



Plan d'accessibilité 2026-2029

1^{er} juin 2026

United Parcel Service Canada Ltd. (« UPS Canada »)

Introduction

Notre plan a été élaboré dans le cadre de notre engagement à rendre UPS Canada plus accessible pour ses clients et ses employés handicapés, conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Pour élaborer ce plan, nous avons examiné sept secteurs clés de notre entreprise afin de cerner les possibilités d'améliorer l'accessibilité. Ceux-ci comprenaient :

- L'environnement bâti (bâtiments)
- L'emploi
- Les technologies de l'information et de la communication
- Les communications, autres que les technologies de l'information et de la communication
- L'acquisition de biens, de services et d'installations
- La conception et la prestation de programmes et de services
- Le transport

Notre plan

Au cours des trois prochaines années :

- Nous continuerons d'offrir aux employés une formation de rappel annuelle sur les procédures d'urgence, y compris l'examen des instructions et des directives sur l'évacuation des personnes handicapées en cas d'urgence.
- D'ici le 1^{er} juin 2028, le service de Génie du bâtiment et des systèmes (Service des installations) veillera à ce que la couleur des portes, des murs et des planchers soit clairement contrastée afin d'améliorer la perception de la profondeur et installera des panneaux au besoin dans nos plus grandes installations afin de faciliter l'orientation.
- D'ici le 1^{er} juin 2029, le service Génie du bâtiment et des systèmes (Service des installations) modifiera la largeur des portes qui ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants, installera des portes automatiques au besoin et installera des alarmes sonores à certains endroits qui n'ont pas d'alarmes sonores.
- D'ici le 1^{er} juillet 2026, nous mènerons des efforts de recrutement ciblés auprès d'organismes communautaires parrainés par le gouvernement qui appuient l'embauche de personnes handicapées, en mettant l'accent sur l'embauche de personnes neurodivergentes.
- D'ici le 1^{er} juillet 2026, nous examinerons nos communications internes sur les offres d'emploi, comme nos communications sur l'ouverture de postes de direction à temps plein à l'échelle du Canada, afin de nous assurer que notre engagement à l'égard de l'accessibilité et des mesures d'adaptation est également clairement

communiqué dans le cadre du processus interne de demande de candidatures aux postes de direction.

- D'ici le 1^{er} juin 2027, nous offrirons une formation de sensibilisation à l'auto-identification aux représentants en intégration des nouveaux employés partout au Canada, qui insiste sur l'importance de l'auto-identification pour encourager une plus grande participation chez les nouveaux employés.
- D'ici le 5 décembre 2027, nous obtiendrons et mettrons en œuvre la formation l'accessibilité numérique à l'intention du personnel pertinent des technologies de l'information de notre siège social aux États-Unis qui supervise la page d'accueil d'UPS Canada. Une formation sur les principes fondamentaux de l'accessibilité numérique sera offerte aux employés participant au développement, au maintien et/ou à l'achat de technologies numériques, avec une formation de rappel au moins une fois tous les trois ans.
- D'ici le 5 décembre 2028, nous publierons à nouveau notre énoncé d'accessibilité sur notre page de renvoi sur l'accessibilité. L'énoncé décrira les caractéristiques d'accessibilité, identifiera les obstacles d'accessibilité restants liés au produit des TIC, comprendra les coordonnées et la date de publication. Il sera accessible à partir d'un endroit bien en vue sur la page Web sur l'accessibilité.
- Nous veillerons à ce que toutes les pages Web nouvellement publiées ou mises à jour (y compris les applications Web) à compter du 5 décembre 2028 respectent les exigences en matière d'accessibilité numérique liées à la réglementation de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- Nous veillerons à ce que toutes les applications mobiles non destinées aux employés, nouvellement publiées à compter du 5 décembre 2028, respectent les exigences en matière d'accessibilité numérique liées à la réglementation de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, y compris la réalisation d'une évaluation de conformité décrivant le niveau d'accessibilité de l'application.
- D'ici le 5 décembre 2028, nous mettrons en place un processus pour conserver des copies numériques du matériel de formation sur l'accessibilité et des détails pertinents, y compris les évaluations de la conformité, les analyses des lacunes et les énoncés sur l'accessibilité.
- Nous veillerons à ce que tous les documents numériques nouvellement publiés ou mis à jour sur des pages Web et des applications mobiles à l'intention d'employés le 5 décembre 2028 ou après respectent les exigences en matière d'accessibilité numérique liées à la réglementation de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- Nous redistribuerons chaque année des lignes directrices écrites et des fiches-conseils décrivant les pratiques exemplaires pour organiser des réunions accessibles afin de prendre en considération les changements dans l'effectif.
- Nous redistribuerons chaque année des lignes directrices décrivant les situations et la façon dont UPS peut fournir des services d'interprétation gestuelle.
- Nous continuerons d'envoyer des communications annuelles de sensibilisation à l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise, y compris au sujet des initiatives comme

