

# Rapport d'avancement sur l'accessibilité- 2025

## Général

Nous avons désigné un gestionnaire de projet spécial pour gérer les demandes de renseignements au nom de VA Transport Inc concernant nos plans d'accessibilité, nos rapports d'avancement et notre processus de retour d'information.

Nous invitons nos employés, nos clients et les membres du public à nous faire part de leurs commentaires sur notre plan d'accessibilité et sur les rapports d'avancement. Nous nous engageons à examiner les commentaires que nous recevons et à prendre des mesures significatives pour éliminer les obstacles rencontrés lorsque des personnes interagissent avec notre entreprise.

Vous pouvez envoyer vos commentaires de manière anonyme ou indiquer votre nom et vos coordonnées.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de la manière suivante :

- Envoyez un courriel à : [accessibility@vatransport.com](mailto:accessibility@vatransport.com)
- Appelez par téléphone au 1-800-363-8175
- Par la poste à l'adresse suivante 600, rue Louis-Pasteur, Boucherville, Québec J4B 7Z1

Nous vous confirmerons la réception de votre commentaire dans un délai de cinq jours ouvrables.

Sur demande, nous fournirons une copie de notre plan d'accessibilité, de nos rapports d'avancement ou de la description de notre processus de retour d'information dans l'un de ces formats alternatifs :

- Imprimé
- Gros caractères
- Braille
- Format audio

Pour les documents imprimés et en gros caractères, nous vous enverrons le document dans un délai de 15 jours. Pour les formats braille et audio, nous vous les enverrons dans un délai de 45 jours.

## Les domaines de notre plan d'accessibilité

### Emploi

VA Transport Inc. s'engage à favoriser un lieu de travail inclusif qui soutient et valorise chaque employé. Pour ce faire, nous visons à améliorer le recrutement et la fidélisation des employés issus de groupes sous-représentés, y compris les personnes handicapées. Nous nous efforçons également d'élargir les possibilités d'adaptation dans un environnement où ces aides sont traditionnellement limitées.

**Progrès:**

- La section "carrières" du site web de notre entreprise a été améliorée afin d'accroître la visibilité et l'accessibilité des offres d'emploi dans le secteur du transport routier, en ciblant plus particulièrement les personnes handicapées.
- Une session de formation complète a été dispensée à notre recruteur et à tous les responsables du recrutement afin de les doter des connaissances et des compétences nécessaires pour garantir une procédure d'embauche, de sélection et d'adaptation sans obstacle. Cette formation sera dispensée à tous les nouveaux responsables lors de leur embauche ou de leur promotion afin de maintenir des pratiques cohérentes.

**Comment commander des formats alternatifs**

Pour demander une copie de ce rapport d'avancement ou une description du processus de retour d'information de VA Transport dans un autre format (imprimé, gros caractères, braille ou audio), veuillez-vous adresser à :

**Delphine Audet**

Gestionnaire de projet spécial

VA Inc.

600, rue Louis-Pasteur

Boucherville, Québec J4B 7Z1

Courriel : [accessibility@vatransport.com](mailto:accessibility@vatransport.com)

Téléphone : 450-641-0082

Site Web : <https://vatotal.ca/en>

**Consultations**

Pour s'assurer que notre plan d'accessibilité reflète les besoins de tous les employés, y compris les personnes handicapées, VA Transport Inc. a élaboré le plan en consultation avec le personnel à tous les niveaux. Nous avons recueilli des informations par le biais de plusieurs canaux, notamment :

- Une enquête à l'échelle de l'entreprise ouverte à tous les employés.
- Des entretiens approfondis avec des employés s'identifiant comme handicapés, leur permettant de partager leurs points de vue et leurs suggestions.

**Résumé des premières opportunités identifiées**

- Améliorer les stratégies de recrutement afin d'attirer davantage de personnes handicapées vers les possibilités d'emploi au sein de notre entreprise.

- Élargir les possibilités d'hébergement et les aides pour tous les employés, en mettant l'accent sur des fonctions telles que les chauffeurs et les dockers.
- Améliorer la capacité à fournir des informations et des communications dans des formats accessibles sur demande.
- Améliorer les connaissances et la capacité de l'équipe informatique à utiliser les caractéristiques d'accessibilité dans les technologies, les systèmes et les logiciels actuels et futurs.
- Mettre en œuvre un processus d'examen approfondi qui applique une lentille d'accessibilité à l'évaluation des installations, des procédures d'achat, des programmes de l'entreprise, des nouvelles initiatives et des services en cours.

