



Plan d'accessibilité de 2026 à 2029

Federal Express Corporation Canada

Date de parution : 4 septembre 2026



Table des matières

Plan d’accessibilité de 2026 à 2029.....	1
Table des matières	2
Comment consulter ce document	3
Généralités	4
Profil de Federal Express Canada	4
Notre engagement	4
Coordonnées et rétroaction.....	5
Comment demander ce plan dans un autre format	6
Définitions.....	6
Consultations	8
Groupe consultatif sur l’accessibilité	8
Membres du personnel handicapés	9
Notre Plan d’accessibilité de 2026 à 2029	11
Emploi.....	11
L’environnement bâti	13
Technologies de l’information et de la communication (TIC)	15
Communication, autre que les technologies de l’information	16
L’approvisionnement en biens, services et installations	18
La conception et la prestation de programmes et de services	19
Transport.....	20
Conclusion	22

Comment consulter ce document

Pendant les trois prochaines années, FedEx Express repérera, éliminera et préviendra les obstacles que rencontrent les personnes handicapées. Ce plan détaille ces mesures, une à une, comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Vous préférez la version courte ? Rendez-vous sur notre [page Web sur l'accessibilité](#) et téléchargez le Résumé de notre plan d'accessibilité de 2026 à 2029.

Le plan s'ouvre sur un portrait de Federal Express Canada Corporation (« FedEx Express »). Il montre ensuite comment nous écrire et comment des personnes handicapées ont façonné ce document. Il nomme les obstacles repérés, puis les mesures qui les élimineront. Il reprend les rubriques qu'exige la LCA et respecte les principes de l'[article 6 de la LCA](#).

Lisez-le d'un bout à l'autre ou sautez directement aux sections qui vous intéressent.

Besoin d'un autre format ? Alors voyez comment en faire la demande ([cliquez ici pour aller à la section Comment demander d'autres formats](#)).

Généralités

Voici FedEx Express et son engagement envers l'accessibilité. Vous y trouverez nos coordonnées, la marche à suivre pour nous écrire et le moyen d'obtenir ce document dans un autre format. La section se termine par un lexique des mots clés.

Profil de Federal Express Canada

FedEx Express expédie, transporte et suit des envois partout dans le monde : lettres, colis, palettes et fret. Chaque jour, la population canadienne compte sur nous. Nous adaptons aussi nos services à certains secteurs et nous outillons les petites entreprises grâce au Centre pour les petites entreprises, qui les aide à livrer plus vite et à moindre coût.

Notre engagement

Chef de file mondial de la logistique, FedEx Express sert tout le monde, y compris les personnes handicapées. L'accessibilité guide donc la façon dont nous accueillons notre clientèle, soutenons notre personnel et bâtissons nos milieux de travail et nos communautés. Nous nous engageons à repérer les obstacles, à les éliminer, à les prévenir et à faire progresser l'accessibilité dans chacune de nos activités.

Pendant que ce plan se déploie, FedEx Express et FedEx Ground poursuivent leur intégration en Une seule FedEx au Canada. Cette évolution ouvrira d'autres occasions de renforcer l'accessibilité des deux organisations. Nous évaluerons les nouveaux obstacles au fur et à mesure et ajusterons nos engagements dans nos prochains rapports d'étape.

Nos services appartiennent à tout le monde. Nous continuerons donc d'abattre les obstacles : ceux que ce plan nomme comme ceux qu'il passe sous silence.

Coordonnées et rétroaction

Votre avis nous intéresse : celui de notre personnel, de notre clientèle et du public. Parlez-nous de ce plan ou de tout obstacle croisé sur votre route chez FedEx Express. La fusion a réuni les canaux de rétroaction de FedEx Express et de FedEx Ground ; les moyens ci-dessous mènent donc aux deux organisations.

Trois façons de joindre notre direction générale des ressources humaines :

Par la poste :

Federal Express Canada Corporation
5550, Explorer Drive, bureau 600
Mississauga (Ontario)
L4W 0C3

Par courriel :

AccessibleFeedback@fedex.com

Par téléphone :

1.800.463.3339

Laissez-nous vos coordonnées et nous confirmerons la réception de votre message. Vous préférez l'anonymat ? Omettez votre nom et vos coordonnées. Si vous réclamez une réponse, nous vous répondrons par le même moyen. Certaines questions d'accessibilité exigent un examen plus long : nous vous tiendrons alors au courant.