la Journée du chandail rouge (le 3 juin) et la Semaine nationale de l'accessibilité (du 31 mai au 6 juin).

- Nous continuerons de mettre en œuvre des initiatives de sensibilisation à l'accessibilité chaque année en diffusant des diaporamas d'information sur l'accessibilité sur les téléviseurs des entreprises partout au Canada dans nos plus grandes installations pendant la Semaine nationale de l'accessibilité (du 31 mai au 6 juin).
- D'ici le 5 décembre 2028, nous obtiendrons des évaluations de la conformité avec des analyses des écarts par rapport aux normes pour les TIC pour les produits ou services achetés dans le cadre du développement de pages Web destinées aux employés et aux personnes autres que les employés, ainsi que d'applications mobiles destinées aux personnes autres que les employés.
- D'ici le 1^{er} juin 2029, nous mettrons en œuvre une nouvelle formation de sensibilisation à l'invalidité et à l'accessibilité pour tous les employés de la direction d'UPS Canada. Au cours des trois prochaines années, cette formation sera étendue à d'autres groupes de travail autres que gestionnaires.
- D'ici le 1^{er} juin 2029, nous donnerons de la formation à tous les employés de la direction d'UPS Canada afin qu'ils comprennent mieux le processus d'adaptation et de retour au travail, y compris leurs rôles et responsabilités.
- D'ici le 1^{er} juin 2028, le service Génie du bâtiment et des systèmes (Service des installations) veillera à ce que notre stationnement en gravier à Québec contienne des espaces de stationnement accessibles désignés avec des affiches de stationnement réservé aux personnes handicapées.
- D'ici le 1^{er} juin 2029, le service Génie du bâtiment et des systèmes (Service des installations) veillera également à ce que tous les autres parcs de stationnement du district du Canada aient suffisamment d'espaces de stationnement accessibles avec des marques visibles.

Rétroaction

Nous sommes ouverts aux commentaires au sujet de notre plan et sur l'accessibilité à UPS. Vous pouvez nous en faire part en communiquant avec le vice-président des Ressources humaines de l'une des façons suivantes :

- Courriel : canadaaccessibility@ups.com
- Téléphone : 905-671-5454
- Poste : UPS Canada : Siège social, 1930 Derry Road East, Mississauga (Ontario) L5S 1E2

Table des matières

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Introduction | 2 |
| Notre plan | 2 |
| Rétroaction | 4 |
| Table des matières | 5 |
| 1. Général | 5 |
| 1.1 Déclaration d'engagement | 5 |
| 1.2 Description d'UPS..... | 6 |
| 1.3 Coordonnées et processus de rétroaction | 6 |
| 1.4 Autres formats | 6 |
| 1.5 Définitions | 7 |
| 2. Domaines décrits à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> | 8 |
| 2.1 Environnement bâti | 8 |
| 2.2 Emploi..... | 8 |
| 2.3 Technologies de l'information et de la communication (TIC)..... | 9 |

1. Général

1.1 Déclaration d'engagement

Chez UPS, nous sommes convaincus qu'un lieu de travail et une entreprise inclusifs et équitables permettent d'obtenir de meilleurs résultats pour notre personnel, nos clients et nos collectivités. Cela signifie que nous sommes déterminés à réduire les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées, y compris en milieu de travail, dans le cadre de nos activités et dans les collectivités que nous servons. Nous comprenons que l'accessibilité est essentielle à la réalisation de notre mission : « Aider le monde à aller de l'avant en livrant l'essentiel ».

