



Plan d'accessibilité 2026-2029

FedEx Ground Package System Corporation

Date de publication: 4 septembre 2026



Table des matières

Plan d'accessibilité 2026-2029	1
Table des matières	2
Généralités	4
À propos de FedEx Ground.....	4
Énoncé d'engagement.....	4
Coordonnées et processus de rétroaction	5
Comment demander d'autres formats de ce plan.....	6
Définitions.....	6
Consultations	8
Groupe consultatif sur l'accessibilité	8
Employés en situation de handicap	10
Notre plan d'accessibilité 2026-2029	12
Emploi.....	12
L'environnement bâti.....	13
Technologies de l'information et de la communication (TIC).....	15
Communication, autre que les technologies de l'information.....	17
L'acquisition de biens, de services et d'installations.....	19
La conception et la prestation des programmes et des services	20
Transport.....	21
Conclusion	22

Comment utiliser ce document

Le 30 août 2026, FedEx Ground Package System Corporation (« FedEx Ground ») a fusionné avec Federal Express Canada Corporation (« FedEx Express »). Dès septembre 2026, FedEx Ground n'emploie plus personne. Nous publions néanmoins ce plan, 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 choisissez le fichier « Résumé de notre plan d'accessibilité pour 2026 à 2029 ».

Le plan s'ouvre sur FedEx Ground, indique comment nous joindre, raconte comment des personnes handicapées ont contribué à son élaboration, puis expose les obstacles relevés et les mesures que nous prendrons pour les abattre. Sa structure reprend les rubriques prescrites par la LCA ; ses orientations découlent des principes de [l'article 6 de la LCA](#).

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

Vous avez besoin d'un autre format ? Consultez la section [Comment demander des formats de rechange](#).

Généralités

Cette section présente FedEx Ground et son engagement en matière d'accessibilité. Elle explique comment nous joindre, nous transmettre vos commentaires et demander un autre format. Elle se termine par un lexique : les mots du document qui méritent une définition, parce qu'ils sont techniques ou parce que tout le monde ne les comprend pas de la même façon.

Profil de FedEx Ground

FedEx Ground expédie et achemine les colis, paquets et marchandises. Chef de file en logistique, l'entreprise offre à la population canadienne des services d'expédition et de suivi, tant pour les envois internationaux que pour les besoins particuliers de chaque industrie. Les propriétaires d'entreprise trouvent aussi chez nous des ressources comme le Centre pour les petites entreprises, qui leur donne les outils pour livrer leurs produits vite et à moindre coût.

Engagement

Chef de file international en logistique, FedEx Ground répond aux besoins de toutes et de tous, y compris ceux des personnes handicapées. L'accessibilité façonne notre manière de servir la clientèle, d'appuyer nos coéquipières et coéquipiers, de renforcer notre milieu de travail et nos collectivités. Nous nous engageons à repérer les obstacles, à les éliminer, à en prévenir l'apparition et à améliorer sans cesse l'accessibilité de nos activités.

Pendant que ce plan se déploie, FedEx Ground et FedEx Express poursuivent l'intégration en Une seule FedEx au Canada. Cette évolution ouvrira de nouvelles occasions de renforcer nos pratiques d'accessibilité au sein de l'organisation combinée. Nous évaluerons les obstacles émergents et actualiserons nos engagements dans les prochains rapports d'étape, au besoin.

Nos services appartiennent à tout le monde. Nous continuerons donc d'éliminer et de prévenir les obstacles, ceux que ce plan nomme comme ceux qu'il ne nomme pas, pour rendre l'organisation plus accessible d'année en année.

Coordonnées et processus de rétroaction

FedEx Ground accueille avec plaisir les commentaires de ses coéquipières et coéquipiers, de sa clientèle et du public. Dites-nous ce que vous pensez de ce plan d'accessibilité et signalez-nous tout obstacle rencontré chez nous. Depuis la fusion, FedEx Ground et FedEx Express partagent leurs filières de rétroaction : les commentaires destinés aux deux organisations passent par les canaux ci-dessous.

