

Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité 2024

Federal Express Canada

1^{er} juin 2025



FedEx



FedEx

N905FD

Table des matières

Remarques préliminaires	3
Federal Express Corporation – Canada	3
Introduction	3
Engagement	3
Contact et rétroaction	4
Définitions.....	5
Zones désignées en vertu de l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité	6
Formation à l'accessibilité dans toute l'organisation	6
Recrutement.....	6
Environnement bâti	7
Technologies de l'information et de la communication (TIC).....	8
Achat de biens, de services et d'installations	9
Conception et prestation des programmes et services.....	9
Transport.....	10
Consultations	10
Consultations avec des coéquipières et coéquipiers vivant avec des handicaps.....	10
Rétroaction	11
Rétroaction des clients.....	11
Commentaires des coéquipières et coéquipiers.....	12
Conclusion	13

Remarques préliminaires

Federal Express Corporation — Canada

Introduction

Federal Express Corporation Canada (« Federal Express Canada ») est une entreprise de premier plan dans le domaine de la messagerie et de la logistique internationale. Nous proposons une large gamme de services appréciés par les Canadiennes et les Canadiens. Ces services comprennent naturellement le transport de fret et de colis, mais notre offre comprend également des services de suivi des envois internationaux et des services spécialisés à divers secteurs d'activité. Pour soutenir les entrepreneurs canadiens, nous mettons à leur disposition diverses ressources, notamment le Centre des petites entreprises. Cet outil précieux fournit aux entrepreneurs les moyens d'expédier leurs produits à leurs clients de manière efficace et économique.

Le Plan d'accessibilité 2023-2026 de Federal Express Canada a souligné les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap dans leurs échanges avec l'entreprise. Nous nous sommes déjà rapprochés — certes modérément — de nos cibles pour 2025, principalement dans la formation du personnel et l'adaptation de notre environnement bâti. Nous sommes d'ailleurs reconnaissants des retours reçus sur le rapport d'étape du Plan d'accessibilité. Nous avons tenu compte de ces commentaires pour mieux définir nos prochains objectifs. Les remarques les plus fréquentes portaient sur le système de réponse vocale interactive (RVI), sur nos consignes de livraison et sur nos installations physiques. Federal Express Canada prend cette rétroaction au sérieux. Elle étudie les possibilités d'améliorations pour répondre à ces retours d'une manière adéquate.

Engagement

Federal Express Canada, acteur majeur de la logistique internationale, reconnaît l'importance de répondre aux besoins de tous les Canadiennes et Canadiens, y compris ceux et celles qui vivent avec un handicap. Notre philosophie « Personnel, Service, Profit » place les besoins de nos employés et de nos clients au cœur de nos préoccupations. L'accessibilité est donc pour nous une priorité absolue.

Notre Plan d'accessibilité témoigne de notre ferme volonté de nous améliorer à cet égard, et ce, dans tous les aspects de nos activités : entrepôts, bureaux, plateformes en ligne. Nous collaborons étroitement avec les personnes en situation de handicap pour mieux comprendre leurs expériences et mieux répondre à leurs besoins particuliers. Nous sommes aussi conscients que l'identification et l'élimination des obstacles s'étalent dans la durée. Nous nous engageons donc à relever les défis dès qu'ils sont portés à notre attention, qu'ils soient ou non explicitement mentionnés dans notre Plan d'accessibilité. Avoir un impact concret sur la communauté : voilà notre priorité ! C'est pourquoi nous veillons à ce que tous nos clients et fournisseurs, de même que tous nos coéquipiers et coéquipières, disposent du soutien dont ils ont besoin.

Notre entreprise est convaincue que chacun et chacune mérite un accès équitable à ses services. C'est pourquoi nous mettons un point d'honneur à faire de l'accessibilité une priorité.

Contact et rétroaction

Nous accueillons avec intérêt les commentaires anonymes de nos employés et clients concernant l'accessibilité et notre plan d'action. Il en va de même des commentaires du public. Federal Express Canada s'engage à étudier attentivement chaque témoignage reçu et à agir concrètement pour éliminer les obstacles portés à son attention.

