres personnes qui font affaire avec Symcor, veuillez utiliser les modes de communication suivants :

Personne-ressource : Directeur de l'expérience employés

Courriel : access@symcor.com

Adresse postale : 1 Robert Speck Parkway, Suite 400, Mississauga, ON L4Z 4E7

Téléphone : 905-273-1096

La rétroaction peut être fournie de manière anonyme ou avec les coordonnées d'une personne. Symcor enverra un accusé de réception à la rétroaction reçue, à moins qu'elle ne soit anonyme. Toute rétroaction anonyme sera traitée de la même manière que les commentaires soumis par une personne identifiée.

Symcor tiendra compte de ces rétroactions lors de la préparation des rapports d'étape annuels sur la mise en œuvre du plan d'accessibilité de Symcor et de ses versions mises à jour.

Pour demander une copie du plan d'accessibilité de Symcor ou une description du processus de rétroaction en version imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio ou dans un format électronique compatible avec la technologie adaptative destinée aux personnes handicapées, contactez-nous à l'aide d'un des modes de communication susmentionnés.



2. Consultation

Comité consultatif sur l'accessibilité

Pour élaborer un plan d'accessibilité qui traite de manière significative de l'accessibilité à Symcor et pour assurer sa bonne exécution, il était vital de mobiliser les employés. À ce titre, un comité consultatif sur l'accessibilité (comité) a été formé par un appel public à la participation. Le comité est formé d'employés qui s'identifient comme des personnes handicapées, et d'autres qui connaissent les personnes handicapées ou qui ont travaillé avec. Sont représentés au comité des employés de divers échelons et emplacements de Symcor.

Des consultations ont été menées auprès de chacun des membres du comité afin de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité chez Symcor. Dans le cadre de ces consultations, abordées avec le respect de la vie privée et de la confidentialité à l'esprit, Symcor a créé un espace sécuritaire et respectueux pour permettre aux membres d'exprimer leur rétroaction en nous assurant que les préférences ou les besoins individuels étaient établis en amont des entretiens. Ce processus était essentiel pour permettre d'exprimer en toute franchise les expériences et perspectives des membres du comité.

Par le biais de consultations individuelles virtuelles, le comité a recueilli des renseignements précieux qui ont servi à déterminer comment Symcor pouvait s'améliorer et traiter les lacunes actuelles en matière d'accessibilité et de contribution au plan d'accessibilité.

Consultations des employés

En plus des consultations du comité, la rétroaction des employés a permis de repérer les obstacles à l'accessibilité et de recommander des mesures. Voici quelques exemples de rétroaction d'employés :

- Assurer la sensibilisation au sein de Symcor au mandat de l'organisation sur l'accessibilité;
- Offrir une formation sur l'accessibilité à tous les employés afin de favoriser une culture d'accessibilité et d'inclusion en milieu de travail;
- Continuer de faire participer les personnes handicapées au travail sur l'accessibilité de Symcor;
- Communiquer clairement le processus permettant aux employés handicapés d'avoir droit à des aménagements en milieu de travail ou d'obtenir les outils nécessaires pour effectuer leur travail;
- S'assurer, lors de l'élaboration du nouvel intranet de Symcor, que l'accessibilité est prioritaire.

Évaluations de l'accessibilité

Dans le but de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité, Symcor a également mené une évaluation de l'accessibilité de nos systèmes et de sa technologie, ainsi qu'un examen approfondi de l'accessibilité des emplacements partout au Canada.



Les consultations et les évaluations relatives à l'accessibilité ont permis à Sycmor d'examiner le degré de maturité de l'organisation en matière d'accessibilité, d'élaborer une feuille de route qui mènera à une accessibilité complète et de définir les étapes à suivre pour améliorer la culture d'inclusion – tous ces éléments sont mentionnés dans le présent plan d'accessibilité.