Pour nous écrire, adressez-vous à notre directeur général 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

Nous accusons réception de tout commentaire accompagné de coordonnées. Vous pouvez aussi écrire anonymement : omettez simplement votre nom et vos coordonnées. Si vous demandez une réponse, nous vous répondrons par le canal que vous avez emprunté. Certaines préoccupations exigent un examen plus poussé ; s'il nous faut plus de temps, nous vous tiendrons au courant.

Comment mes commentaires seront-ils utilisés ?

Depuis l'intégration en Une seule FedEx, les filières de rétroaction de FedEx Ground et de FedEx Express n'en forment plus qu'une. Vos commentaires atteignent donc les équipes d'accessibilité des deux organisations, qui les étudient. Elles peuvent y donner suite

pendant la durée du plan en vigueur ou les reporter au plan suivant. Nous publions un plan tous les trois ans ; comme les deux entreprises n'en font plus qu'une, vous n'en verrez désormais qu'un seul.

Nos rapports d'étape résumeront vos commentaires et la façon dont nous en avons tenu compte. Nous les conservons au moins sept ans.

Comment demander d'autres formats de ce plan

Besoin de ce plan d'accessibilité dans un autre format, ou d'une description de notre processus de rétroaction ? Écrivez à notre équipe de l'accessibilité, à accessiblefeedback@fedex.com. FedEx Ground offre les formats suivants :

Dans les 15 jours suivant la demande :

- Imprimé : nous vous postons une copie
- Gros caractères : nous vous postons une copie en texte agrandi

Dans les 45 jours suivant la demande :

- Braille : un système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes lisent du bout des doigts
- Audio : un enregistrement où une personne lit le texte à voix haute

Vous pouvez aussi télécharger sur-le-champ la version électronique accessible, compatible avec les technologies d'assistance : [Plan d'accessibilité de FedEx Ground](#).

Définitions

Les définitions suivantes valent pour tout le plan :

Accessibilité : Concevoir produits, appareils, services, environnements, technologies, politiques et règles pour que tout le monde y ait accès, y compris les personnes ayant diverses incapacités.

Appel à l'action : Une consigne claire qui dit quoi faire. La plupart des communications se terminent par un appel à l'action, qui invite le lectorat ou l'auditoire à accomplir une tâche précise.

Approvisionnement : Acheter ou louer les biens et les services qui nous permettent de travailler.

Fret : Marchandises transportées par camion, par train, par avion ou par bateau.

Handicap : Toute déficience ou différence des capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication. Un handicap peut être permanent, temporaire ou évoluer avec le temps.

Une seule FedEx : Le nom que nous donnons à la fusion de FedEx Ground et de FedEx Express, qui devrait s'achever à l'automne 2026.

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

Matériel : L'équipement physique d'un système de TI (technologies de l'information).

Coéquipières et coéquipiers : Chez FedEx, c'est ainsi que nous appelons nos employées et employés.

Obstacle comportemental : Obstacle né d'un manque de compréhension ou de sensibilisation, de préjugés, de stéréotypes ou d'idées reçues.

Obstacle systémique : Obstacle né des politiques, des procédures ou des systèmes d'une organisation.

Obstacle : Tout ce qui entrave la participation pleine et égale des personnes handicapées. Un obstacle peut être architectural, technologique ou comportemental, toucher l'information ou la communication, ou découler d'une politique ou d'une procédure.

Spécifications : Renseignements détaillés sur les matériaux à employer dans un immeuble, leur fonctionnement et leur installation.

Consultations

Pour bâtir leur Plan d’accessibilité 2026-2029, FedEx Ground et FedEx Express ont consulté des personnes handicapées. Ces personnes nous ont aidés à nommer les obstacles et à imaginer des solutions pour rendre FedEx plus accessible au Canada. Comme nos filières de rétroaction et plusieurs secteurs d’activité se recoupent, et que nous fusionnons en une seule organisation, nous avons mené ces consultations de concert avec FedEx Express.

FedEx Ground a confié l’animation à une firme externe spécialisée en accessibilité. Celle-ci a réuni un groupe consultatif de Canadiennes et de Canadiens handicapés, puis sondé les coéquipières et coéquipiers de FedEx Express et de FedEx Ground afin de recueillir la parole des personnes en situation de handicap. Ces consultations ont directement nourri les obstacles relevés et les engagements pris dans le présent plan. Les sections qui suivent racontent comment nous avons procédé et ce que nous avons entendu. Pour que personne ne reste à la porte, nous avons pris les mesures suivantes :

- offert des mesures d’adaptation
- ouvert plusieurs façons de répondre
- permis d’interrompre sa réponse et d’y revenir plus tard
- désigné une personne-ressource en accessibilité pendant toute la consultation.