Pour commenter l'accessibilité chez Federal Express Canada, ou pour réagir à son Plan d'accessibilité, veuillez contacter :

Directrice générale, Ressources humaines

AccessibleFeedback@fedex.com

1.800.GoFedEx (1.800.463.3339).

Federal Express Canada Corporation

600–5550 Explorer Drive

Mississauga (Ontario) L4W 0C3

Les modalités pour nous faire parvenir vos commentaires sont également accessibles sur notre [site Web public](#).

Notre rapport sur l'état d'avancement de l'accessibilité de Federal Express Canada est offert dans différents formats physiques et numériques. N'hésitez pas à contacter notre équipe d'accessibilité pour trouver un format qui vous convient, ou pour en savoir plus sur le processus de rétroaction.

Vous pouvez aussi télécharger directement une version électronique (compatible avec la technologie d'assistance) sur notre site Web.

Sur demande, Federal Express Canada peut fournir les formats suivants dans les 15 jours :

- Imprimé
- Gros caractères

D'autres formats requièrent plus de temps. En l'occurrence, l'entreprise fournira les formats suivants dans les 45 jours suivant la demande :

- Braille (un système de points surélevés que les personnes aveugles ou ayant une faible vision peuvent lire avec leurs doigts)
- Audio (un enregistrement du texte lu à haute voix)

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent 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 d'y accéder efficacement, y compris les personnes vivant avec des handicaps.

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. Ils peuvent relever de l'information ou des communications, ou encore, 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 changeants.

Logistique : Détermination de la façon d'expédier des colis et du fret partout dans le monde, de sorte qu'ils parviennent à destination en toute sécurité.

Zones désignées en vertu de l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Formation à l'accessibilité dans toute l'organisation

Ce que Federal Express Canada a accompli en date de juin 2025 :

- Nous avons tissé des liens avec divers fournisseurs et choisi le partenaire idéal pour élaborer notre formation sur l'accessibilité. Celle-ci répond spécifiquement à nos besoins en la matière.
- Les gestionnaires et le personnel ont lancé le module « Introduction à l'accessibilité ». Cette formation vise à sensibiliser les participants aux divers types de handicaps et aux besoins d'adaptation qui en découlent.
- Nous avons dispensé une formation sur l'accessibilité numérique aux employés chargés de créer des documents, de gérer nos sites Web internes et externes, de développer des programmes et d'animer nos réseaux sociaux.

Ce que nous comptons réaliser d'ici juin 2026 :

- Concevoir et déployer un programme de formation pour les gestionnaires en ressources humaines. Ce programme portera sur les mesures d'adaptation et les moyens de soutenir nos collaborateurs en situation de handicap.
- Déployer une formation sur le handicap et l'accessibilité pour l'ensemble du personnel. Cette initiative vise à sensibiliser tous les membres de l'équipe, quels que soient leurs rôles au sein de l'organisation.

Recrutement

Ce que Federal Express Canada a accompli en date de juin 2025 :

- Nos offres d'emploi intègrent désormais une déclaration sur la diversité, l'équité, l'inclusion et l'égalité des chances. Nous y affirmons explicitement notre ouverture aux candidatures de personnes en situation de handicap. Cette déclaration souligne également notre

engagement à fournir les aménagements nécessaires pour leur offrir un recrutement sans obstacle.

- Nous avons mené un examen minutieux de nos processus de recrutement. Notre objectif ? Repérer les obstacles potentiels à l'embauche, au maintien en poste et à l'évolution professionnelle des personnes en situation de handicap.
- Nos équipes de recrutement ont reçu pour consigne de s'enquérir auprès des candidats de leurs éventuels besoins d'aménagements lors de la phase de présélection.
- Notre équipe de recrutement et nos cadres ont suivi une formation sur l'accessibilité, animée par des personnes en situation de handicap. Cette formation visait à les sensibiliser aux divers types de handicaps et aux besoins d'adaptation qui en découlent.

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

- Déployer à l'échelle de l'entreprise une formation sur la neurodiversité et les handicaps invisibles. Cette formation mettra l'accent sur les aménagements possibles pour ces types de handicaps.

