

CHALLENGER MOTOR FREIGHT INC.

Année 1 - Rapport d'avancement sur l'accessibilité

INTRODUCTION

Dans le cadre de son engagement continu à favoriser un environnement inclusif et sans obstacle, Challenger Motor Freight est fière de présenter le rapport d'avancement sur l'accessibilité pour l'année 1. Ce document présente les progrès importants que nous avons réalisés depuis la publication de notre plan d'accessibilité 2023-2025, le 1^{er} juin 2023. Dans la poursuite de notre objectif de créer un lieu de travail et un environnement de service totalement accessibles, il est essentiel de réfléchir aux actions entreprises et aux étapes franchies.

Au cours de l'année écoulée, menés par notre engagement aux principes énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous avons concentré nos efforts sur l'identification, le traitement et l'élimination des obstacles dans le cadre de nos activités.

PRÉSENTATION

Challenger Motor Freight s'engage à promouvoir une culture d'inclusion et d'accessibilité en tant que partie intégrante des valeurs de notre entreprise. Nous croyons que l'accès à tous est crucial non seulement pour la croissance et la compétitivité de notre organisation dans le secteur des transports, mais aussi pour contribuer à un Canada sans obstacle pour tous. Pour y parvenir, nous avons développé un cadre d'accessibilité qui améliorera l'expérience de nos employés et du public avec nos services, nos produits et nos installations.

Nous savons que la création d'un environnement sans obstacle prend du temps et nous nous engageons donc à déployer des efforts continus pour reconnaître, supprimer et prévenir les obstacles. Notre Plan d'accessibilité initial, élaboré conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous servira de guide pour respecter nos engagements et instaurer une culture favorable à l'accessibilité.

Nous reconnaissons l'importance de comprendre les besoins des personnes handicapées. Nous avons donc de nouveau questionné tous les employés et fourni le rapport d'avancement aux employés qui s'identifient comme handicapés afin de recueillir leurs commentaires. Conformément aux principes de « Rien sans nous » de la *Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada*, nous veillons à ce que leurs points de vue et leurs expériences soient au cœur de nos initiatives en matière d'accessibilité.

Ce rapport d'avancement est disponible sur demande dans l'un des formats suivants :

- Copie imprimée
- Copie imprimée en gros caractères
- Braille
- Audio et
- Copie électronique

Challenger Motor Freight apprécie la contribution du public, des parties prenantes et des employés concernant le Plan d'accessibilité et le ou les rapports d'avancement. Vos commentaires sont essentiels à nos efforts de promotion de l'accessibilité et de l'inclusion. Si vous avez des questions ou des commentaires, communiquez avec nous en utilisant les coordonnées ci-dessous. Nous répondrons rapidement à tous les commentaires reçus. Si vous avez besoin d'aide pour soumettre vos commentaires, veuillez nous en informer et nous nous efforcerons de répondre à vos besoins.

Geoff Topping, chef des ressources humaines (*désigné pour recevoir les commentaires*)

519 653-6336, poste 2624

accessibility@challenger.com

Challenger.com

Adresse :

300, Maple Grove Road

Cambridge (Ontario)

N3E 1B7

DÉFINITIONS

Accessibilité : Prise en compte intentionnelle et réfléchi des besoins des personnes handicapées lors de la construction ou de la modification de produits, de services et d'installations afin qu'ils puissent être utilisés et appréciés par tous.

Obstacle : Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, un obstacle est « Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. »

Handicap : La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un handicap comme suit : « Déficiência notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

RECONNAÎTRE LES DOMAINES DÉFINIS PAR LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Nous avons identifié avec diligence les obstacles au sein de notre organisation qui entravent l'accessibilité dans les sept domaines clés décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Convaincus de l'importance de l'égalité d'accès et de participation, nous sommes déterminés à prendre des mesures proactives pour éliminer ces obstacles et garantir une expérience inclusive pour tous.

1. Emploi

Obstacle 1 : Sous-représentation des employés handicapés dans notre main-d'œuvre.

Mesures :

- Former les responsables du recrutement à l'accessibilité et à l'absence d'obstacles.
- Utiliser un langage qui encourage et invite les personnes handicapées à postuler nos emplois - cette déclaration d'engagement figurera en tête de toutes les offres d'emploi.
- Désigner une personne-ressource au sein de notre organisation afin que les candidats handicapés puissent facilement demander des aménagements au cours des phases de candidature et d'entretien. Cette personne sera bien informée sur l'accessibilité et prête à répondre aux besoins individuels.
- Encourager les responsables du recrutement à faire des entrevues à distance une pratique courante.