En juin 2023, nous avons publié notre Plan d'accessibilité 2023-2026 et nous avons fait rapport de nos progrès vers l'atteinte de ces objectifs en juin 2024 et en juin 2025. Nous publions maintenant notre prochain plan d'accessibilité pour 2026-2029.

Notre Plan d'accessibilité 2026-2029, qui a été conçu pour se conformer à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, reflète notre engagement à assurer l'accessibilité pour les

personnes handicapées. Dans le cadre de ce plan, nous nous engageons à prendre des mesures proactives pour réduire ou éliminer les obstacles existants.

1.2 Description d'UPS

UPS est un chef de file mondial en matière d'expédition et de logistique qui offre une vaste gamme de services, notamment le transport de colis et de fret, la facilitation du commerce international, et la livraison de colis pour les clients dans plus de 220 pays et territoires. La première expansion internationale d'UPS a eu lieu sur le marché canadien en 1975.

Depuis, UPS Canada a grandi pour compter environ 13 500 employés. UPS s'engage à soutenir les collectivités qu'elle sert et adopte une position inébranlable en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.

1.3 Coordonnées et processus de rétroaction

Nous acceptons volontiers les commentaires de nos clients et de nos employés sur ce plan ou sur l'accessibilité chez UPS Canada. Les gens peuvent soumettre leurs commentaires de façon anonyme, sans donner leur nom ni leurs coordonnées. Nous examinerons cette rétroaction et la prendrons en considération lorsque nous rédigerons nos rapports d'étape et notre prochain plan d'accessibilité. Nous prendrons également des mesures pour répondre à vos commentaires dans la mesure du possible. Vous pouvez nous en faire part en communiquant avec le vice-président des Ressources humaines de l'une des façons suivantes :

- Courriel : canadaaccessibility@ups.com
- Téléphone : 905-671-5454
- Poste : UPS Canada : Siège social, 1930 Derry Road East, Mississauga (Ontario) L5S 1E2

Nous répondrons pour confirmer que nous avons reçu vos commentaires, à moins que vous ne les soumettiez de façon anonyme (sans nom ni coordonnées). Nous conserverons également une copie de tous les commentaires que nous avons reçus pendant au moins sept ans.

1.4 Autres formats

Vous pouvez demander d'autres formats de ce plan et une description de notre processus de rétroaction. Pour demander un autre format, veuillez communiquer avec le vice-président des Ressources humaines de l'une des façons suivantes :

- Courriel : canadaaccessibility@ups.com

- Téléphone : 905-671-5454

Poste : UPS Canada : Siège social, 1930 Derry Road East, Mississauga (Ontario) L5S 1E2

Nous répondrons aux demandes d'autres formats dès que possible. Pour chaque autre format, UPS Canada fournira une copie dans un certain nombre de jours :

- Papier : accessible dans les 15 jours suivant la demande initiale.
- Gros caractères (taille de police augmentée) : accessible dans les 15 jours suivant la demande initiale.
- Braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou ayant une vision partielle peuvent lire avec leurs doigts) : accessible dans les 45 jours suivant la demande initiale.
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à haute voix) : accessible dans les 45 jours suivant la demande initiale.

1.5 Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à l'ensemble du plan :

Handicap : Toute déficience, limitation fonctionnelle ou différence de capacité physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, sensorielle ou de communication qui, associée à un obstacle, empêche une personne de participer pleinement et sur un pied d'égalité. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer dans le temps.

Obstacle : Tout ce qui peut empêcher les personnes handicapées de participer pleinement et sur un pied d'égalité. Les obstacles peuvent être physiques, architecturaux, technologiques ou comportementaux, basés sur l'information ou la communication, ou peuvent être le résultat d'une politique ou d'une procédure.

Accessibilité : La conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles d'une manière qui permet à toutes les personnes, y compris les personnes souffrant de divers handicaps, d'y accéder.

