

Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité 2024

FedEx Ground LTD.

1^{er} juin 2025



Table des matières

Généralités.....	3
Introduction à FedEx Ground	3
Engagement	4
Coordonnées et rétroaction	4
Définitions.....	5
Domaines décrits dans la section 5 de la LCA.....	6
Formation à l'accessibilité à l'échelle de l'organisation	6
Embauche	7
Environnement bâti	7
Technologies de l'information et de la communication (TIC).....	8
Passation de marchés de biens, de services et d'installations	10
Conception et fourniture de programmes et de services	10
Transport.....	10
Consultations	10
Consultations avec les membres de l'équipe souffrant d'un handicap	11
Rétroaction	12
Rétroaction des clients.....	12
Commentaires des coéquipières et coéquipiers.....	13
Conclusion	13

Généralités

Introduction à FedEx Ground

FedEx Ground Package Systems, Ltd. (« FedEx Ground ») figure parmi les leaders nord-américains de la logistique et des services d'expédition. L'entreprise propose à sa clientèle un service fiable et économique de livraison nationale à jour fixe pour les colis pesant jusqu'à 68 kg (150 lb) qui n'exigent pas la rapidité d'un service express. En partenariat avec Federal Express Canada Corporation (« FedEx Express »), nous offrons de multiples services dont dépendent régulièrement les Canadiens, notamment le transport de fret et de colis. Nous proposons aussi des services de suivi pour les envois internationaux et sectoriels. FedEx Ground et FedEx Express mettent à disposition de nombreuses ressources, dont le Centre des petites entreprises destiné aux propriétaires d'entreprises canadiennes. Ce centre fournit aux entrepreneurs une trousse d'outils pour expédier facilement leurs produits à leur clientèle de manière efficace et économique.

Dans le cadre de l'initiative Une seule FedEx, FedEx Ground et FedEx Express se fusionnent pour former une entité unique : Federal Express Canada. Cette transition a démarré en 2024. Pour accompagner cette transformation, les organisations ont lancé des efforts d'harmonisation, notamment l'harmonisation des initiatives d'accessibilité. Ces mesures visent à enrichir les connaissances, améliorer la planification et optimiser l'exécution pour les employés encore actifs dans les anciennes opérations de FedEx Ground et pour les sites en transition vers Federal Express Canada.

Le Plan d'accessibilité 2023-2026 de FedEx Ground a révélé les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leurs interactions avec nos services. Nous avons accompli des progrès mesurables vers nos objectifs de 2025, axés sur la formation et les modifications de nos environnements bâtis. Nous valorisons les commentaires reçus concernant le rapport d'avancement de notre Plan d'accessibilité. Nous nous sommes efforcés de les intégrer dans nos objectifs généraux futurs. Les retours les plus fréquents portent sur le système d'enregistrement vocal interactif (SVI), les instructions de livraison et nos installations physiques. FedEx Ground apprécie ces précieux commentaires et étudiera les possibilités d'ajustements et d'améliorations pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle.

Engagement

FedEx Ground est une entreprise de logistique internationale de premier plan qui saisit l'importance de répondre aux besoins de toutes les Canadiennes et de tous les Canadiens, notamment les Canadiens en situation de handicap. Les besoins de nos employés et de notre clientèle constituent le cœur de notre philosophie « Personnel, Service, Profit ». Notre capacité à répondre aux besoins de tous demeure une priorité absolue.

Notre Plan d'accessibilité témoigne de notre engagement ferme à améliorer l'accessibilité dans tous les aspects de nos activités : entrepôts, bureaux et plateformes numériques. Nous collaborons activement avec les personnes handicapées pour mieux saisir leurs expériences et répondre à leurs besoins particuliers. Nous reconnaissons que l'identification et l'élimination des obstacles constituent un processus continu. FedEx Ground s'engage à résoudre tout problème d'accessibilité dès qu'il nous est signalé, qu'il figure ou non dans notre Plan d'accessibilité officiel. Notre objectif principal consiste à créer un impact significatif dans la communauté en améliorant sans cesse l'accessibilité. Nous veillons à ce que tous nos clients, membres d'équipe et fournisseurs disposent des ressources et du soutien nécessaires pour répondre à leurs besoins spécifiques en matière d'accessibilité.

Chez FedEx Ground, nous pensons que tout le monde devrait avoir un accès égal à nos services et nous sommes fiers de prendre des mesures pour garantir que l'accessibilité est une priorité dans toute notre organisation.

