

**Politiques de Glencore Canada et Plan pluriannuel en matière d'accessibilité**  
**(le « Plan d'accessibilité »)**  
Règlement de l'Ontario 191/11 de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes*  
*handicapées de l'Ontario*

**Introduction**

Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (« RNAI »), en vertu de *la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »), exige qu'à compter du 1<sup>e</sup> janvier 2014, Glencore Canada entreprenne d'établir, de mettre en œuvre, de garder à jour et de documenter ses politiques et son plan pluriannuel en matière d'accessibilité (le « Plan d'accessibilité »), qui décrit la stratégie de Glencore sur la prévention et l'élimination des barrières pour les personnes handicapées et sur le respect de ses obligations en vertu du RNAI.

Le Plan d'accessibilité sera disponible, sous une forme accessible, à la demande. Le Plan d'accessibilité sera révisé et mis à jour, le cas échéant, au moins une fois tous les cinq ans.

**Application**

Le Plan d'accessibilité s'applique à tout le personnel et à tous les clients de Glencore, et, lorsque c'est indiqué, aux représentants d'un entrepreneur indépendant qui travaillent pour l'entreprise.

**Notre engagement**

Glencore fait la promotion de l'intégration et de l'égalité des chances et s'est engagée à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun. Nous nous efforcerons d'y parvenir en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité prévues par la LAPHO. Le présent Plan d'accessibilité énonce la politique de Glencore sur la façon dont nous atteindrons l'accessibilité en général, ainsi que dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications et de la conception des espaces publics (environnement bâti).

Dans le cadre du RNAI, les stratégies d'accessibilité suivantes définissent les exigences applicables à Glencore :

1. renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail;
2. formation;
3. information et communication;
4. emploi;
5. normes de conception des espaces publics.

## **Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle**

Glencore s'engage à respecter les normes de service à la clientèle en vertu du Règlement sur les normes intégrées d'accessibilité (Règl. de l'Ont.191/11) de la LAPHO, qui prévoit de fournir ses services de façon à respecter l'indépendance, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances pour les personnes handicapées.

### **1. Appareils fonctionnels**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels pour accéder à nos biens, services ou installations.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel représente un risque important et inévitable en matière de santé ou de sécurité, ou peut ne pas être autorisé pour d'autres raisons, il faut prendre d'autres mesures raisonnables pour permettre à la personne handicapée d'accéder à nos biens, services ou installations.

### **2. Communication**

Glencore s'engage à rendre l'information et les communications de l'entreprise accessibles aux personnes handicapées.

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap et, sur demande, nous consulterons ces personnes pour déterminer la méthode de communication qui leur convient.

### **3. Animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont admis dans les parties de nos locaux ouvertes au public.

Quand il est difficile de déterminer si un animal est un animal d'assistance, notre personnel peut demander à la personne accompagnée de cet animal de fournir des documents (modèle, lettre ou formulaire) d'un membre d'une profession de la santé réglementée qui confirme le besoin de la présence de l'animal d'assistance en lien avec le handicap.

Si les animaux d'assistance sont interdits en vertu d'une autre loi ou pour des raisons de sécurité, nous procédons de la manière suivante pour nous assurer que les personnes handicapées peuvent accéder à nos biens, services ou installations :

- expliquer pourquoi l'animal est exclu;
- consulter le client pour déterminer s'il existe une autre façon raisonnable et sécuritaire de lui fournir des biens, des services ou d'accéder à nos installations.

#### **4. Personnes de soutien**

La personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à faire entrer cette personne dans les locaux de Glencore.

Dans certains cas, on peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité affectant :

- la personne handicapée;
- les autres personnes présentes sur les lieux.

Avant de prendre une telle décision, il convient de :

- consulter la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
- tenir compte des raisons de santé ou de sécurité fondées sur les preuves disponibles;
- déterminer s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres personnes présentes sur les lieux.

