



# Plan d'accessibilité 2023-2026

1<sup>er</sup> juin 2023

FedEx Express Canada

# 1. Sommaire

## 1.1 Introduction

FedEx Express Canada offre des services de transport de colis et de fret à travers le globe. Le terme « fret » fait référence à toutes les marchandises transportées par bateau, train, camion ou avion. De plus, nous assurons le suivi intégral de nos expéditions. L'un de nos objectifs majeurs est de garantir l'accessibilité de nos services à tous, y compris à nos employés et clients en situation de handicap.

Dans l'élaboration de ce plan, nous avons sollicité les avis de personnes vivant avec des handicaps pour comprendre comment FedEx Express Canada pourrait devenir plus accessible. Nous avons également revu nos politiques, d'autres documents pertinents, et mené des entretiens avec notre personnel. Plus spécifiquement, nous avons scruté six domaines clés de notre entreprise pour déterminer comment améliorer leur accessibilité. Les voici :

- Environnement bâti (bâtiments)
- Recrutement
- Technologie
- Communications
- Achat de biens, de services et d'installations
- Programmes et services

## 1.2 Notre plan

Voici ce que nous projetons d'accomplir d'ici trois ans :

- Former tous les employés de FedEx Express Canada sur les problématiques liées aux handicaps et à l'accessibilité.
- Garantir que nos responsables sachent comment soutenir les employés en situation de handicap.
- Simplifier l'expression des besoins en matière d'accessibilité de la part de nos clients. Ils pourront nous joindre via le site Web de FedEx Canada, par courriel, en personne dans un centre d'expédition FedEx ou par téléphone.
- Faciliter l'utilisation du dialogueur sur notre site Web.
- Entreprendre l'installation d'ouvre-portes automatiques et de rampes dans les bâtiments dont nous sommes propriétaires.
- Évaluer l'emplacement de nos entrepôts pour identifier des opportunités d'amélioration de l'accessibilité.
- Créer un contraste de couleurs entre les portes, les murs et les sols pour une meilleure visibilité.
- Veiller à ce que le langage utilisé dans toutes nos offres d'emploi soit clair, précis et propose des aménagements pour les personnes handicapées.
- S'assurer que nos processus de recrutement ne constituent pas un obstacle à l'emploi.
- Garantir l'accessibilité de nos publications et vidéos sur les médias sociaux.
- Élaborer une liste de contrôle pour nous aider à garder l'accessibilité à l'esprit lors de l'achat de produits et de services.

Nous ne transportons pas de passagers, alors nous n'avons pas d'objectifs à cet égard.

## 1.3 Rétroaction

Nous apprécions vivement vos retours sur notre plan d'accessibilité et sur l'accessibilité au sein de FedEx Express Canada en général. Vous pouvez partager vos commentaires en nous contactant à :

**Directeur général, Ressources humaines**

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

1.800.463.3339

FedEx Express Canada

5985 Explorer Drive

Mississauga (Ontario) L4W5K6

# Table des matières

1. Sommaire .....	2
1.1 Introduction.....	2
1.2 Notre plan .....	3
1.3 Rétroaction .....	4
2. Généralités .....	7
2.1 Description de FedEx Express Canada .....	7
2.2 Engagement.....	7
2.3 Coordonnées et processus de rétroaction .....	8
2.4 Définitions .....	9
3. Zones décrites à l'article 5 de la <i>Loi sur l'accessibilité</i> .....	10
3.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation.....	10
3.2 Conception et prestation des programmes et services .....	11
3.3 Environnement bâti .....	11
3.4 Recrutement .....	13
3.5 Technologies de l'information et des communications (TIC) .....	14
3.6 Communication, autres que par les TIC .....	15
3.7 Approvisionnement en biens, services et installations.....	15
3.8 Transport de personnes .....	16
4. Consultations.....	16
4.1 Consultations des employés vivant avec un handicap .....	17
4.2 Consultations avec les intervenants vivant avec des handicaps.....	17
4.3 Entrevue de groupe.....	18
5. Conclusion .....	18



## 2. Généralités

### 2.1 Description de FedEx Express Canada

FedEx Express Canada, un leader mondial de la logistique, propose des services d'expédition variés largement utilisés par les Canadiens, incluant le transport de colis et de fret. Nos services englobent non seulement l'expédition, mais également le suivi des colis, couvrant aussi bien les envois internationaux que les expéditions spécifiques à certaines industries. De plus, FedEx Express Canada offre d'autres ressources, comme notre Centre d'aide pour les petites entreprises. Ce centre met à la disposition des entrepreneurs les outils nécessaires pour livrer leurs produits à leurs clients de manière rapide et économique.