Coordonnées et rétroaction

FedEx Ground a harmonisé ses canaux de rétroaction avec ceux de FedEx Express. Elle invite les membres des équipes des deux organisations, la clientèle et le grand public à partager leurs commentaires sur l'accessibilité chez FedEx Ground et sur le présent plan. Ces commentaires peuvent être transmis de manière anonyme. Nous nous engageons à examiner de bonne foi tous les commentaires reçus et à prendre les mesures appropriées pour éliminer les obstacles identifiés.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité de FedEx Ground ou sur ce plan en nous contactant :

Directrice générale, Ressources humaines

AccessibleFeedback@fedex.com

1.800.GoFedEx (1.800.463.3339).

FedEx Ground Package Systems, Ltd.

45 Di Poce Way

Woodbridge, ON L4H 4J4

Des informations sur la manière de soumettre des commentaires à FedEx Ground sont également disponibles sur notre [site web public](#).

Vous pouvez demander des formats alternatifs de notre rapport d'avancement sur l'accessibilité de FedEx Ground, ainsi qu'une description de notre processus de retour d'information 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 Ground fournira les formats alternatifs suivants dans les 15 jours suivant la demande initiale :

- Imprimé
- Gros caractères (dimensions de caractères accrues)

FedEx Ground fournira les formats alternatifs 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 du texte lu à haute voix)

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.

Domaines décrits dans la section 5 de la LCA

Formation à l'accessibilité à l'échelle de l'organisation

En date de juin 2025, FedEx Ground a accompli ce qui suit :

- Contact avec différents fournisseurs et avons choisi l'organisation qui nous aiderait à développer notre formation à l'accessibilité spécifique aux besoins de FedEx Ground et de FedEx Express en matière de formation à l'accessibilité, en particulier dans le cadre de notre transition vers Federal Express Corporation.
- Publication de la formation sur l'introduction à l'accessibilité pour les cadres et le personnel d'embauche afin de fournir une formation axée sur le handicap concernant les différents types de handicaps et les besoins potentiels en matière d'aménagements.
- Formation sur l'accessibilité numérique à nos équipes. Celle-ci visait les coéquipières et coéquipiers chargés de créer des documents, de gérer nos sites web internes et externes, de développer des programmes, ainsi que ceux qui animent nos réseaux sociaux.

D'ici juin 2026, nous allons réaliser ce qui suit :

- Les responsables des ressources humaines vont concevoir et déployer un programme de formation. Celui-ci portera sur les mesures d'adaptation et les moyens de soutenir nos collaborateurs en situation de handicap.

- FedEx Canada s'engage à déployer une formation sur le handicap et l'accessibilité pour l'ensemble de son personnel. Cette initiative vise à sensibiliser tous les membres de l'équipe, quels que soient leurs rôles au sein de l'organisation.

Embauche

En date de juin 2025, FedEx Ground a accompli ce qui suit :

- 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 garantir un processus de recrutement sans obstacle à ces candidats.
- 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 sensibiliser aux divers types de handicaps et aux besoins d'adaptation qui en découlent.

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

- Nous allons 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

Comme expliqué précédemment, FedEx Express et FedEx Ground ont entamé leur fusion vers Une seule FedEx en 2024. Cette transition, initialement prévue pour s'achever en 2024, a vu certaines phases reportées au printemps 2025. La création d'Une seule FedEx nous a contraints à fermer, à ouvrir et à déplacer diverses succursales dans plusieurs régions jusqu'au printemps 2025. Ces changements ont provoqué le report de nombreuses initiatives liées aux emplacements physiques décrites dans le Plan d'accessibilité 2023-2026 de FedEx Ground. En effet, tous les emplacements

et leurs baux devaient être finalisés avant d'entreprendre les travaux d'élimination des obstacles à l'accessibilité. Bien que FedEx Ground ne respecte pas les échéances prévues dans son Plan d'accessibilité pour juin 2026, nous garantissons l'inclusion de nos initiatives visant à supprimer les obstacles dans nos sites physiques et succursales au sein du Plan d'accessibilité 2027-2030. Ce nouveau plan intégrera également tout obstacle inédit lié à l'environnement bâti qui sera identifié lors de son élaboration.

Les initiatives du Plan d'accessibilité 2023-2026 à inclure dans notre futur Plan d'accessibilité 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 créer un plan pour améliorer l'accessibilité à ces endroits.
- Améliorer 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, nous installerons une signalétique adaptée pour guider les visiteurs.

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

En date de juin 2025, FedEx Ground a accompli ce qui suit :

- La surveillance continue et le maintien des pages les plus performantes (représentant 95 % du trafic mensuel) garantissent que les normes d'accessibilité sont systématiquement respectées.
- L'équipe a promu le sondage auprès des clients à propos de la Loi canadienne sur l'accessibilité dans le site fedex.ca et d'autres canaux pour mieux comprendre les lacunes actuelles, les besoins des utilisateurs et identifier les principales améliorations à l'accessibilité du point de vue de l'utilisateur final. Ces enseignements informeront le plan stratégique de l'EF26.