#### **5. Avis d'interruption de service temporaire**

En cas d'interruption de service, planifiée ou imprévue, des services ou des installations pour les clients handicapés, il faut en informer rapidement les clients. Un avis clairement affiché donnera des renseignements sur la raison de l'interruption de service, sa durée prévue et une description des autres installations ou services disponibles.

#### **6. Formation**

Les employés de Glencore ont reçu une formation sur la politique de service à la clientèle de Glencore; tous les nouveaux employés doivent recevoir cette même formation dans le cadre de leur orientation au sein de l'entreprise. La formation a également lieu lorsque des modifications sont apportées à nos politiques de service à la clientèle accessible. La formation porte sur les points suivants :

- objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme de service à la clientèle;
- nos politiques relatives à la norme de service à la clientèle;
- les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire quand une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos biens, services ou installations.

## **7. Processus de rétroaction**

Les commentaires sur la façon dont nous fournissons un service client accessible sont les bienvenus. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations. Nous veillons à ce que notre processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande.

Pour les clients qui désirent fournir des commentaires sur la façon dont nous fournissons des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées, ou pour plus d'information sur ce plan d'accessibilité ou pour les formats accessibles du plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec :

Glencore Canada  
100, rue King Ouest, bur. 6900, C.P. 403  
Toronto, (Ontario) M5X 1E3  
(416) 775-1500  
[reception@glencore-ca.com](mailto:reception@glencore-ca.com)

Vous devriez recevoir une réponse dans les deux jours ouvrés.

## **8. Avis de disponibilité des documents**

Nous fournirons ce document dans un format accessible ou avec une aide à la communication, sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence du format ou de l'aide à la communication. Nous fournirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

## **Règlement sur les normes intégrées d'accessibilité (RNAI) et plan d'accessibilité pluriannuel**

La section suivante décrit la manière dont Glencore s'engage à se conformer au RNAI.

### **1. Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail**

Lorsque Glencore sait qu'un employé est handicapé et qu'il a besoin d'une adaptation, Glencore doit fournir à cet employé, dès que possible, des renseignements individualisés sur l'intervention d'urgence en milieu de travail, si ces renseignements sont nécessaires compte tenu de la nature du handicap de l'employé.

#### **Mesures prises :**

Glencore est en train de mettre en œuvre les mesures suivantes :

- des procédures de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail pour le personnel handicapé, comme divulgués et requis;
- des formulaires de renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail pour les employés qui ont fait connaître un handicap et qui sont accommodés en fonction de celui-ci;
- au besoin, fournir une assistance à des employés handicapés spécifiques, avec leur consentement préalable, pour les aider à évacuer le lieu de travail en cas d'urgence ou de catastrophe, conformément aux plans d'urgence individualisés pour les employés;
- des plans d'urgence individualisés communiqués aux gestionnaires respectifs des employés et au personnel de sécurité, « selon les besoins »;
- sur une base continue et régulière, et selon les modalités applicables du RNAI, examiner et évaluer les procédures générales d'intervention d'urgence en milieu de travail et les plans d'urgence individualisés pour s'assurer de tenir compte des questions d'accessibilité.

Date de conformité attendue : 30 juin 2015; la date cible sera mise à jour le cas échéant.

### **2. Formation**

Glencore s'est engagée à fournir une formation sur les exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans le RNAI et dans le *Code des droits de la personne*, en ce qui concerne les personnes handicapées.

#### **Action prévue :**

Conformément au RNAI, Glencore a les obligations suivantes :

- déterminer et s'assurer qu'une formation appropriée sur les exigences du RNAI et sur le *Code des droits de la personne* qui s'appliquent aux personnes handicapées est offerte à tous les employés, aux représentants d'entrepreneurs indépendants, aux bénévoles, aux fournisseurs de services tiers qui fournissent des services liés aux produits, aux services et aux installations au nom de Glencore, et aux personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de Glencore;
- s'assurer que la formation est offerte aux personnes mentionnées ci-dessus dès que possible;
- conserver et tenir à jour un dossier de la formation fournie, y compris les dates des séances de formation et le nombre de participants;
- s'assurer que la formation est fournie sur les politiques de Glencore de manière continue.

