



PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2023

Juin 2023

Table des matières

1. Général	3
Sommaire exécutif	3
Aperçu de l'organisation	3
Déclaration d'engagement sur l'accessibilité	3
Méthode de collecte de l'information	4
Processus de retour d'information	4
Supports de substitution	5
2. Secteurs décrits dans la loi sur l'accessibilité du Canada	5
L'environnement construit	5
L'emploi	6
Technologies de l'information et de la communication (TIC)	8
Communication autre que les TIC	10
L'acquisition de biens, de services et d'installations	11
La conception et la mise en œuvre des programmes et des services	11
Transport	11
3. Définitions	12
Accessible, Accessibilité, Aménagement, Barrière, Handicap	12

1. Général

Sommaire exécutif

En tant qu'employeur sous réglementation fédérale, Day & Ross Inc. (" Day & Ross ") est régi par la Loi sur le Canada accessible et son règlement d'application, dont l'objectif est de faire du Canada un pays sans obstacle d'ici janvier 2040. Il s'agit d'identifier, d'éliminer et de prévenir tout obstacle pour les personnes handicapées qui survient en raison du lieu ou de la manière dont elles travaillent.

Day & Ross utilise un cadre intégré pour permettre un travail collaboratif au sein de l'entreprise afin d'élaborer, de surveiller et d'améliorer continuellement notre plan d'accessibilité à mesure que nous identifions, éliminons et prévenons les obstacles pour les personnes handicapées et que nous surveillons les progrès accomplis pour répondre aux exigences de la loi.

Aperçu de l'organisation

Fondée en 1950 et ayant son siège social à Hartland, au Nouveau-Brunswick, Day & Ross offre une gamme de solutions de transport et de livraison à des marques de premier plan partout en Amérique du Nord. Day & Ross est régulièrement reconnue comme l'une des entreprises les mieux gérées au Canada et a été nommée l'une des meilleures entreprises pour lesquelles les femmes peuvent travailler dans le secteur des transports au cours des cinq dernières années. Notre engagement à l'égard de la qualité, de la sécurité et de la durabilité est ancré dans nos valeurs familiales et dans l'attention que nous portons à nos employés, à nos partenaires et aux collectivités où ils travaillent et vivent.

Déclaration d'engagement sur l'accessibilité

Day & Ross s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous y parviendrons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos exigences en matière d'accessibilité en vertu de la Loi sur l'accessibilité du Canada et de son règlement d'application, ainsi qu'en nous alignant sur nos pratiques commerciales, nos capacités et nos valeurs.

Nous tiendrons toujours compte des sept principes directeurs au cours du processus de prise de décision dans le cadre de l'élaboration de notre plan d'accessibilité, conformément à l'article 6 de la loi sur le Canada accessible :

1. toute personne doit être traitée avec dignité, quel que soit son handicap ;
2. toutes les personnes doivent avoir la même possibilité de mener la vie qu'elles peuvent et souhaitent mener, quel que soit leur handicap ;
3. toutes les personnes doivent pouvoir accéder sans entrave à une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap ;
4. toutes les personnes doivent disposer d'options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec un soutien si elles le souhaitent, quel que soit leur handicap ;

5. les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont les personnes interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles les personnes sont confrontées;
6. les personnes handicapées doivent être associées à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures ; et
7. l'élaboration et la révision des normes d'accessibilité et l'établissement de réglementations doivent avoir pour objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé pour les personnes handicapées.

Méthode de collecte de l'information

Une équipe de parties prenantes au sein de Day & Ross a été désignée pour comprendre la loi et le règlement sur l'accessibilité du Canada et la manière dont leurs secteurs d'activité respectifs doivent s'y conformer. Ils ont dressé une liste des obstacles dans chacun de leurs domaines.

Accessible New Brunswick et Abilities to Work in Ontario ont également été engagés pour mener des évaluations dans quatre sites de Day & Ross afin d'aider à identifier les obstacles par rapport aux normes de référence. Les quatre sites évalués étaient le siège social, un nouveau terminal, un terminal plus ancien et un grand terminal comprenant une cour, une zone d'entretien et des bureaux. Des consultants externes seront engagés tout au long du processus d'accessibilité pour aider à identifier, prévenir et surmonter les obstacles.

Tous les employés ont eu l'occasion d'apporter leur contribution et de participer à l'effort continu de Day & Ross pour devenir une entreprise sans barrières.