Environnement bâti

En 2024, Federal Express Canada et FedEx Ground Canada ont amorcé leur fusion vers le concept d'Une seule FedEx. Initialement prévue pour s'achever en 2024, cette transition s'est prolongée jusqu'au printemps 2025. Ce processus a entraîné des fermetures, ouvertures et déplacements de stations, repoussant ainsi plusieurs initiatives d'infrastructures décrites dans le Plan d'accessibilité 2023-2026 de Federal Express Canada. En effet, pour entamer les travaux d'élimination des obstacles à l'accessibilité, il fallait nécessairement finaliser les stations et les baux. Bien que FedEx Express Canada ne puisse respecter les échéances initiales de juin 2026 en ce qui concerne l'environnement bâti, l'entreprise s'engage à intégrer ses initiatives dans son Plan d'accessibilité 2027-2030. Ce nouveau plan englobera également tout nouvel obstacle lié à l'environnement bâti identifié lors de son élaboration.

Les initiatives du plan de 2023-2026 à inclure dans celui de 2027-2030 sont les suivantes :

- Commencer à installer des ouvre-portes automatiques et des rampes dans les immeubles dont nous sommes propriétaires.
- Travailler avec les propriétaires pour installer des ouvre-portes automatiques et des rampes dans les immeubles dont nous sommes locataires.

- Veiller à ce que les espaces ne soient pas encombrés et à ce que les allées soient dégagées.
- Identifier les immeubles que nous allons améliorer en premier et travailler avec les propriétaires pour élaborer des plans d'amélioration de l'accessibilité.
- Rehausser le contraste des couleurs entre les portes, les murs et les sols. Cette mesure facilitera la perception de la profondeur et l'orientation dans l'espace. De plus, installer une signalétique adaptée pour guider les visiteurs.

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

Voici ce que Federal Express Canada a accompli en date de juin 2025 :

- La surveillance continue et le maintien des pages les plus performantes du site Web (lesquelles représentent 95 % du trafic mensuel) garantissent que les normes d'accessibilité sont systématiquement respectées.
- Nous avons promu le sondage concernant la Loi canadienne sur l'accessibilité auprès des clients, sur le site fedex.ca et d'autres canaux. Le but de ce sondage : mieux comprendre les lacunes actuelles, cerner les besoins des utilisateurs et identifier les principales améliorations à l'accessibilité du point de vue de l'utilisateur final. Les résultats informeront le plan stratégique de l'EF26.
- Nous avons procédé à diverses mises à jour, couvrant notamment :
 - L'élimination de l'italique.
 - L'utilisation du langage descriptif pour une meilleure lisibilité.
 - L'ajout de boutons d'appel à l'action plus clairs.
 - L'amélioration du texte et du contraste des images.
- Nous avons poursuivi l'application systématique de la liste de contrôle d'accessibilité. Cette liste concerne aussi bien les nouvelles pages que celles mises à jour. Elle aide à se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (RACW).
- L'équipe a poursuivi l'intégration de vérifications essentielles dans son processus d'examen de la conception. Ces contrôles incluent notamment le contraste des couleurs, les légendes des images, l'absence d'italique et la clarté des boutons.

- Nous avons exploré le déploiement des outils d'accessibilité (par exemple, les lecteurs d'écran, les outils de navigation clavier) pour améliorer les tests.
- Nous avons vérifié les changements et améliorations apportés à la conception des pages.
- Nous avons retiré les italiques et utilisé un langage plus descriptif dans les boutons cliquables.

Voici ce que nous allons réaliser d'ici juin 2026 :

- Retirer les obstacles au site public de Federal Express Canada identifiés dans la vérification par échantillonnage réalisée en 2023 ; demander à des utilisateurs de tester les versions ultérieures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité.
- Mener une vérification complète et détaillée du site, en portant une attention particulière à tout obstacle persistant ou supplémentaire.
- Examiner le code et les modèles du site Web. Nous allons mettre en œuvre une formation sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 pour les développeurs afin de prévenir les obstacles futurs. Nous veillerons également au respect des lignes directrices en matière d'accessibilité du Centre d'excellence.

