

Rapport d'accessibilité

Canada Moving

2025 RAPPORT

GÉNÉRAL

Ce rapport sur l'accessibilité vise à démontrer nos progrès dans la prévention et la suppression des obstacles. Il a été élaboré afin de répondre à nos obligations dans le cadre de la **Loi Canadienne sur l'Accessibilité (LCA)** et du **Règlement sur l'Accessibilité au Canada (RAC)**. Il met en lumière nos efforts continus pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans notre environnement de travail, nos services, nos politiques, nos programmes et nos pratiques.

Ce rapport a été élaboré en tenant compte de l'examen constant de nos politiques et des principes énoncés à l'article 6 de la Loi canadienne sur l'accessibilité (ACA). De plus, notre entreprise s'engage à assurer le bien-être de ses employés actuels, de ses clients et de toutes les communautés avec lesquelles Canada Moving interagit.

Nous reconnaissons l'importance de supprimer les obstacles afin de favoriser un environnement inclusif et de garantir l'égalité des chances pour les employés de toutes les capacités. Afin d'identifier et de mieux comprendre ces obstacles, Canada Moving a invité tous les employés, y compris les personnes en situation de handicap et leurs représentants, à participer volontairement et anonymement à un sondage. Ce sondage a été proposé sous format papier et électronique afin d'assurer une accessibilité optimale pour tous.

Canada Moving accorde une grande importance aux opinions de chacun concernant ce plan d'accessibilité. Nous sommes convaincus que l'écoute et la prise en compte des différentes perspectives et expériences nous permettront de bâtir un environnement de travail inclusif, tout en améliorant les services offerts à nos clients et partenaires.

Une copie numérique de ce plan est disponible sur notre site web : [Politique d'accessibilité - Canada Moving](#)

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez contacter Sarah Syer – Directrice des opérations et des ressources humaines – en utilisant l'un des moyens de contact suivants.

Téléphone: 1-800-265-6015 ext. 10243

Courrier: 55 Midpark Cres, London, ON, N6N 1A9

Courriel: hr@canadamoving.com

Vous pouvez utiliser les coordonnées mentionnées ci-dessus pour demander une copie de notre plan d'accessibilité ainsi que la description de notre processus de rétroaction dans les formats alternatifs suivants : imprimé, grand format ou un format électronique compatible avec une Nous fournirons le format demandé dans les meilleurs délais. Les formats imprimé, grand format et électronique peuvent nécessiter jusqu'à 15 jours pour être envoyés.

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

Tous les biens et services fournis par Canada Moving respecteront les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

COMPTE RENDU DE NOTRE PLAN

Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous publierons un rapport annuel sur l'état d'avancement décrivant nos progrès dans la réalisation de nos engagements en matière d'accessibilité. Canada Moving examinera également son Plan d'accessibilité tous les trois ans, ou plus fréquemment si nécessaire. Ces rapports de suivi et ces mises à jour seront élaborés à la suite de consultations avec des personnes en situation de handicap ainsi qu'avec les individus ou organismes qui les soutiennent, tout en tenant compte de nos exigences opérationnelles et des réalités liées aux postes de travail.

CONSULTATIONS

Canada Moving a invité tous ses employés à participer au sondage, y compris les employés en situation de handicap et ceux qui les représentent. Le sondage a été transmis sous forme de copies papier et de copies numériques aux gestionnaires de chaque succursale située dans les provinces de l'Alberta, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et du Manitoba. Les gestionnaires de succursale étaient responsables de la distribution du sondage aux employés de leur site respectif.

Les sondages ont été distribués le 15 mai 2025, et les réponses ont été recueillies le 26 mai 2025. Le sondage comprenait 14 questions d'évaluation réparties selon les catégories exigées par le Règlement Canadien sur l'Accessibilité (RCA), où les employés devaient choisir un chiffre de 1 à 5 pour indiquer leur niveau d'accord avec chaque énoncé. Une question ouverte permettait également aux employés de formuler des suggestions ou de partager toute expérience qu'ils souhaitent communiquer.

Au total, 79 employés ont participé au sondage, fournissant des réponses fondées sur leur perception de chaque question. Pour votre référence, le contenu abordé dans le sondage est présenté ci-dessous :

- 1- Je n'ai rencontré aucune difficulté pour postuler à un emploi dans cette entreprise.
- 2- Mes tâches professionnelles peuvent être adaptées ou ajustées pour répondre à différents besoins ou capacités.
- 3-Je me sens respecté(e) et inclus(e), quelle que soit ma situation de handicap ou mon état de santé.
- 4-Les lieux où je travaille (bureaux, espaces d'entreposage, sites clients) sont faciles d'accès

et permettent une circulation aisée pour les personnes ayant des besoins en mobilité.

