

# 2024

## Rapport d'étape sur l'accessibilité



**MIDLAND**

# Généralités

## Processus de rétroaction et coordonnées

Si vous avez des questions, des commentaires à nous faire ou un obstacle à l'accessibilité à signaler, et si vous souhaitez nous aider à nous améliorer, communiquez avec nous avec l'une des méthodes ci-dessous.

Tous les commentaires reçus resteront confidentiels, et ils peuvent être transmis de manière anonyme.

Personne-ressource : vice-président, Ressources humaines

Adresse postale : 100 prom. Midland, Dieppe (Nouveau-Brunswick) E1A 6X4

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

Téléphone : 1-506-858-5555

Site Web : [www.midlandtransport.com](http://www.midlandtransport.com)

Nous accuserons réception de vos commentaires et, sur demande, nous vous répondrons directement.

## Autres formats

Ces coordonnées peuvent aussi servir à demander le plan ou les réponses de Midland dans d'autres formats.

Midland s'engage à fournir les autres formats suivants sur demande :

- Imprimés
- Gros caractères
- Braille
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte)
- Formats électroniques compatibles avec la technologie d'adaptation

## À propos de Midland Transport et de notre plan d'accessibilité

À l'origine, Midland ne comptait que six camions et quelques employés et ne pouvait assurer qu'un service limité. Nous sommes très fiers de nos modestes débuts. Aujourd'hui, Midland compte plus de 2 000 employés et 3 700 pièces d'équipement et peut tout prendre en charge, des petits colis aux chargements complets.

Grâce à ses plus de 50 ans d'expérience dans le secteur du transport, Midland est une entreprise dynamique qui a une solution pour tous les besoins d'expédition de ses clients. Nous exerçons nos activités au Canada et aux États-Unis. Nos services de transport de chargements partiels (LTL) et de chargements complets (TL) offrent à nos clients des options flexibles et fiables.

RH Camionnage Canada nomme Midland parmi les meilleurs transporteurs employeurs depuis huit ans.

Notre engagement : être le meilleur fournisseur dans les marchés que nous desservons en veillant à satisfaire nos clients chaque jour, tout en offrant un service de qualité supérieure.

L'an dernier, en 2023, nous avons élaboré le premier plan d'accessibilité pluriannuel de Midland Transport.

Ce plan est axé sur les éléments suivants :

- Consulter les personnes handicapées et tenir compte de leur avis dans l'élaboration et la conception des politiques, programmes, services et installations.
- Veiller à ce que les politiques, les programmes, les services et les structures sont adaptés aux handicaps des gens et aux diverses façons dont elles interagissent avec leur milieu de travail.
- Constituer un personnel diversifié et inclusif où tout le monde est valorisé.
- Conformément à notre Politique sur le respect et la sécurité en milieu de travail, nous appliquons une politique de tolérance zéro en matière de comportements irrespectueux et observons un processus d'enquête rigoureux.

# Aperçu des progrès de l'an 1

## Domaines décrits à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité

### Emploi

Nous comprenons l'importance de favoriser un milieu de travail sûr, solidaire et accessible, tout en mettant de l'avant une culture qui valorise la diversité, l'équité et l'inclusion. Nous nous engageons à revoir nos pratiques et procédures, afin d'éliminer les obstacles qui peuvent ponctuer le processus de recrutement et d'embauche.

#### **Voici les mesures que nous avons déjà prises et les progrès que nous avons réalisés :**

- Notre équipe de l'acquisition des talents a suivi une formation axée sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Cette formation favorise une meilleure compréhension et une meilleure prise de conscience. Tous les membres de l'équipe de l'acquisition des talents ont obtenu le certificat Skillsoft après avoir suivi la formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion.
- Les membres de notre équipe des ressources humaines ont reçu leur certificat Skillsoft après avoir suivi la formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion.
- Nous sommes en train de revoir notre processus de recrutement, afin de nous assurer que nous disposons d'un programme pour appuyer les candidats ayant des besoins en matière d'accessibilité.
- Toutes les offres d'emploi fournissent aux candidats une adresse électronique de liaison si des mesures d'adaptation sont nécessaires.