2. Domaines décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

2.1 Environnement bâti

UPS Canada compte plus de 63 installations au Canada. Bon nombre de ces établissements sont des entrepôts réservés aux employés. Nous avons aussi des bureaux dans ces entrepôts et un siège social à Mississauga. La plupart de nos entrepôts sont loués et bon nombre d'entre eux sont de vieux immeubles où les normes d'accessibilité actuelles n'étaient pas obligatoires.

Au moment de l'élaboration de ce plan, certains des obstacles que nous avons cernés dans l'environnement bâti comprennent un manque d'orientation dans nos grands entrepôts; des largeurs de porte qui ne sont pas toujours convenables aux fauteuils roulants; un manque de portes automatiques dans certains secteurs; un contraste de couleur insuffisant dans certains bâtiments ; et l'absence d'alarmes sonores à certains endroits.

Pour éliminer ces obstacles, nous prévoyons mener à bien les initiatives d'accessibilité suivantes :

- Nous continuerons d'offrir aux employés une formation de rappel annuelle sur les procédures d'urgence, y compris l'examen des instructions et des directives sur l'évacuation des personnes handicapées en cas d'urgence.
- D'ici le 1^{er} juin 2028, nous apporterons des améliorations à l'accessibilité dans nos plus grands immeubles (Montréal, RGT et Vancouver) en veillant à ce qu'il y ait un contraste de couleur clair entre les portes, les murs et les planchers pour améliorer la perception de profondeur. Nous installerons également des affiches au besoin dans nos installations plus grandes pour faciliter l'orientation.
- D'ici le 1^{er} juin 2029, dans nos grands immeubles (Montréal, RGT et Vancouver), nous modifierons la largeur des portes d'entrée principales qui ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants, nous installerons des portes automatiques au besoin et nous installerons des alarmes sonores dans nos établissements qui ne sont pas munies d'alarmes sonores.

2.2 Emploi

UPS Canada compte actuellement environ 13 500 employés. Bon nombre de ces employés effectuent des travaux manuels ou conduisent des véhicules. Les employés qui travaillent

dans nos centres de tri s'assurent que les colis sont traités et triés correctement. D'autres employés travaillent comme livreurs et transportent ou livrent des colis partout au Canada. Nous avons aussi des employés de bureau qui travaillent dans nos locaux administratifs et dans les bureaux de certains de nos entrepôts.

Nous sommes déterminés à rendre l'emploi plus accessible chez UPS et à faire en sorte que notre culture de travail soit inclusive pour les personnes handicapées. L'obstacle que nous avons relevé est qu'en raison des exigences physiques de la plupart de nos emplois, peu de candidats handicapés soumettent leur candidature pour nos postes ouverts, et c'est pourquoi nous avons créé les initiatives suivantes pour accroître le nombre d'employés handicapés :

- D'ici le 1^{er} juillet 2026, nous déploierons des efforts de recrutement ciblés, en mettant particulièrement l'accent sur l'embauche de personnes neurodivergentes, et nous élaborerons des stratégies de recrutement et des pratiques d'embauche qui prennent en considération les personnes handicapées de façon plus générale.
- Nous incluons actuellement dans nos offres d'emploi externes un énoncé qui souligne notre engagement à l'égard de l'accessibilité et de l'offre de mesures d'adaptation. D'ici le 1^{er} juillet 2026, nous examinerons également nos affichages de poste internes et ajouterons l'offre de mesures d'adaptation aux candidats.
- D'ici le 1^{er} juin 2027, nous formerons les représentants en intégration partout au Canada sur l'importance de l'auto-identification pour encourager une plus grande participation des nouveaux employés pendant l'intégration. Cela nous aidera à savoir combien de nos employés sont handicapés. Nous veillerons à ce que cette formation de sensibilisation souligne que l'auto-identification n'est pas obligatoire.

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

UPS possède et exploite diverses technologies de l'information et de la communication. Certaines technologies ne sont utilisées que par nos employés. Nous gérons également un site Web public où les clients peuvent en savoir plus sur UPS et apprendre comment expédier ou suivre un colis. De nombreuses personnes au Canada qui expédient ou reçoivent un colis par l'intermédiaire d'UPS ont probablement utilisé notre site Web. Certaines sections du site Web public sont gérées par les bureaux mondiaux d'UPS situés aux États-Unis et nous continuons de travailler avec cette équipe pour apporter des modifications au besoin. Au cours des trois prochaines années, nous travaillerons avec les employés qui apportent des modifications à notre site Web afin d'améliorer l'accessibilité de nos technologies de l'information et de la communication lorsque possible.