5-La signalisation, l'éclairage et l'aménagement du lieu de travail soutiennent les personnes ayant des besoins visuels, auditifs ou sensoriels différents.

6-Je ne rencontre aucune difficulté à utiliser les technologies au travail

7-Les matériels de formation sont présentés dans un format facile à comprendre.

8-Les consignes de travail me sont communiquées de manière accessible et compréhensible.

9-Je me sens à l'aise de communiquer avec mon équipe, même si j'utilise une manière différente de communiquer avec les autres.

10-Je ne rencontre aucun obstacle ni retard liés à ma situation lorsque je demande du matériel de travail.

11- Je me sens inclus(e) dans les formations, les programmes de sécurité et autres services, quelles que soient mes capacités ou ma condition.

12-Les véhicules de l'entreprise sont accessibles ou adaptables pour les conducteurs ou les aides ayant des besoins physiques différents.

13- Les zones de chargement et de stationnement sont adaptées aux travailleurs ayant des capacités et des besoins variés.

Le graphique et le tableau ci-dessous présentent la répartition des réponses au sondage par catégorie, ainsi que leur pourcentage respectif par rapport au total des réponses recueillies.

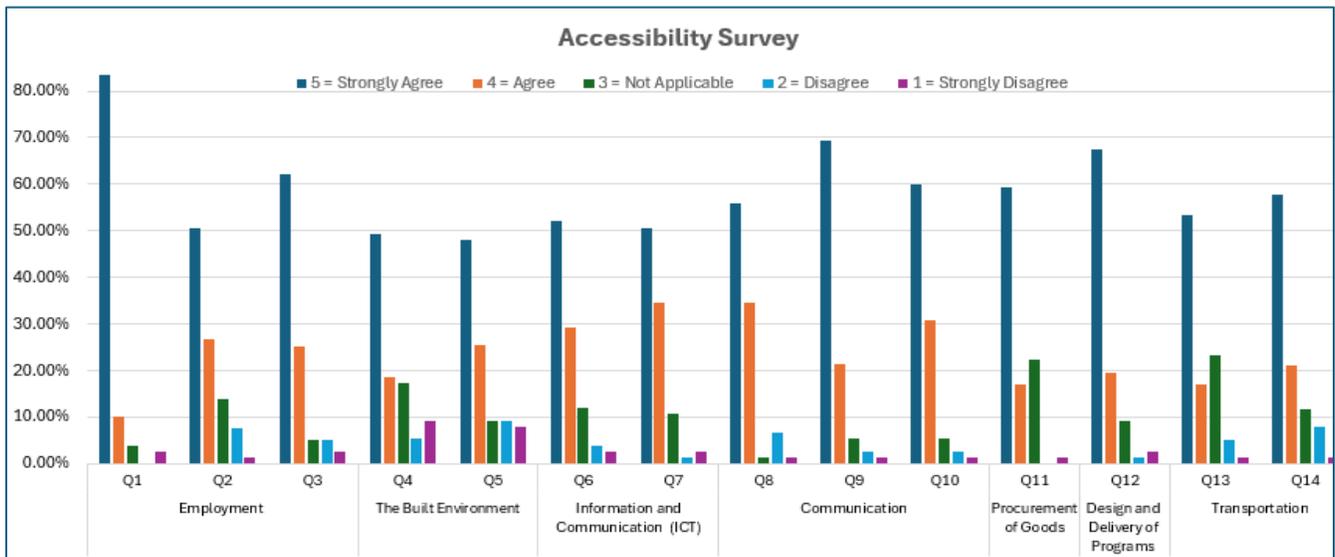


Figure 1: Canada Moving-Accessibility Survey

Rating	Employment			The Built Environment		Information and Communication (ICT)		Communication			Procurement of Goods	Design and Delivery of Programs	Transportation	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
5 = Strongly Agree	83.54%	50.63%	62.03%	49.33%	48.00%	52.00%	50.67%	56.00%	69.33%	60.00%	59.21%	67.53%	53.25%	57.89%
4 = Agree	10.13%	26.58%	25.32%	18.67%	25.33%	29.33%	34.67%	34.67%	21.33%	30.67%	17.11%	19.48%	16.88%	21.05%
3 = Not Applicable	3.80%	13.92%	5.06%	17.33%	9.33%	12.00%	10.67%	1.33%	5.33%	5.33%	22.37%	9.09%	23.38%	11.84%
2 = Disagree	0.00%	7.59%	5.06%	5.33%	9.33%	4.00%	1.33%	6.67%	2.67%	2.67%	0.00%	1.30%	5.19%	7.89%
1 = Strongly Disagree	2.53%	1.27%	2.53%	9.33%	8.00%	2.67%	2.67%	1.33%	1.33%	1.33%	1.32%	2.60%	1.30%	1.32%