Efforts de consultation à venir

Comme le plan d'accessibilité 2023 de Sycmor est principalement le résultat des rétroactions des employés, des projets futurs s'appuieront sur ce travail en collaborant avec des organisations spécialisées dans l'accessibilité, notamment :

- Société canadienne de l'ouïe
- Centre canadien pour la diversité et l'inclusion
- Autisme Canada
- Fondation INCA
- Sun Life
- Fondation Rick Hansen



3. Plan d'action détaillé – domaines décrits à la partie 5 de la LCA

Chez Symcor, nous examinons continuellement les possibilités de valoriser l'environnement de travail afin de le rendre accessible et inclusif. De nombreux projets à court et long terme visant à améliorer l'accessibilité sont en cours.

Ils portent notamment sur l'amélioration de l'accessibilité pour l'emploi, de l'environnement bâti, des technologies de l'information et des communications (TIC), des autres communications, de l'acquisition de biens et de services et de la conception et de la prestation de programmes et services. Symcor collaborera, à l'interne comme à l'externe, avec les employés, les clients, les fournisseurs et les groupes consultatifs pour apporter des changements significatifs et durables.

Situation actuelle

Dans le but de soutenir l'accessibilité, Symcor met en place les pratiques et mesures actuelles suivantes :

- **Site Web public de Symcor :**
 - Symcor.ca est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) de niveau AA.
- **Politiques et mesures d'adaptation sur le lieu de travail :**
 - Symcor s'engage à offrir un milieu de travail accessible à toutes les étapes du cheminement des candidats et du processus d'emploi.
 - Symcor revoit régulièrement ses politiques, règles, pratiques et procédures en milieu de travail pour s'assurer qu'elles ne nuisent pas à l'inclusion et à l'accessibilité.
 - Conformément à aux obligations en vertu de la législation sur les droits de la personne et de la politique de Symcor sur l'équité en matière d'emploi et d'adaptation, Symcor et ses employés collaboreront pour mettre en place des mesures d'adaptation dans le respect de leur dignité et pour permettre à chaque employé d'atteindre son plein potentiel.
- **La mission de Symcor :**
 - Dans le cadre des solutions COR.CCX (Communications clients et expérience), Symcor propose à ses clients la possibilité de créer des communications accessibles qui permettent une expérience client transparente et inclusive.

Emploi

Domaines de développement

- Sensibiliser l'organisation à l'engagement de Symcor à l'égard de l'accessibilité grâce à la formation des employés et à d'autres mesures.
- Communiquer clairement le processus permettant aux employés handicapés d'avoir droit à des aménagements en milieu de travail ou d'obtenir les outils nécessaires pour effectuer leur travail.
- Accélérer l'accès aux technologies d'aide et la mise en place de mesures d'adaptation en milieu de travail pour les employés handicapés.



Engagements à court terme (2023 – 2024)

Symcor s’efforce d’assurer l’accessibilité dans ses pratiques d’emploi. Pour améliorer davantage l’expérience des candidats et des employés, Symcor :

- Mettra en valeur la détermination à être un employeur équitable qui s’efforce d’offrir un milieu de travail sans obstacle par le biais des communications aux employés, des offres d’emploi et des politiques et pratiques en milieu de travail.
- Offrira à tous les employés une formation sur l’inclusion et la sensibilisation à l’accessibilité à l’échelle de l’entreprise, notamment lors de l’intégration, grâce à une formation sur mesure pour les groupes suivants :
 - Leadership
 - Membres du comité directeur et consultatif sur l’accessibilité
 - Installations
- Améliorera les processus et les procédures d’adaptation existants afin de cerner les besoins des candidats et des employés handicapés et d’y répondre rapidement tout au long du cycle de l’embauche et du cheminement de l’employé.
- Continuera à travailler avec les employés par le biais de sondages, de groupes de discussion, de discussions avec les groupes de ressources des employés et du comité consultatif sur l’accessibilité afin d’obtenir de la rétroaction et de garantir que le milieu de travail est inclusif pour les personnes handicapées.
- S’assurera que les gestionnaires et les dirigeants connaissent leurs responsabilités dans la promotion d’une culture inclusive chez Symcor.

Engagements à long terme (2025 – 2027)

Dans le but d’améliorer les processus et de valoriser le soutien aux employés handicapés, Symcor prévoit engager des organisations expertes en matière d’accessibilité, notamment les suivantes :

- Société canadienne de l’ouïe
- Centre canadien pour la diversité et l’inclusion
- Fondation Rick Hansen
- Autisme Canada
- Fondation INCA
- Sun Life

Les conclusions de la consultation de ces experts contribueront à l’élaboration du plan d’accessibilité actualisé de Symcor pour 2026.