Processus de retour d'information

Pour demander le plan d'accessibilité de Day & Ross ou le processus de retour d'information dans un autre format (imprimé, gros caractères, braille ou audio) ou pour fournir un retour d'information sur notre plan d'accessibilité, veuillez vous adresser à

Spécialiste de l'accessibilité

Day & Ross

398, rue Main, Hartland, NB E7P 1C6

COURRIEL : Accessibility@dayross.com

Nous apprécions les demandes de renseignements et les retours d'information sur les obstacles rencontrés dans le cadre de nos relations avec Day & Ross ou les retours d'information qui nous aideront à élaborer notre futur plan d'accessibilité. Les retours d'information et les demandes de renseignements seront examinés avec les membres concernés de l'équipe Day & Ross dans un délai compatible avec les exigences de la Loi sur l'accessibilité du Canada et de ses règlements. Toutes les questions et tous les commentaires feront l'objet d'un accusé de réception dans le même format que celui dans lequel ils ont été reçus.

Supports de substitution

Vous pouvez demander de recevoir ce Plan d'accessibilité en support de substitution en envoyant un courriel à l'adresse suivante : accessibility@dayross.com. Vous pouvez télécharger dès maintenant ce Plan d'accessibilité dans un format électronique sur notre site web.

Day & Ross proposera des supports de substitution dès que possible. Nous nous engageons à les fournir dans les délais suivants :

- Imprimé et Gros caractères (texte plus gros) : 15 jours
- Braille (système d'écriture tactile de points en relief qui permet aux personnes aveugles ou malvoyantes de lire au toucher) : 45 jours
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute) : 45 jours

2. Secteurs décrits dans la loi sur l'accessibilité du Canada

L'environnement construit

Day & Ross est une entreprise de transport et de logistique complexe responsable de la réception, de la planification, de la coordination et du contrôle du mouvement des marchandises de nos clients sur de nombreux kilomètres afin qu'elles arrivent à l'endroit prévu en bonne qualité, à temps et de manière efficace. Au Canada seulement, Day & Ross possède 25 emplacements et en loue 85, y compris des terminaux, des bureaux et des cours de triage. All Day & Ross locations should be accessible for employees, drivers, owner-operators, customers, suppliers as appropriate and the public.

Barrières :

Aires de stationnement et rampes d'accès

- Tous les établissements Day & Ross ne disposent pas de places de stationnement réservées aux personnes handicapées, et ceux qui en disposent ne répondent pas à toutes les normes d'accessibilité en matière de stationnement.

Entrées, couloirs, rampes

- Plusieurs sites ont des rampes, des entrées et des couloirs qui ne sont pas entièrement accessibles. Certains sites ont besoin d'une signalisation, d'un revêtement de sol adhérent, d'un dispositif d'ouverture automatique des portes ou d'autres ajustements mineurs. D'autres doivent être rénovés pour permettre l'aménagement d'espaces plus vastes et sans obstacles.

Espaces communs

- Des améliorations de l'éclairage sont nécessaires dans de nombreuses installations dont nous sommes propriétaires ou locataires ; les lumens restent médiocres dans beaucoup

de nos terminaux. Après examen, un nombre non négligeable d'espaces communs du réseau Day & Ross - y compris les toilettes et les salles de déjeuner - ne sont pas accessibles (c'est-à-dire qu'ils ne sont pas équipés de barres d'appui, de sièges de toilettes plus bas, d'éviers et de comptoirs).

Signalisation

- La signalisation dans les établissements Day & Ross à travers le pays varie en fonction de divers facteurs, y compris l'âge de l'établissement, et doit être évaluée et mise à jour pour répondre aux besoins d'accessibilité.

L'environnement

- En enlevant la neige et la glace en temps voulu, nous pouvons nous assurer que tous les individus sont en mesure d'accéder aux sites de Day & Ross.

Prochaines étapes :

Élaborer un plan d'action assorti d'un calendrier pour supprimer les obstacles susmentionnés. Poursuivre l'évaluation, l'identification, la suppression et la prévention d'autres obstacles dans l'environnement bâti.

L'emploi

Day & Ross veillera à ce que les personnes handicapées aient la possibilité de participer à tous les aspects de l'emploi dans toute la mesure du possible.

Barrières :

Recrutement

Des procédures de recrutement qui garantissent que les personnes handicapées ne subissent pas d'effets négatifs au cours du processus.