Que fera-t-on de mes commentaires ?

L'intégration en Une seule FedEx a fusionné les canaux de rétroaction des deux entreprises. Vos commentaires iront donc aux équipes d'accessibilité de FedEx Express comme de FedEx Ground, qui les étudieront. Certains déclencheront des mesures dès le

plan actuel ; d'autres nourriront le suivant, car nous publions un nouveau plan tous les trois ans. D'ici là, FedEx Ground et FedEx Express ne devraient plus former qu'une seule entreprise, Federal Express Canada, et elles ne devraient publier qu'un seul plan.

Nos rapports d'étape résumeront vos commentaires et l'usage que nous en aurons fait. Nous les conserverons au moins sept ans.

Comment demander ce plan dans un autre format

Ce plan et la description de notre processus de rétroaction existent en d'autres formats. Écrivez à notre équipe de l'accessibilité, à accessiblefeedback@fedex.com. Voici ce que nous offrons :

En 15 jours ou moins :

- **Imprimé** : une copie vous parvient par la poste
- **Gros caractères** : une copie agrandie, aussi par la poste

En 45 jours ou moins :

- **Braille** : des points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes lisent du bout des doigts
- **Audio** : le texte lu à voix haute et enregistré

Une version électronique accessible vous attend déjà sur notre site Web : [Plan d'accessibilité de FedEx Canada](#). Les technologies d'assistance la lisent sans difficulté.

Définitions

Ces définitions valent pour tout le plan :

Accessibilité : Concevoir les produits, appareils, services, lieux, technologies, politiques et règles pour que tout le monde y ait accès, quel que soit le handicap.

Appel à l'action : Consigne claire qui dit quoi faire. Une communication en contient souvent un : il invite la personne qui lit ou qui écoute à accomplir une tâche précise.

Coéquipières et coéquipiers : Chez FedEx Express, notre nom pour les membres du personnel.

Fret : Marchandises que transportent le camion, le train, l'avion ou le bateau.

Handicap : Déficience ou différence d'ordre physique, mental, intellectuel ou cognitif, ou touchant l'apprentissage ou la communication. Un handicap peut durer toute la vie, ne durer qu'un temps ou évoluer.

Initiative Une seule FedEx : Notre nom pour la fusion de FedEx Express et de FedEx Ground, qui devrait s'achever à l'automne 2026.

Logistique : Organiser l'expédition des colis et du fret partout dans le monde, puis veiller à ce qu'ils arrivent à bon port.

Matériel : Les composants physiques d'un système informatique.

Obstacle comportemental : Obstacle né de l'ignorance, du préjugé, du stéréotype ou de l'idée reçue.

Obstacle systémique : Obstacle enraciné dans les politiques, les procédures ou les systèmes d'une organisation.

Obstacle : Tout ce qui empêche les personnes handicapées de participer pleinement, à égalité. Il peut être architectural, technologique ou comportemental ; il peut aussi tenir à l'information, à la communication, à une politique ou à une procédure.

Obtention : Acheter ou louer les biens et les services qui font avancer notre travail.

Spécifications : Description détaillée des matériaux d'un bâtiment : lesquels utiliser, comment ils fonctionnent et comment les installer correctement.

Consultations

Des personnes handicapées nous ont aidés à nommer les obstacles et à imaginer des solutions. Comme nos canaux de rétroaction et plusieurs de nos secteurs recoupent ceux de FedEx Ground, et comme la fusion avance, nous avons mené ces consultations avec FedEx Ground.