## Déclaration d'accessibilité

Chez VA Transport, nous nous engageons à rendre notre organisation et les services que nous fournissons accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées. Tous les Canadiens ont le droit de bénéficier de nos services de manière égale et ceux qui travaillent avec nous ont le droit d'effectuer leur travail sans obstacles.

### Environnement bâti

Le maintien de l'accessibilité de notre environnement bâti reste une priorité absolue. Nous nous efforçons continuellement d'identifier et de supprimer les obstacles qui existent dans nos bureaux, nos entrepôts, nos garages et nos parcs à camions.

Bien que nombre de nos immeubles de bureaux soient loués et ne disposent pas de portes automatiques ou de rampes d'accès, nous travaillons avec les propriétaires pour apporter des améliorations là où c'est possible. Des dispositifs d'accessibilité tels que des rampes seront ajoutés si nécessaire, et l'accessibilité sera un élément clé à prendre en compte lors des futurs renouvellements de bail ou des déménagements.

### Progrès:

- L'éclairage des panneaux de chantier concernant les indicateurs de sécurité et de direction est terminé.
- L'installation d'enseignes comportant des lettres claires, grandes et en relief dans l'ensemble des locaux, des entrepôts, des garages et des cours est en cours.

### Technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) désignent l'infrastructure et les outils qui permettent l'informatique moderne et la transmission d'informations. Garantir l'accessibilité de nos systèmes numériques est une priorité essentielle de notre engagement en faveur de l'équité et de l'inclusion.

Nous travaillons activement à l'alignement de nos pratiques sur les normes les plus performantes en matière d'apprentissage et de développement accessibles. Nous mettons l'accent sur la formation, la documentation et la

modernisation des systèmes afin de garantir que tous les employés - y compris les personnes handicapées - puissent accéder aux mêmes informations et bénéficier du même niveau de service.

Obstacle : Connaissances limitées en matière d'accessibilité au sein de l'équipe informatique.

Description : L'équipe informatique actuelle manque d'expertise en matière de technologie d'accessibilité et pourrait ne pas être en mesure d'apporter un soutien adéquat aux personnes handicapées sur le lieu de travail.

Mesures prises:

- Formation continue du personnel informatique afin de le sensibiliser aux technologies d'accessibilité et d'améliorer l'assistance aux utilisateurs handicapés.
- Développement et promotion de matériel de formation pour les utilisateurs ayant des besoins en matière d'accessibilité (par exemple, augmentation de la taille du texte à l'écran, activation des lecteurs d'écran dans MS Word, activation du sous-titrage dans MS Teams).
- Création de listes de contrôle et de documentation sur l'accessibilité pour les employés participant à la construction ou à l'acquisition de systèmes informatiques. *(Terminé)*

Progrès :

- Un directeur des technologies de l'information a été recruté et chargé d'intégrer les pratiques d'accessibilité dans les services informatiques. La formation à l'accessibilité fait désormais partie de son plan de développement et sera étendue à l'ensemble de l'équipe informatique.
- Des ressources de formation à l'accessibilité ont été mises à la disposition de tous les utilisateurs finaux, afin de les aider à utiliser les fonctions intégrées de nos technologies actuelles.

Obstacle : Les outils et les logiciels ont des fonctions d'accessibilité limitées ou mal utilisées.

Description : De nombreux systèmes informatiques utilisés dans l'entreprise ne disposent pas de capacités d'accessibilité solides, ou les fonctionnalités existantes ne sont pas mises en œuvre ou communiquées de manière efficace.

Mesures prises:

- Réalisation d'un inventaire des systèmes informatiques afin d'évaluer les capacités d'accessibilité actuelles. *(En cours)*
- Mise en place progressive d'une fonctionnalité d'accessibilité améliorée dans l'ensemble des systèmes. *(en cours)*

Progrès:

- Plusieurs projets de modernisation sont en cours pour mettre à jour les outils existants. En particulier, une nouvelle version de notre portail web pour les clients est en cours de déploiement, construite pour répondre aux normes de conformité aux directives WCAG 2.0.

**Obstacle :** Accès irrégulier des employés et des parties prenantes à des formats de communication alternatifs.

**Description :** L'entreprise ne dispose pas d'un processus normalisé pour s'assurer que les formats alternatifs (par exemple, gros caractères, audio, braille) sont mis à disposition en temps voulu et de manière cohérente.