Résultat : quiconque voulait s’exprimer a pu le faire.

Groupe consultatif sur l’accessibilité

Le 8 avril 2026, dix Canadiennes et Canadiens ayant diverses déficiences se sont réunis avec nous en ligne. Chaque membre du groupe consultatif avait des activités à réaliser

pour cerner les obstacles de notre parcours client. Cinq ont fait livrer un colis par FedEx ; quatre en ont expédié un. Tous ont passé au crible notre site Web, nos réseaux sociaux et notre page Carrières. Voici les principaux obstacles qui en sont ressortis :

Obstacles sur nos plateformes numériques, c'est-à-dire notre site Web et nos réseaux sociaux

- Trouver de l'information sur le site Web se révèle parfois ardu, tant les menus de navigation se multiplient.
- Les vidéos de notre chaîne YouTube ne portent pas toujours de sous-titres.
- Certaines offres d'emploi et certaines pages du site emploient des acronymes et du jargon du secteur, comme « Priority Overnight », par exemple, que tout le monde ne décode pas.

Obstacles à l'expérience client

- Joindre le soutien à la clientèle bloque certaines personnes handicapées : le soutien téléphonique automatisé n'accepte que la voix, et le clavardage virtuel échappe parfois aux personnes aveugles ou malvoyantes.
- Le nombre de courriels envoyés pendant l'expédition submerge certaines personnes handicapées.
- Les instructions de livraison liées à l'accessibilité (où déposer le colis, sonner à la porte, utiliser telle entrée) ne sont pas toujours suivies, et le colis reste hors d'atteinte.
- Aucune section claire et distincte ne permet d'ajouter des notes de livraison liées à l'accessibilité. Et quand la clientèle transmet ces renseignements au service à la clientèle, ils se perdent parfois en route.
- L'historique des interactions semble s'effacer d'un appel à l'autre : les clients handicapés doivent réexpliquer chaque fois leur situation et leurs besoins.

Employés en situation de handicap

Nous avons aussi sondé nos coéquipières et coéquipiers pour mieux cerner les obstacles vécus au travail et fixer les priorités du prochain plan. Le questionnaire est resté ouvert deux semaines en avril 2026. Sur 1 728 réponses complètes, 118, soit 7 %, provenaient de personnes s'identifiant comme handicapées. Nous demandions à chacun s'il avait rencontré des obstacles chez FedEx ou en avait eu connaissance, ce qu'il pensait du Plan d'accessibilité 2023-2026 et des progrès accomplis, et ce qu'il souhaitait voir en tête des priorités pour 2026-2029. La participation a bondi par rapport au sondage de 2023. Voici les thèmes dominants de 2026 :

Obstacles signalés dans notre environnement bâti

- Des obstacles physiques limitent encore l'accès aux installations et les déplacements à l'intérieur : entrées inaccessibles, accès par carte laissant peu d'espace de manœuvre, zones clés desservies par un escalier seulement.
- Le bruit de fond des bureaux et des entrepôts nuit aux personnes ayant une perte auditive ou des sensibilités sensorielles.
- La signalisation et l'orientation gagneraient en clarté. Elles doivent aussi soigner le contraste des couleurs, la taille des caractères et, s'il y a lieu, l'information tactile.

Obstacles comportementaux et systémiques signalés

- Les différents types de handicap restent mal connus, tout comme les styles de travail et les besoins qui les accompagnent.
- Des politiques et des procédures plus limpides aideraient chacun à savoir quand et comment elles s'appliquent.
- Une plateforme d'adaptations centralisée et simplifiée permettrait aux personnes handicapées de s'informer, de faire une demande et d'en suivre le cours plus facilement.

- Les lacunes qui touchent la clientèle handicapée traversent plusieurs services. En couvrant l’accessibilité dans tout le parcours client, du personnel de livraison au soutien à la clientèle, nous offrirons à tous une expérience fluide et inclusive.
- Les formations tiennent peu compte des différents styles d’apprentissage.