La formation sur l’accessibilité est un élément essentiel pour intégrer l’accessibilité dans le tissu de l’organisation. Symcor continuera donc d’évaluer et de repenser la formation, au besoin, afin de continuer à promouvoir une culture de l’accessibilité. Il est important que les employés soient conscients de leur rôle dans la création d’un milieu inclusif, respectueux et accessible pour tous.



Environnement bâti

Domaines de développement

L'examen approfondi de l'accessibilité des sites et installations de Symcor au Canada, ainsi que les consultations avec les employés, ont permis d'identifier les domaines dans lesquels l'accessibilité de l'environnement bâti peut être améliorée pour les employés et les clients.

Dans certains cas, Symcor est l'un des locataires d'un immeuble géré par un propriétaire, comme une tour de bureaux. Dans d'autres cas, Symcor est le locataire d'un site entier. Symcor a élaboré un plan visant à actualiser et à normaliser les aspects des sites qu'elle contrôle, tout en collaborant avec les propriétaires pour actualiser les caractéristiques des sites dans les parties des bâtiments où se trouvent des locataires communs. Symcor accorde de l'importance à ses employés et s'efforcera en priorité de tenir compte de leurs commentaires.

Engagements à court terme (2023 – 2024)

Les projets en cours portent sur les points suivants :

- La mise à niveau des systèmes d'alarme incendie sur les sites plus anciens de Symcor pour y intégrer des notifications d'alarme visuelles en plus des notifications d'alarme sonores actuelles.
- La mise à niveau des interphones de sécurité aux emplacements Symcor comme l'ajout d'écrans vidéo aux systèmes d'intercommunication en plus de l'échange vocal.
- Une collaboration avec la Fondation Rick Hansen pour mener des évaluations de bâtiments afin de compléter l'évaluation de site effectuée par Symcor jusqu'à présent et de cerner d'autres domaines à améliorer.

Engagements à long terme (2025 – 2027)

Une fois les changements prévus pour la période 2023-2024 effectués, Symcor demandera à un consultant indépendant d'examiner l'environnement bâti, de cerner d'autres domaines à améliorer et de modifier le plan d'accessibilité si nécessaire.



Technologies de l'information et des communications (TIC)

Domaines de développement

Au cours des dernières années, Symcor a mis l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité de ses technologies de l'information et des communications. Symcor a apporté de nombreuses améliorations pour permettre à ses clients de produire des documents PDF conformes aux normes ISO 14289 en matière d'accessibilité pour les utilisateurs (PDF/UA) et a mis à niveau ses applications Web pour les rendre plus inclusives. Symcor a également rendu ses services relatifs aux fraudes par chèque et ses portails Web de rapprochement de comptes par image conformes aux règles WCAG 2.0 de niveau AA.

Symcor prévoit continuer à améliorer ses applications Web, travailler en étroite collaboration avec les fournisseurs pour s'assurer que leurs produits répondent aux normes d'accessibilité et intégrer l'accessibilité Web dans les pratiques exemplaires de l'équipe de développement.

Engagements à court terme (2023 – 2024)

Les principes clés du plan à court terme de Symcor en matière de TIC sont, notamment, les suivants :

- Incorporer officiellement une réflexion et des références en matière d'accessibilité dans les processus de développement de produits et de logiciels de Symcor, de la conceptualisation à la conception et aux tests, jusqu'à la version finale.
 - Cette approche facilitera l'identification des obstacles à l'accessibilité dans les offres de Symcor, permettra de prendre des mesures d'atténuation et améliorera la convivialité globale des produits et des logiciels.
 - Des indicateurs et des indicateurs de rendement clés appropriés seront établis pour évaluer l'adhésion des offres numériques de Symcor aux références en matière d'accessibilité, comme les critères de réussite des règles WCAG de niveau AA pour les sites Web.
- Intégrer une évaluation de l'accessibilité des TIC dans les évaluations régulières des risques de Symcor. Cela permettra de s'assurer que l'accessibilité est intégrée dans les activités commerciales régulières.