#### **Évolution du plan :**

**Obstacle n° 1 :** notre processus de recrutement manque d'options d'accessibilité proactives, ce qui entrave notre capacité à attirer des personnes handicapées. (*En cours* - On fournit des coordonnées pour avoir accès à des mesures d'adaptation, mais il y a encore du travail à faire.)

**Obstacle n° 2 :** le cadre d'accessibilité offert aux employés qui demandent des accommodements raisonnables n'est pas clair. (*En cours*)

## L'environnement bâti

Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité au moment de rénover des locaux ou de construire de nouveaux bâtiments.

### **Voici les mesures que nous avons déjà prises et les progrès que nous avons réalisés :**

- Nous érigeons un nouveau terminal à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse. Ce terminal sera exempt d'obstacles, conformément aux exigences du Code national du bâtiment – Canada. Le terminal comprendra des dispositifs d'ouverture des portes extérieures, un ascenseur, des trottoirs avec bordures abaissées aux entrées désignées et des places de stationnement sans obstacles.
- Notre siège social, situé à Moncton au Nouveau-Brunswick, est exempt d'obstacles conformément aux exigences du code du bâtiment.
- Chaque fois que nous déménageons ou que nous construisons de nouveaux bâtiments, nous verrons à améliorer l'accessibilité.

### **Évolution du plan :**

**Obstacle n° 3 :** certaines zones de nos espaces de bureaux et autres installations peuvent restreindre la mobilité des employés et visiteurs handicapés. (*En cours* – Nous respectons les normes du Code national du bâtiment – Canada en matière d'accessibilité dans tous les nouveaux établissements et au moment de faire des rénovations; nous proposons des mises à jour pour améliorer l'accessibilité.)

**Obstacle n° 4 :** absence de processus défini pour répondre aux préoccupations ergonomiques. (*À faire*)

**Obstacle n° 5 :** pas de dispositifs d'accessibilité comme des boutons-poussoirs dans les salles de réunion et les toilettes. (*Commencé* – Les toilettes du siège social sont maintenant dotées de boutons-poussoirs.)

## **Technologies de l'information et des communications (TIC)**

Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité lorsque nous rénovons ou développons de nouvelles constructions.

### **Nos actions et progrès immédiats sont les suivants :**

Nous sommes déterminés à tirer parti des avancées technologiques pour respecter des normes élevées en matière de technologies d'accessibilité et de services médias. Il s'agit notamment de repérer et d'éliminer les obstacles dans nos sites Web, nos applications mobiles, nos systèmes informatiques et nos produits et services, de façon à les rendre plus accessibles à nos clients et employés.

### **Voici les mesures que nous avons déjà prises et les progrès que nous avons réalisés :**

- Nous avons lancé un nouveau site Web qui offre une interface utilisateur renouvelée et intuitive et une meilleure expérience utilisateur. Ce site est convivial, tant dans internet qu'avec les applications mobiles.
- Nous continuerons d'évaluer notre site Web pour y détecter tout éventuel obstacle, comme la taille de la police, le contraste du texte, le formatage et la compatibilité de la navigation.
- Nous avons également examiné les moyens de s'assurer que les communications atteignent tout le monde. Nous avons utilisé des écrans d'information (moxies) pour informer les gens, ainsi que des babillards dans les zones que peuvent fréquenter les employés qui n'ont pas accès au courrier électronique.

### **Évolution du plan :**

**Obstacle n° 6 :** Les employés qui n'ont pas facilement accès au courrier électronique risquent de manquer des communications importantes de l'entreprise et d'en ignorer les politiques, processus et avantages liés à l'accessibilité. (*Commencé* - Nous nous soucions davantage de la manière dont nous transmettons l'information à divers auditoires.)

### **Communications autres que les TIC**

Tous nos employés actuels et à venir doivent pouvoir comprendre l'information qui leur est communiquée. Pour cela, il faut employer un langage simple, parfois ajouter des sous-titres et une description audio.