Obstacles signalés dans notre communication

- Les communications internes passent souvent par la parole, qui n’atteint pas tout le monde. On réclame plusieurs formats.
- Nos communications ne sont pas toujours accessibles ni efficaces pour les personnes handicapées.

Notre plan d'accessibilité 2026-2029

FedEx Ground tient à inclure les personnes handicapées dans tous les pans de son organisation. Les sections qui suivent couvrent les sept domaines prioritaires de [l'article 5 de la LAPC](#). Chacune nomme les obstacles existants et les occasions d'améliorer l'accessibilité à mesure que FedEx Ground et FedEx Express deviennent une seule organisation canadienne. Chacune expose aussi comment nous comptons abattre ces obstacles, en prévenir d'autres et rendre nos activités et nos services accessibles à tous.

Emploi

Cette section suit l'accessibilité tout au long du cycle de l'emploi : recrutement, embauche, accueil, avancement, mesures d'adaptation, rétention, départ. Obtenir une adaptation, se former, gravir les échelons : tout cela compose un parcours professionnel. L'accessibilité en emploi, c'est aussi accueillir plus de personnes handicapées chez nous et cultiver une culture d'inclusion.

Obstacles que nous avons identifiés

- La Politique sur les mesures d'adaptation et ses processus gagneraient en clarté, en cohérence et en lisibilité pour les coéquipières et coéquipiers comme pour les dirigeants.
- Certains avis de recrutement se répètent, restent flous ou décrivent mal leurs exigences.
- Certaines offres d'emploi affirment que les tâches se font avec ou sans mesure d'adaptation, sans donner un seul exemple.
- Des obstacles comportementaux persistent. Nos coéquipières et coéquipiers souhaitent mieux faire connaître le handicap, la neurodiversité, la santé mentale et les incapacités invisibles dans toute l'organisation.
- Le processus de mesures d'adaptation apparaît lourd et long à certaines personnes handicapées, faute d'information et de démarches centralisées.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous comptons faire ce qui suit :

- amorcer l'examen de la politique et du processus d'adaptation pour qu'ils décrivent clairement les éléments ci-dessous, puis les mettre à jour en 2027 et 2028 selon nos constats ;
- amorcer la création d'une plateforme centralisée d'adaptations, où les coéquipières et coéquipiers s'informeront, déposeront leur demande et en suivront l'avancement. Nous visons son déploiement d'ici la fin de 2028.

En 2027, nous comptons faire ce qui suit :

- revoir, dans le cadre de l'intégration en Une seule FedEx, les descriptions de poste nouvellement rédigées pour qu'elles énoncent clairement les exigences essentielles, éliminent les redites et parlent d'une seule voix ;
- réduire les obstacles comportementaux et la stigmatisation liés au handicap en continuant à :
 - offrir une formation de sensibilisation au handicap dans toute l'organisation,
 - intégrer l'accessibilité au programme d'accueil,
 - former les leaders à l'accessibilité selon leur rôle,
 - diffuser des témoignages et des ressources qui favorisent l'inclusion ;
- continuer à mettre en lumière les contributions des personnes handicapées et à rappeler que l'accessibilité et l'inclusion nourrissent l'avancement et la croissance chez FedEx.

L'environnement bâti

Cette section porte sur les espaces physiques de FedEx Ground : entrepôts, installations en contact avec la clientèle, environnements opérationnels. FedEx Express et FedEx Ground exploitent ensemble plus de 1 000 emplacements : points de vente, ExpédiCentres autorisés, terminaux, installations aéroportuaires et bureaux. S'y ajoutent des espaces

arborant la marque FedEx que nous ne contrôlons pas, par exemple le dépanneur qui tient un comptoir de cueillette et d'envoi.

