



Rapport d'étape 2023 sur l'accessibilité

FedEx Ground, Ltd.

Le 1^{er} juin 2024



Table des matières

Table des matières.....	2
1. Généralités	3
1.1 Introduction à FedEx Ground Ltée.....	3
1.2 Déclaration d'engagement.....	3
1.3 Coordonnées et processus de rétroaction	4
1.4 Définitions	5
2. Zones décrites à l'article 5 de la LCA	6
2.1 Formation à l'accessibilité à l'échelle de l'organisation	6
2.2 Emploi	6
2.3 Environnement bâti	7
2.4 Technologies de l'information et de la communication (TIC)	8
2.5 Communication, autre que les TIC	8
2.6 Acquisition de biens, de services et d'installations	8
2.7 Conception et prestation des programmes et des services.....	9
2.8 Transport	9
3. Consultations	9
3.1 Consultations avec les employés qui ont un handicap	10
4. Commentaires	10
4.1 Commentaires des clients	10
4.2 Commentaires des employés.....	11
5. Conclusion	11

1. Généralités

1.1 Introduction à FedEx Ground Ltd.

FedEx Ground Package Systems, Ltd. (« FedEx Ground ») est un fournisseur de services d'expédition et un chef de file nord-américain de la logistique. FedEx Ground offre à ses clients un service de livraison fiable, économique et à date sûre pour les colis pesant jusqu'à 150 lb. (68 kg) au Canada qui ne nécessitent pas la vitesse d'une expédition express. Nous offrons plusieurs services auxquels les Canadiens ont régulièrement recours, ce qui comprend le transport de fret et de colis. FedEx Ground et ses sociétés exploitantes offrent de multiples ressources, comme le Centre pour petites entreprises destiné aux propriétaires d'entreprises canadiens, qui leur fournit une boîte à outils pour expédier facilement leurs produits aux clients de manière efficace et à faible coût.

Le plan d'accessibilité de FedEx Ground expose les buts et les accomplissements que nous avons fixés pour juin 2024. À ce jour, nos progrès sur les objectifs 2024–2026 sont remarquables : ils se concentrent sur la formation, le recrutement et l'adaptation de nos infrastructures. Nous remercions chaleureusement ceux qui ont partagé leurs avis sur notre plan d'accessibilité ; ces retours ont été intégrés dans nos futures orientations. Les commentaires les plus récurrents portent sur le soutien continu aux démarches d'accommodement et sur l'assistance aux employés malentendants.

1.2 Déclaration d'engagement

FedEx Ground est une entreprise de logistique nord-américaine de premier plan qui comprend l'importance de répondre aux besoins de tous les Canadiens, y compris les Canadiens handicapés.

L'accessibilité est au cœur de nos valeurs et nous incite à fournir des services exceptionnels à tous. Notre Plan d'accessibilité démontre notre engagement à rendre plus inclusif chaque aspect de nos activités, notamment les entrepôts, bureaux et plateformes

en ligne. Nous sollicitons activement les avis des personnes vivant avec des handicaps afin d'intégrer leurs expériences dans nos actions et de répondre précisément à leurs besoins. Conscients que la suppression des obstacles est un processus continu, FedEx Ground s'engage à traiter immédiatement toute difficulté signalée, qu'elle ait été anticipée ou non dans notre plan. Notre objectif premier est d'avoir un impact positif sur la communauté en améliorant constamment l'accessibilité et en fournissant aux clients, employés et fournisseurs les ressources nécessaires pour satisfaire leurs exigences uniques.

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

1.3 Coordonnées et processus de rétroaction

FedEx Ground accepte les commentaires anonymes des employés, des clients et du public de FedEx concernant l'accessibilité chez FedEx Ground et ce plan. Nous nous engageons à examiner les commentaires de bonne foi et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles qui y sont relevés. Vous pouvez soumettre vos commentaires sur l'accessibilité chez FedEx Ground ou sur ce plan en communiquant avec :

A/S : Ressources humaines

FedEx Ground Package System, Ltd.

45, Di Poce Way, Woodbridge (ON) L4H 4J4

Par téléphone : 800.GoFedEx (800.463.3339)

Par courriel : FXGCanadaLCA@fedex.com

Anonyme : [Formulaire de réception anonyme relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Les demandes seront traitées dès que possible après leur réception.

Des informations sur la manière de soumettre des commentaires à FedEx Ground sont également disponibles sur notre site Web public. Vous pouvez demander d'autres formats de notre Rapport d'étape sur l'accessibilité de FedEx Ground et une description de notre

processus de rétroaction en communiquant avec l'équipe d'accessibilité de FedEx Ground. Une version électronique (compatible avec les technologies d'assistance) de ce plan peut être téléchargée immédiatement à partir de notre site Web.