Nous savons qu'il existe certains obstacles dans les TIC que nous pouvons éliminer. Nous avons constaté une lacune en matière de formation sur les principes fondamentaux de

l'accessibilité des technologies numériques pour nos employés des TI des États-Unis qui travaillent sur la page d'accueil d'UPS Canada. De plus, nous prévoyons nous conformer au nouveau règlement de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en lien avec les nouvelles normes pour les TIC.

Nous avons mis sur pied un programme exhaustif en plusieurs étapes pour assurer la pleine conformité à toutes les exigences applicables en matière d'accessibilité numérique dans les délais prescrits. Ce programme est aligné sur notre feuille de route pour l'accessibilité d'entreprise et comprend des phases structurées pour le triage, la conception de solutions, l'exécution, le déploiement et la formation.

Cette approche structurée garantit que les considérations relatives à l'accessibilité sont intégrées à toutes les étapes, de l'évaluation et de la correction jusqu'au déploiement et à l'habilitation des employés, à l'appui de la conformité durable et de l'amélioration continue. Au besoin, des mesures de rechange seront évaluées et mises en œuvre en fonction des résultats obtenus pour assurer un soutien à l'accessibilité ininterrompu.

Nos objectifs pour améliorer l'accessibilité des TIC à UPS sont les suivants :

- D'ici le 5 décembre 2027, nous offrirons et mettrons en œuvre une formation sur l'accessibilité numérique à l'intention du personnel des technologies de l'information pertinent des bureaux aux États-Unis qui supervise la page d'accueil d'UPS Canada. Une formation sur les principes fondamentaux de l'accessibilité numérique sera offerte aux employés participant au développement, au maintien et/ou à l'achat de technologies numériques, avec une formation de rappel au moins une fois tous les trois ans.
- D'ici le 5 décembre 2028, nous publierons à nouveau notre déclaration sur l'accessibilité sur notre page de renvoi sur l'accessibilité. L'énoncé décrira les caractéristiques d'accessibilité, identifiera les obstacles d'accessibilité restants liés au produit de TIC et inclura les coordonnées et la date de publication. De plus, il sera accessible à partir d'un endroit bien en vue sur la page Web sur l'accessibilité.
- Nous veillerons à ce que toutes les pages Web nouvellement publiées ou mises à jour (y compris les applications Web) à compter du 5 décembre 2028 répondent aux exigences en matière d'accessibilité numérique liées au règlement de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- Nous veillerons à ce que toutes les applications mobiles destinées à des personnes autres que les employés qui seront publiées à compter du 5 décembre 2028 répondent aux exigences en matière d'accessibilité numérique liées au règlement de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, y compris une évaluation de la conformité qui décrit l'accessibilité de l'application.

- D'ici le 5 décembre 2028, nous élaborerons un processus pour conserver des copies numériques des documents de formation sur l'accessibilité et des détails pertinents, y compris les évaluations de la conformité, les analyses des lacunes et les énoncés sur l'accessibilité.
- Nous veillerons à ce que tous les documents numériques nouvellement publiés ou mis à jour sur les pages Web et les applications mobiles à l'intention des personnes autres que les employés le 5 décembre 2028 ou après cette date respectent les exigences en matière d'accessibilité numérique liées au règlement de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

2.4 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

UPS communique avec le public et ses employés de diverses façons. Nous maintenons un site Web public, publions des communiqués et mettons régulièrement à jour nos comptes de médias sociaux. Le public peut communiquer avec nous par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire de l'assistante virtuelle d'UPS, une fenêtre de clavardage sur notre site Web où il est possible de poser des questions et d'obtenir des réponses d'un assistant généré par ordinateur. Le public peut communiquer avec nous pour nous poser des questions sur l'expédition ou la réception d'un colis. Le siège social d'UPS aux États-Unis est responsable de la plupart des activités de communication d'UPS.