Obstacles que nous avons identifiés

- Certaines procédures d'urgence taisent les parcours d'évacuation accessibles, les sorties et les mesures d'intervention destinées aux personnes handicapées.
- Dans certaines installations, s'orienter reste difficile : contraste trop faible dans la signalisation accessible, indications de direction inégales.
- L'emplacement des lecteurs de cartes gêne les personnes à mobilité réduite, celles qui ont des membres différents et celles qui portent des colis ou de l'équipement.
- Ailleurs, la clientèle doit passer par un interphone pour franchir la barrière, un obstacle pour les personnes non verbales, sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.
- Quelques installations comptent peu de toilettes accessibles, ce qui coince aux heures de pointe.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous comptons faire ce qui suit :

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

En 2027, nous comptons faire ce qui suit :

- actualiser les pratiques recommandées pour l'information d'évacuation d'urgence. Selon les résultats, nous fixerons d'ici la fin de 2027 les mesures propres à améliorer l'information existante ;
- repérer les installations dépourvues d'alarmes incendie sonores et visuelles, puis planifier leur installation ;
- évaluer les installations existantes pour établir la portée, les priorités et la marche à suivre des améliorations d'accessibilité :

- entrées principales inaccessibles : marches sans solution de rechange, absence d'ouvre-porte automatique,
- étages autres que le rez-de-chaussée sans ascenseur ni autre accès sans obstacle ;
- améliorer l'orientation par un code de couleurs accessible, une signalisation directionnelle et d'autres éléments de conception qui sécurisent les déplacements ;
- explorer le déplacement des lecteurs de cartes lorsqu'une demande interne signale un emplacement inaccessible.

En permanence, nous comptons faire ce qui suit :

- garder les parcours d'évacuation dégagés en veillant à ce que rien n'encombre les allées ;
- revoir les spécifications du matériel d'orientation au fil de leurs mises à jour pour y ancrer l'accessibilité ;
- explorer d'autres façons d'entrer là où la clientèle doit franchir une barrière ou utiliser un interphone ;
- maintenir dans chaque immeuble le nombre de toilettes accessibles exigé par le Code du bâtiment international.

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

Le numérique porte tout : la prestation de nos services, le soutien à nos équipes, le dialogue avec la clientèle. Nos clients passent par notre site Web public, nos réseaux sociaux et l'application mobile FedEx pour s'informer sur nos services, vérifier des frais d'expédition, organiser un envoi et suivre un colis. Le public y consulte aussi nos offres d'emploi. Nos coéquipières et coéquipiers, eux, s'appuient sur des outils numériques et des plateformes Web pour travailler et se parler. En 2025, le gouvernement a annoncé des modifications qui inscrivent des exigences d'accessibilité numérique dans la Loi canadienne sur l'accessibilité ; elles entreront en vigueur en 2027. FedEx les étudie pour

assurer sa conformité à mesure qu'avance Une seule FedEx au Canada. L'engagement ci-dessous nous prépare à cette échéance.

Obstacles que nous avons identifiés

- 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, sans jamais préciser le format attendu.
- Le volume et l'organisation du contenu compliquent la navigation. Sur la page d'accueil, les boutons ne réagissent pas tous de la même façon, ce qui déroute certains utilisateurs.
- Les boutons Tarifer et expédier et Suivre gardent le visiteur sur la page tout en changeant le contenu. Le bouton Emplacements, lui, l'expédie sur une autre page, d'où le retour à l'accueil devient laborieux.
- Certains utilisateurs voient la langue changer d'elle-même pendant la demande d'emploi en ligne.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous comptons faire ce qui suit :

- examiner les exigences applicables en matière d'accessibilité numérique 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, en suivant les recommandations des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 AA pour les éliminer ou les prévenir.

En 2027, nous comptons faire ce qui suit :

- évaluer le contenu, la navigation et la convivialité du Web grâce aux tests d'accessibilité et aux commentaires des utilisateurs, puis apporter les améliorations nécessaires. Devant un obstacle, nous appliquerons les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.2 pour l'éliminer ;

- examiner nos audits réguliers du site pour repérer les boutons qui mènent vers d'autres pages et juger s'ils font obstacle. Le cas échéant, nous y remédierons au plus vite ;
- remonter à la cause du changement de langue sur la page « Postuler », puis trouver et déployer une solution.

En permanence, nous comptons faire ce qui suit :

- continuer à tirer parti de l'évaluation d'accessibilité du site Web de l'entreprise tout en corrigeant les problèmes qui touchent les utilisateurs canadiens.