Mesures prises:

- Identifier les prestataires de services et conclure des accords pour fournir des communications sous d'autres formes en cas de besoin. *(En cours)*
- Préparer les documents et communications fréquemment utilisés dans des formats alternatifs pour une distribution rapide. *(En cours)*
- Engagement à fournir des formats de substitution le plus rapidement possible et dans les délais prescrits par le Règlement du Canada accessible. *(Terminé)*

Les formats accessibles comprennent : Gros caractères, enregistrements audio, textes électroniques, braille et autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Progrès:

- Des recherches sont en cours pour identifier les meilleures pratiques de l'industrie en matière de communication accessible.
- Nous améliorons la formation et la sensibilisation des employés afin de garantir la disponibilité et la fourniture de formats alternatifs sur demande.

### Passation de marchés de biens, de services et d'installations

VA Transport Inc. s'engage à intégrer les questions d'accessibilité dans toutes ses pratiques d'achat. Nous voulons nous assurer que les biens, les services et les installations que nous achetons sont accessibles à tous les employés, partenaires et clients, conformément aux principes de la Loi sur le Canada accessible.

**Obstacle :** Caractéristiques inaccessibles dans les installations nouvellement achetées ou louées.

**Description :** Certaines installations nouvellement acquises ou louées, telles que des bureaux, des terminaux ou des entrepôts, ne présentent pas systématiquement des caractéristiques d'accessibilité telles que des entrées sans obstacles, des portes automatiques, des toilettes accessibles ou une signalisation claire. L'absence d'un examen formel de l'accessibilité lors de l'acquisition de biens immobiliers augmente le risque d'acquérir des espaces qui ne répondent pas aux normes d'accessibilité.

Mesures prises:

- Élaboration d'une liste de contrôle de la diligence raisonnable en matière d'accessibilité pour évaluer les biens immobiliers avant l'achat ou la location. *(Terminé)*

- Formation des équipes chargées de l'immobilier et des installations à l'évaluation de l'accessibilité physique lors des visites de sites. *(Terminé)*
- Engagement avec les courtiers immobiliers pour s'assurer que les critères d'accessibilité sont incorporés dans les recherches de propriétés. *(En cours)*
- Lancement des examens d'accessibilité après occupation pour tous les nouveaux sites acquis depuis janvier 2025. *(En cours)*

**L'accessibilité est prise en compte :** Des entrées sans marches, des portes à commande électrique, des toilettes accessibles, des parkings, des panneaux de signalisation et des aménagements intérieurs.

Progrès:

- La liste de contrôle est désormais utilisée pour toutes les évaluations de marchés publics portant sur des espaces physiques.
- Un centre de distribution nouvellement acquis au Québec a fait l'objet d'une évaluation et a été partiellement réaménagé sur la base des conclusions relatives à l'accessibilité (par exemple, l'installation de rampes et d'une signalisation accessible).
- Des évaluations supplémentaires des sites existants sont prévues jusqu'au quatrième trimestre 2025.
- La collaboration avec les courtiers se poursuit afin d'assurer un contrôle précoce de la conformité aux règles d'accessibilité.

### Conception et fourniture de programmes et de services

Veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée dès le départ dans la conception et la mise en œuvre de tous les programmes, services et politiques internes et externes est un élément essentiel de notre engagement en faveur de l'équité et de l'inclusion. Pour améliorer durablement et systématiquement l'accessibilité, nous renforçons nos processus de consultation, nous normalisons les pratiques de conception inclusive et nous passons en revue les principaux systèmes internes.

Obstacle : Pas d'approche normalisée pour garantir l'accessibilité de tous les programmes, services et processus internes.

Description : L'entreprise manque actuellement de mécanismes cohérents pour intégrer des considérations d'accessibilité lors de la conception ou de la mise à jour de programmes, de services et de politiques.