État d'avancement :

- Nous avons fourni à tous les gestionnaires une formation complète sur l'accessibilité, qui couvre les pratiques de recrutement sans obstacle. Cette formation a permis une sensibilisation accrue et une meilleure compréhension des obstacles auxquels font face les personnes handicapées, et de doter les gestionnaires des outils nécessaires pour créer un processus d'embauche plus inclusif.
- Au cours de la formation, nous avons mis l'accent sur les avantages et la nécessité de proposer différents formats d'entretien, tels que les entretiens à distance.
- Toutes les offres des emplois comportent désormais une déclaration d'inclusivité en haut de page, soulignant notre engagement en faveur de l'égalité des chances. Ce changement a rendu plus visible notre engagement en faveur de l'inclusion.
- Chaque offre d'emploi comprend les coordonnées des personnes à contacter si elles ont besoin d'aménagements au cours de la procédure de candidature.

Ces efforts ont permis d'augmenter sensiblement le nombre de candidatures de personnes handicapées, d'améliorer l'expérience globale des candidats et de renforcer notre engagement en faveur d'une main-d'œuvre diversifiée et inclusive.

Obstacle 2 : Absence de communication transparente et claire sur les aménagements disponibles.

Mesures :

- Procéder à une évaluation approfondie de notre processus d'aménagement actuel en examinant chaque étape afin de déterminer les domaines susceptibles d'être améliorés.
- Élaborer des lignes directrices et une documentation complètes qui décrivent clairement le processus d'aménagement.
- Réorganiser nos trousseaux d'intégration pour y intégrer une section consacrée aux aménagements.

État d'avancement :

- Nous avons établi un partenariat avec Gestion santé intégrée de la Sun Life pour réaliser une évaluation de nos pratiques en matière de systèmes de gestion des invalidités. Ils nous ont donné l'occasion de nous assurer que nos stratégies de communication restent efficaces pour tout ce qui concerne la compréhension et le soutien de la gestion des invalidités et du processus d'aménagement. Nous examinons actuellement les résultats et mettons en place le plus grand nombre possible de suggestions afin d'améliorer nos stratégies de communication et d'aménagement.
- Nous avons créé un document concis sur les aménagements qui est désormais inclus dans nos trousseaux d'intégration pour les nouveaux employés. Ce document fournit des renseignements essentiels sur les procédures et les ressources en matière d'aménagement et est facilement accessible à tous les nouveaux employés.
- La formation sur l'accessibilité destinée aux gestionnaires comprend désormais un aperçu détaillé du processus d'aménagement de notre entreprise. Les gestionnaires sont ainsi bien informés et prêts à soutenir leurs employés en cas de besoin d'aménagements.

En plus d'améliorer considérablement nos pratiques de communication, ces initiatives assurent que nos employés soient bien informés du processus d'aménagement et des ressources à leur disposition. Les rétroactions des employés ont été positives, soulignant la transparence et l'accessibilité accrues de l'information.

2. Environnement bâti

Obstacle 3 : Accès limité à l'ascenseur.

Mesures :

- Donner accès à l'ascenseur à tous ceux qui souhaitent l'utiliser.
- Informer tous les employés de la disponibilité de l'accès à l'ascenseur et de la procédure d'adaptation.

État d'avancement :

- Grâce à notre système de badges, nous sommes maintenant en mesure de donner l'accès aux ascenseurs et aux portes au personnel autre que les employés de bureau (conducteurs). Cette amélioration permet à tous les employés, quel que soit leur poste, de se déplacer facilement dans le bâtiment.
- Nous avons envoyé un message à nos conducteurs et aux autres employés qui ne travaillent pas au bureau, les informant qu'ils ont désormais accès aux ascenseurs au besoin. Ce message comprenait des instructions claires sur les personnes à contacter pour obtenir un accès, et avait également été publié dans notre bulletin d'information à l'intention des employés. Nous avons maintenant des conducteurs qui utilisent cet accès et nous continuerons à communiquer cette information aux employés.

Ces améliorations ont rendu nos installations plus accessibles, permettant à tous les employés de se déplacer sans encombre dans le bâtiment. La communication proactive a sensibilisé les employés et leur a permis de demander et d'obtenir plus facilement les aménagements dont ils ont besoin.

Obstacle 4 : Pas de porte automatique dans nos toilettes accessibles.

Mesures :

- Procéder à un examen complet de l'accessibilité de nos installations sanitaires.
- Installation de portes automatiques dans nos toilettes accessibles.
- Afficher une signalisation indiquant clairement la présence de portes automatiques dans les toilettes accessibles.
- Mise en œuvre d'un programme régulier d'entretien et de vérification de l'accessibilité, une fois les portes automatiques installées.

