



# Rapport périodique sur le Plan d'accessibilité 2023

1 Juin 2024

FedEx Express Canada



## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| 1. Général.....   | 3  |
| 1.1 Introduction à FedEx Express Canada .....                                 | 3  |
| 1.2 Engagement .....  | 3  |
| 1.3 Coordonnées et rétroaction.....   | 4  |
| 1.4 Définitions.....  | 5  |
| 2. Zones désignées en vertu de l'article 5 de la Loi sur l'accessibilité..... | 6  |
| 2.1 Formation sur l'accessibilité à l'échelle de l'organisation.....          | 6  |
| 2.2 Recrutement .....   | 6  |
| 2.3 Environnement construit.....  | 8  |
| 2.4 Technologies de l'information et de la communication (TIC) .....          | 9  |
| 2.5 Communication, autres que par les TIC .....                               | 9  |
| 2.6 Achat de biens, de services et d'installations .....                      | 10 |
| 2.7 Conception et prestation des programmes et services.....                  | 10 |
| 2.8 Transport de personnes .....  | 11 |
| 3. Consultations .....  | 11 |
| 3.1 Consultations avec des employés vivant avec des handicaps .....           | 11 |
| 4. Rétroaction .....  | 12 |
| 4.1 Rétroaction des clients .....   | 12 |
| 4.2 Commentaires des employés .....   | 13 |
| 5. Conclusion.....  | 13 |

# 1. Général

## 1.1 Introduction à FedEx Express Canada

Spécialiste de la logistique et pilier mondial de l'expédition, FedEx Express Canada propose des services variés fréquemment utilisés par les Canadiens, incluant le transport de fret et de colis. Nous mettons à la disposition de nos clients un suivi pour les envois internationaux et sectoriels. Par ailleurs, FedEx Express Canada met à la disposition des entrepreneurs le Centre des petites entreprises du Canada. Véritable boîte à outils, ce dernier les soutient pour qu'ils livrent leurs produits à leurs clients de manière efficace et économique.

Notre Plan d'accessibilité traçait la voie vers juin 2024, jalonnée d'objectifs ambitieux et de réalisations marquantes. Aujourd'hui, nous progressons à grands pas vers nos cibles 2024-2026, axées sur la formation, le recrutement et la transformation de nos espaces. Vos commentaires, précieux guides, ont enrichi notre vision globale pour les années à venir. Deux thèmes phares ont émergé de vos remarques : les instructions spéciales destinées à nos livreurs et notre ligne téléphonique d'assistance à la clientèle.

## 1.2 Engagement

FedEx Express Canada est une entreprise de logistique internationale qui comprend l'importance de répondre aux besoins de tous les Canadiens, y compris les Canadiens vivant avec des handicaps. Notre engagement envers l'accessibilité est une valeur fondamentale qui nous encourage à offrir des services exceptionnels à tous.

Notre plan d'accessibilité reflète notre engagement indéfectible envers l'amélioration de l'accessibilité. Cet engagement imprègne chaque facette de nos opérations, des entrepôts aux bureaux en passant par nos plateformes en ligne. Nous sollicitons activement la contribution des personnes vivant avec des handicaps. Leur expérience nous éclaire et nous guide pour répondre à leurs besoins uniques. Nous le savons : identifier et éliminer les obstacles est un processus continu. FedEx Express Canada s'attaque sans délai à tout obstacle porté à son attention, qu'il figure ou non dans notre plan d'accessibilité. Notre mission première est d'avoir un impact positif sur la communauté. Comment ? En

améliorant constamment l'accessibilité et en fournissant les ressources et le soutien nécessaires. Ainsi, nous répondons aux besoins d'accessibilité uniques de nos clients, employés et fournisseurs.

Chez FedEx Express Canada, nous croyons que tout le monde devrait avoir un accès égal à nos services et prendre fièrement des mesures pour assurer l'accessibilité est une priorité dans notre organisation.

### 1.3 Coordonnées et rétroaction

FedEx Express Canada est heureuse de recevoir les commentaires d'employés, de clients et de membres du public sur l'accessibilité chez FedEx Express Canada, et sur ce plan. Nous nous engageons à examiner les commentaires que nous recevons de bonne foi et prendre les mesures nécessaires pour surmonter les obstacles qui sont identifiés par ces commentaires.

Vous pouvez soumettre des commentaires sur l'accessibilité chez FedEx Express Canada ou ce plan en contactant :

**Directrice générale, Ressources humaines,**

[AccessibleFeedback@fedex.com](mailto:AccessibleFeedback@fedex.com)

**1.800.GoFedEx (1.800.463.3339).**

**FedEx Express Canada**

**5985 Explorer Drive**

**Mississauga (Ontario) L4W 5K6.**

Des informations sur la façon de soumettre des commentaires à FedEx Express Canada sont également disponibles sur notre site Web public.