Table 1: Canada Moving-Accessibility Survey

La question ouverte demandait aux employés s'ils avaient des suggestions ou des expériences à partager pour nous aider à rendre le milieu de travail plus accessible et inclusif. Au total, 5 employés ont répondu à cette question ouverte, ce qui nous a permis d'identifier des possibilités d'amélioration dans les domaines de l'accessibilité physique, des améliorations en matière de communication et des recommandations opérationnelles.

Les réponses recueillies sont présentées ci-dessous :

- 1- « Avoir des limitations physiques ne m'a en aucun cas empêché(e) de faire ce travail. Les escaliers menant aux toilettes des femmes sont parfois difficiles, mais la double rampe les rend malgré tout accessibles. »
- 2- « Informer les membres d'être prêts pour les déménageurs, et peut-être leur donner un petit avertissement une ou deux semaines avant le jour de l'emballage. »
- 3- « Quai accessible à plein-pied »
- 4- « De bons outils de communication sont utilisés au travail ; cependant, les employés ne sont pas familiers avec leur utilisation. Par exemple, Teams est un excellent outil non seulement pour les appels, mais aussi pour les messages instantanés. Cela pourrait être une bonne option pour les personnes ayant des problèmes d'audition ou tout besoin lié à la communication. »

Les consultations ont été rendues accessibles à tous les employés en fournissant des documents dans une variété de formats adaptés, y compris des versions spécialement conçues pour répondre aux besoins des personnes neuro-divergentes.

Nous avons consulté tous les employés de l'organisation, y compris les personnes en situation de handicap et celles sans handicap, ainsi que des personnes neuro-divergentes et une personne ayant précédemment divulgué une déficience auditive. À partir des réponses recueillies, nous avons pu identifier les obstacles existants dans les lieux de travail de Canada Moving. Ces obstacles seront décrits ci-dessous, selon les catégories recommandées par la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA). De plus, nous fournissons un rapport sur l'état d'avancement des obstacles identifiés les années précédentes.

OBSTACLES IDENTIFIÉS LES ANNÉES PRÉCÉDENTES

Obstacle 1 : Penser que les personnes ayant une déficience intellectuelle ne sont pas capables de prendre des décisions.

Solution : Ne supposez pas ce que les employés ou les clients en situation de handicap peuvent ou ne peuvent pas faire. Demandez-leur.

État d'avancement : En cours.

Mesures prises : L'équipe de direction a discuté du sujet lors des réunions des conducteurs.

Prochaines étapes : Il s'agit d'une action continue qui sera régulièrement abordée.

Obstacle 2 : Croire qu'une personne ayant un trouble de santé mentale ou qu'une personne se déplaçant en fauteuil roulant ne serait pas un bon employé.

Solution : Découvrez différentes manières d'accommoder les employés ayant ce type de besoin.

État d'avancement : En cours.

Mesures prises : L'entreprise intègre des sujets liés à l'inclusion lors des réunions régulières afin de changer les mentalités, promouvoir l'inclusivité et éviter les préjugés

Prochaines étapes : Il s'agit d'une action continue qui sera régulièrement abordée.

Obstacle 3 : Les politiques de recrutement ne favorisent pas les candidatures de personnes en situation de handicap.

Solution : Revoir les processus de recrutement actuels pour identifier et supprimer les obstacles, tels que les lieux d'entretien inaccessibles.

État d'avancement : En cours.

Mesures prises : L'entreprise utilise différents formats afin de garantir l'accessibilité pour tous.

Prochaines étapes : L'entreprise ajoutera un texte à toutes ses offres d'emploi pour souligner son engagement en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion. Ce texte informera également les candidats sur la manière de demander des aménagements, y compris les types d'aménagements qu'ils peuvent solliciter. Date limite : Mettre en œuvre ce changement dans les 6 prochains mois.

OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS CE RAPPORT :

Obstacle 1 : Certains employés estiment que certaines tâches ne peuvent pas être ajustées pour répondre aux besoins liés à la situation de handicap.