Une firme externe spécialisée en accessibilité a animé les rencontres d'un groupe consultatif formé de personnes handicapées du Canada. La même firme a sondé les coéquipières et coéquipiers de FedEx Express et de FedEx Ground pour recueillir la parole des personnes handicapées. Leurs réponses ont directement dicté les obstacles retenus et les engagements du présent plan. Les sections qui suivent racontent le déroulement des consultations et ce que nous y avons entendu. Quatre mesures les ont rendues accessibles :

- Des mesures d'adaptation sur demande
- Plusieurs façons de répondre
- La possibilité d'enregistrer ses réponses et de revenir plus tard
- Une personne-ressource en accessibilité, disponible du début à la fin

Résultat : toutes les personnes qui voulaient parler ont pu le faire.

Groupe consultatif sur l'accessibilité

Le 8 avril 2026, dix personnes handicapées du Canada se sont réunies en ligne avec nous. Le groupe a parcouru l'expérience de notre clientèle à la recherche d'obstacles : cinq

personnes ont fait livrer un colis par FedEx, quatre en ont expédié un. Nous leur avons aussi demandé de scruter notre site Web, nos réseaux sociaux et notre page Carrières. Voici les principaux obstacles qu'elles ont relevés :

Obstacles sur nos plateformes numériques (site Web, réseaux sociaux)

- La multiplication des menus de navigation rend l'information difficile à trouver sur le site Web.
- Les vidéos de notre chaîne YouTube manquent parfois de sous-titres.
- Des sigles et du jargon maison parsèment certaines offres d'emploi et sections du site : « Priority Overnight », par exemple.

Obstacles dans l'expérience de la clientèle

- Le soutien à la clientèle reste difficile à joindre pour certaines personnes handicapées : le service téléphonique automatisé n'accepte que la voix, et le clavardage échappe parfois aux personnes aveugles ou malvoyantes.
- Le flot de courriels envoyés pendant l'expédition devient accablant pour certaines personnes handicapées.
- Les instructions de livraison liées à l'accessibilité restent parfois lettre morte : l'endroit où déposer le colis, la demande de sonner, la porte à utiliser. Recevoir son colis devient alors une épreuve.
- Aucun espace clair et distinct n'accueille les notes de livraison liées à l'accessibilité. Et l'information confiée au service à la clientèle ne suit pas toujours.
- L'historique des échanges semble s'effacer d'un appel à l'autre. Les personnes handicapées doivent donc réexpliquer chaque fois leur situation et leurs besoins.

Membres du personnel handicapés

Un sondage sur l'accessibilité est ensuite allé chercher la voix des coéquipières et coéquipiers pour cerner les obstacles au travail et les priorités du prochain plan. Ouvert

deux semaines en avril 2026, il a récolté 1 728 réponses complètes, dont 118 (7 %) de personnes déclarant un handicap. Nous voulions savoir quels obstacles elles avaient vécus ou observés chez FedEx Express, ce qu'elles pensaient du Plan d'accessibilité 2023-2026 et des progrès accomplis, et quelles priorités retenir pour 2026-2029. La participation a largement dépassé celle du sondage précédent. Voici les grands thèmes qui s'en dégagent :

Obstacles signalés dans notre environnement bâti

- Des obstacles physiques freinent encore l'accès aux installations et les déplacements à l'intérieur : entrées inaccessibles, lecteurs de carte sans espace pour manœuvrer, endroits importants qu'un seul escalier dessert.
- Dans les bureaux comme dans les entrepôts, le bruit de fond nuit aux personnes malentendantes et à celles qui ont des sensibilités sensorielles.
- La signalisation et l'orientation gagneraient en clarté et en utilité. Elles devraient aussi soigner l'accessibilité : contraste des couleurs, taille des caractères et information tactile au besoin.

Obstacles comportementaux et systémiques signalés

- Les coéquipières et coéquipiers réclament une meilleure connaissance des types de handicaps. Ils rappellent qu'une personne handicapée peut avoir des besoins ou des méthodes de travail différents.
- Des politiques et des procédures plus claires aideraient à savoir quand et comment elles s'appliquent.
- Une plateforme unique et simplifiée permettrait de s'informer sur les mesures d'adaptation, d'en faire la demande et de suivre son dossier.
- Les lacunes qui touchent la clientèle handicapée traversent plusieurs services. En intégrant l'accessibilité à toute l'expérience client, du personnel de livraison au service à la clientèle, nous offrirons un parcours fluide et inclusif.