Vous pouvez demander d'autres formats de notre rapport d'évolution de l'accessibilité de FedEx Express Canada et une description de notre processus de rétroaction en contactant l'équipe d'accessibilité de FedEx.

Une version électronique (qui est compatible avec la technologie d'assistance) de ce plan peut être téléchargée immédiatement à partir de notre site Web.

FedEx Express Canada fournira les formats de rechange suivants dans les 15 jours suivant la demande initiale :

- Imprimé
- Gros caractères (dimensions de caractères accrues)

FedEx Express Canada fournira les formats de rechange suivants dans les 45 jours suivant la demande initiale :

- Braille (un système de points surélevés que les personnes aveugles ou ayant une faible vision peuvent lire avec leurs doigts)
- Audio (Un enregistrement de quelqu'un qui lit le texte à haute voix)

## 1.4 Définitions

Les définitions suivantes s'appliqueront tout au long du présent plan :

**Accessibilité** : conception de services, de produits, d'appareils, de technologies, d'environnement, de politiques et de règles de manière à permettre à tous, y compris les personnes vivant avec des handicaps, d'y accéder efficacement.

**Obstacle** : Tout ce qui peut nuire à la pleine et égale participation des personnes vivant avec un handicap. Les obstacles peuvent être architecturaux, technologiques, attitudinaux, basés sur l'information ou les communications, ou peuvent être le résultat d'une politique ou d'une procédure.

**Handicap** : Toute déficience ou différence de capacités physiques, intellectuelles, mentales, d'apprentissage et de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer au fil du temps.

**Logistique** : Déterminer comment expédier des colis et du fret partout dans le monde et veiller à ce qu'ils arrivent en toute sécurité.

## 2. Zones désignées en vertu de l'article 5 de la Loi sur l'accessibilité

### 2.1 Formation sur l'accessibilité à l'échelle de l'organisation

En date de juin 2024, nous avons :

- Pris contact avec différents fournisseurs qui offrent une variété de formation à l'accessibilité pour les directeurs, les directeurs principaux, le personnel des RH et tous les employés. Nous sommes en train de comparer les leçons et les devis de différents fournisseurs pour voir laquelle correspond le mieux à nos objectifs de formation en matière d'accessibilité.
- Développement d'un plan d'apprentissage d'accessibilité grâce à nos ressources d'apprentissage de FedEx Express. Le plan d'apprentissage met l'accent sur la sensibilisation à différents types d'incapacités, les façons dont nous pouvons accommoder les employés vivant en conséquence, et comment les gestionnaires et les cadres supérieurs peuvent soutenir les employés vivant avec des handicaps.
- Proposé le plan d'apprentissage d'accessibilité à l'équipe de direction et en attente d'approbation.

D'ici le 20 juin, nous allons :

- Mettre en œuvre une formation sur le handicap et la sensibilisation à l'accessibilité pour tous les employés.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'apprentissage pour les gestionnaires de personnel sur les mesures d'adaptation et la façon de soutenir les employés vivant avec des handicaps d'ici le 20 juin.

### 2.2 Recrutement

En date de juin 2024, nous avons :

- Incorporé la déclaration DEI sur les avis de recrutement ainsi qu'une déclaration à l'ordre des candidats vivant avec des handicaps. Dans la déclaration, nous avons

également souligné que des mesures d'adaptation appropriées seront apportées aux candidats vivant avec des handicaps afin de s'assurer qu'ils ne connaissent pas d'obstacles.

- Nous avons mis en œuvre un examen approfondi de nos pratiques d'embauche pour identifier d'autres obstacles à l'emploi, à la rétention et à l'avancement pour les personnes vivant avec des handicaps.
- Ordonné à nos équipes d'embauche et de recrutement pour demander aux candidats si des mesures d'adaptation sont nécessaires dans le cadre de notre processus de présélection.
- Adopté Paradox — notre nouveau système de suivi des candidats, l'hôte du site de carrière et l'outil de gestion des relations avec les candidats — et examiné la capacité du système à aider à surveiller les données sur les identités et la rétention des candidats pour identifier et atténuer d'autres collaborateurs à une faible représentation de la main-d'œuvre.
- Donné une Formation des directeurs aux premiers secours en matière de santé mentale (PSSM). Notre formation PSSM permet aux directeurs d'acquérir les connaissances et les outils nécessaires pour soutenir les employés susceptibles d'être confrontés à des problèmes de santé mentale ou de vivre une crise de santé mentale. Entre 2022-2023, nous avons réalisé 30 comportements disponibles pour tous vos directeurs.