Engagements à long terme (2025 – 2027)

- Mettre en œuvre des processus de gouvernance et d'audit pour s'assurer que les membres de l'équipe concernés appliquent les meilleures pratiques et les exigences en matière d'accessibilité tout au long du processus de développement de produits et de logiciels.
 - Ces processus permettront également à Symcor de cerner les domaines à améliorer de façon continue.
- Offrir une formation spécialisée sur l'accessibilité aux développeurs de logiciels de Symcor, aux analystes d'assurance de la qualité et aux autres membres de l'équipe impliqués dans la conception pour rendre les produits de Symcor accessibles.



Communications (autres que les TIC)

Domaines de développement

Symcor interagit avec les employés, les clients, les intervenants, les sous-traitants et d'autres partenaires de diverses façons, que ce soit par le biais de supports de communication imprimés ou numériques, d'enregistrements vidéo, de diffusions en direct, de communications téléphoniques, en ligne, ou en personne. Pour s'assurer que les communications sont inclusives, on recommande aux employés à tous les échelons de Symcor de s'appuyer sur des lignes directrices d'une communication accessible.

Engagements à court terme (2023 – 2024)

Symcor collaborera avec son comité consultatif sur l'accessibilité sur les points suivants :

- Offrir une formation à l'échelle de l'entreprise, telle que décrite à la section « emploi » de la partie 3, qui portera sur les pratiques et techniques de communication accessibles.
- Commencer à élaborer et à tenir un répertoire en ligne des ressources des employés axées sur l'accessibilité, comme des conseils sur les techniques de communication accessibles, des pratiques de réunion inclusives et la création de documents accessibles en format Word et PDF.

Engagements à long terme (2025 – 2027)

- Approfondir et élargir l'étendue des ressources des employés dans le répertoire en ligne.
- Passer en revue les fonctionnalités d'accessibilité de l'Intranet pour s'assurer qu'il est entièrement accessible pour tous les employés.
- Continuer à inciter les employés à faire part de leurs rétroactions quant aux communications de Symcor.

Achat de biens, de services et d'installations

Domaines à améliorer

Symcor tient compte des exigences en matière d'accessibilité pour l'achat de biens, de services et d'installations et prend des mesures pour s'assurer que les pratiques et les normes d'accessibilité sont vraiment intégrées dans les processus d'approvisionnement et les engagements en vigueur des fournisseurs. Ces pratiques et normes s'appliqueront à toutes les activités d'approvisionnement pertinentes afin de s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte et adoptées dans la mesure du possible.

De plus :

- Symcor communiquera son engagement à l'égard de l'accessibilité avec les fournisseurs potentiels.
- Au cours des évaluations des fournisseurs, Symcor tiendra compte, dans les exigences, des normes d'accessibilité et inclura des critères d'évaluation de l'accessibilité dans la mesure du possible.



- Le respect des critères d'accessibilité de Symcor fera l'objet d'une disposition obligatoire dans les nouveaux contrats de fournisseurs, selon le cas.

Conception et prestation de programmes et de services

En ce qui concerne la conception et la prestation de programmes et de services, les domaines à améliorer et les engagements de Symcor sont abordés dans les discussions concernant les autres domaines clés dans la présente partie : l'emploi, les technologies de l'information et des communications, les communications autres que les TIC et l'achat de biens, de services et d'installations.

Transports

Symcor ne fournit pas de transport public et, étant donné ses activités commerciales, n'a cerné aucun obstacle dans ce domaine de la LCA.

4. Résumé

Symcor s'engage à déployer des efforts constants dans l'ensemble de l'organisation pour prendre des mesures significatives en faveur de l'accessibilité universelle. Symcor s'efforce de prendre des mesures actives pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles.

Ce plan d'accessibilité pluriannuel décrivant les engagements et les échéances de Symcor sera contrôlé par le comité consultatif sur l'accessibilité. Symcor s'engage dans la communauté et est guidée par sa vision « Se Connecter pour le bien commun ». Symcor continuera à faire appel à ses employés et à des organisations externes pour guider son travail.