- **Exigences du rôle** - Examiner les exigences du rôle pour s'assurer que tous les éléments physiques, cognitifs et sensoriels sont identifiés et, lorsque des aménagements sont évidents, les décrire clairement et les communiquer aux candidats.
- **Expérience du candidat** - Examiner le langage utilisé dans les offres d'emploi et les processus de candidature pour vérifier le niveau de compréhension et le jargon, et s'assurer que les personnes handicapées sont représentées dans les offres d'emploi.
- **Processus de candidature** - Test de pression sur les exigences de la candidature à un emploi afin de déterminer une manière non discriminatoire d'évaluer l'expérience et les compétences du candidat par rapport aux exigences du poste et de mettre au point des questions d'entretien non discriminatoires et une échelle d'évaluation.
- **Aménagement des entretiens** - Examiner les pratiques actuelles en matière d'aménagement des entretiens. Inclure dans les offres d'emploi une déclaration indiquant la volonté de l'entreprise de procéder à des aménagements.

Lieu de travail et ergonomie

Veiller à ce que les besoins des personnes handicapées fassent partie de l'aménagement du lieu de travail et à ce que des outils et des ressources soient mis à la disposition de tous les employés pour répondre aux besoins ergonomiques.

- **Aménagement du lieu de travail** - Examiner l'aménagement actuel du lieu de travail par type d'emplacement et évaluer où les outils physiques, les aides et les ressources sont nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Formation

Conception, contenu et déploiement d'une formation et d'un développement ancrés dans une optique de diversité et d'inclusion.

- **Compétences des chefs d'équipe** - Formation obligatoire visant à améliorer les connaissances sur les handicaps et les barrières et à promouvoir une culture de l'inclusion. Elle comprend le processus d'adaptation et des outils d'accompagnement pour les chefs d'équipe et tous les employés afin de permettre une conversation ouverte sur les barrières et les besoins.
- **Développement et déploiement de la formation** - Examiner les méthodes de formation pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins des personnes handicapées.
- **Sensibilisation aux questions essentielles pour les personnes handicapées** - Mettre en place des formations pour sensibiliser nos employés, nos chauffeurs, nos propriétaires-exploitants, nos clients et nos partenaires afin de soutenir une culture d'inclusion, en mettant particulièrement l'accent sur les besoins des personnes handicapées.

Inclusion des personnes handicapées

Les voix des personnes handicapées au sein de notre organisation devraient être prises en compte dans la conception des politiques et des programmes afin de soutenir la culture de l'inclusion.

- **Plate-forme/processus d'écoute des personnes handicapées** - En s'appuyant sur le retour d'information des employés et la consultation externe, veiller à ce que les voix des personnes handicapées soient représentées dans les politiques, les pratiques et les programmes qui concernent les membres de notre équipe. En outre, il s'agit d'une plate-forme permanente permettant aux personnes handicapées de partager leurs expériences, d'aider à la conception et à la mise en œuvre de l'éducation, de représenter d'autres employés handicapés, le cas échéant, et de participer à l'examen des politiques et des processus, ainsi qu'à d'autres questions qui contribueraient à faire de Day & Ross une entreprise sans barrières.

Processus de gestion des talents

Des processus de gestion des talents transparents, cohérents et permettant une communication bidirectionnelle.

- **Des mesures de performance claires et objectives** - Veiller à ce que les mesures de performance et les objectifs soient compris, à ce que tout aménagement soit intégré

dans les critères de réussite de l'individu et à ce qu'une voie de communication bilatérale ouverte soit en place pour soutenir l'individu et le processus.

Prochaines étapes :

Élaborer un plan d'action et un calendrier pour lever ces barrières. Continuer à identifier, supprimer et prévenir les barrières supplémentaires.

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

De nombreux outils et ressources sont disponibles pour aider les personnes handicapées à utiliser la technologie à des fins personnelles et professionnelles. Nous évoluons en permanence pour nous assurer que nous respectons les normes WCAG et que nous surmontons tous les obstacles à l'accessibilité.

Barrières

Caractéristiques d'accessibilité aux technologies de l'information Communication et éducation

- **L'équipe d'assistance a une expérience limitée en matière de soutien et de dépannage des options d'accessibilité.** Une formation à l'intention des analystes informatiques peut être nécessaire pour communiquer, dépanner, activer et effectuer les ajustements nécessaires aux options d'accessibilité requises pour les utilisateurs handicapés.
- **Les personnes ne sont pas au courant des fonctions d'accessibilité disponibles chez Day & Ross pour les réunions en personne et à distance. La nécessité de demander des fonctions d'accessibilité limite également la capacité des employés et des invités handicapés à les utiliser.** Lorsque le support informatique de Day & Ross sera formé aux fonctions d'accessibilité, les employés seront en mesure d'obtenir le soutien approprié lorsqu'ils contacteront le service informatique afin de mettre en place les soutiens applicables à l'environnement de travail.

