



# **PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2026**

Jun 2026

# Table des matières

<b>1. Général</b> .....	3
Sommaire exécutif .....	3
Aperçu de l'organisation .....	3
Déclaration d'engagement en matière d'accessibilité .....	3
Comment l'information a été recueillie .....	4
Formats alternatifs et processus de rétroaction .....	4
<b>2. Secteurs décrits dans la Loi canadienne sur l'accessibilité</b> .....	5
L'environnement construit.....	5
Emploi.....	6
Technologies de l'information et de la communication (TIC) .....	7
Communication autre que les TIC .....	8
Approvisionnement en biens, services et installations .....	9
Conception et prestation de programmes et de services .....	9
Transport .....	9
<b>3. Définitions</b> .....	10
Accessible, Accessibilité, Hébergement, Obstacle, Handicap .....	10

# 1. Général

## Sommaire exécutif

En tant qu'employeur réglementé au niveau fédéral, Day & Ross Inc. (« Day & Ross ») est régie par la Loi canadienne sur l'accessibilité et ses règlements, visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici janvier 2040. Cela implique d'identifier, de supprimer et de prévenir tout obstacle pour les personnes en situation de handicap qui survient en raison de leur lieu ou de leur façon de travailler.

Day & Ross utilise un cadre intégré pour permettre un travail collaboratif à travers l'entreprise afin de développer, surveiller et améliorer continuellement notre Plan d'accessibilité alors que nous identifions, retirons et prévenons les obstacles pour les personnes en situation de handicap et pour suivre les progrès visant à répondre aux exigences législatives.

## Aperçu de l'organisation

Fondée en 1950 et basée à Hartland, au Nouveau-Brunswick, Day & Ross offre une gamme de solutions de transport et de livraison aux principales marques à travers l'Amérique du Nord. Day & Ross est constamment reconnue comme l'une des entreprises les mieux gérées au Canada, et a été nommée parmi les meilleures entreprises pour les femmes dans le domaine des transports au cours des huit dernières années. Notre engagement envers la qualité, la sécurité et la durabilité repose sur nos valeurs familiales et notre attention aux employés, aux partenaires et aux communautés où ils travaillent et vivent.

## Déclaration d'engagement en matière d'accessibilité

Day & Ross s'engage à assurer un accès et une participation égaux pour les personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous le ferons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos exigences d'accessibilité en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et de nos règlements, en accord avec nos pratiques, capacités et valeurs d'affaires.

Nous tiendrons toujours compte des sept principes directeurs lors du processus décisionnel dans l'élaboration de notre plan d'accessibilité, tels que définis à l'article 6 de la Loi canadienne sur l'accessibilité :

1. toutes **les** personnes doivent être traitées avec dignité, peu importe leur handicap;
2. toutes les personnes doivent avoir la même opportunité de construire pour elles-mêmes la vie qu'elles peuvent et souhaitent avoir, peu importe leur handicap;
3. toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacles à une participation pleine et égale à la société, peu importe leur handicap;
4. toutes les personnes doivent avoir des options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec du soutien si elles le souhaitent, peu importe leur handicap;
5. les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont les individus interagissent avec

leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles elles sont confrontées;

6. les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, politiques, programmes, services et structures; et
7. L'élaboration et la révision des normes d'accessibilité ainsi que l'élaboration des règlements doivent être réalisés dans le but d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

## Comment l'information a été recueillie

Un groupe de travail dédié à l'accessibilité a été mis en place chez Day & Ross, composé de parties prenantes clés de divers départements. Leur mandat était d'examiner en profondeur la Loi canadienne sur l'accessibilité et ses règlements associés, et d'évaluer les exigences de conformité propres à leurs fonctions d'affaires. Dans le cadre de leurs efforts, l'équipe a identifié et documenté une liste complète des obstacles à l'accessibilité dans leurs domaines respectifs.

Accessible New Brunswick a été engagé pour effectuer des évaluations dans deux sites de Day & Ross afin d'aider à identifier les obstacles aux normes de référence. Les deux emplacements évalués au Nouveau-Brunswick étaient les anciens terminaux de Saint John et Bathurst, incluant une cour et des bureaux. Les consultants externes continueront d'être engagés tout au long du processus d'accessibilité pour aider à identifier, prévenir et surmonter les obstacles. En 2025, Charlene Prosser, employée de Day & Ross et responsable de l'accessibilité, a reçu un prix Accessible NB, un honneur qui célèbre les individus et organisations qui apportent des améliorations significatives à l'accessibilité au Nouveau-Brunswick.