### **Voici les mesures que nous avons déjà prises et les progrès que nous avons réalisés :**

- Nous évaluons notre site Web, nos messages sur les médias sociaux, nos réunions et nos exposés, afin de déterminer s'ils comportent des obstacles à l'accessibilité. On pense au sous-titrage, au recours à une voix hors champ, aux images textuelles et à la taille des caractères.

### **Évolution du plan :**

**Obstacle n° 7 :** Les communications et les annonces de l'entreprise contiennent souvent de l'information, des textes, des graphiques ou des images qui peuvent être inaccessibles pour les personnes ayant une déficience visuelle. (*En cours*)

## Acquisition de biens, services et installations

L'approvisionnement en biens et services est susceptible de comporter des obstacles systémiques et de reposer sur certains préjugés. Nous visons à mettre l'accessibilité, dans la mesure du possible, au premier plan des procédures du service des achats.

### Évolution du plan :

**Obstacle n° 8 :** Les pratiques d'approvisionnement et les propositions de biens, de services et d'installations de Midland ne tiennent pas toujours compte des exigences en matière d'accessibilité. (*À faire*)

## Conception et prestation de programmes et de services

Quand nous mettons en œuvre de nouveaux programmes et services, nous devons nous assurer de les envisager sous l'angle de l'accessibilité. À l'heure actuelle, lorsque nous concevons et fournissons des programmes et services internes ou extérieurs, nous ne tenons pas toujours compte de cet aspect.

### Voici les mesures que nous avons déjà prises et les progrès que nous avons réalisés :

- Les leaders ont commencé à suivre une formation pour apprendre à tenir compte des enjeux d'accessibilité dès la conception et la prestation des programmes et services, tant pour les clients que pour nos employés.

### Évolution du plan :

**Obstacle n° 9 :** À l'heure actuelle, Midland n'a pas de stratégie globale pour s'assurer que tous les programmes, procédures et services sont accessibles. On a défini des objectifs d'accessibilité pour améliorer l'accessibilité des programmes et services pour tous les employés et propriétaires exploitants. (*En cours*)

**Obstacle n° 10 :** Au moment de la création et de la prestation des programmes et services, les outils et services liés à l'accessibilité offerts ne sont pas présentés assez clairement (*En cours*).

## **Transport**

Chez Midland, on se concentre d'abord sur le transport, la livraison et les services spécialisés de gestion des marchandises. On n'y coordonne pas le transport de passagers ni les services définis dans la Loi canadienne sur l'accessibilité. Cela signifie que les critères relatifs à ces services de transport ne sont pas couverts aux termes du présent plan. Midland s'engage toutefois à repérer et éliminer les obstacles affectant son parc de véhicules et d'équipements quand cela est approprié et sûr, conformément à toutes les lois, règles et autres exigences applicables en matière de santé et sécurité.

## **Consultation**

Afin de respecter l'engagement de Midland à rendre notre milieu de travail accessible pour tous, nous avons élaboré le présent plan en collaboration avec nos employés, y compris les personnes handicapées parmi eux et elles. Nous avons recueilli les commentaires et les suggestions des membres de notre équipe et des organisations extérieures comme suit :

- Des commentaires sur les questions d'accessibilité ont été récoltés dans le cadre d'un sondage mené auprès des employés. Cette rétroaction a servi de base à l'élaboration du présent rapport d'étape.
  - Sur la base de ces commentaires, nous avons été informés que certaines des activités que nous organisons ne sont pas adaptées en termes d'accessibilité. Pour l'avenir, nous avons réaménagé ces activités de façon à les rendre plus accessibles.
  - Il avait aussi été suggéré dans le sondage d'installer des dispositifs d'ouverture automatique des portes des toilettes dans le bâtiment de notre siège social; c'est une mesure que nous avons prise.
- Consultations avec des employés qui ne déclarent pas être des personnes handicapées, mais qui sont proches d'une personne handicapée et/ou qui souhaitent favoriser l'accessibilité en milieu de travail.
- Nous continuerons d'interroger les employés, y compris les personnes handicapées parmi eux et elles, et à mesurer nos progrès pour nous assurer que nous apportons les changements inscrits à notre agenda.