- Les formations négligent parfois les différentes façons d'apprendre.

Obstacles signalés dans notre communication

- Les communications internes passent souvent par la parole, un canal qui exclut. Les coéquipières et coéquipiers veulent recevoir l'information en plusieurs formats.
- La communication n'atteint pas toujours les personnes handicapées, ni ne les sert efficacement.

Notre Plan d'accessibilité de 2026 à 2029

Chez FedEx Express, les personnes handicapées ont leur place dans chaque recoin de l'organisation. Les sections qui suivent couvrent les sept domaines prioritaires de [l'article 5 de la LCA](#). Chacune nomme les obstacles en place et les occasions de faire mieux. Chacune dit aussi comment nous les éliminerons, comment nous les préviendrons et comment nos activités et nos services s'ouvriront à tout le monde.

Emploi

L'accessibilité doit accompagner chaque étape de la vie professionnelle : recrutement, embauche, accueil, développement de carrière, mesures d'adaptation, maintien en poste et départ. Elle touche l'accès aux adaptations, à la formation et à l'avancement. Un emploi accessible, c'est aussi accueillir plus de personnes handicapées et cultiver une culture d'inclusion.

Les obstacles que nous avons repérés

- La Politique sur les mesures d'adaptation et les processus qui l'entourent méritent un examen : plus clairs, plus cohérents, plus faciles à saisir pour le personnel comme pour les gestionnaires.

- Certaines offres d'emploi se répètent, s'expriment mal ou décrivent leurs exigences trop vaguement.
- Certaines offres d'emploi annoncent des tâches réalisables « avec ou sans mesures d'adaptation », sans donner un seul exemple.
- Des membres du personnel se heurtent à des obstacles comportementaux. Les coéquipières et coéquipiers proposent de mieux faire connaître le handicap, la neurodiversité, la santé mentale et les handicaps invisibles dans toute l'organisation.
- Le processus de mesures d'adaptation s'étire et décourage, faute d'information et de démarches centralisées.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous allons :

- Commencer à revoir la politique et le processus de mesures d'adaptation pour qu'ils décrivent clairement les éléments ci-dessous, puis les mettre à jour en 2027 et 2028 selon les résultats.
- Commencer à bâtir une plateforme centralisée où trouver l'information sur les mesures d'adaptation, en faire la demande, suivre son dossier et comprendre le processus. Lancement prévu avant la fin de 2028.

En 2027, nous allons :

- Dans le cadre de l'intégration en Une seule FedEx, revoir les nouvelles descriptions de poste pour qu'elles énoncent clairement les exigences essentielles, évitent les répétitions et adoptent un vocabulaire uniforme.
- Faire reculer les obstacles comportementaux et les préjugés liés au handicap en continuant de :

- offrir une formation de sensibilisation au handicap dans toute l'organisation ;
- intégrer l'accessibilité à l'accueil des nouvelles recrues ;
- offrir aux cadres dirigeants et dirigeantes une formation sur l'accessibilité taillée pour leur rôle ;
- diffuser des témoignages et des ressources qui font avancer l'inclusion des personnes handicapées.
- Continuer de souligner l'apport des personnes handicapées et de rappeler que l'accessibilité et l'inclusion font partie du développement de carrière chez FedEx Express.

L'environnement bâti

Cette section couvre les lieux physiques de FedEx Express : entrepôts, comptoirs ouverts à la clientèle et sites d'exploitation. Ensemble, FedEx Express et FedEx Ground comptent plus de 1 000 établissements : points de vente, ExpédiCentres autorisés, terminaux, installations aéroportuaires et bureaux administratifs. Certains lieux arborent la marque FedEx sans nous appartenir, comme le dépanneur qui offre un comptoir d'envoi et de ramassage.

Les obstacles que nous avons repérés

- Certaines procédures d'urgence taisent les voies d'évacuation accessibles, les sorties et les gestes à faire pour les personnes handicapées.
- Dans certaines installations, s'orienter relève du défi : contraste insuffisant dans la signalisation, indications de direction contradictoires.
- Mal placés, les lecteurs de carte bloquent les personnes à mobilité réduite, celles qui ont une différence des membres et celles qui transportent colis ou équipement.
- Dans certaines installations, la clientèle doit passer par un interphone pour franchir la barrière, un obstacle pour les personnes muettes, sourdes ou malentendantes.