Tous les employés ainsi que le public continuent d'avoir l'occasion de donner leur avis et d'en faire partie alors que Day & Ross travaille à devenir sans obstacles.

Pour des conseils et du soutien dans l'accommodement des personnes en situation de handicap, nous collaborons activement avec des organisations respectées, notamment : Ability New Brunswick Inc.; Community Industries Employment Vocational Association (CIEVA); Fredericton Works, Neil Squire; Services d'interprétation du Nouveau-Brunswick; Pathways Abilities Society; Sun Life Financial; Telus Santé; La Clinique auditive de Georgetown; Workplace Medical Corporation; et Votre Thérapie de Chapitre. Grâce à notre partenariat avec ces groupes, nous veillons à ce que nos initiatives d'accessibilité soient éclairées par des conseils et des meilleures pratiques faisant autorité, ce qui nous permet de créer un environnement inclusif qui répond aux besoins de tous.

## Formats alternatifs et processus de rétroaction

Pour demander le Plan d'accessibilité Day & Ross sous un autre format ou pour donner un retour sur notre plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec :

COURRIEL : [Accessibility@dayross.com](mailto:Accessibility@dayross.com)

POSTE : Spécialiste en accessibilité, Day & Ross, 398 Main St, Hartland, NB E7P 1C6

Une version électronique de ce Plan d'accessibilité peut être téléchargée immédiatement sur notre site web. Day & Ross proposera des formats alternatifs dans le cadre de ces échéanciers :

- Imprimé & Gros caractères (texte plus grand) : 15 jours
- Braille (un système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts) : 45 jours
- Audio (un enregistrement de quelqu'un lisant le texte à voix haute) : 45 jours

Nous accueillons volontiers les questions et commentaires sur les obstacles rencontrés lors de la gestion de Day & Ross, ainsi que les commentaires qui aideront à orienter notre futur plan d'accessibilité. Les commentaires et demandes seront examinés avec les membres concernés de l'équipe Day & Ross dans un délai conforme aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du règlement. Toutes les questions et commentaires seront confirmés dans le même format que celui dans lequel ils ont été reçus.

## 2. Secteurs décrites dans la Loi canadienne sur l'accessibilité

### L'environnement construit

Day & Ross est une entreprise de transport qui gère le transport sûr, rapide et efficace des marchandises de nos clients sur de longues distances. Au Canada, Day & Ross exploite 25 sites détenus et 85 locataires, incluant des terminaux, des bureaux et des parcs de stationnement. Toutes les emplacements de Day & Ross devraient être accessibles aux agences, aux employés, aux chauffeurs, aux chauffeurs-propriétaires, aux clients, aux fournisseurs et au grand public.

#### **Obstacles :**

##### **Aires de stationnement et rampes**

Tous les sites ne sont pas équipés de places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite, ce qui peut représenter des défis importants pour les personnes ayant des problèmes de mobilité.

##### **Entrées, corridors, rampes**

Certaines entrées, certains corridors et certaines rampes ne sont pas entièrement accessibles. Des améliorations telles qu'une meilleure signalisation, un plancher adhérent et des ouvre-portes automatiques sont nécessaires. Certaines zones nécessitent des rénovations pour permettre un accès sans obstacles.

##### **Espaces communs**

- L'éclairage peut être amélioré dans de nombreuses installations. Certaines salles de toilette et salles à manger ne sont pas accessibles, manquant de caractéristiques comme des barres d'appui, des toilettes, des lavabos et des comptoirs surbaissés

##### **Signalisation**

- Les panneaux varient selon l'emplacement et doivent être révisés pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins et aux exigences en matière d'accessibilité.

## **Environnement**

- Le retrait rapide de la neige et de la glace est important pour assurer un accès sécuritaire à Day & Ross.

## **Prochaines étapes :**

Élaborer un plan d'action avec des échéanciers pour surmonter ces obstacles. Continuer à évaluer et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans le cadre des améliorations continues.

## **Emploi**

Day & Ross s'engage à offrir aux personnes en situation de handicap ou non la possibilité de participer pleinement à tous les aspects de l'emploi.