### 2.2 Engagement

En tant que leader incontesté du secteur logistique international, FedEx Express Canada reconnaît l'importance de répondre aux besoins de toutes les personnes, y compris celles vivant avec un handicap. Notre engagement en faveur de l'accessibilité est une valeur cardinale qui nous incite à offrir une expérience exceptionnelle à tous.

Notre plan d'accessibilité témoigne de notre volonté d'améliorer l'accessibilité dans tous les aspects de nos activités, depuis nos entrepôts et nos bureaux jusqu'à nos plateformes en ligne. Nous avons activement sollicité l'avis des personnes handicapées afin de tirer les leçons de leurs expériences et de répondre à leurs besoins spécifiques. Nous reconnaissons que l'identification et la suppression des obstacles forment un processus continu, c'est pourquoi nous nous engageons à pallier les obstacles dès que nous en prenons connaissance, qu'ils soient ou non identifiés dans notre plan d'accessibilité. Notre objectif est d'avoir un impact positif sur la communauté en améliorant continuellement l'accessibilité et en fournissant les ressources et le soutien nécessaires à nos clients,

employés et fournisseurs pour répondre à leurs besoins spécifiques en matière d'accessibilité.

Nous sommes convaincus que chacun doit avoir un accès équitable à nos services, et nous sommes fiers de prendre les mesures nécessaires pour que l'accessibilité reste une priorité à tous les niveaux de notre organisation.

## 2.3 Coordonnées et processus de rétroaction

FedEx Express Canada accueille avec bienveillance tous les commentaires, y compris ceux provenant de personnes anonymes, d'employés, de clients ou de citoyens, sur l'accessibilité chez FedEx Express Canada et sur ce plan. Nous nous engageons à examiner sérieusement tous les retours que nous recevons et à prendre les mesures nécessaires pour éliminer les obstacles identifiés grâce à ces commentaires.

Vous pouvez partager vos impressions sur l'accessibilité chez FedEx Express Canada ou sur ce plan en nous contactant :

**Directeur général, Ressources humaines**

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

1.800.463.3339

FedEx Express Canada

5985 Explorer Drive

Mississauga (Ontario) L4W5K6

Des informations sur la manière de fournir des commentaires à FedEx Express Canada sont aussi disponibles sur notre site Web public à l'adresse suivante :

<https://www.fedex.com/fr-ca/accessibility.html#express>

Si vous souhaitez obtenir ce plan sous d'autres formats ou si vous avez besoin d'informations supplémentaires sur notre processus de rétroaction, n'hésitez pas à contacter notre équipe dédiée à l'accessibilité chez FedEx.



Vous pouvez également télécharger une version électronique de ce plan (compatible avec les technologies d'assistance) directement depuis notre site Web à l'adresse :

[2023-2026-FXE-Accessibility-Plan\\_FR.pdf](#)

FedEx Express Canada s'engage à fournir les formats alternatifs suivants dans les 15 jours après la réception de la demande initiale :

- Version imprimée
- Version en gros caractères (avec une taille de police augmentée)

FedEx Express Canada s'engage également à fournir les formats alternatifs suivants dans les 45 jours après la réception de la demande initiale :

- Version en Braille (un système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts)
- Version audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à haute voix)

## 2.4 Définitions

Les définitions ci-dessous sont utilisées tout au long de ce plan :

**Handicap** : Se réfère à toute limitation ou différence dans les capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou susceptibles d'évoluer.

**Obstacle** : Tout élément susceptible d'entraver la participation pleine et équitable des personnes vivant avec un handicap. Les obstacles peuvent être architecturaux, technologiques, comportementaux, liés à l'information ou à la communication, ou peuvent découler d'une politique ou d'une procédure.

**Accessibilité** : Se réfère à la conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles de manière à ce que

tous, y compris les personnes vivant avec différents types de handicaps, puissent y accéder.

**Logistique** : Le processus d'expédition d'articles partout dans le monde et de garantir qu'ils arrivent en toute sécurité.

## 3. Zones décrites à l'article 5 de la Loi sur l'accessibilité

### 3.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation

Chez FedEx Express Canada, nous croyons fermement que la véritable inclusion débute par l'éducation. Notre objectif est d'augmenter la sensibilisation de nos employés aux questions de handicap pour que l'accessibilité devienne une priorité à travers toute notre organisation. Nous reconnaissons que les personnes vivant avec des handicaps sont les experts en matière d'accessibilité et des défis qu'ils rencontrent, c'est pourquoi nous souhaitons les placer au cœur de cette transformation culturelle. Ce plan d'accessibilité comprend des objectifs visant à augmenter la connaissance des handicaps et de l'accessibilité chez FedEx Express Canada, ainsi qu'à renforcer les relations avec nos clients ayant des handicaps. Les objectifs définis dans cette section nous aideront à apprendre et à avancer dans notre parcours vers une accessibilité accrue.