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

Cette section porte sur la façon dont FedEx Ground parle à ses coéquipières et coéquipiers, à sa clientèle et au public, par des canaux numériques ou non. Cela englobe l'information de notre site Web, notre assistant automatisé de soutien à la clientèle et nos réseaux sociaux. Nous joignons aussi nos gens et nos clients par téléphone, par courriel, par affichage numérique et en personne.

Obstacles que nous avons identifiés

- Une approche plus cohérente reste à établir pour concevoir et diffuser des communications internes accessibles.
- Les communications à l'échelle de l'organisation débordent parfois d'information, si bien qu'on peine à repérer ce qui nous concerne.
- Les méthodes de communication changent d'un établissement et d'une fonction à l'autre. L'accès à l'information devient inégal, des trous apparaissent et l'information sur demande manque.
- La traduction assistée par IA rate parfois sa cible et crée elle-même des obstacles.

- Certaines politiques internes négligent les principes de conception accessible : hiérarchie des titres, langage simple, organisation logique.
- Les dates en chiffres, comme 4/1/2026, se lisent de plusieurs façons et déroutent certaines technologies d'assistance.
- Les sous-titres codés ne s'activent pas toujours par défaut, et leur langue ne correspond pas toujours à celle de la vidéo, comme sur YouTube.
- Certaines communications publiques reflètent mal la diversité de la population que nous servons, notamment les personnes handicapées.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous comptons faire ce qui suit :

- normaliser la technologie d'affichage numérique partout au Canada, pour une communication cohérente, accessible et prête à s'améliorer ;
- juger si l'accessibilité des politiques internes mérite un examen dans le cadre de l'harmonisation mondiale des politiques. Si oui, nous planifierons cet examen et lancerons les améliorations en 2027 ;
- adopter un format de date long normalisé pour toutes les communications canadiennes, en concertation avec nos partenaires américains lorsque c'est possible ;
- instaurer un processus qui garantit des sous-titres exacts, dans la langue parlée, et activés lorsqu'il y a lieu.

En 2027, nous comptons faire ce qui suit :

- continuer à choisir des images qui reflètent la diversité de notre personnel, de notre clientèle et de nos collectivités, y compris les personnes handicapées.

En permanence, nous comptons faire ce qui suit :

- créer des outils, des aides à la tâche ou des plans de formation pour développer les compétences en communication accessible : accessibilité des documents, langage clair et simple, sensibilisation au handicap ;
- ouvrir un centre d'information centralisé, accessible sur demande, où les coéquipières et coéquipiers puiseront ressources et communications ;
- offrir aux gestionnaires une formation numérique qui affermit leur communication accessible ;
- collaborer avec les équipes des différentes AREA pour que les appels à l'action soient clairs, faciles à trouver et moins écrasants ;
- peaufiner nos processus de traduction et d'assurance qualité, notamment en confiant à des réviseurs humains les traductions assistées par l'IA, gages de clarté, d'exactitude et d'accessibilité.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

L'approvisionnement, c'est la façon dont nous acquérons les biens, les services et les installations qui soutiennent les opérations et la prestation de services de FedEx. Ce processus doit rester accessible à nos coéquipières et coéquipiers comme à nos fournisseurs et consultants. L'accessibilité compte donc deux fois : dans ce que nous achetons, s'il y a lieu, et dans la manière de l'acheter.

Obstacles que nous avons identifiés

- Des processus normalisés restent à établir pour ancrer l'accessibilité dans les activités d'approvisionnement.
- Les modèles d'approvisionnement et les pièces justificatives négligent les principes de conception accessible.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2027, nous comptons faire ce qui suit :

- former les coéquipières et coéquipiers de l’approvisionnement aux pratiques d’achat axées sur l’accessibilité et aux exigences à considérer ;
- revoir et actualiser le modèle d’approvisionnement standard pour y intégrer un format accessible et, s’il y a lieu, des exigences d’accessibilité.

La conception et la prestation des programmes et des services

Un service exceptionnel : voilà le cœur de l’expérience client de FedEx Express. Cette section veille à ce que nos programmes et nos services naissent et se déploient de façon accessible et inclusive. Notre Promesse FedEx, rendre remarquable chaque expérience, passe par des expériences accessibles pour les personnes handicapées. Cela commence par la façon dont la clientèle découvre nos services clés, trouve et comprend l’information dont elle a besoin, et emprunte nos filières de soutien : clavardage virtuel ou téléphone.