Achat de biens, de services et d'installations

Federal Express Canada prendra des mesures d'ici le juin 2026 :

- Les spécialistes de l'approvisionnement vont créer une liste de contrôle et une formation pour tenir compte de l'accessibilité dans les appels d'offres.

Conception et prestation des programmes et services

En date de juin 2025, Federal Express Canada a accompli ce qui suit :

- Prise en compte des commentaires des clients vivant avec des handicaps concernant les obstacles causés par les livreurs de FedEx.
- Mise à jour de l'Assistant virtuel/Dialogueur sur le site Web de FedEx (plus d'options et accessibilité accrue pour tout le monde). D'autres améliorations suivront.

Transport

Federal Express Canada ne transporte aucun passager ou aucune passagère. Par conséquent, l'entreprise n'a défini aucun objectif à cet égard, et il n'y a donc aucun progrès à signaler ici.

Consultations

Federal Express Canada s'engage à représenter les voix et les opinions des personnes vivant avec des handicaps. Nous en avons consulté plusieurs pendant l'élaboration du Plan d'accessibilité 2023-2026, ainsi que pendant la rédaction des rapports d'étape annuels subséquents, et ce, pour tous les aspects décrits dans le plan.

Voici quelques-unes des façons dont nous avons consulté des personnes vivant avec des handicaps pour mieux cerner nos progrès :

- Sondage sur l'accessibilité auprès des employés ;
- Sondage sur l'accessibilité auprès des clients.

La contribution des personnes concernées est essentielle pour la durée de ce plan. Il est donc crucial que nous recevions les commentaires de personnes vivant avec des handicaps, qu'elles soient internes ou externes à l'organisation. Ainsi pourrions-nous identifier, supprimer et surmonter les obstacles.

Consultation des coéquipières et coéquipiers vivant avec des handicaps

FedEx Canada a distribué un questionnaire aux employés vivant avec des handicaps. Ce questionnaire a été diffusé pendant des semaines pour en garantir la visibilité et augmenter le taux de réponse. La consultation couvrait tous les aspects décrits dans la Loi canadienne sur l'accessibilité. Elle nous a permis de recevoir des commentaires pertinents et de déterminer si nos initiatives conduisaient à des progrès tangibles pour les personnes vivant avec des handicaps.

La direction a également encouragé les gestionnaires et superviseurs à partager le questionnaire avec tous leurs coéquipiers et coéquipières afin que chacune et chacun dispose d'une plateforme pour fournir de la rétroaction sur l'accessibilité. Les commentaires de l'équipe sont essentiels pour le Plan d'accessibilité et les rapports d'avancement. En effet, l'élimination des obstacles à

l'accessibilité ouvrira notre organisation à un plus grand nombre de candidats et candidates, y compris des personnes vivant avec des handicaps qui n'en possèdent pas moins une mine d'expertises et d'expériences.

Les principaux obstacles identifiés lors des consultations étaient liés aux établissements physiques et à la gestion de FedEx. Par exemple, certains immeubles de FedEx se sont avérés dépourvus d'ouvre-portes automatiques et de rampes d'accès. Nous prévoyons de lever ces obstacles une fois que nous aurons achevé notre transition vers Une seule FedEx, puisque nous venons tout juste de finaliser le processus de déménagement, d'ouverture et de fermeture des établissements.

En ce qui concerne la gestion, les principaux commentaires que nous avons reçus portaient sur le manque de sensibilisation et de compréhension de la direction à l'égard des différents handicaps et des moyens d'en pallier certains. Pour remédier à ce problème, FedEx va mettre en place une formation. Le cours « Introduction au handicap » sera accessible à l'ensemble du personnel d'embauche et des cadres. Les leçons porteront sur des sujets tels que les préjugés inconscients, l'étiquette du handicap, le capacitisme, le vocabulaire du handicap et les types d'aménagements. Notre objectif est de fournir aux cadres et au personnel de recrutement les outils nécessaires pour comprendre les différents types de handicaps et les moyens d'accommoder les personnes concernées et d'interagir avec elles.