- D'ici juin 2026, nous nous engageons à faire ce qui suit :
  - Mettre en place une formation sur la sensibilisation au handicap et à l'accessibilité pour l'ensemble de nos employés.
  - Élaborer et déployer un programme d'apprentissage destiné aux gestionnaires, leur fournissant les outils nécessaires pour adapter leur soutien aux employés vivant avec un handicap.

## 3.2 Conception et prestation des programmes et services

FedEx Express Canada propose une variété de services largement utilisés par les Canadiens, notamment le transport de colis et de fret. Nous prenons un immense orgueil dans notre « Promesse FedEx », qui est de rendre chaque interaction avec nos clients exceptionnelle. Par conséquent, nos clients peuvent s'attendre à ce que nos employés fassent tout leur possible pour répondre à leurs besoins.

Cependant, nous sommes conscients que malgré notre engagement à offrir un service à la clientèle qui s'efforce de répondre à chacun selon ses propres termes, des obstacles à l'accessibilité peuvent subsister. Nous sommes résolus à atteindre les objectifs suivants :

- D'ici juin 2024, nous réintroduirons le chat en direct sur notre site Web et nous assurerons qu'une assistance est disponible lorsque tous les représentants du service à la clientèle sont occupés à servir d'autres clients.
- D'ici juin 2025, nous prendrons des mesures pour :
  - Intervenir lorsque nous recevons des commentaires de la part de clients vivant avec un handicap concernant des obstacles imposés par nos livreurs.
  - Ajouter des options à notre assistant virtuel ou à notre dialogueur sur notre site Web pour en améliorer l'accessibilité globale. Nous nous engageons à continuer à optimiser cet assistant virtuel.

## 3.3 Environnement bâti

L'accessibilité de l'environnement construit a un impact significatif sur la capacité des personnes vivant avec un handicap à accéder à un espace et à se déplacer librement. Les lieux de travail de FedEx Express Canada comprennent trois centres de tri à Vancouver, Toronto et Montréal, 69 succursales, 20 aéroports canadiens et notre siège social à Mississauga, en Ontario. Nous avons fait des progrès pour rendre nos espaces de service

au détail accessibles aux clients. Cependant, nous reconnaissons qu'il reste des obstacles à l'accessibilité dans nos points de collecte et que nous pouvons faire des changements pour rendre les lieux de travail de FedEx Express Canada plus accessibles pour nos employés.

- D'ici juin 2025, nous veillerons à ce que les informations concernant l'évacuation d'urgence soient affichées en grands caractères et sous divers formats (tactile, braille). Nous veillerons également à ce qu'elles soient affichées à un endroit sans obstacle. Nous incluons des informations sur l'emplacement des voies de sortie accessibles et des zones de refuge.
- D'ici juin 2026, nous prendrons les mesures suivantes :
  - Commencer à installer des ouvre-portes automatiques et des rampes dans les bâtiments que nous possédons.
  - Travailler avec les propriétaires pour installer des ouvre-portes automatiques et des rampes là où les locaux sont loués.
  - Veiller à ce que les espaces et les allées soient libres de tout obstacle.
  - Identifier les bâtiments que nous souhaitons améliorer en premier et travailler avec les propriétaires pour établir un plan visant à améliorer l'accessibilité à ces endroits.
  - Établir un contraste de couleur clair entre les portes, les murs et les sols pour faciliter la perception de la profondeur. Nous installerons également des panneaux pour aider les gens à trouver leur chemin.

## 3.4 Recrutement

FedEx Express Canada compte environ 12 000 employés dans divers lieux de travail. En améliorant l'accessibilité chez FedEx Express Canada, nous espérons pouvoir mieux soutenir les employés vivant avec un handicap et accueillir davantage de personnes vivant avec un handicap au sein de notre organisation.