Date de conformité attendue : 30 juin 2015; la date cible sera mise à jour le cas échéant.

### **3. Information et communication**

Glencore s'engage à rendre l'information et les communications de l'entreprise accessibles aux personnes handicapées. Glencore intégrera de nouvelles exigences en matière d'accessibilité aux normes d'information et de communication pour s'assurer que ses systèmes et plateformes d'information et de communication sont accessibles et, sur demande, le sont dans des formats accessibles répondant aux besoins des personnes handicapées.

#### ***a. Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication***

##### **Action prévue :**

Conformément au RNAI, Glencore a les obligations suivantes :

- s'assurer que les processus existants et à venir pour recevoir une rétroaction et y répondre sont accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en prévoyant la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication, sur demande et en temps opportun;
- plus largement, en tant que principe de base, dans les cas où les formats accessibles et les aides à la communication destinés aux personnes handicapées sont exigés :
  - fournir ou organiser la fourniture de tels formats accessibles et aides à la communication,
  - consulter l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication,
  - fournir ou organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne selon son handicap, et à un coût ne dépassant pas le coût habituel facturé à d'autres personnes;

- informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

Date limite de conformité à la législation : Processus de rétroaction 1<sup>e</sup> janvier 2015; Formats accessibles et aides à la communication : 1<sup>e</sup> janvier 2016.

#### ***b. Sites et contenus Web en formats accessibles***

##### **Action prévue :**

Conformément au RNAI, Glencore reconnaît son obligation de fournir du contenu web conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium World Wide Web (WCAG 2.0) niveau AA.

Tout site Web hébergé par Glencore Canada Corporation doit satisfaire aux exigences énoncées dans le RNAI.

Date limite de conformité à la législation :

WCAG 2.0 niveau A – nouveaux sites Web et contenu Web : 1<sup>e</sup> janvier 2014 WCAG 2.0 niveau AA – tous les sites Internet et le contenu Web, à l'exception des exclusions énoncées dans le RNAI : 1<sup>e</sup> janvier 2021.

#### **4. Emploi**

##### ***a. Recrutement***

Glencore s'engage à adopter des pratiques de recrutement équitables et accessibles qui attirent et retiennent les employés handicapés. Cela comprend le respect de l'accessibilité à toutes les étapes du cycle de l'emploi.

##### **Action prévue :**

Conformément au RNAI, Glencore procédera de la manière suivante :

##### **(i) Recrutement, dispositions générales**

Glencore avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement. Cela comprend :

- une revue et, au besoin, une modification des politiques, procédures et processus de recrutement en place;

2 septembre 2016

- préciser que des mesures d'adaptation sont disponibles pour les demandeurs ayant un handicap sur le site Web de Glencore et dans les offres d'emploi.

**(ii) Recrutement, évaluation et sélection**

Glencore avise chaque candidat à un emploi sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement aux matériels ou aux processus appliqués dans le processus d'évaluation /et de sélection. Cela comprend :

- une revue et, au besoin, une modification des politiques, procédures et processus de recrutement en place;
- l'inclusion de l'avis de disponibilité de mesures d'adaptation dans le cadre de la planification d'une entrevue et/ou d'une évaluation;
- consulter le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournir ou lui faire fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité liés à son handicap.

**(iii) Avis aux candidats retenus**

Au moment de faire l'offre d'emploi, Glencore avise le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation destinées aux employés handicapés. Cela comprend :

- une revue et, au besoin, une modification des politiques, procédures et processus de recrutement en place;
- l'inclusion de l'avis des politiques de Glencore sur les mesures d'adaptation destinées aux employés handicapés dans la lettre d'offre d'emploi.

Date limite de conformité à la législation : 1<sup>e</sup> janvier 2016.

***b. Informer les employés des aides et de la fourniture générale de formats accessibles et d'aides à la communication***

Conformément au RNAI, Glencore informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé liés à son handicap.