Actions : Mettre en place des plans d'aménagement individuels décrivant des tâches adaptées aux besoins spécifiques des employés, qu'ils soient physiques ou cognitifs. Former les directeurs de succursales et les répartiteurs à identifier les besoins d'aménagement, afin de favoriser un environnement inclusif. Créer des espaces sensoriels adaptés ou des salles de repos pour réduire la surcharge des travailleurs neuro-divergents.

L'ENVIRONNEMENT DE CONSTRUCTION

OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS CE RAPPORT :

Obstacle 1 : Problèmes d'accessibilité liés à l'emplacement des toilettes dans les bureaux.

Actions : Réaliser un audit d'accessibilité des espaces de bureau, des entrepôts, des sites clients et des espaces communs (y compris les entrées, les toilettes et les couloirs).

Obstacle 2 : La signalisation et l'éclairage doivent être mis à jour pour mieux répondre aux besoins des personnes ayant des limitations.

Actions : Améliorer la signalisation et l'éclairage avec des polices à fort contraste et des indications claires et cohérentes.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

OBSTACLES IDENTIFIÉS LES ANNÉES PRÉCÉDENTES :

Obstacle 1 : Les procédures peuvent exclure certains employés, par exemple en demandant au personnel d'entretien et de maintenance d'utiliser uniquement certains produits de nettoyage pouvant provoquer des réactions allergiques.

Solution : Mettre en place une politique "Sans parfum".

État d'avancement : Complétée.

Mesures prises : L'entreprise a déjà mis en place une politique sans parfum.

Prochaines étapes : En cours, à revoir chaque année.

OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS CE RAPPORT :

Obstacles 1 : Certains employés rencontrent des difficultés avec les technologies utilisées au travail.

Actions : Garantir que toutes les technologies utilisées sur le lieu de travail (logiciels,

applications et intranet) sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1.

Obstacle 2 : Certains employés éprouvent des difficultés à accéder aux supports de formation actuels et à en comprendre le contenu.

Actions : Proposer des formats alternatifs pour les supports de formation, en fonction des besoins des employés, tels que des versions en langage facile à lire, des contenus audios, des documents en gros caractères et des vidéos sous-titrées. Offrir régulièrement des formations sur l'accessibilité numérique pour les équipes informatiques et les créateurs de contenu.

COMMUNICATION, AUTRE QUE LES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

OBSTACLES IDENTIFIÉS LES ANNÉES PRÉCÉDENTES :

Obstacle 1 : Taille du texte trop petite pour être lisible

Solution : Veiller à ce que les documents courants, comme les panneaux ou les signalisations, soient faciles à lire en s'assurant que la taille et la lisibilité de l'impression conviennent à la majorité des personnes.

État d'avancement : En cours

Mesures prises : Sur demande, nous pouvons fournir des documents en gros caractères et utiliser un langage simple lorsque cela est nécessaire.

Prochaines étapes : Amélioration continue

Obstacle 2 : Signalisation compliquée, confuse ou surchargée

Solution : Veillez à ce que les panneaux restent propres et lisibles. Proposez l'information sous une autre forme, comme un tableau ou un pictogramme.

État d'avancement : En cours

Mesures prises : L'entreprise a examiné les panneaux actuels et tous étaient déjà propres et lisibles.

Prochaines étapes : Suivi continu – à revoir annuellement.

Obstacle 3 : Accepter uniquement les candidatures soumises en ligne

Solutions : Accepter les candidatures sous plusieurs formats.

État d'avancement : En cours

Mesures prises : Même si l'entreprise publie les offres d'emploi en ligne, nous acceptons également les candidatures en personne. Par ailleurs, Canada Moving collabore avec des partenaires (lycées, écoles de conduite) pour diffuser les opportunités disponibles.

Prochaines étapes : En cours – à revoir selon les besoins (périodes de forte demande)

Obstacle 4 : Disposer d'un unique canal de contact pour nos clients, comme le téléphone uniquement

Solution : Permettre aux clients de nous contacter via d'autres moyens, tels que par courriel électronique

État d'avancement : En cours

Mesures prises : Par téléphone, par courriel via le site internet de l'entreprise, ou par courrier postal.

Prochaines étapes : Mise en place d'un chatbot ou de tout autre service de messagerie instantanée.

Date d'échéance : amélioration du site.

OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS CE RAPPORT

Obstacle 1 : Certains employés estiment que les consignes de travail leur sont communiquées de manière inaccessible ou difficile à comprendre.