FedEx Ground fournira les formats de substitution suivants dans les 15 jours suivant la demande initiale :

- Imprimé
- Gros caractères (taille augmentée)

FedEx Ground fournira les formats de substitution suivants dans les 45 jours suivant la demande initiale :

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

1.4 Définitions

Les définitions suivantes s'appliqueront à l'ensemble de ce plan :

Accessibilité : La conception de services, de produits, d'appareils, de technologies, d'environnements, de politiques et de règles de manière à permettre à tous, y compris les personnes en situation de handicap, d'y accéder efficacement.

Obstacle : Tout ce qui peut entraver la participation pleine et égale des personnes en situation de handicap. Les obstacles peuvent être architecturaux, technologiques, comportementaux, liés à l'information ou aux communications, ou découler d'une politique ou d'une procédure.

Handicap : Toute déficience ou différence au niveau des capacités physiques, intellectuelles, cognitives, mentales, d'apprentissage et de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer dans le temps.

Logistique : Déterminer comment expédier des colis et du fret dans le monde entier et s'assurer qu'ils arrivent à destination en toute sécurité.

2. Zones décrites à l'article 5 de la LCA

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

En date de juin 2024, nous avons réalisé ce qui suit :

- Formation annuelle suivie par tous les employés, qui rappelle nos politiques en matière d'accessibilité et le processus de demande d'accommodements raisonnables
- Inclusion de brèves informations dans le processus d'orientation pour informer les nouvelles recrues sur notre processus d'accommodement raisonnable
- Début de la formation en gestion sur la manière d'engager des discussions interactives avec les employés pendant le processus d'accommodement
- Améliorations supplémentaires apportées au SharePoint sur les congés, notamment des outils, des descriptions de poste (couvrant les conditions et les exigences de travail) et des aides à l'emploi pour soutenir les employés et les gestionnaires dans le processus d'accommodement.

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

- Sensibiliser et informer sur les handicaps invisibles
- Élaborer un nouveau plan de formation pour les gestionnaires sur la manière de soutenir les employés en situation de handicap

2.2 Emploi

En date de juin 2024, nous avons réalisé ce qui suit :

- Ajout d'une question au processus de candidature pour savoir si un candidat ou une candidate a besoin de mesures d'adaptation, et directive donnée aux membres de l'équipe de recrutement de poser des questions sur les mesures d'adaptation dans le cadre de la présélection.
- Implantation de Paradox — notre nouveau système de suivi des candidatures, hébergeur de site carrière et outil de gestion de la relation avec les candidats — et

nous évaluons sa capacité à suivre les données sur l'identité et la rétention des candidats afin d'identifier et d'atténuer les facteurs contribuant à une faible représentation de la main-d'œuvre.

- Formation en premiers soins en santé mentale (PSSM) offerte aux gestionnaires, aux professionnels des RH et de la sécurité, et animée par la Commission de la santé mentale du Canada. Les PSSM dotent les leaders des connaissances et des outils nécessaires pour reconnaître et soutenir les employés qui vivent des difficultés ou des crises liées à la santé mentale.

D'ici juin 2025, nous allons réaliser ce qui suit :

- Lancer des formations animées par des personnes en situation de handicap sur les différents types de handicaps et les besoins potentiels en matière d'accommodement, à l'intention du personnel de recrutement et des gestionnaires.

2.3 Environnement bâti

En date de juin 2024, nous avons réalisé ce qui suit :

- Conseils à la direction sur la manière de faciliter les discussions de retour au travail avec les employés revenant de tous types de congés afin de les réintégrer dans l'effectif et d'assurer un retour au travail fluide et réussi
- Prise en compte des besoins en matière d'accessibilité des employés vivant avec des handicaps, y compris ceux qui sont énoncés dans les plans d'adaptation individuels, lors de la gestion du rendement, de l'offre de possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels, et de la réaffectation des employés.

D'ici juin 2025, nous allons réaliser ce qui suit :

- Continuer à identifier et à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes vivant avec des handicaps, notamment en collaborant avec les propriétaires et les gestionnaires immobiliers

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

- Veiller à ce que les espaces soient désencombrés et à ce que les allées soient dégagées
- Identifier les bâtiments à améliorer en priorité et collaborer avec les propriétaires pour élaborer un plan d'amélioration de l'accessibilité

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

En date de juin 2024, nous avons réalisé ce qui suit :

- Poursuite de l'application des exigences en matière de format d'accessibilité dans le lancement des communications, y compris l'affichage numérique
- Fourniture de tablettes avec interprète en langue des signes américaine dans les établissements comptant des employés malentendants

D'ici juin 2025, nous allons réaliser ce qui suit :

- Élaborer un plan de formation pour tous les employés des RH qui contribuent à notre site SharePoint interne, incluant une formation sur les textes alternatifs, les lecteurs d'écran et d'autres technologies d'assistance pour les employés de FedEx Ground en situation de handicap.

