



FB Canada Express

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2025

Publié : 1er juin 2025

Résumé exécutif

Conformément à notre Plan d'accessibilité 2025–2026 et à la Loi canadienne sur l'accessibilité, FB Canada Express a réalisé des progrès significatifs dans la réduction et l'élimination des obstacles au sein de ses opérations. Ce rapport met en lumière les réalisations accomplies, les actions en cours et les domaines à cibler à l'avenir. Parmi les principales réalisations, on compte l'amélioration du processus de candidature numérique, la mise en œuvre de formations pour les employés, et la mise à jour des services à la clientèle. Notre engagement envers un Canada sans obstacle d'ici 2040 demeure solide, et nous continuons à collaborer à l'interne comme à l'externe pour faire avancer l'accessibilité.

1. Résumé des mesures prises

1.1 Emploi

- **Information sur les mesures d'adaptation lors de l'accueil - Terminée** (juin 2025)
Les nouvelles recrues reçoivent désormais un guide normalisé sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dans le cadre de leur orientation.
- **Portail de candidature accessible - Terminé** (mai 2025)
Les offres d'emploi en ligne et les formulaires de candidature ont été révisés pour respecter les normes WCAG 2.1 niveau AA, avec des tests effectués par des utilisateurs de technologies d'assistance.



- **Formation des employés à l'accessibilité - Terminée** (mai 2025)
Tous les employés ont suivi une formation obligatoire sur la sensibilisation à l'accessibilité et les pratiques inclusives. Des formations de mise à jour sont prévues chaque année.

1.2 technologies de l'information et de la communication (TIC)

- **Tests utilisateurs avec des personnes en situation de handicap - En cours**
Des premières séries de tests ont été réalisées lors des mises à jour du site en 2025. Les commentaires recueillis ont été classés par priorité pour les améliorations à venir.
- **Normes d'accessibilité pour les médias sociaux - En cours**
Tout le personnel des communications a été formé à l'utilisation de textes alternatifs, de sous-titres et de mots-clics. Des audits mensuels sont en cours pour assurer la conformité.
- **Audit annuel de conformité aux normes WCAG 2.1 niveau AA - En cours**
L'audit est prévu pour le quatrième trimestre de 2026, en lien avec le cycle de mise à niveau des systèmes informatiques. Des vérifications préparatoires ont permis d'identifier les domaines prioritaires.

1.3 Communication (non numérique)

- **Politique de langage clair - En cours** (Échéance : septembre 2025)
Une ébauche de la politique a été élaborée et est en cours d'examen interne. Des ateliers à l'intention du personnel sont prévus pour août.
- **Normes de communication accessibles - En cours**
Des outils de vérification de l'accessibilité et des guides visuels sont testés par certains départements. Un déploiement à l'échelle de l'entreprise est prévu pour le troisième trimestre 2025.



- **Formation du personnel en contact avec la clientèle - Planifiée** (T4 2025)

Le matériel de formation est finalisé; les sessions auront lieu entre octobre et novembre 2025.

1.4 Built Environment

- **Audit des espaces de travail des employés - En cours** (Échéance : septembre 2025)

60 % des installations ont été examinées; la phase finale est prévue pour août. Les premières constatations ont mis en évidence des zones clés nécessitant des travaux d'adaptation.

- Collaboration avec les propriétaires pour l'élimination des obstacles - **Non commencée** (2026-2028)

Cette initiative débutera après l'achèvement de l'audit interne. Des discussions préliminaires sur le budget sont provisoirement prévues pour le premier trimestre 2026.

- Mise à jour des protocoles d'urgence - **En cours**

De nouveaux plans d'urgence ont été rédigés. Les commentaires des parties prenantes sont en cours d'intégration. Le lancement est prévu pour septembre 2025.

1.5 Programmes et services

- **Audit des entrepôts et des espaces destinés à la clientèle - En cours** (Échéance : T3 2025)

Les premières visites de sites ont été effectuées. L'évaluation de la signalisation accessible et des entrées est en cours.

- **Accueil et formation du personnel sur l'accessibilité - Terminés** (T2 2025)

L'orientation comprend désormais les procédures en matière d'accessibilité ainsi que les protocoles de soutien à la clientèle.



- **Descriptions numériques accessibles des services - En cours**
Des versions audio et des PDF en gros caractères sont en cours de développement. Des mises à jour du site web sont prévues pour août.

1.6 Approvisionnement

- **Procédures écrites d'approvisionnement accessible - En cours**
(Échéance : septembre 2025)
L'équipe des achats a rédigé un premier projet de procédures. Les services juridiques et financiers sont en cours d'examen pour mise en œuvre.

1.7 Transport

- **Accessibilité du transport - S/O**
Bien que ce domaine ne soit pas prioritaire en raison du modèle d'affaires de FB Canada Express, nous demeurons attentifs aux besoins en matière d'accessibilité. Aucun obstacle formel n'a été signalé en 2025.

2. Consultations et processus de rétroaction

- **Sondage auprès des employés (Terminé) :**
Les commentaires ont révélé un besoin d'amélioration de l'accessibilité physique et de la clarté de l'accueil, ce qui a orienté les audits et formations en cours.
- **Groupe de discussion avec un tiers (Prévu) :**
Une collaboration avec le New Society Institute est prévue pour juillet 2026. Les résultats serviront à la mise à jour du plan en 2027.

3. Rétroaction et amélioration continue

Les employés, clients et parties prenantes sont invités à soumettre leurs commentaires en contactant :

Ilana Lomberg

Gestionnaire des ressources humaines

✉ ilomborg@fbexpress.com



☎ 416-612-0029

📍 970 Verbena Rd, Mississauga ON, L5T 1T6

4. Conclusion

Nous sommes fiers des progrès réalisés en 2025–2026 et reconnaissons que l’accessibilité est un processus en constante évolution qui exige des efforts soutenus et une collaboration continue. Nous demeurons résolument engagés envers nos objectifs ainsi qu’envers la vision de la Loi canadienne sur l’accessibilité pour un Canada sans obstacle d’ici 2040. Les mises à jour futures refléteront les résultats de notre consultation externe de 2026, les audits en cours et la participation continue de notre personnel.