D'ici juin 2025, nous prendrons la mesure suivante :

- Offrir de la formation dirigée par des personnes vivant avec un handicap sur les différents types de handicaps et les besoins potentiels en matière d'adaptation en matière de recrutement.

D'ici juin 2026, nous prendrons la mesure suivante :

- Surveiller les données des candidats sur les identités des candidats et leur rétention afin d'identifier d'autres facteurs à une faible représentation de la main-d'œuvre pour les personnes vivant avec des handicaps.

## 2.3 Environnement construit

En date de juin 2024, nous avons :

- Collaboré avec un consultant en accessibilité qui évaluera l'ampleur du travail et prévoira les budgets d'installation de tous les équipements nécessaires pour s'assurer que tous les sites de travail sont accessibles aux employés, aux clients et aux fournisseurs.

D'ici juin 2025, nous :

- Nous assurerons que les renseignements sur l'évacuation d'urgence sont affichés en grand format et en formats alternatifs — y compris braille et tactile. Nous veillerons en outre à ce que les renseignements sur l'évacuation d'urgence soient affichés à un endroit exempt d'obstacles et inclure des informations sur les points de sortie accessibles et les zones de refuge.

D'ici le 20 juin, nous allons :

- Commencer à installer des ouvre-portes automatiques et des rampes dans les immeubles qui nous appartiennent.
- Travailler avec les propriétaires pour installer des ouvre-portes automatiques et des rampes là où les espaces sont loués.
- Veiller à ce que les espaces ne soient pas encombrés et à ce que les allées soient dégagées.
- Identifier les bâtiments que nous allons améliorer en premier et travailler avec les propriétaires pour créer un plan pour améliorer l'accessibilité à ces endroits.
- Fournir un contraste de couleur claire entre les portes, les murs et les planchers pour aider à percevoir la profondeur et aider à la recherche. Nous installerons aussi des panneaux pour aider les gens à trouver leur chemin.



## 2.4 Technologies de l'information et de la communication (TIC)

En date de juin 2024, nous avons :

- Élaboré un plan d'apprentissage pour tous les employés des RH qui contribuent à notre site SharePoint interne utilisé par nos employés — ce qui inclut la formation sur les textes alternatifs, les lecteurs d'écrans et d'autres technologies d'assistance pour une utilisation efficace pour les employés de FedEx Express vivant avec des handicaps.

D'ici juin 2025, nous :

- Formerons les employés sur la création de documents accessibles à tous les employés des RH qui contribuent à notre site Web interne.

D'ici le 20 juin, nous allons

- Comblent les obstacles au site Web public de FedEx Express qui ont été identifiés dans l'exemple de vérification que nous avons mené en 2023.
- Effectuer une vérification complète et détaillée du site, avec une attention particulière à tout obstacle persistant ou supplémentaire à l'accessibilité.
- Examiner le code et les modèles du site Web. Nous allons mettre en œuvre une formation sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,1 pour les développeurs Web afin de prévenir les obstacles futurs. Nous nous assurerons également que les lignes directrices en matière d'accessibilité du Centre d'excellence sont respectées.

## 2.5 Communication, autres que par les TIC

En date de juin 2024, nous avons :

- Mis en œuvre l'utilisation de texte de remplacement et de camel case dans toutes les publications sur les médias sociaux de FedEx Express Canada pour s'assurer qu'elle est accessible aux clients vivant avec des handicaps.

## 2.6 Achat de biens, de services et d'installations

En date de juin 2024, nous avons :

- Commencé à dresser une liste de contrôle et une formation pour les spécialistes en approvisionnement afin d'envisager l'accessibilité dans le processus de demande de soumission.

## 2.7 Conception et prestation des programmes et services

En date de juin 2024, nous avons :

- Lancé un projet pilote de clavardage en direct qui durera six mois du lundi au vendredi. Les clavardages sont reçus par six représentants de la clientèle par le biais d'un assistant virtuel lorsqu'un client demande à nous contacter. Nous recevons une moyenne de 250 à 300 clavardages par jour.
- Nous avons rétabli la fonctionnalité de clavardage en direct avec quatre représentants supplémentaires qui travaillent pour un total de dix représentants. Nous sommes en moyenne de 400 à 500 conversations par jour. Nous voulons augmenter le nombre de représentants à la clientèle pour gérer les conversations directement sur la page de suivi dans le but de mettre en œuvre d'ici le premier trimestre de l'EF25.

D'ici juin 2025, nous ferons ce qui suit :

- Prendre des mesures lorsque l'on reçoit les commentaires des clients vivant avec un handicap sur les obstacles causés par les livreurs de FedEx Express.
- Mettre à jour l'Assistant virtuel/Dialogueur sur le site Web de FedEx avec plus d'options et le rendre plus accessible pour tout le monde. Nous continuerons d'améliorer davantage l'Assistant virtuel.