- Les mises à jour appliquées comprennent les suivantes :
 - L'élimination de l'italique.
 - L'utilisation du langage descriptif pour une meilleure lisibilité.
 - Des boutons d'appel à l'action plus clairs.
 - Amélioration du texte et du contraste pour les images.
- Poursuite de l'utilisation de la liste de contrôle de l'accessibilité pour toutes les pages nouvelles et mises à jour, l'accent étant mis sur la conformité avec les normes WCAG.
- L'équipe a poursuivi l'intégration de vérifications d'accessibilité essentielles dans son processus standard d'examen de conception. Ces contrôles incluent notamment le contraste des couleurs, les légendes des images, l'absence d'italiques 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 des améliorations aux constructions de pages existantes et nouvelles.
- Nous avons retiré les italiques et utilisé un langage plus descriptif dans les boutons cliquables.

D'ici à juin 2026, FedEx Ground accomplira ce qui suit :

- Supprimer les obstacles au site web public de l'entreprise qui ont été identifiés lors de l'audit par sondage que nous avons effectué en 2023 et mettre en œuvre des tests d'utilisation du site web lorsque des modifications sont apportées au site afin d'éviter de futurs obstacles à l'accessibilité.
- 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.

Passation de marchés de biens, de services et d'installations

D'ici à juin 2026, FedEx Ground accomplira ce qui suit :

- Les spécialistes de l'approvisionnement vont créer une liste de contrôle et une formation pour envisager l'accessibilité dans le processus de demande de proposition.

Conception et fourniture de programmes et de services

En date de juin 2025, FedEx Ground a accompli ce qui suit :

- Prise en compte des remarques formulées par des clients handicapés au sujet des obstacles créés par les livreurs de FedEx Ground.
- Nous avons mis à jour l'Assistant virtuel/Dialogueur sur le site web de FedEx avec plus d'options et l'avons rendu plus accessible pour tout le monde. Nous continuerons à améliorer davantage l'Assistant virtuel.

Transport

FedEx Ground ne transporte pas de passagers ; par conséquent, aucun objectif n'a été défini et il n'y a pas de progrès à signaler pour cet obstacle.

Consultations

FedEx Ground s'engage pleinement à faire entendre la voix et les idées des personnes en situation de handicap. Lors de l'élaboration du Plan d'accessibilité 2023-2026 de FedEx Ground, ainsi que des rapports d'avancement annuels ultérieurs, nous avons consulté des personnes handicapées sur tous les aspects et sections décrits dans le plan.

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

- Les employés participent au sondage sur l'accessibilité.
- Sondage auprès des clients sur l'accessibilité

Les personnes vivant avec des handicaps sont essentielles pour la durée de ce plan. Nous reconnaissons l'importance de recevoir les commentaires des personnes vivant avec des

handicaps, qu'elles soient internes ou externes à l'organisation, pour veiller à ce que les obstacles soient supprimés et surmontés.

Consultations avec les membres de l'équipe souffrant d'un handicap

FedEx Express et Ground ont récemment diffusé une enquête de consultation auprès de tous les employés des deux organisations. Cette enquête a circulé pendant plusieurs semaines pour garantir sa visibilité et augmenter le taux de participation des membres d'équipe en situation de handicap. Tous les domaines d'intervention décrits dans la LCA ont été intégrés à la consultation pour nous assurer de recevoir les commentaires nécessaires et déterminer si nos initiatives ont généré des progrès positifs pour les personnes handicapées.

Les directrices, directeurs et superviseurs ont également été encouragés à diffuser l'enquête auprès de toute leur équipe pour leur garantir une plateforme d'expression sur l'accessibilité. Les commentaires des membres d'équipe demeurent essentiels pour le Plan d'accessibilité de FedEx Ground et ses rapports d'avancement. L'élimination des obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées ouvrirait notre organisation à davantage de candidats en situation de handicap possédant une multitude d'expertises et d'expériences.

Les principaux obstacles identifiés lors des consultations concernaient les sites physiques et la gestion de FedEx Express et FedEx Ground. Certains sites présentaient des barrières physiques : absence de portes automatiques et de rampes d'accès. Nous prévoyons d'éliminer ces obstacles une fois notre transition vers Une seule FedEx achevée, car nous venons de finaliser le processus de déménagement, d'ouverture et de fermeture des sites.