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

- Former les employés à la création de documents accessibles pour tous les employés des RH qui contribuent à notre site Web interne

2.5 Communication, autre que les TIC

En date de juin 2024, nous avons réalisé ce qui suit :

- Mise en place de l'utilisation du texte alternatif et de la casse camel dans toutes les publications de FedEx sur les médias sociaux afin de garantir l'accessibilité pour les clients en situation de handicap

2.6 Acquisition de biens, de services et d'installations

En date de juin 2024, nous avons réalisé ce qui suit :

- Début de la création d'une liste de contrôle et d'une formation pour que les spécialistes de l'approvisionnement tiennent compte de l'accessibilité dans le processus de demande de propositions

2.7 Conception et prestation des programmes et des services

En date de juin 2024, nous avons réalisé ce qui suit :

- Discussions avec FedEx Express Canada pour trouver des moyens d'améliorer la prestation des programmes et des services. FedEx Express a fait part de ses commentaires sur l'accessibilité concernant les instructions aux chauffeurs et la ligne téléphonique du service à la clientèle, qui dessert également FedEx Ground. En réponse, l'entreprise lancera un projet pilote de clavardage en direct d'une durée de six mois, qui sera en service du lundi au vendredi. Le service sera assuré par six représentants du service à la clientèle et soutenu par un assistant virtuel, activé à la demande du client.

D'ici juin 2025, FedEx Express réalisera ce qui suit :

- Faire part des commentaires de clients en situation de handicap concernant les obstacles à la livraison de FedEx Ground
- Améliorer l'assistant virtuel du site Web de FedEx en élargissant les options et en renforçant l'accessibilité, avec des mises à jour continues prévues.

2.8 Transport

FedEx Ground ne propose pas de services liés au transport de personnes. Par conséquent, aucun objectif n'a été défini et il n'y a aucun progrès à signaler concernant cet obstacle.

3. Consultations

FedEx Ground s'engage pleinement à faire entendre les voix et les idées des personnes en situation de handicap. Lors de la conception du Plan d'accessibilité 2023–2026, nous

avons sollicité l'avis de ces personnes dans chaque domaine et section du plan.

Ci-dessous quelques exemples de nos consultations pour le Rapport d'étape :

- Formulaire de commentaires sur l'accessibilité
- Consultations en santé et en sécurité
- Consultations en ressources humaines

Pendant toute la durée de ce plan, nous reconnaissons l'importance de recevoir les commentaires des personnes en situation de handicap afin de nous assurer que les obstacles sont éliminés et traités.

3.1 Consultations avec les employés qui ont un handicap

Lors de la publication de notre Plan d'accessibilité de FedEx Ground pour 2023-2026, nous avons mis en ligne un formulaire de commentaires auquel les employés peuvent accéder indéfiniment pour nous faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité. Jusqu'à présent, nous n'avons reçu aucun commentaire pertinent.

En prévision du Rapport d'étape, nous avons demandé aux cadres supérieurs, aux gestionnaires des Ressources humaines et à ceux de la Sécurité de consulter leurs équipes et de recueillir leurs commentaires sur les problèmes et les obstacles en matière d'accessibilité. Nous n'avons reçu aucun commentaire, mais nous continuons de consulter régulièrement les deux équipes pour obtenir leur rétroaction sur les problèmes et les obstacles liés à l'accessibilité.

4. Commentaires

4.1 Commentaires des clients

Depuis le lancement du Plan d'accessibilité 2023-2026 de FedEx Ground, les commentaires les plus fréquents portent moins sur l'accessibilité elle-même que sur des questions liées à la livraison. Les principaux sujets abordés comprennent le processus d'accommodement et les ressources pour les employés malentendants.

4.2 Commentaires des employés

Nous avons mené un sondage auprès des employés qui souhaitent formuler des commentaires sur l'accessibilité. Le formulaire de sondage a été affiché sur les babillards des installations, dans les livrets d'accueil et en ligne sur la page du plan d'accessibilité de FedEx, le lien et le code QR ayant été communiqués aux employés. En date de juin 2024, nous n'avons reçu aucun commentaire de la part des employés concernant l'accessibilité.

5. Conclusion

FedEx Ground œuvre sans relâche pour intégrer pleinement les personnes en situation de handicap dans tous ses champs d'activité. Nous avançons vers des avancées concrètes qui illustrent notre volonté d'ouvrir nos services, de lever les barrières actuelles et futures, et de rendre nos opérations accessibles à chacun. Chaque retour que nous recevons est précieux ; il sera intégré dans la définition de nos prochains objectifs en matière d'accessibilité. Nous savons que ce chantier ne s'arrête jamais : c'est pourquoi nous continuons à solliciter l'avis et les conseils des personnes vivant avec des handicaps afin d'améliorer sans cesse notre environnement.