Nous avons mis en place une politique de travail flexible qui permet aux employés de travailler à distance lorsqu'ils en ont besoin et si leur travail peut être effectué de cette manière. Notre politique permet également aux employés de prendre des congés ou de modifier leurs semaines de travail. Nous avons établi un partenariat avec Intégration Travail Laurentides (ITL), une organisation qui aide les personnes vivant avec un handicap à trouver un emploi, pour nous aider à embaucher des personnes vivant avec l'autisme ou des troubles de santé mentale. Cependant, nous reconnaissons qu'il existe toujours des obstacles à l'accessibilité et nous avons défini des objectifs pour les surmonter :

- D'ici juin 2024, nous prendrons les mesures suivantes :
  - Intégrer une déclaration dans les avis de recrutement indiquant que nous sommes ouverts aux candidats vivant avec un handicap et que des mesures d'adaptation appropriées seront prises.
  - Passer en revue nos pratiques d'embauche pour identifier d'autres obstacles à l'emploi, à la rétention et à l'avancement des personnes vivant avec un handicap.
  - Demander aux candidats si des mesures d'adaptation sont nécessaires dans le cadre de notre processus de présélection.
  - Consigner le type de demandes d'adaptation que nous recevons et créer une base de données commune pour informer notre organisation.
- D'ici juin 2025, nous prendrons la mesure suivante :

- Proposer une formation menée par des personnes vivant avec un handicap sur les différents types de handicaps et les besoins potentiels en matière d'adaptation lors du recrutement.
- D'ici juin 2026, nous prendrons la mesure suivante :
  - Surveiller les données sur l'identité et la rétention des candidats afin de déterminer d'autres facteurs contribuant à la faible représentation des personnes vivant avec un handicap au sein de notre personnel.

### 3.5 Technologies de l'information et des communications (TIC)

FedEx Express Canada utilise divers outils et technologies numériques, dont son site Web public et les médias sociaux. Les clients utilisent notre site Web et notre application FedEx pour suivre les colis, consulter les tarifs et programmer les expéditions de colis.

En interne, nous disposons de différentes plateformes Web et sites que les employés utilisent pour effectuer leur travail et communiquer entre eux. Nous avons également un site Web interne, notre Centre d'excellence en accessibilité, qui propose des directives sur l'accessibilité des appareils mobiles et du Web, des ressources d'apprentissage pour les concepteurs et des enregistrements de séances de formation. Cette ressource garantit une accessibilité uniforme sur toutes les plateformes.

Nous sommes déterminés à poursuivre notre travail d'élimination et de prévention des obstacles dans la technologie que nous et nos clients utilisons. Nous avons défini les objectifs suivants pour y parvenir :

- D'ici juin 2025, nous offrirons une formation sur la création de documents accessibles à tous les employés des RH qui contribuent à notre site Web interne.
- D'ici juin 2026, FedEx Express Canada prendra les mesures suivantes :
  - Éliminer les obstacles à notre site Web public qui ont été relevés dans l'échantillon que nous avons mené récemment.

- Effectuer une vérification complète et détaillée du site Web, en portant une attention particulière aux obstacles persistants ou supplémentaires à l'accessibilité.
- Réviser le code et les modèles de pages Web. Nous mettrons en place une formation sur les directives d'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,1 pour les développeurs Web afin de prévenir les obstacles futurs. Nous veillerons également à ce que soient respectées les lignes directrices qui se trouvent dans le Centre d'excellence en accessibilité.

## 3.6 Communication, autre que par les TIC

FedEx Express Canada s'engage dans diverses formes de communication avec ses clients. Ce dialogue s'étend de notre site internet à notre assistant automatisé, sans oublier nos plateformes de médias sociaux. De plus, les clients ont la possibilité de nous contacter par téléphone ou par courriel.

Nous avons mis en œuvre des stratégies visant à augmenter l'accessibilité de nos communications. Une partie de cette initiative implique la garantie que toutes les informations destinées au public et à nos clients sont rédigées en langage clair. Nous avons également fixé des objectifs visant à rendre nos communications plus accessibles à notre clientèle.

- D'ici juin 2024, nous élaborerons et mettrons en place une norme pour les médias sociaux. Celle-ci garantira que tous les messages publiés soient accessibles, grâce à un usage uniforme de texte alternatif et de l'étiquetage CamelCase.

## 3.7 Approvisionnement en biens, services et installations

FedEx Express Canada se procure régulièrement des biens de sources externes pour offrir ses services, une démarche que nous appelons « approvisionnement ». Actuellement, nous ne prenons pas en compte l'accessibilité lors de ce processus. Toutefois, nous nous

engageons à traiter cette question afin d'intégrer l'accessibilité lors de la passation de contrats de biens et de services avec des tiers. Pour atteindre cet objectif :

- D'ici juin 2026, nous développerons une liste de contrôle et un programme de formation pour les spécialistes de l'approvisionnement afin d'inclure l'accessibilité dans le processus d'appel d'offres.