État d'avancement :

- Tout au long de 2023 et 2024, nous avons obtenu de nombreux devis pour l'installation de portes automatiques pour les toilettes et autres entrées de notre siège social.
- La mise en œuvre dépendra de la disponibilité des ressources et des dépenses financières, et devra être soumise à l'approbation de l'équipe de la haute direction.
- Nous passons actuellement en revue les entrepreneurs et leurs devis afin de choisir la meilleure option pour nos besoins.
- Une fois que la haute direction aura donné son accord, que les entrepreneurs auront été sélectionnés et que le processus d'installation aura commencé, nous mettrons en œuvre une stratégie de communication complète pour informer tous les employés sur les nouvelles portes automatiques, en veillant à ce qu'ils connaissent les caractéristiques d'accessibilité améliorées et la manière de les utiliser efficacement.

L'installation de portes automatiques dans nos toilettes et autres entrées améliorera l'accessibilité de l'ensemble de nos installations. Nous allons procéder à un examen de l'intérieur de nos toilettes pour nous assurer que nous respectons les normes d'accessibilité.

3. Technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacle 5 : Expertise limitée en matière d'accessibilité au sein de notre équipe informatique.

Mesures :

- Proposer aux membres de notre équipe informatique des séances complètes de formation et d'enseignement en matière d'accessibilité.

État d'avancement :

- Nous étudions actuellement la possibilité d'offrir à notre équipe informatique des séances complètes de formation et d'enseignement en matière d'accessibilité. Il s'agit notamment de rechercher divers fournisseurs de formation et programmes d'études afin de s'assurer que notre équipe informatique acquiert l'expertise nécessaire en matière de technologie d'accessibilité et de meilleures pratiques.

Obstacle 6 : Sous-utilisation des capacités d'accessibilité des outils et des logiciels que nous utilisons.

Mesures :

- Établir un ensemble de critères d'évaluation de l'accessibilité que chaque achat potentiel de technologie doit respecter.
- Demander aux fournisseurs potentiels d'offrir une documentation détaillée sur l'accessibilité de leurs produits.
- Effectuer des tests d'accessibilité et des vérifications approfondies des achats potentiels de technologie.
- Mettre en œuvre un système de contrôle et d'évaluation continu de l'accessibilité des technologies que nous acquérons.

État d'avancement :

- À l'avenir, l'équipe des RH travaillera en étroite collaboration avec le département informatique pour établir et mettre en œuvre les critères d'évaluation de l'accessibilité. Cette collaboration garantit que nous sommes sur la même longueur d'onde dans nos efforts pour maximiser le potentiel d'accessibilité de nos outils et logiciels.

4. Communications autres que les TIC

Obstacle 7 : Absence de processus normalisé pour garantir la disponibilité en temps utile de supports de communication alternatifs pour les employés et les parties prenantes.

Mesures :

- Trouver les fournisseurs de services appropriés et établir des contrats ou des ententes avec eux.
- Mettre au point des procédures complètes pour normaliser le processus de mise à disposition de formats de communication alternatifs.
- Évaluer et améliorer en permanence nos processus de communication en format alternatif.

État d'avancement :

- Nous avons rencontré des organismes œuvrant pour les personnes handicapées, telles que la Fondation INCA et les Services canadiens de l'ouïe, afin d'obtenir des devis pour l'évaluation de l'accessibilité du lieu de travail, des dispositifs de communication, des formats alternatifs, des stratégies de communication et des ateliers. Ces réunions sont une étape cruciale dans l'identification des fournisseurs de services appropriés et dans l'établissement des contrats ou ententes nécessaires, afin que nous puissions fournir des formats de communication alternatifs efficaces et en temps opportun.

Obstacle 8 : Insuffisance ou absence d'un langage clair dans les communications.

Mesures :

- Effectuer des recherches et des analyses approfondies afin de mieux comprendre les principes du langage clair et les meilleures pratiques.
- Élaborer des lignes directrices sur le langage clair adaptées aux besoins de notre organisation en matière de communication.
- Proposer une formation et un enseignement ciblés à nos équipes de communication et aux parties prenantes concernées.
- Passer en revue nos communications existantes afin de relever les possibilités d'y intégrer un langage clair et simple.