En ce qui concerne la direction, les principaux commentaires reçus soulignent le manque de sensibilisation et de compréhension des dirigeants face aux différents handicaps et aux moyens d'accommodement appropriés. Pour corriger cette lacune, FedEx Ground et FedEx Express lanceront deux formations spécialisées sur le handicap. La formation « Introduction au handicap » s'adressera à l'ensemble du personnel d'embauche et des cadres. Les modules aborderont des sujets essentiels : les préjugés inconscients, l'étiquette du handicap, le capacitisme, la terminologie appropriée, les types d'aménagements et les expressions respectueuses. Notre objectif consiste à outiller l'équipe de direction et le personnel recruté pour qu'ils comprennent les différents types de handicaps. Ces formations leur permettront d'accommoder efficacement les personnes handicapées et d'interagir avec elles de manière respectueuse.

Rétroaction

Rétroaction des clients

FedEx Ground a publié un formulaire de commentaires sur l'accessibilité pour les clients sur le site fedex.ca afin de fournir aux clients handicapés une plateforme pour aborder les obstacles auxquels ils ont été confrontés en accédant à nos services. Nous avons reçu plus de 20 réponses de clients concernant l'accessibilité.

Le commentaire le plus fréquent que nous recevons concerne les chauffeurs qui laissent souvent les colis à la porte. Cette pratique persiste même lorsque les clients précisent leur handicap physique et leur besoin de temps supplémentaire pour répondre, ou leur incapacité à se déplacer vers nos points de collecte. De nombreux clients mentionnent leur handicap dans la section des instructions spéciales lors de leur commande. Pourtant, les chauffeurs négligent parfois cette section de la lettre de voiture. Pour éliminer cet obstacle, nous visons à organiser une formation à l'accessibilité à l'échelle de l'organisation d'ici 2026. Nous créerons également un guide d'aide spécifique aux chauffeurs pour répondre à cette préoccupation client. Cet outil sera intégré à la formation des nouveaux conducteurs et aux sessions de perfectionnement périodiques afin de garantir une meilleure compréhension et un respect accru des consignes.

FedEx Ground veille à ce que tous les membres de l'équipe comprennent et soient conscients des différents types de handicaps et mettent en œuvre des moyens pour s'assurer que les aménagements sont en place et que les instructions sont dûment suivies.

D'autres commentaires soulignent les difficultés que pose notre système téléphonique interactif aux clients handicapés. Les personnes souffrant de troubles de l'élocution et de l'audition rencontrent des obstacles particuliers lorsqu'elles tentent de joindre un représentant du service à la clientèle. Le système peine parfois à reconnaître et à interpréter les mots ou phrases peu clairs. Cette technologie crée également des barrières pour les clients neurodivergents. Les personnes autistes éprouvent notamment des difficultés à naviguer dans les menus de sélection qui n'offrent aucune option directe pour parler à un représentant et répondre à leurs besoins spécifiques. Notre site web fedex.ca présente un autre défi : les informations sur la façon de contacter un représentant du service clientèle manquent de clarté. L'équipe de FedEx chargée de l'accessibilité intégrera tous ces

commentaires dans la rédaction de notre Plan d'accessibilité 2027-2030 et des rapports d'avancement futurs.

Commentaires des coéquipières et coéquipiers

FedEx Ground a diffusé un formulaire d'enquête sur l'accessibilité destiné aux coéquipières et coéquipiers en situation de handicap désireux de partager leurs observations sur l'accessibilité. Cette enquête a circulé pendant plusieurs semaines par l'intermédiaire de nos sites web internes, d'affiches, d'écrans numériques et de la page du Plan d'accessibilité de FedEx. Les responsables ont été encouragés à transmettre le lien et à sensibiliser leurs équipes à l'existence de cette enquête. Bien que nous n'ayons pas reçu de nouvelles propositions absentes de notre plan existant, la formation et les connaissances des cadres se sont enrichies. Comme nous l'avons mentionné, ces initiatives entrent en phase de déploiement. Notre objectif consiste à approfondir les connaissances de notre équipe de direction en facilitant la formation sur le handicap et l'accessibilité.

Conclusion

FedEx Ground s'engage à favoriser l'intégration des personnes handicapées dans tous les secteurs de son organisation. Nous sommes déterminés à réaliser des progrès soutenus qui témoignent de notre engagement à améliorer l'accessibilité, à éliminer les obstacles actuels et futurs et à rendre nos services accessibles à tous. Nous valorisons et accueillons chaleureusement les commentaires, car ils jouent un rôle clé dans l'élaboration de nos futurs objectifs en matière d'accessibilité. Nous reconnaissons que l'accessibilité constitue un processus continu. Nous nous engageons à faire progresser ces efforts par une consultation et une collaboration actives avec les personnes handicapées.