À l'interne, sur le plan des communications, nous avons commencé à mettre en œuvre des initiatives de communication de sensibilisation à l'accessibilité sur une base annuelle afin de réaffirmer l'importance de l'accessibilité en milieu de travail.

En ce qui concerne les obstacles, nous avons déterminé qu'en raison des changements annuels dans notre effectif, comme les démissions et l'embauche de nouveaux employés, y compris des personnes handicapées, il est important de veiller à ce que tous les nouveaux employés soient au courant de ces pratiques de communication en matière d'accessibilité. En même temps, les employés actuels doivent continuer d'appliquer ces pratiques afin de réduire au minimum les obstacles pour les personnes handicapées.

Par conséquent, nous avons créé les initiatives suivantes :

- Nous redistribuerons chaque année des lignes directrices décrivant les situations et la façon dont UPS peut fournir des services d'interprétation gestuelle.
- Nous redistribuerons chaque année des lignes directrices écrites et une fiche de conseils décrivant les pratiques exemplaires pour rendre les réunions accessibles.
- Nous continuerons d'organiser des activités annuelles de sensibilisation à l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise, y compris des initiatives comme la Journée

du chandail rouge (le 3 juin) et la Semaine nationale de l'accessibilité (du 31 mai au 6 juin).

- Nous continuerons de mettre en œuvre des initiatives de sensibilisation à l'accessibilité en diffusant des diaporamas d'information sur l'accessibilité sur les téléviseurs des entreprises partout au Canada dans nos plus grandes installations de Montréal, dans la région du Grand Toronto et de Vancouver. Il s'agira d'une initiative annuelle.

2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

Chez UPS Canada, nous faisons chaque année l'acquisition (l'achat) de nombreux types de biens, de services et d'installations. En ce qui concerne les obstacles, comparativement à la nouvelle norme pour les TIC pour les produits ou les services achetés, nous reconnaissons que nous devons nous assurer que tous les fournisseurs externes avec lesquels nous travaillons fournissent des évaluations de la conformité pour veiller à ce que leurs services ou leurs produits soient accessibles. Au cours des trois prochaines années, nous prévoyons améliorer l'accessibilité de notre processus d'approvisionnement au moyen de l'objectif suivant :

- D'ici le 5 décembre 2028, nous obtiendrons des évaluations de la conformité avec des analyses des écarts par rapport au règlement de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en lien avec les TIC pour les produits ou services achetés dans le cadre du développement de pages Web destinées aux employés et aux personnes autres que les employés, ainsi que d'applications mobiles destinées aux personnes autres que les employés.

2.6 Conception et prestation de programmes et de services

Chez UPS Canada, nous offrons plusieurs formations aux employés non cadres et aux cadres tout au long de leur emploi. Toutefois, après avoir examiné toute la formation offerte à ce jour, nous reconnaissons que, du point de vue de la formation sur l'accessibilité, nous n'avons pas donné de formation sur la sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité, ni de formation sur la sensibilisation aux mesures d'adaptation.

En raison de cette lacune en matière de formation, qui peut entraîner des obstacles imprévus pour les employés handicapés en raison d'un manque d'éducation et de sensibilisation de leurs équipes de gestion à l'égard de l'accessibilité et des mesures d'adaptation, nous avons élaboré les initiatives suivantes dans le cadre du programme de formation sur l'accessibilité :

- D'ici le 1^{er} juin 2029, nous mettrons en œuvre une nouvelle formation de sensibilisation à l'invalidité et à l'accessibilité pour tous les employés de la direction d'UPS Canada. Au cours des trois prochaines années, cette formation sera étendue à d'autres groupes de travail autres que gestionnaires.
- D'ici le 1^{er} juin 2029, nous donnerons de la formation à tous les employés de la direction d'UPS Canada afin qu'ils comprennent mieux le processus d'adaptation et de retour au travail, y compris leurs rôles et responsabilités.

2.7 Transport

UPS Canada n'offre aucun service de transport de passagers, mais bon nombre de ses employés se rendent au travail en véhicule. Nous voulons nous assurer que les parties de leur trajet que nous pouvons influencer sont accessibles.