Matériel et équipement

- **Le manque de technologies accessibles dans les espaces de réunion et de collaboration couramment utilisés peut limiter la capacité des animateurs et des participants à participer de manière significative.** Lorsque les réunions en personne et à distance de Day & Ross seront dotées de meilleures caractéristiques d'accessibilité technologique, tous les employés, invités et animateurs pourront participer aux formations, conférences et autres événements organisés par Day & Ross d'une manière plus inclusive.
- **La plupart des gens ne connaissent pas les caractéristiques d'accessibilité et la technologie disponible dans les dispositifs opérationnels. La nécessité de demander des fonctions d'accessibilité dans les dispositifs opérationnels et la manière de les demander peuvent limiter l'utilisation, l'implication et la contribution.** Lorsque les fonctions d'accessibilité des dispositifs opérationnels de Day & Ross seront mieux équipées, bien connues et disponibles, les utilisateurs pourront

interagir avec Day & Ross avec des fonctions d'accessibilité technologiques facilement disponibles.

- **Le catalogue de matériel informatique existant ne contient aucune option sélectionnable pour les utilisateurs handicapés.** En collaboration avec nos fournisseurs de matériel préférés, une liste actualisée du matériel disponible et des mises à jour de notre catalogue de matériel sont nécessaires pour faciliter l'acquisition de l'équipement requis pour aider les utilisateurs handicapés.
- **L'infrastructure informatique partagée existante (par exemple, les imprimantes) peut ne pas être accessible aux utilisateurs handicapés.** Les imprimantes et autres équipements sur pied peuvent être trop hauts, de sorte que le panneau de commande n'est pas accessible. Des emplacements plus accessibles et de nouveaux équipements accessibles élimineront cet obstacle.

Logiciels et applications

- **Les personnes ne connaissent pas les fonctions d'accessibilité disponibles sur les systèmes et applications internes, et la nécessité pour les personnes de demander que les fonctions d'accessibilité des systèmes internes soient activées est limitative.** Lorsque les fonctions d'accessibilité des applications internes seront disponibles et mieux connues de tous les individus, ceux-ci seront mieux à même d'utiliser les ressources.
- **Absence de technologies d'accessibilité dans les systèmes et applications internes.** Lorsque les applications internes de Day & Ross seront mieux équipées en fonctions d'accessibilité, tous les individus seront mieux à même d'utiliser les ressources.
- **Les méthodes d'enregistrement d'une demande informatique ou d'une demande d'assistance doivent prendre en charge les fonctions d'accessibilité.** Le catalogue de services existant et le Global IT Service Desk ne sont pas équipés de fonctions d'accessibilité (par exemple, le service "Speech to Speech").
- **Le processus d'assistance devrait être mis à jour pour offrir aux personnes handicapées la possibilité d'enregistrer une demande de niveau élevé ou critique.** Le processus actuel exige que quelqu'un appelle le Global IT Service Desk pour tout incident de niveau élevé ou critique.
- **Les outils de communication ne permettent pas d'améliorer les capacités auditives.** L'absence de sous-titrage peut entraver la capacité à participer activement aux canaux de communication.
- **Absence d'instructions claires lorsque des données sont demandées aux utilisateurs dans les logiciels.** Les logiciels/applications devraient être en mesure de fournir des indications ; les instructions devraient être claires et visibles pour l'utilisateur - avec des alternatives aux instructions textuelles pour communiquer oralement les instructions à l'utilisateur.
- **Les systèmes logiciels doivent permettre d'autres solutions que la navigation à l'aide de la souris.** De nombreux utilisateurs rencontrent des problèmes d'accessibilité lorsqu'ils utilisent une souris comme dispositif d'entrée. Ces utilisateurs doivent pouvoir naviguer dans les logiciels à l'aide de leur clavier ou d'autres dispositifs adaptés à l'accessibilité.

- **Logiciel en nuage sans interface améliorée pour les malvoyants.** Les fournisseurs de logiciels doivent prévoir des aménagements plus robustes pour les personnes qui ont besoin d'options pour s'interfacer avec les systèmes afin de permettre aux personnes malvoyantes d'interagir avec Day & Ross dans un environnement sans barrières.