État d'avancement :

- Dans notre formation sur l'accessibilité destinée aux dirigeants, nous avons inclus des sections sur le langage clair. Il s'agit de savoir ce que signifie le langage clair, pourquoi il est important et ce qu'il faut faire et ne pas faire en matière de communication en langage clair. Cela encouragera les dirigeants à utiliser un langage clair dans les communications au sein de leurs propres équipes.
- Nous utilisons maintenant un logiciel d'IA pour nous assurer que toutes les communications à venir sont rédigées dans un langage clair. Cela permet de maintenir la cohérence et la clarté de nos communications.
- À l'avenir, nous procéderons à un examen complet de nos politiques et procédures actuelles, afin de nous assurer qu'elles sont rédigées dans un langage clair et simple, ce qui les rendra plus accessibles et plus faciles à comprendre pour tous les employés.

Ces mesures ont considérablement amélioré la clarté et l'accessibilité de nos communications. Les responsables qui ont suivi la formation constatent déjà les rétroactions positives de la part de leurs équipes, et l'utilisation d'un logiciel d'IA a permis de rationaliser le processus de simplification du langage. La révision prochaine des politiques et des procédures renforcera notre engagement en faveur d'une communication claire et accessible dans l'ensemble de l'organisation.

5. Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous n'avons pas relevé d'obstacles à l'accessibilité dans nos pratiques d'approvisionnement.

Nous continuerons de revoir et d'affiner nos politiques d'approvisionnement afin de renforcer l'exigence selon laquelle l'accessibilité doit être prise en compte lors de l'achat de biens et de services. En intégrant de manière proactive les exigences d'accessibilité dans nos politiques et lignes directrices en matière d'approvisionnement, nous renforçons notre engagement à créer un environnement inclusif et accessible.

6. Conception et prestation de programmes et de services

Obstacle 9 : Absence d'une mesure normalisée pour évaluer l'accessibilité de nos programmes, événements et engagements internes et externes.

Mesures :

- Nous élaborerons une liste de contrôle de l'accessibilité. Celle-ci servira d'outil pratique pour guider notre processus d'évaluation, en veillant à ce que nous évaluions de manière cohérente les principales considérations en matière d'accessibilité.
- Nous réexaminerons et réviserons régulièrement la liste de contrôle de l'accessibilité.
- Nous formerons les personnes chargées d'élaborer des programmes, des processus et des procédures à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à ses règlements afin de promouvoir l'inclusivité et la conformité.

État d'avancement :

- Nous avons créé une liste de contrôle normalisée sur l'accessibilité, qui a été distribuée à nos comités d'événements corporatifs et sociaux, ainsi qu'aux responsables de terminaux de différents lieux chargés d'organiser de tels événements. Cette liste de contrôle doit être envoyée aux vendeurs et remplie correctement, afin que tous les événements soient évalués suivant les considérations en matière d'accessibilité.
- À l'avenir, nous mettrons au point une formation sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et la destinerons aux personnes responsables de l'organisation des événements. Cette formation leur permettra de bien connaître les règlements de la Loi et de promouvoir l'inclusion et la conformité dans tous les programmes et services.

Ces mesures ont permis d'établir une approche plus structurée pour évaluer et garantir l'accessibilité de nos programmes et événements. La liste de contrôle normalisée a déjà permis de mettre en évidence les principales considérations en matière d'accessibilité, et la formation permettra à nos équipes de créer des expériences inclusives pour tous les participants.

7. Transport

Obstacle 10 : Difficulté pour les conducteurs d'entrer dans les camions de transport en raison de la hauteur et du nombre de marches.

Mesures :

- Nous fournirons et installerons des marches de tracteur prolongées ou pliantes lorsque nécessaire afin de réduire la distance à gravir pour accéder aux cabines des camions.
- Nous installerons des sièges pivotants au besoin pour améliorer l'accès aux cabines des camions.

État d'avancement :

- Nous avons identifié et approuvé un fournisseur pour les marches de tracteur prolongées et les sièges pivotants, avec l'approbation de notre directeur de l'entretien. Nous disposons désormais d'une source fiable pour l'approvisionnement et l'installation, ce qui signifie que les modifications nécessaires peuvent être apportées rapidement et efficacement.
- Si un conducteur requiert ces aménagements, il devra suivre notre processus d'aménagement afin d'obtenir l'approbation de sa demande.

CONSULTATIONS

Conformément à l'engagement de Challenger de créer un lieu de travail inclusif, nous avons mis en œuvre des changements basés sur les nombreux commentaires de nos employés, incluant les personnes handicapées et leurs alliés. Le présent rapport d'avancement a été examiné par ces employés afin de s'assurer qu'il reflète fidèlement leurs points de vue et qu'il répond efficacement à leurs besoins.