Mesures prises:

- Mettre en place un forum multidisciplinaire de consultation sur l'accessibilité, comprenant des employés de départements tels que les opérations, l'informatique, les ressources humaines, les finances et la sécurité, afin d'examiner les programmes et services existants et futurs. *(En cours)*
- Élaborer et promouvoir des lignes directrices internes claires sur la manière d'appliquer l'optique de

l'accessibilité aux politiques, programmes et services de l'entreprise. *(En cours)*

- Créer et mettre en œuvre une liste de contrôle de l'accessibilité afin d'orienter les considérations relatives à l'accessibilité lors de l'élaboration de programmes et de services. *(Terminé)*
- Fournir une formation sur la loi sur l'accessibilité du Canada et les règlements connexes à tous les employés responsables de l'élaboration de programmes, de services ou de procédures. *(En cours)*
- Procéder à un examen, à l'échelle de l'entreprise, de toutes les politiques existantes afin d'en garantir l'accessibilité et de supprimer tout obstacle potentiel. *(En cours)*
- Examiner et réviser le processus d'intégration pour s'assurer qu'il reflète les meilleures pratiques en matière de conception inclusive et d'accessibilité. *(Terminé)*
- Élaborer et intégrer un formulaire d'auto-identification volontaire pour les personnes handicapées et les membres de groupes méritant l'équité dans le processus d'intégration dans tous les pôles d'activité. *(Terminé)*

Progrès:

- Le **forum consultatif sur l'accessibilité** a entamé des consultations préliminaires et établi un ordre de priorité pour les services clés et les points de contact avec les employés.
- Un projet de **lignes directrices sur l'objectif d'accessibilité** est actuellement examiné et testé par des départements pilotes.
- La **liste de contrôle de l'accessibilité** a été intégrée dans la documentation de planification pour tous les nouveaux programmes et initiatives de conception de services.
- Une formation à l'accessibilité a été lancée pour les équipes chargées des ressources humaines, des opérations et de l'élaboration des politiques, et d'autres déploiements sont prévus dans l'ensemble de l'organisation.
- Plusieurs politiques ont déjà été mises à jour dans le cadre de la **révision de la politique de l'entreprise**, et le travail se poursuivra jusqu'en 2025.
- Le **processus d'intégration** a été revu et mis à jour pour refléter les pratiques d'inclusion, y compris les documents d'orientation sur l'accessibilité.
- Le **formulaire d'auto-identification** est pleinement opérationnel et fait désormais partie du processus d'intégration dans tous les centres d'activités, ce qui permet d'obtenir de meilleures informations démographiques et des stratégies d'inclusion adaptées.

Obstacle : Participation limitée des personnes handicapées à la co-conception des programmes et des services.

Description : Bien que des efforts en matière d'accessibilité soient en cours, il n'existe actuellement aucun processus formel ou cohérent permettant d'impliquer directement les personnes handicapées - qu'il s'agisse d'employés ou de parties prenantes externes - dans la **co-conception** des programmes et des services. Il peut en résulter des solutions qui ne reflètent pas pleinement les expériences vécues ou les besoins des personnes les plus touchées.

Mesures prises:

- Élaborer un processus permettant d'inclure les personnes handicapées dans les sessions de co-conception ou d'essai par les utilisateurs de programmes, d'outils ou de services nouveaux ou considérablement révisés. *(Pas commencé)*
- Établir des relations avec des groupes externes de défense des personnes handicapées ou des experts en accessibilité afin d'éclairer la conception des services. *(En cours)*
- Veiller à ce que les formats de réunion, les outils de retour d'information et les méthodes d'engagement soient eux-mêmes accessibles aux participants. *(en cours)*

## Transport

VA Transport Inc. s'engage à revoir régulièrement ses politiques de voyage et ses communications relatives au transport afin de s'assurer qu'elles sont inclusives et exemptes d'obstacles. Cela concerne à la fois le transport de marchandises - où nous veillons à l'aménagement du lieu de travail pour les chauffeurs et le personnel logistique - et le transport vers et depuis nos installations, où nous nous efforçons d'offrir des options de transport accessibles aux employés, aux visiteurs et aux partenaires. Notre objectif est de créer un environnement de transport qui permette à tous les individus, y compris les personnes handicapées, de voyager en toute sécurité, confortablement et de manière indépendante.

**Obstacle :** Peu de moyens de transport accessibles pour se rendre sur nos sites d'activité et en revenir.

**Description :** Les transports en commun et autres services de transport à proximité de nos sites peuvent présenter des caractéristiques d'accessibilité limitées ou une disponibilité irrégulière, ce qui crée des difficultés pour les employés et les visiteurs handicapés.