- Certaines installations comptent peu de toilettes accessibles, ce qui coïncide aux heures d'affluence.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous allons :

- Évaluer les plans d'évacuation d'urgence et bâtir un plan d'exécution.

En 2027, nous allons :

- Mettre à jour les pratiques exemplaires de l'information sur l'évacuation d'urgence, puis décider d'ici la fin de 2027 comment améliorer cette information.
- Repérer les installations sans alarme d'incendie sonore et visuelle, puis bâtir un plan pour les équiper.
- Évaluer les installations existantes pour mesurer l'ampleur des travaux d'accessibilité, les classer par priorité et arrêter la marche à suivre :
 - Entrées principales inaccessibles : marches sans solution de rechange, portes sans mécanisme automatique
 - Étages autres que le rez-de-chaussée desservis sans ascenseur ni autre accès sans obstacle
- Améliorer l'orientation par des contrastes de couleurs accessibles, une signalisation directionnelle et d'autres éléments de conception qui sécurisent les déplacements.
- Étudier le déplacement des lecteurs de carte signalés comme mal situés dans une demande interne.

En continu, nous allons :

- Garder les voies d'évacuation dégagées et les allées libres.

- Intégrer l’accessibilité aux spécifications du matériel d’orientation dès leur prochaine mise à jour.
- Explorer d’autres façons d’ouvrir l’accès là où la clientèle doit franchir une barrière ou parler à un interphone.
- Continuer de fournir le nombre de toilettes accessibles qu’exige le Code international du bâtiment.

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

Le numérique porte désormais nos services, soutient nos équipes et nous relie à notre clientèle. Celle-ci navigue sur notre site Web public, nos réseaux sociaux et l’application mobile FedEx pour s’informer, comparer les frais, organiser un envoi et le suivre à la trace. Le public y consulte aussi nos offres d’emploi. À l’interne, nos outils et nos plateformes Web font circuler le travail et la parole. En 2025, le gouvernement a ajouté des exigences d’accessibilité numérique à la Loi canadienne sur l’accessibilité ; elles entreront en vigueur en 2027. FedEx Express les étudie déjà et s’engage ci-dessous à s’y préparer.

Les obstacles que nous avons repérés

- L’accessibilité varie d’une section à l’autre du site Web de FedEx.
- Certains messages d’erreur signalent le problème sans dire comment le régler : ils annoncent un format de date incorrect, par exemple, sans nommer le bon format.
- Le volume et l’organisation du contenu compliquent la navigation. De plus, les boutons de la page d’accueil ne réagissent pas tous de la même façon.
- Les boutons Tarif, Expédier et Suivi changent le contenu sans quitter la page d’accueil. Le bouton Emplacements, lui, mène ailleurs, et le retour se complique.
- Pendant la saisie d’une candidature en ligne, la langue change parfois d’elle-même.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous allons :

- Terminer l'examen des exigences d'accessibilité numérique qui nous visent et tracer une feuille de route pour combler les lacunes relevées.
- Poursuivre l'analyse de nos vérifications et des obstacles liés aux messages d'erreur, puis appliquer les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 AA pour éliminer ou prévenir l'obstacle.

En 2027, nous allons :

- Évaluer le contenu, la navigation et la facilité d'utilisation du site par des tests d'accessibilité et les commentaires du public, puis corriger chaque obstacle trouvé en suivant les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.2.
- Examiner nos vérifications régulières du site pour repérer les boutons qui servent de liens vers d'autres pages et juger s'ils créent un obstacle. Si oui, nous y remédierons dès que possible.
- Trouver la cause du changement de langue sur la page Postuler, puis choisir une solution et l'appliquer.

En continu, nous allons :

- Continuer de nous appuyer sur l'évaluation d'accessibilité du site Web de l'entreprise, tout en dépistant et en corrigeant les problèmes qui touchent les personnes au Canada.

Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication

Cette section couvre nos échanges avec les coéquipières, les coéquipiers, la clientèle et le public, numériques comme non numériques. Elle englobe l'information de notre site Web, notre assistant automatisé de soutien et nos réseaux sociaux, mais aussi le téléphone, le courriel, l'affichage numérique et le face à face.

Les obstacles que nous avons repérés

- Nos communications internes accessibles gagneraient à naître d'une méthode uniforme.
- Les messages envoyés à toute l'organisation débordent parfois d'information : trouver ce qui nous concerne devient difficile.
- Les moyens de communication changent d'un établissement et d'un secteur à l'autre. L'accès à l'information devient inégal, l'expérience du personnel varie et le bon moment passe.
- Les outils de traduction assistée par l'IA se trompent parfois, et l'erreur devient un obstacle.
- Certaines politiques internes s'écartent des principes de conception accessible : structure de titres, langage clair, organisation logique.
- Écrites en chiffres, les dates prêtent à confusion (4/1/2026) et déroutent certaines technologies d'assistance.
- Les sous-titres codés ne s'activent pas toujours d'eux-mêmes et ne suivent pas toujours la langue parlée dans la vidéo : l'activation automatique de YouTube, par exemple.
- Certaines communications publiques reflètent mal la diversité de la population que nous servons, personnes handicapées comprises.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous allons :

- Uniformiser l'affichage numérique partout au Canada pour des communications plus cohérentes, plus accessibles et plus faciles à améliorer.
- Déterminer si l'harmonisation mondiale des politiques exige un examen d'accessibilité des politiques internes. Si oui, nous le terminerons et lancerons les améliorations en 2027.

- Adopter partout au Canada la date écrite en toutes lettres, en collaborant autant que possible avec nos partenaires américains.
- Mettre en place un processus pour que chaque vidéo porte des sous-titres exacts, dans la langue parlée, et qu'ils s'activent au besoin.

En 2027, nous allons :

- Continuer de choisir des images qui reflètent la diversité de notre personnel, de notre clientèle et de nos communautés, personnes handicapées comprises.

En continu, nous allons :

- Créer des outils, des aide-mémoire et des plans de formation pour développer la communication accessible : documents accessibles, langage clair, sensibilisation au handicap.
- Ouvrir un centre d'information central où les coéquipières et coéquipiers trouveront ressources et communications au moment voulu.
- Offrir une formation numérique aux personnes qui gèrent des équipes, pour les aider à communiquer de façon accessible.
- Continuer de travailler avec nos équipes pour que chaque appel à l'action soit clair, facile à trouver et moins accablant.
- Continuer d'affiner nos processus de traduction et de contrôle de la qualité, dont la révision humaine des traductions produites par l'IA, pour préserver la clarté, l'exactitude et l'accessibilité.

L'approvisionnement en biens, services et installations

L'approvisionnement, c'est la façon dont nous acquérons les biens, les services et les installations qui font tourner nos activités. Ce processus doit rester accessible à notre

personnel comme à nos fournisseurs et à nos spécialistes-conseils. L'accessibilité doit peser dans ce que nous achetons, s'il y a lieu, autant que dans la manière de l'acheter.

Les obstacles que nous avons repérés

- Des processus normalisés feraient entrer l'accessibilité dans nos activités d'approvisionnement.
- Les modèles d'approvisionnement et les documents qui les accompagnent s'écartent parfois des principes de conception accessible.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2027, nous allons :

- Former les coéquipières et coéquipiers qui participent à l'approvisionnement, pour faire connaître les pratiques accessibles et les exigences d'accessibilité à peser avant d'acheter.
- Revoir notre modèle d'approvisionnement pour y intégrer une mise en forme accessible et, s'il y a lieu, des exigences d'accessibilité.

La conception et la prestation de programmes et de services

Un service exceptionnel : voilà le cœur de l'expérience client chez FedEx Express. Cette section veille donc à ce que nos programmes et nos services naissent et se livrent de façon accessible et inclusive. Notre Promesse FedEx, qui est de rendre chaque expérience FedEx exceptionnelle, englobe les personnes handicapées. Elle touche la façon dont la clientèle utilise nos principaux services : trouver l'information dont elle a besoin, la comprendre et joindre nos canaux de soutien, du clavardage au téléphone.