Nous avons recueilli les commentaires et rétroactions des membres de notre équipe de deux manières différentes :

- **Sondage anonyme à l'échelle de l'entreprise** : Nous avons à nouveau envoyé un vaste sondage à tous les employés, en invitant les personnes handicapées et leurs alliés à y participer. Le sondage portait sur divers aspects de l'accessibilité et a recueilli les réponses de plus de 60 participants. Cela nous a permis de recueillir des points de vue divers et des renseignements précieux sur les obstacles à l'accessibilité et les solutions potentielles au sein de notre organisation.
- **Révision pour les employés handicapés** : Nous avons fourni aux employés qui se sont déclarés handicapés le projet de plan d'accessibilité et le rapport d'avancement. Nous avons favorisé et accueilli les commentaires, révisions et identifications d'obstacles qui nous auraient échappés, ainsi que les suggestions d'objectifs supplémentaires à inclure.

Afin de faire le suivi de nos progrès et d'assurer la réussite de la mise en œuvre des changements décrits dans notre Plan d'accessibilité, nous poursuivrons cette initiative de sondage continu. Cette initiative

s'adressera à tous les employés, indépendamment de leur situation de handicap. En outre, afin de promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité et d'encourager la rétroaction, l'équipe des RH et la direction ont inclus un lien vers le Plan d'accessibilité et le formulaire de rétroaction dans la signature de leurs courriels depuis juin 2023, et continuent de le faire. Ainsi, tous les employés pourront accéder facilement au plan et faire part de leurs commentaires et suggestions afin d'améliorer l'accessibilité au sein de notre organisation. L'équipe des RH continue de superviser et de répondre aux courriels arrivant dans la boîte de réception attribuée à l'accessibilité, veillant à ce que toutes les rétroactions soient traitées rapidement et efficacement.

RÉTROACTION

Les rétroactions reçues ont fourni des renseignements précieux sur l'état actuel de l'accessibilité au sein de notre organisation. Nous avons reçu des commentaires de la part des employés, y compris des personnes handicapées et de leurs alliés, ce qui a été essentiel pour découvrir les obstacles existants et les domaines susceptibles d'être améliorés. Voici les réponses les plus fréquentes :

Obstacles physiques au travail

- Absence de portes automatiques
- Chaises et bureaux inconfortables
- Petits caractères sur les tablettes dans les cabines des camions
- Pas de toilettes pour femmes au premier étage de l'atelier d'entretien
- Pas d'ascenseur au terminal de Dorval

Nous recherchons actuellement un entrepreneur approprié afin d'installer des portes automatiques pour améliorer l'accessibilité.

Aussi, nous disposons d'un spécialiste de la gestion des handicaps qui procède à des évaluations de type ergonomique et peut proposer des aménagements, tels que des bureaux debout et de meilleures chaises. Cela indique la nécessité de mieux communiquer ce processus à nos employés, ce que nous évaluerons en 2024.

Bien que nous ne puissions pas agrandir la police de caractères sur le système actuel, nous cherchons à obtenir des devis pour des loupes grossissantes (ainsi que d'autres options) pour les tablettes, afin d'aider les personnes souffrant de déficiences visuelles.

Notre terminal de Dorval a déménagé dans un autre bâtiment où tout se trouve sur un seul étage, ce qui élimine le besoin d'un ascenseur.

Finalement, nous avons transformé les toilettes pour hommes situées au premier étage de l'atelier d'entretien en toilettes neutres, avec une signalisation appropriée.

Obstacles dans Règles et politiques

- Absence d'heures de travail flexibles

Nous nous sommes engagés à fournir à nos gestionnaires une formation continue sur l'accessibilité, et nous les encourageons à proposer des heures de travail plus flexibles pour prendre en compte les besoins des employés, p. ex. rendez-vous médical.

Obstacles sur le site Web de l'entreprise et autres ressources en ligne

- Difficulté à comprendre les instructions vocales dans les vidéos de formation

Nous veillerons à ce que nos employés sachent qu'ils peuvent demander des formats alternatifs pour les documents de formation pour mieux répondre à leurs besoins, tout en développant de nouvelles communications en 2024 pour tous les employés existants et nouveaux.

Autres rétroactions :

- Nécessité d'une formation pour les dirigeants
- Amélioration de l'accessibilité aux technologies informatiques (équipements et logiciels)

Nous avons dispensé aux dirigeants une formation sur l'accessibilité et continuons à développer des programmes de formation plus complets.

De plus, nous travaillons avec notre équipe informatique pour offrir une formation à l'accessibilité destinée aux membres de l'équipe informatique, en veillant à ce qu'ils soient préparés à offrir du soutien pour la technologie et les logiciels accessibles au sein de notre organisation.