Nous prévoyons nous adresser à des organisations extérieures qui aident les personnes handicapées pour mieux comprendre les recommandations faites à des fins d'amélioration.

Nous nous adresserons également à nos employés au moyen d'un sondage au cours des prochains mois, afin de savoir ce qu'ils et elles pensent de nos progrès.

## Rétroaction

L'amélioration continue est l'une des valeurs de base de Midland. Nous observons des normes rigoureuses et cherchons à nous améliorer chaque jour dans le cadre de toutes nos activités. Nous reconnaissons qu'il y a des domaines dans lesquels nous pouvons améliorer l'accessibilité. Chez Midland, nous insistons sur l'importance d'inclure les personnes handicapées à tous les niveaux de l'organisation. Nous nous engageons à écouter les personnes handicapées, tout en nous efforçant d'être une organisation de plus en plus accessible jour après jour. Midland s'engage à faire de l'accessibilité une priorité de tous les instants.

Les commentaires sont toujours les bienvenus et accueillis avec intérêt. Si vous avez des questions, des commentaires ou des suggestions au sujet du présent rapport d'étape, veuillez communiquer avec nous :

Adresse postale : 100 prom. Midland, Dieppe (Nouveau-Brunswick) E1A 6X4

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

Téléphone : 1-506-858-5555

Site Web : [www.midlandtransport.com](http://www.midlandtransport.com)

Nous évaluerons tous les commentaires et questions et y répondrons sans tarder. Les commentaires visant à améliorer l'approche de l'organisation en matière d'accessibilité seront portés à l'attention de notre équipe de direction pour que ses membres en discutent.

## Glossaire

**Accessibilité** : l'accessibilité signifie que toutes les personnes sont en mesure d'accéder facilement à un produit, un service ou un environnement. Lorsque quelque chose est inaccessible, cela signale la présence d'obstacles.

**Adaptation** : dans un milieu de travail, mesure prise par la direction, en fonction de la situation personnelle d'un-e employé-e, pour lui permettre d'exercer ses fonctions et de participer pleinement aux activités professionnelles. Pensons, par exemple, à des équipements, logiciels, dispositifs, tâches ou horaires de travail nouveaux ou modifiés ou l'accès à des sous-titres.

**Obstacle** : tout élément de nature physique, technologique, socioéconomique, culturelle ou attitudinale, ou qui est relatif à l'information ou aux communications, ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique, qui nuit à la participation pleine et égale dans la société d'une personne.

**Handicap** : déficience, notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non; une personne avoir un ou plusieurs handicaps.

**Diversité** : la variété des identités présentes au sein d'une organisation, d'un groupe ou d'une société. La diversité s'exprime par des aspects comme la culture, l'ethnicité, la religion, le sexe, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, la langue, l'éducation, les capacités physiques et les handicaps, la situation familiale ou le statut socio-économique.

**Équité** : principe qui consiste à prendre en compte les expériences et les situations propres aux gens et à s'assurer qu'ils ont accès aux ressources et débouchés requis pour obtenir leur juste dû. L'équité vise à éliminer les disparités et inégalités enracinées dans les injustices et oppressions tant historique que contemporaines.

**Inclusion** : le fait de reconnaître, de valoriser et d'exploiter les différences entre les identités, capacités, origines, cultures, compétences, expériences et perspectives, tout en respectant les droits de la personne.

**Personne handicapée ou personne en situation de handicap** : une personne ayant une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, sensorielle, d'apprentissage ou de communication, ou une limitation fonctionnelle, apparente ou non, de nature permanente, temporaire ou épisodique, qui entrave sa pleine et égale participation à la société lorsqu'elle fait face à un obstacle.

**Obstacle systémique** : obstacle résultant de systèmes, pratiques, politiques, traditions ou cultures en apparence neutres, qui défavorise certaines personnes ou groupes de personnes.