### 3.8 Transport de personnes

FedEx Express Canada ne transporte pas de passagers. Par conséquent, aucun objectif n'a été inclus ici.

## 4. Consultations

FedEx Express Canada est fermement engagée à représenter les personnes en situation de handicap. Pour honorer cet engagement, nous prévoyons de continuer à impliquer activement les personnes en situation de handicap dans tous les aspects de la mise en œuvre et de la révision de ce plan d'accessibilité, ainsi que dans la réalisation d'autres grands projets entrepris par notre organisation.

Les prochaines sections de ce plan décriront comment nous avons consulté les personnes en situation de handicap lors de l'élaboration de ce plan. Cependant, FedEx Express Canada reconnaît que le dialogue doit être continu. Nous sommes résolus à construire des relations de confiance avec les personnes en situation de handicap afin de mener des consultations efficaces à l'avenir. Pour l'élaboration de ce plan, nous avons consulté les personnes en situation de handicap comme suit :

- Un sondage auprès des employés vivant avec un handicap
- Un sondage auprès des clients vivant dans cette même situation
- Une entrevue de groupe sur l'accessibilité



## 4.1 Consultations des employés vivant avec un handicap

Nous avons mené une consultation auprès des employés via un sondage en ligne anonyme. Ce sondage invitait les employés à partager leur expérience professionnelle chez FedEx Express Canada, en particulier en ce qui concerne les facteurs affectant l'accessibilité. Ils étaient également invités à identifier tout obstacle à l'accessibilité qu'ils auraient pu observer au sein de FedEx Express Canada. Nous avons reçu des réponses de 27 employés se déclarant en situation de handicap et de 20 employés ne se déclarant pas en situation de handicap. Les retours les plus fréquemment cités par les employés concernaient les obstacles à l'accessibilité dans l'environnement construit des locaux de FedEx Express, ainsi que le manque de sensibilisation aux handicaps invisibles. Bien que nous soyons conscients qu'un sondage unique ne saurait être suffisant, ces témoignages ont été précieux pour nous aider à comprendre les expériences des employés face aux obstacles à l'accessibilité au sein de notre organisation. À l'avenir, nous continuerons à consulter régulièrement les employés en situation de handicap.

## 4.2 Consultations avec les intervenants vivant avec des handicaps

En plus de notre personnel, nous avons également envoyé un sondage à nos clients ayant interagi avec FedEx Express Canada afin de recueillir leur expérience en ce qui concerne les facteurs affectant l'accessibilité. Nous avons reçu 73 réponses de personnes se déclarant en situation de handicap et 232 réponses de personnes sans handicap. Le retour le plus fréquent concernait les obstacles rencontrés lors de la réception des colis. Toutes les réponses obtenues ont été attentivement prises en compte lors de l'élaboration de ce plan d'accessibilité. Elles nous ont aidés à identifier et à prioriser les actions qui seront mises en place au cours des trois prochaines années. À l'avenir, nous maintiendrons notre écoute active des retours clients pour évaluer et guider nos actions futures.

## 4.3 Entrevue de groupe

FedEx Express Canada a organisé une discussion de groupe avec dix individus en situation de handicap disséminés à travers le Canada, qui ne bénéficient pas régulièrement de nos services et programmes. Cette initiative visait à comprendre leurs expériences lors de l'usage de nos services pour l'expédition et la réception de colis. Pour ce faire, nous avons envoyé des colis à chaque participant, leur demandant de suivre leur trajet en transit. Par la suite, ils ont dû interagir avec nos livreurs pour signer une confirmation de réception des colis. De plus, nous cherchions à en savoir plus sur leur expérience avec notre site Web, notre portail de recrutement et l'accessibilité de nos communications sur les médias sociaux. Les retours les plus fréquents du groupe se concentraient sur les obstacles rencontrés sur notre site Web public, ainsi que sur le langage employé dans certaines annonces de recrutement.

## 5. Conclusion

L'intégration des personnes en situation de handicap à tous les niveaux de notre organisation est un impératif catégorique pour FedEx Express Canada. Avec ce plan d'accessibilité, nous aspirons à souligner notre engagement indéfectible envers l'amélioration de l'accessibilité, l'éradication des obstacles à l'accessibilité, passés et à venir, et l'adaptation de nos installations pour tous. Nous sommes résolus à continuer d'évaluer nos pratiques et opérations pour détecter et supprimer tout obstacle à l'accessibilité. Nous reconnaissons que l'amélioration de l'accessibilité au sein de notre organisation est un processus en constante évolution, et nous nous engageons à y contribuer activement, en concertation avec les personnes en situation de handicap.