## 2.8 Transport de personnes

FedEx Express Canada n'offre pas de services liés au transport de personnes. Par conséquent, aucun objectif n'a été défini, et il n'y a donc aucun progrès à signaler sur cette barrière.

## 3. Consultations

FedEx Express Canada tient à représenter les voix et les pensées des personnes vivant avec des handicaps. Durant l'élaboration du Plan d'accessibilité 2023-2026 de FedEx Express Canada, nous avons consulté des personnes vivant avec des handicaps dans tous les aspects et sections décrites dans le plan.

Voici quelques façons de consulter les personnes vivant avec des handicaps pour obtenir notre rapport sur les progrès.

- Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité
- Consultations sur la santé et la sécurité
- Consultations aux relations de travail
- Enquête sur les personnes vivant avec des handicaps

Pour la durée de ce plan, nous reconnaissons l'importance de recevoir les commentaires des personnes vivant avec des handicaps pour veiller à ce que les obstacles soient supprimés et surmontés.

### 3.1 Consultations avec des employés vivant avec des handicaps

Dès la publication de notre Plan d'accessibilité 2023-2026, nous avons publié un formulaire de rétroaction auquel les employés peuvent accéder indéfiniment pour nous donner des commentaires sur l'accessibilité. Jusqu'à présent, nous n'avons reçu aucune rétroaction pertinente sur cette plate-forme. Nous finalisons également un sondage pour consulter les employés vivant avec des handicaps.

En préparation pour le rapport périodique, nous avons communiqué avec nos directeurs des relations de travail et de la SSE (Santé, Sécurité et Environnement) pour leur demander de communiquer avec leurs équipes et de recueillir les commentaires reçus concernant les problèmes et les obstacles à l'accessibilité.

Nous n'avons pas reçu de commentaires des Relations de travail ou de la SSE. Cependant, nous continuons de consulter les deux équipes, ainsi que nos autres équipes de RH et d'autres services sur une base régulière pour obtenir des commentaires sur les problèmes et les obstacles à l'accessibilité.

## 4. Rétroaction

### 4.1 Rétroaction des clients

Avec la publication de notre Plan d'accessibilité 2023-2026, nous avons mis au point une option permettant aux clients d'appeler notre service à la clientèle pour nous donner des commentaires sur l'accessibilité. nous avons reçu plus de 30 appels de clients concernant l'accessibilité chez FedEx Express Canada. Le commentaire le plus courant que nous avons reçu est que les conducteurs laissent des colis à la porte lorsque des clients ont indiqué qu'ils ont une incapacité physique, et ils exigent que les conducteurs aient plus de temps pour attendre qu'ils répondent à la porte. De plus, de nombreux clients ont souligné qu'ils comprennent leur incapacité dans la section des instructions spéciales lorsqu'ils reçoivent un envoi.

Une autre rétroaction commune que nous avons reçue est que notre système téléphonique rend difficile pour les personnes vivant avec des handicaps — en particulier celles qui ont un trouble de la parole — de passer à un agent. Le système téléphonique a du mal à reconnaître les voix et les paroles des personnes qui ont des troubles de la parole. De plus, les informations sur la façon de passer à un agent pour les personnes vivant avec des handicaps n'ont pas été clairement indiquées sur le site Web de FedEx. Notre équipe continuera à tenir compte de ces commentaires dans la rédaction de nos futurs objectifs d'accessibilité.

## 4.2 Commentaires des employés

Nous avons également publié un sondage pour les employés qui souhaitent donner de la rétroaction sur l'accessibilité. Le formulaire de sondage a été publié sur notre site interne, notre page Plan d'accessibilité FedEx, et nous avons communiqué le lien et le code QR aux employés. En date de juin 2024, nous n'avons reçu aucun commentaire de la part d'employés concernant l'accessibilité.

## 5. Conclusion

FedEx Express Canada s'investit avec vigueur pour développer la place et l'inclusion des personnes vivant avec des handicaps à tous niveaux de sa structure. Nous œuvrons sans relâche pour faire valoir notre engagement vers un environnement toujours plus accessible, pour éradiquer les entraves présentes et à venir et pour faire en sorte que nos installations soient ouvertes à tous. Nous sommes réceptifs et reconnaissants envers toute critique ou suggestion qu'on nous remet et nous les intégrons dans notre stratégie d'accessibilité à venir. Nous réalisons que la promotion de l'accessibilité au sein de FedEx Express Canada est un projet au long cours et nous nous engageons durablement dans ce processus en recueillant des avis et en interagissant avec les personnes atteintes de handicap.