## **Obstacles :**

### **Recrutement**

- Assurer que les personnes en situation de handicap aient des chances égales de postuler et de participer à l'emploi.
- Consulter les offres d'emploi et les étapes de candidature pour les rendre faciles à comprendre et exemptes de biais.
- Évaluer notre processus d'embauche pour identifier et éliminer tout obstacle pour les personnes en situation de handicap.
- Indiquer clairement dans les offres d'emploi que des accommodements pour les entrevues sont disponibles.
- Réviser régulièrement notre processus de recrutement et de sélection.

### **Lieu de travail et ergonomie**

- Évaluer et adapter les espaces de travail pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.
- Fournir les outils et ressources nécessaires pour un confort ergonomique.

### **Formation**

- Concevoir et offrir des formations qui favorisent la diversité et l'accessibilité.
- Fournir la formation obligatoire au personnel et aux dirigeants sur l'inclusion et les accommodements en situation de handicap.
- Rendre les méthodes de formation accessibles à tous.
- Sensibiliser les employés, les partenaires et les clients aux enjeux auxquels font face les personnes en situation de handicap.

### **Inclusion des personnes en situation de handicap**

- Inclure les personnes en situation de handicap lors de la conception des politiques et des programmes.

- Utiliser les commentaires des employés en situation de handicap pour améliorer les pratiques et la formation.
- Fixer des objectifs pour augmenter l'aménagement au travail et réduire le temps perdu de travail.

### **Processus de gestion des talents**

- Définir clairement les objectifs de performance, inclure des accommodements au besoin et maintenir une communication ouverte avec les employés.
- Mettre à jour les questionnaires sur l'équité en emploi pour utiliser un langage clair et inclusif.

### **Prochaines étapes :**

Élaborer un plan d'action avec des échéanciers pour surmonter ces obstacles. Continuer à évaluer et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans le cadre des améliorations continues.

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

Il existe une variété d'outils et de ressources qui aident les personnes en situation de handicap à utiliser la technologie pour les besoins professionnels et personnels. Nous nous efforçons de respecter les normes des Directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et de lever les obstacles à l'accessibilité.

### **Soutien informatique**

- Une formation est requise afin que le personnel informatique puisse aider les utilisateurs en situation de handicap à utiliser les options ou fonctionnalités d'accessibilité.

### **Matériel et équipements**

- Les espaces de réunion manquent de technologie accessible, ce qui limite la participation.
- Les fonctionnalités d'accessibilité dans les appareils opérationnels ne sont pas bien connues ni faciles à demander.
- Le catalogue du matériel informatique n'offre pas d'options pour les utilisateurs en situation de handicap.
- Certains équipements, comme les imprimantes, ne sont pas physiquement accessibles.

### **Logiciels et applications**

- Les logiciels internes manquent d'informations claires et d'accès facile aux fonctionnalités d'accessibilité.
- Les demandes de soutien sont difficiles pour les personnes en situation de handicap ; Les outils manquent de fonctionnalités comme la reconnaissance vocale.
- Les outils de communication ne comportent pas d'améliorations pour les troubles auditifs, comme le sous-titrage codé.
- Les logiciels ne fournissent pas d'instructions claires ni d'alternatives au texte.

- La navigation à la souris est nécessaire, ce qui crée des obstacles ; une prise en charge du clavier et des appareils accessibles est nécessaire.
- Les interfaces logicielles en nuage ne sont pas accessibles aux utilisateurs malvoyants.

### **Prochaines étapes :**

Élaborer un plan d'action avec des échéanciers pour surmonter ces obstacles. Continuer à évaluer et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans le cadre des améliorations continues.

## **Communication autre que les TIC**

### **Obstacles**

#### **Page Web Accessible Day & Ross et page Intranet**

- Le site Web de Day & Ross et les canaux de service à la clientèle pourraient bénéficier d'une technologie accessible supplémentaire. Les clients ne connaissent pas bien les fonctionnalités d'accessibilité actuellement disponibles. Il peut être difficile pour le public et les clients de savoir où et comment trouver des informations sur le statut d'accessibilité de l'entreprise, y compris les services, les emplacements, l'emploi, etc. Bien que des progrès aient été réalisés sur les ressources internes, il peut être difficile pour les employés de savoir où et comment trouver de l'information sur les ressources accessibles au sein de l'entreprise.