Obstacles que nous avons identifiés

- Sur les reçus d’expédition, le numéro de suivi passe parfois inaperçu s’il n’est pas clairement indiqué au moment de la transaction.
- Nos coéquipières et coéquipiers en contact avec la clientèle reçoivent une formation de base en accessibilité ; une formation propre à chaque rôle faciliterait davantage les interactions avec les clients handicapés.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous comptons faire ce qui suit :

- une fois l’intégration en Une seule FedEx achevée, revoir les processus de service à la clientèle pour vérifier si les obstacles relevés en consultation persistent et repérer les occasions d’amélioration ;

- actualiser au besoin la formation des agents du service à la clientèle pour affermir les pratiques accessibles : aider la clientèle à trouver l'information de suivi et confirmer qu'elle a tout en main avant de clore l'échange ;
- bâtir un plan de formation en accessibilité qui précise les formations requises, les publics visés et leur place dans l'accueil et l'apprentissage continu. D'ici la fin de 2027, cette formation fera partie de l'accueil des nouvelles recrues et restera offerte en continu.

En 2027, nous comptons faire ce qui suit :

- explorer les façons de former le personnel en contact avec la clientèle au soutien des clients handicapés.

Transport

Chez FedEx, le transport couvre les allées et venues de nos coéquipières et coéquipiers : trajets vers le travail, déplacements pendant la journée, conduite des véhicules de livraison, voyages d'affaires et accès à l'infrastructure de transport sur les lieux de travail. Cette section examine donc nos politiques de déplacement, le stationnement accessible de nos installations, les zones de chargement et les 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 avons interprété ce domaine prioritaire comme réservé aux organisations qui transportent des passagers. Nous savons maintenant qu'il englobe bien davantage, comme l'explique le paragraphe ci-dessus. Fort de cette compréhension, ce plan nomme les obstacles liés au transport et les mesures pour les abattre.

Obstacles que nous avons identifiés

- Les systèmes de marche arrière qui n'émettent qu'un signal sonore laissent de côté les coéquipières et coéquipiers sourds, devenus sourds ou malentendants.
- À certains endroits, les places de stationnement accessibles clairement identifiées se font rares.
- Les voies piétonnières accessibles entre le stationnement et l'entrée manquent à plusieurs emplacements.

Nos plans pour éliminer ces obstacles

En 2026, nous comptons faire ce qui suit :

- faire connaître les exigences en matière de stationnement accessible et rappeler à nos gens le processus d'adaptation pour les besoins liés au stationnement ;
- poursuivre l'évaluation et les améliorations : nos places de stationnement accessibles respectent les exigences applicables, mais des facteurs opérationnels peuvent en réduire la disponibilité.

En 2027, nous comptons faire ce qui suit :

- évaluer, avec l'équipe du milieu bâti, l'accessibilité des voies piétonnières entre le stationnement et les entrées.

En 2028, nous comptons faire ce qui suit :

- évaluer les caractéristiques d'accessibilité, dont les alertes visuelles et sonores, pour les intégrer aux futurs programmes d'achat et de remplacement de véhicules.

Conclusion

Nous présentons avec fierté notre Plan d'accessibilité 2026-2029. Il porte un engagement constant : repérer les obstacles, les éliminer, en prévenir d'autres, et bâtir une expérience plus accessible pour nos coéquipières et coéquipiers, notre clientèle et nos collectivités.

Pendant que l'intégration en Une seule FedEx se poursuit au Canada, nous mesurerons l'effet des changements organisationnels sur nos priorités et actualiserons nos engagements dans les prochains rapports d'étape. L'accessibilité restera au cœur de notre façon de servir, d'appuyer nos équipes et de renforcer l'organisation. Et vos commentaires ? Ils sont bienvenus en tout temps : ils nous aident à voir les obstacles, à gagner en accessibilité et à muscler nos prochaines initiatives.

À mesure que l'organisation évolue, nous réexaminerons nos engagements, évaluerons les obstacles émergents et rendrons compte de nos progrès dans les prochains rapports d'étape. Ceux-ci refléteront la fusion de FedEx Ground et de FedEx Express en une seule société par actions : Federal Express Canada.