Actions : Identifier les obstacles éventuels : troubles cognitifs ou d'apprentissage, barrières linguistiques, ou styles de traitement neuro-divergents. Fournir différentes versions des consignes de travail : écrites, visuelles et orales ; utiliser un langage simple et présenter les procédures de travail sous forme d'étapes claires. Partager l'ordre du jour des réunions à l'avance et utiliser des supports visuels (diapositives, graphiques, schémas). Permettre plusieurs modes de participation pendant les réunions, comme écrire ses interventions ou les soumettre à l'avance. Former les gestionnaires à une communication inclusive

L'APPROVISIONNEMENT EN BIENS, SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS CE RAPPORT

Obstacle 1 : Rencontrer des obstacles ou des retards lors de la demande de matériel de travail.

Actions : Identifier les obstacles spécifiques ayant entraîné des retards dans la livraison du matériel de travail (tels que l'absence de plateformes d'approvisionnement accessibles ou des lacunes dans la communication) ; revoir le processus d'approvisionnement actuel afin de s'assurer qu'il soit accessible et qu'un système de suivi efficace soit en place.

LA CONVEPTION ET LA MISE EN PLACE DES PROGRAMMES ET SERVICES

OBSTACLES IDENTIFIÉS LES ANNÉES PRÉCÉDENTES:

Obstacle 1 : Les lieux d'événements ou de réunions sont inaccessibles.

Solution : Lors de la planification d'un événement, ne vous limitez pas aux rampes d'accès : pensez également aux toilettes, à l'éclairage et à la signalisation.

État d'avancement : En cours. Les salles des chauffeurs sont inaccessibles aux personnes ayant des limitations physiques.

Mesures prises : En été les réunions ont lieu dans un espace ouvert

Prochaines étapes : Déplacer les réunions et les événements dans un espace plus grand.

Date d'échéance : deux ans pour s'adapter à un espace plus vaste.

OBSTACLES INDENTIFIÉS DANS CE RAPPORT

Obstacle 1 : Certaines questions d'accessibilité ou d'inclusion spécifiques ne sont pas prises en compte dans certains programmes de formation ou de sécurité.

Actions : Assurer un suivi confidentiel auprès des personnes ayant exprimé un désaccord concernant l'accessibilité de la formation ; veiller à ce que le contenu soit inclusif pour les personnes neuro-divergentes, malentendantes, malvoyantes ou en situation de handicap physique.

TRANSPORT

Étant donné que Canada Moving opère dans un secteur physiquement exigeant, les actions recommandées pour supprimer les obstacles à l'accessibilité sont pratiques et adaptées aux exigences opérationnelles de l'entreprise ainsi qu'aux besoins des employés.

OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS CE RAPPORT

Obstacle 1 : Les véhicules de l'entreprise peuvent ne pas être adaptés aux travailleurs

ayant des limitations physiques.

Actions : Pour les conducteurs de longue distance ou réguliers, s'assurer que les réglages de la hauteur du siège et du soutien lombaire fonctionnent correctement.

Obstacle 2 : Les zones de chargement et de déchargement peuvent représenter des contraintes physiques ou des risques pour certains individus.

Actions : Les zones de chargement et de déchargement peuvent être physiquement exigeantes ou dangereuses pour certaines personnes ; encourager les rétroactions concernant les besoins liés à la conduite et au chargement.

CONCLUSION

Canada Moving s'engage à promouvoir un environnement de travail où chaque employé, quelles que soient ses capacités, peut réussir. À travers ce rapport sur l'accessibilité, nous avons identifié des obstacles majeurs dans plusieurs domaines tels que l'emploi, le transport, la communication et l'environnement bâti. Nous avons également élaboré des stratégies réalistes et concrètes qui tiennent compte de la nature de notre secteur et des besoins de notre personnel.

Notre objectif est de suivre et de mesurer régulièrement nos progrès afin de garantir que nous atteignons nos objectifs d'accessibilité et supprimons efficacement les obstacles identifiés dans ce rapport. Nos efforts seront évalués chaque année via des rapports de suivi, et notre plan d'accessibilité sera mis à jour tous les trois ans ou dès que nous constatons la nécessité de le réviser.

Toutes les actions énumérées dans ce rapport seront intégrées à l'ordre du jour des réunions régulières de l'équipe de direction, renforçant ainsi la responsabilité de Canada Moving dans la mise en œuvre des changements visant à favoriser un environnement de travail accessible.

Enfin, à travers la publication de ce rapport, nous avons présenté les actions déjà mises en œuvre, les améliorations constatées ainsi que les domaines nécessitant encore une attention particulière. En travaillant ensemble et en écoutant la voix de tous les employés, Canada Moving s'engage à offrir un milieu de travail inclusif, adapté aux besoins de ses collaborateurs, tout en assurant un service client d'excellence.