Les obstacles que nous avons repérés

- Le numéro de suivi se cache parfois sur le reçu d'expédition, faute d'avoir été clairement indiqué pendant la transaction.

- Le personnel en contact avec la clientèle reçoit une formation de base sur l'accessibilité. Une formation propre à chaque rôle l'outillerait mieux auprès de la clientèle handicapée.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous allons :

- Une fois l'intégration en une seule FedEx terminée, passer les processus du service à la clientèle au crible : vérifier si les obstacles relevés en consultation tiennent toujours et trouver mieux.
 - Mettre à jour au besoin la formation du service à la clientèle pour ancrer les pratiques accessibles : aider la clientèle à trouver son numéro de suivi et vérifier, avant de clore l'échange, qu'elle a toute l'information voulue.
- Élaborer un plan de formation sur l'accessibilité qui nomme les formations requises, les publics visés et leur place dans l'accueil et la formation continue. D'ici la fin de 2027, cette formation accueillera chaque nouvelle recrue et se donnera en continu.

En 2027, nous allons :

- Étudier des façons de former le personnel en contact avec la clientèle pour mieux soutenir les personnes handicapées.

Transport

Chez FedEx, le transport englobe les trajets du personnel vers le travail, le retour à la maison et les déplacements en cours de journée : conduite des véhicules de livraison, voyages professionnels et accès aux infrastructures de transport au travail. Cette section examine donc nos politiques de déplacement, le stationnement accessible de nos

installations, les zones de chargement et certaines caractéristiques des véhicules, comme les signaux sonores et visuels.

Les progrès que nous avons réalisés depuis 2023

Notre plan précédent passait le transport sous silence. Nous croyions alors ce domaine prioritaire réservé aux transporteurs de passagers. Nous savons maintenant qu'il couvre bien davantage, comme l'explique le paragraphe ci-dessus. Voici donc les obstacles liés au transport et nos plans pour les abattre.

Les obstacles que nous avons repérés

- Les systèmes de recul qui n'émettent qu'une alerte sonore laissent sans avertissement les coéquipières et coéquipiers sourds, devenus sourds ou malentendants.
- À certains endroits, les places de stationnement accessibles sont rares et mal indiquées.
- Les voies piétonnes accessibles entre le stationnement et l'entrée manquent à plusieurs installations.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous allons :

- Mieux faire connaître les exigences du stationnement accessible et rappeler aux coéquipières et coéquipiers comment demander une adaptation liée au stationnement.
- Nos places accessibles respectent les exigences applicables, mais l'exploitation en limite parfois la disponibilité. Nous chercherons donc à améliorer la situation.

En 2027, nous allons :

- Travailler avec l'équipe de l'environnement bâti pour évaluer l'accessibilité des voies piétonnes entre le stationnement et l'entrée.

En 2028, nous allons :

- Évaluer les caractéristiques d'accessibilité, alertes visuelles et sonores en tête, avant nos prochains achats et remplacements de véhicules.

Conclusion

Voici notre Plan d'accessibilité 2026-2029, et nous en sommes fiers. Il traduit notre engagement : repérer les obstacles, les éliminer, les prévenir et offrir une expérience plus accessible à notre équipe, à notre clientèle et à nos communautés. Pendant l'intégration en Une seule FedEx au Canada, nous mesurerons l'effet de chaque changement sur nos priorités d'accessibilité et ajusterons nos engagements dans nos prochains rapports d'étape. L'accessibilité restera au cœur de la façon dont nous servons notre clientèle, soutenons notre personnel et bâtissons notre organisation. Une dernière chose : écrivez-nous en tout temps, sur ce plan, sur l'accessibilité ou sur un obstacle croisé chez FedEx Express. Vos commentaires nous aident à voir les obstacles, à ouvrir les portes et à bâtir la suite.

À mesure que notre organisation change, nous réexaminerons nos engagements, évaluerons les nouveaux obstacles et rendrons compte de nos progrès dans nos prochains rapports d'étape. Ces rapports porteront la marque d'une seule organisation : Federal Express Canada.