Rétroaction

Rétroaction des clients

Federal Express Canada a publié un formulaire de commentaires sur l'accessibilité à l'intention des clients sur le site fedex.ca. Ce formulaire offre aux clients vivant avec des handicaps une plateforme pour signaler les obstacles auxquels ils ont été confrontés en accédant à nos services. Une vingtaine de clients nous ont ainsi soumis leurs commentaires.

Des clients nous ont souvent dit que les livreurs déposaient leurs colis devant la porte ou les dirigeaient vers des points de ramassage, même quand ces mêmes clients avaient signalé leur handicap physique, leur impossibilité de se déplacer ou le fait qu'ils aient besoin de plus de temps pour se rendre à la porte.

De nombreux clients ont également indiqué qu'ils mentionnaient leur handicap dans la section des instructions spéciales lorsqu'ils passaient leur commande. Malheureusement, les messagers oublient parfois de consulter cette section de la lettre de transport. Pour répondre à cette préoccupation, nous avons leur avons distribué des messages les enjoignant d'accorder une attention particulière aux instructions des clients, en particulier celles qui concernent les handicaps. Nous créerons en outre un aide-mémoire à l'intention des conducteurs. Nous inclurons cet aide-mémoire dans la formation des nouveaux messagers et dans leur formation périodique pour garantir une meilleure compréhension et une meilleure conformité.

Federal Express Canada veut s'assurer que tous ses coéquipiers et coéquipières comprennent les différents types de handicaps, qu'ils veillent à la mise en œuvre des aménagements, et qu'ils suivent dûment les instructions.

D'autres commentaires concernent notre système téléphonique de réponse vocale interactive. Ce système pose des problèmes aux clients vivant avec des troubles de la parole et de l'ouïe lorsqu'ils tentent de joindre un représentant du service clientèle. Le système peine parfois à comprendre les mots ou les phrases qui ne sont pas clairs. Ce problème peut également se poser pour les clients neurodivergents. Les personnes atteintes d'autisme, par exemple, peuvent avoir du mal à s'orienter parmi les options, surtout s'il n'y a aucune option évidente pour parler à un représentant. Enfin, les informations sur la manière d'entrer en contact avec un représentant du service clientèle n'étaient pas clairement indiquées sur le site fedex.ca. L'équipe chargée de l'accessibilité tiendra compte de tous ces commentaires lors de la rédaction du Plan d'accessibilité 2027-2030 de Federal Express Canada et des rapports d'étape ultérieurs.

Commentaires des coéquipières et coéquipiers

Federal Express Canada a publié un sondage pour les employés vivant avec des handicaps qui souhaitent fournir des commentaires sur l'accessibilité. Ce sondage a été diffusé pendant des semaines, de diverses façons (sites Web internes, affiches, écrans numériques, page « Plan d'accessibilité » de Federal Express Canada). On a aussi encouragé les gestionnaires à partager le lien et à informer leur équipe de l'existence du sondage. Bien que nous n'ayons pas reçu de suggestions qui ne figurent pas déjà dans notre plan, la question de la formation de la direction a été soulevée. Comme nous l'avons indiqué plus haut, nous sommes justement sur le point de lancer

un cours. L'objectif : améliorer les connaissances de notre équipe de direction en organisant une bonne formation sur l'accessibilité et les handicaps.

Conclusion

Federal Express Canada s'engage à favoriser l'inclusion des personnes vivant avec des handicaps, et ce, dans tous les secteurs de son organisation. Nous sommes déterminés à faire des progrès continus qui reflètent notre engagement à améliorer l'accessibilité, à surmonter les obstacles présents et futurs, et à garantir que nos services soient accessibles à tous. Nous valorisons et accueillons les commentaires à cet égard, car ils jouent un rôle clé dans la définition de nos objectifs. Nous reconnaissons d'ailleurs que l'accessibilité doit être l'objet d'un processus continu. Nous nous engageons donc à multiplier nos efforts et à travailler dans un esprit de collaboration, en consultant activement les personnes vivant avec des handicaps.