#### **Fonctionnalités d'accessibilité des logiciels et équipements**

- Une grande partie des logiciels actuels de l'entreprise ne possède soit pas de fonctionnalités d'accessibilité, soit ces fonctionnalités ne sont pas bien comprises par les employés. Les employés doivent être conscients de la disponibilité des ressources afin d'en tirer le meilleur parti et être habilités à donner le meilleur d'eux-mêmes en tant qu'employés.

#### **Accessibilité des documents internes et des modèles**

- La communication de l'information n'est pas systématiquement accessible aux publics internes. Certains canaux et documents de communication corporatifs sont développés et partagés dans des formats inaccessibles ou contiennent des éléments inaccessibles. De nombreux documents et modèles internes ne sont actuellement pas accessibles via le lecteur d'écran.

#### **Accessibilité des documents externes et publications (y compris le plan d'accessibilité et les mises à jour)**

- La communication de l'information n'est pas systématiquement accessible aux publics internes. Day & Ross produira le Plan d'accessibilité en braille, en format audio et en gros caractères dans les délais prévus par la Loi canadienne sur l'accessibilité. D'autres documents et formulaires externes doivent être évalués afin d'évaluer les moyens d'améliorer l'accessibilité.

#### **Rétroaction liée à l'accessibilité**

- Les clients, les employés et le public doivent disposer d'un moyen de donner leur avis sur l'accessibilité chez Day & Ross, de façon anonyme ou non. Une adresse courriel (accessibility@dayross.com) a été créée pour soutenir les communications directes avec l'entreprise.

#### **Prochaines étapes :**

Élaborer un plan d'action avec des échéanciers pour surmonter ces obstacles. Continuer à évaluer et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans le cadre des améliorations continues.

## **Approvisionnement en biens, services et installations**

Les personnes en situation de handicap peuvent faire face à des obstacles lorsqu'elles s'informent ou interagissent avec Day & Ross pour l'approvisionnement ou la fourniture de biens, services et installations. L'état souhaité est que Day & Ross fasse de la pratique standard de considérer l'accessibilité dès les premiers stades de l'approvisionnement ou de l'approvisionnement de tous les biens, services et installations afin de prévenir les obstacles. Il sera également important que les processus d'approvisionnement incluent une déclaration des attentes des fournisseurs et s'assurent que l'équipement et les outils accessibles soient disponibles en temps opportun.

## **Conception et prestation de programmes et de services**

L'identification des obstacles dans l'ensemble de nos programmes et services pour les clients et les employés relève d'autres piliers de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement, tels que l'emploi pour les services aux employés et les technologies de l'information et de la communication pour les employés et les clients. À mesure que de nouveaux programmes et services sont développés, des partenaires externes et des employés internes en situation de handicap seront mobilisés pour examiner et prévenir les obstacles.

## **Transport**

Cette sous-catégorie « transport » s'applique à d'autres entreprises réglementées au niveau fédéral (comme les fournisseurs de télécommunications) et pas seulement aux fournisseurs de transport. Day & Ross ne fournit pas de services de transport au public ni aux employés. D'après ce que nous comprenons, le transport accessible ne s'applique pas.

### 3. Définitions

#### Accessible, Accessibilité, Aménagement, Obstacle, Handicap

**Accessible** : un endroit facilement accessible, un environnement facilement navigable, un programme ou un service facile à utiliser ou obtenir, un script facilement compréhensible, une technologie utilisable pour tous. Cela inclut des zones ou des aspects de l'environnement qui ont été adaptés pour être utilisés par les personnes en situation de handicap.

**Accessibilité** : une combinaison de facteurs qui influencent la capacité d'une personne à fonctionner dans un environnement indépendamment de son handicap; un accès égal à la société pour tous.

**Aménagement** : la modification d'un environnement de travail pour un employé malade, blessé ou ayant un handicap afin qu'il puisse exercer ses fonctions de travail de façon sécuritaire et efficace.

**Obstacle** : tout ce qui est physique, architectural, technologique ou attitudinal, tout ce qui est basé sur l'information ou la communication ou tout ce qui résulte d'une politique ou d'une pratique — qui entrave la participation pleine et égale à la société des personnes ayant une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle.

**Handicap** : déficiencenotamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, 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.