Un des obstacles que nous avons repérés, c'est qu'un de nos immeubles de Québec a un stationnement en gravier, et il n'y a pas de stationnement accessible désigné. Pour éliminer cet obstacle, nous avons créé l'objectif suivant :

- D'ici le 1^{er} juin 2028, nous veillerons à ce que notre stationnement en gravier de Québec contienne des espaces de stationnement accessibles désignés par l'installation de panneaux.
- D'ici le 1^{er} juin 2029, nous examinerons tous les autres espaces de stationnement de nos établissements (entrepôts et bureaux) au Canada pour nous assurer qu'il y a suffisamment de places de stationnement accessibles avec des marques visibles.

3. Consultations

Nous avons consulté des personnes handicapées pendant la préparation de ce plan. Nous reconnaissons que les personnes handicapées sont les experts en matière d'accessibilité et nous voulons nous assurer que ces personnes sont celles qui guident toutes nos initiatives dans ce domaine. Nous sommes conscients que les consultations auprès des personnes handicapées doivent se poursuivre et qu'elles seront meilleures si nous établissons des relations avec les gens qui nous consultent. Les consultations que nous avons menées pour préparer ce plan sont décrites ci-dessous, et nous avons l'intention de poursuivre ces conversations à l'avenir.

Nous avons consulté notre comité interne sur l'accessibilité, qui comprend des employés handicapés, ainsi qu'un groupe diversifié de Canadiens handicapés.

Groupe consultatif sur l'accessibilité

Nous voulions entendre directement l'avis des clients ou des clients potentiels au sujet de l'accessibilité de nos services et de nos objectifs d'accessibilité. À cette fin, nous avons retenu les services d'une firme d'experts-conseils en accessibilité, Left Turn Right Turn, qui anime un groupe consultatif sur l'accessibilité (GCA).

Ce GCA est un groupe d'environ 10 personnes handicapées de partout au Canada qui présentent des expériences vécues et des points de vue variés sur l'accessibilité. Les types d'incapacité représentés par les participants du GCA comprennent :

- Troubles neurologiques et cognitifs acquis
- Troubles de la communication/troubles de la parole
- Problèmes de santé mentale
- Neurodivergence, y compris l'autisme et le TDAH
- Perte auditive
- Sensibilités sensorielles
- Surdité et c civit 
- C civit 
- Basse vision
- Problèmes de santé chroniques
- Utilisateurs d'appareils de mobilité, y compris les personnes qui utilisent un b ton de marche, des attelles et des fauteuils roulants motorisés et manuels.
- Personnes de petite taille
- Troubles d'apprentissage

Le GCA a été invité à participer à deux activités : l'envoi d'un colis et l'examen des objectifs provisoires.

Dans le cadre de la première activité, on a demandé aux membres du GCA d'envoyer un colis par les services en ligne ou par téléphone. Les frais d'expédition ont été remboursés, de sorte que le coût ne soit pas un obstacle à la participation.

Nous avons posé aux membres les questions suivantes au sujet de leur expérience de nos services :

- Sur le site Web, les services et les processus sont-ils faciles à comprendre?
- Quels sont les obstacles à l'accessibilité, le cas échéant, selon vous?
- Quelle a été votre expérience en tant que client?
- Comment avez-vous fait le suivi du colis?
- Si vous avez d  vous rendre dans un point d'expédition, quelle a été votre expérience?

Environ la moitié des membres ont réussi à expédier un colis et l'autre moitié a évalué ce qu'ils devaient faire pour envoyer un colis.

La plupart des membres ont eu une expérience très positive de l'expédition et du suivi d'un colis, et certains des autres qui n'ont pas envoyé de colis étaient d'avis que les instructions disponibles sur le site Web étaient claires.

Voici quelques-uns des obstacles mentionnés par les membres :

- Besoin d'un soutien supplémentaire du service à la clientèle pour comprendre les étapes. La plupart de ces appels étaient positifs et utiles, mais pas tous.
- Certains membres ont dit qu'ils ne pourraient pas mesurer, peser ou emballer leur colis de façon indépendante.
- Certains membres ont des suggestions précises sur la façon dont les étapes pourraient être expliquées plus clairement.
- Certains membres utilisant la technologie d'assistance se sont heurtés à des obstacles en utilisant le site Web.