Mesures prises:

- Réalisation d'une évaluation complète de l'accessibilité des transports publics autour de nos principaux pôles d'activité. *(Terminé)*
- Distribuer des informations et des ressources sur les transports en commun accessibles à tous les employés par le biais de communications internes et de l'intranet de l'entreprise. *(En cours)*
- Établissement de partenariats avec des taxis accessibles et des services de covoiturage afin d'offrir des alternatives fiables aux employés ayant des problèmes de mobilité. *(En cours)*

## Consultation

**Ce sur quoi nous avons été consultés :** Dans le cadre de notre engagement permanent en faveur de l'accessibilité, nous avons demandé aux participants de nous faire part de leurs expériences en matière d'interaction avec VA Transport Inc. Cette consultation visait à comprendre la nature de ces interactions, à identifier les obstacles rencontrés et à recueillir des idées ou des suggestions d'amélioration.

**Quand nous avons consulté :** Afin de maintenir un engagement continu, nous avons organisé une session de consultation au début de l'année, en février 2025.

**Qui a été consulté ?** Nous avons invité les employés handicapés de notre organisation ainsi que des personnes handicapées extérieures à l'entreprise à nous faire part de leurs commentaires.

**Comment nous avons été consultés :** Conscients de l'importance d'un engagement inclusif et accessible, nous avons veillé à ce que toutes les consultations répondent aux besoins des participants. Bien que nous n'ayons qu'un seul employé handicapé qui travaille à distance, nous l'avons invité à donner son avis sur notre premier rapport d'avancement dans le cadre de réunions virtuelles afin de faciliter sa participation.

Questions clés posées:

- Que pensez-vous globalement du rapport d'avancement ?
- Comment percevez-vous les progrès de l'entreprise au cours de l'année écoulée ?
- Comment évaluez-vous votre expérience du processus de consultation ? Qu'est-ce qui a bien fonctionné et qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?
- Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions concernant le rapport d'avancement ?

Ce que nous avons appris :

Plusieurs thèmes importants sont ressortis de ces consultations :

- La nécessité de créer des documents accessibles et d'assurer une formation continue à l'accessibilité pour tous les employés.
- Le désir de mieux comprendre et de mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière d'accessibilité des réunions et des événements, et de les intégrer davantage dans notre approche.
- Possibilités de tirer parti de la technologie, des outils et des améliorations du site web pour améliorer encore l'accessibilité.

[Retour d'information](#)

Au cours de l'année écoulée, VA Transport Inc. a activement encouragé et reçu les commentaires de ses employés, de ses clients et d'autres parties prenantes concernant l'accessibilité. Ce processus continu de retour d'information joue un rôle crucial dans l'identification des obstacles et dans l'orientation de nos efforts d'amélioration continue.

Rétroaction:

- Inquiétudes quant au fait que les panneaux de jardin ne sont pas suffisamment éclairés la nuit, qu'ils sont trop petits ou qu'ils ne sont pas placés de manière optimale pour assurer la visibilité et la sécurité.
- Suggestions pour améliorer la communication sur les possibilités d'aménagement au cours du processus d'embauche et d'intégration.
- Commentaires sur la nécessité d'une plus grande accessibilité des plateformes numériques, y compris une

meilleure compatibilité avec les lecteurs d'écran et des textes alternatifs pour les images sur le site web de l'entreprise.

- Recommandations visant à étendre la formation à la sensibilisation à l'accessibilité dans tous les services.

Comment le retour d'information est-il recueilli ?

- Par le biais de soumissions par courrier électronique aux contacts désignés en matière d'accessibilité.
- Réunions virtuelles et enquêtes pendant les sessions de consultation.

Accusé de réception et suivi :

Tous les retours d'information font l'objet d'un accusé de réception rapide et d'une confirmation envoyée à l'expéditeur lorsque ses coordonnées sont fournies.

Réponses et action:

- Les questions prioritaires, telles que les problèmes de sécurité liés à la signalisation, sont traitées rapidement.
- D'autres suggestions sont intégrées dans les cycles de planification à moyen et long terme, et les progrès réalisés sont consignés dans notre rapport annuel sur l'accessibilité.
- Une communication de suivi est fournie aux contributeurs, le cas échéant, pour les informer des mesures prises ou prévues.

Engagement en faveur de l'amélioration continue :

VA Transport Inc. accorde de l'importance à tous les commentaires et s'engage à créer un environnement accessible. Nous encourageons les commentaires continus et nous nous efforçons de créer un dialogue ouvert pour nous assurer que nos initiatives en matière d'accessibilité répondent aux besoins de toutes les parties prenantes.