Cela comprend :

- informer ses employés, et ceux nouvellement recrutés, de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de

travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé liés à son handicap;

- fournir des renseignements dès que possible après le début de l'emploi du nouvel employé, en particulier dans le processus d'orientation;
- tenir les employés au courant des changements apportés aux politiques existantes sur les adaptations liées à l'emploi en ce qui a trait aux handicaps;
- à la demande d'un employé handicapé, Glencore fournit ou organise la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication appropriés relatifs à :
  - l'information nécessaire pour faire son travail;
  - l'information généralement mise à la disposition des employés sur le lieu de travail;
- dans le cadre de ses obligations de fournir les renseignements énoncés ci-dessus, Glencore consulte l'employé demandeur pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Date limite de conformité à la législation : 1<sup>e</sup> janvier 2016.

### *c. Plans d'adaptation individualisés documentés/ processus de retour au travail*

Glencore intégrera de nouvelles exigences en matière d'accessibilité en vertu du RNAI pour s'assurer d'éliminer les obstacles aux processus d'adaptation et de retour au travail et que les politiques de l'entreprise concernant l'adaptation et le retour au travail sont respectées, le cas échéant.

#### **Action prévue :**

Glencore examinera et évaluera les politiques existantes afin de s'assurer qu'elles comprennent un processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés pour les employés handicapés, si de tels plans s'avèrent nécessaires.

Conformément aux dispositions du RNAI, Glencore veillera à ce que le processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés comprend les éléments suivants :

- information sur la manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne;
- information sur les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle;
- information sur la manière dont Glencore peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre;
- les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé;

2 septembre 2016

- information sur la fréquence et le mode de réalisation des revues et des actualisations du plan d'adaptation individualisé;
- les raisons du refus si un plan d'adaptation individualisé est refusé;
- information sur les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé liés à son handicap.
- les éléments suivants doivent être inclus si des plans d'adaptation individualisés sont établis :
  - les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail qui sont nécessaires;
  - l'information demandée, concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournis ou organisés, afin de donner à l'employé les éléments suivants :
    - l'information nécessaire pour faire son travail;
    - l'information généralement mise à la disposition des employés sur le lieu de travail;
- toute autre mesure d'adaptation devant être fournie à l'employé.

Glencore veillera à ce que le processus de retour au travail, tel qu'il est défini dans ses politiques existantes, tient compte des points suivants :

- les mesures que Glencore prendra pour faciliter le retour au travail de l'employé après une absence liée à un handicap;
- l'élaboration d'un plan de retour au travail individualisé rédigé pour ces employés;
- l'utilisation de plans d'adaptation individualisés, comme mentionné ci-dessus, dans le processus de retour au travail.

Date de conformité à la législation requise : 1<sup>e</sup> janvier 2016.

***d. Gestion du rendement, du développement de carrière et de la réaffectation***

Glencore tient compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d'adaptation individualisés dans les cas suivants :

- lors de l'application de techniques de gestion du rendement à l'égard d'employés handicapés;
- si des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnel sont offertes à ses employés handicapés;
- lors de la réaffectation d'employés handicapés.

### **Action prévue :**

Conformément au RNAI, Glencore a les obligations suivantes :

- examiner, évaluer et, au besoin, modifier les politiques, les procédures et les pratiques existantes afin d'assurer la conformité au RNAI;
- tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, de leurs plans d'adaptation individualisés dans les circonstances suivantes :
  - évaluation du rendement;
  - gestion du perfectionnement et de l'avancement professionnel;
  - nécessité d'une réaffectation;
- examiner, évaluer et, au besoin, inclure dans les ateliers de gestion du rendement les critères d'accessibilité;
- tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés au moment de leur offrir des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels, y compris l'avis de sa capacité à fournir des adaptations dans le cas d'offres de postes internes;
- tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés lors d'une réaffectation, y compris la revue et, au besoin, la modification de la liste de contrôle de transfert des employés.

Date limite de conformité à la législation : 1<sup>e</sup> janvier 2016.