On a demandé ensuite au GCA d'examiner les objectifs provisoires et de formuler des commentaires. Nous leur avons demandé précisément :

- Que pensez-vous des objectifs d'accessibilité provisoires?
- Les avez-vous compris?
- Pensez-vous qu'il manque quelque chose?
- Avez-vous d'autres commentaires, réflexions ou conseils dont vous aimeriez faire part à UPS?

Voici les principaux commentaires qu'ils ont formulés :

- Le langage décrivant les obstacles et les objectifs doit être clair et facile à comprendre.
- Les participants aimeraient que les obstacles et les objectifs soient le plus précis possible.
- Certains de nos échéanciers semblent longs et ils aimeraient que des mesures soient prises plus tôt.
- Les participants voulaient savoir comment nous mesurerions nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs.
- La formation devrait inclure les cadres et les employés de première ligne. Ce sont les employés de première ligne qui interagissent le plus avec les clients handicapés.

Nous sommes très reconnaissants des commentaires du GCA. Nous avons inclus leurs commentaires dans notre plan.

Comité sur l'accessibilité d'UPS Canada

En plus de consulter le GCA, UPS Canada demeure pleinement engagée à écouter les voix et les points de vue des personnes handicapées. Au cours de l'élaboration du plan d'accessibilité 2026-2029, UPS Canada a continué de consulter les membres de la communauté des personnes handicapées par l'entremise de son comité sur l'accessibilité interne. La moitié de ce comité est composée d'employés handicapés d'UPS Canada qui ont été directement confrontés à des obstacles à l'accessibilité ou qui en ont été témoins. UPS Canada reconnaît que ces employés jouent un rôle essentiel en nous aidant à cerner les obstacles à l'accessibilité et à façonner les initiatives actuelles et futures en matière d'accessibilité.

L'autre moitié du comité est composée d'employés de la direction qui font partie de notre fonction de santé et de sécurité. UPS Canada reconnaît que l'inclusion des employés de la direction de notre division de la santé et de la sécurité apporte un point de vue précieux à nos consultations sur l'accessibilité.

Ces consultations ont lieu dans le cadre de réunions virtuelles organisées par un gestionnaire des Ressources humaines. Les réunions ont lieu en ligne pour nous assurer que les membres du comité de l'accessibilité qui travaillent dans différentes provinces du Canada puissent y assister. Au cours de ces réunions, toutes les initiatives actuelles et futures en matière d'accessibilité ont été examinées en détail afin de donner aux membres l'occasion de formuler des commentaires. Le comité a notamment formulé les commentaires suivants :

- Les membres recommandent qu'à l'avenir, tous les services d'UPS qui participent à des initiatives d'accessibilité fassent partie du comité sur l'accessibilité d'UPS Canada.
- Les membres recommandent que toutes les personnes qui assistent aux réunions du comité sur l'accessibilité d'UPS Canada s'assurent d'allumer leur caméra afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes qui pourraient souffrir d'une perte auditive.
- Les membres recommandent que le comité sur l'accessibilité d'UPS Canada fasse équipe avec d'autres groupes-ressources afin de sensibiliser davantage au sujet de l'accessibilité dans l'espoir d'accroître la taille du comité sur l'accessibilité actuel d'UPS Canada.

4. Conclusion

UPS comprend que l'accessibilité est essentielle à la réalisation de sa mission : « Aider le monde à aller de l'avant en livrant l'essentiel ». Nous nous engageons à promouvoir une culture et une activité qui soutiennent les personnes handicapées sur notre lieu de travail et dans nos collectivités. Notre démarche visant à améliorer l'accessibilité est un processus évolutif. Nous nous réjouissons de l'occasion que nous offre la *Loi canadienne sur l'accessibilité* de jeter un regard critique sur les obstacles, de consulter les personnes handicapées et d'officialiser nos objectifs et nos progrès. Dans le cadre de nos efforts continus pour réduire les obstacles et améliorer l'accessibilité au sein de notre organisme, nous nous engageons à faire des progrès d'une année à l'autre pour rendre UPS Canada plus inclusive et plus accessible aux personnes handicapées.