Prochaines étapes :

Élaborer un plan d'action et un calendrier pour lever ces barrières. Continuer à identifier, supprimer et prévenir les barrières supplémentaires.

Communication autre que les TIC

Barrières

Page web et page intranet accessibles de Day & Ross

- Le site web et les canaux de service à la clientèle de Day & Ross pourraient bénéficier d'une technologie accessible supplémentaire. Les clients ne sont pas très au fait des fonctions d'accessibilité actuellement disponibles. Il peut être difficile pour le public et les clients de savoir où et comment trouver des informations sur la situation de l'entreprise en matière d'accessibilité, notamment sur les services, les sites, l'emploi, etc. Pour les employés, il peut également être difficile de savoir où et comment trouver des informations sur les ressources accessibles au sein de l'entreprise.

Caractéristiques d'accessibilité des logiciels et des équipements

- Une grande partie des logiciels actuels de l'entreprise n'ont pas de fonctions d'accessibilité ou ces fonctions ne sont pas bien comprises par les employés. Les employés doivent être informés de la disponibilité des ressources afin d'en faire le meilleur usage possible et d'être en mesure de donner le meilleur d'eux-mêmes en tant qu'employés.

Accessibilité des documents internes et des modèles

- La communication d'informations n'est pas toujours accessible aux publics internes. Certains canaux de communication et documents de l'entreprise sont élaborés et partagés dans des formats inaccessibles ou contiennent des éléments inaccessibles. De nombreux documents et modèles internes ne sont pas accessibles via un lecteur d'écran.

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

- La communication de l'information n'est pas toujours 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 sur l'accessibilité du Canada. D'autres

documents et formulaires destinés à l'extérieur doivent être évalués afin de déterminer les moyens d'améliorer l'accessibilité.

Retour d'information sur l'accessibilité

- Les clients, les employés et le public doivent disposer d'un moyen de fournir un retour d'information sur l'accessibilité chez Day & Ross, de manière anonyme ou autre, notamment en ce qui concerne les installations de Day & Ross, la communication, la technologie de l'information, l'emploi, l'approvisionnement, la conception et la fourniture de programmes et de services, ou le transport.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Les personnes handicapées peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'elles se renseignent sur Day & Ross ou lorsqu'elles s'engagent avec lui pour l'acquisition ou la fourniture de biens, de services et d'installations. L'objectif est que Day & Ross prenne en compte l'accessibilité dès les premières étapes de l'acquisition ou de la fourniture de tous les biens, services et installations afin d'éviter les obstacles. Il sera également important que les procédures d'achat comprennent une déclaration des attentes des fournisseurs et qu'elles garantissent que les équipements et les outils accessibles sont disponibles auprès des fournisseurs en temps voulu.

La conception et la mise en œuvre des programmes et des services

L'identification des barrières dans le cadre de nos programmes et services pour les clients et les employés relève d'autres piliers de la loi et du règlement sur le Canada accessible, 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. Au fur et à mesure de l'élaboration de nouveaux programmes et services, les partenaires externes et les employés internes handicapés seront impliqués dans l'examen et la prévention des barrières.

Transport

Cette sous-rubrique "transport" s'applique à d'autres entreprises soumises à la réglementation fédérale (telles que les fournisseurs de services de télécommunications) et pas seulement aux fournisseurs de services de transport. Day & Ross ne fournit pas de services de transport au public ou aux employés. D'après ce que nous comprenons, l'accessibilité des transports ne s'applique pas.

3. Définitions

Accessible, Accessibilité, Aménagement, Barrière, Handicap

Accessible : un lieu que l'on peut facilement atteindre, un environnement dans lequel on peut facilement naviguer, un programme ou un service que l'on peut facilement utiliser ou obtenir, un texte que l'on peut facilement comprendre, une technologie que l'on peut utiliser pour tous. Cela inclut les zones ou les aspects de l'environnement qui ont été adaptés à l'usage des personnes handicapées.

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

Aménagement : modification de l'environnement de travail d'un employé malade, blessé ou souffrant d'un handicap, afin qu'il puisse accomplir ses tâches en toute sécurité et avec efficacité.

Barrière : tout ce qui est physique, architectural, technologique ou comportemental, tout ce qui est basé sur l'information ou la communication ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique - qui fait obstacle à la pleine et égale participation à la société des personnes présentant une déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle.

Handicap : toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou toute limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, qui, en interaction avec un obstacle, empêche une personne de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la vie de la société.