

Rapport d'avancement sur l'accessibilité 2024

1. Introduction

1.1 Votre contribution

DHL Express s'engage à mettre en place un processus de retour d'information dans le cadre de son engagement en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité. Tous les employés et les membres du public pourront nous aider à respecter notre plan d'accessibilité en partageant leurs idées et en nous faisant part de leurs commentaires constructifs sur la manière dont nous pouvons nous améliorer. Nous nous engageons à examiner tous les commentaires et à y répondre dans les meilleurs délais. Si vous souhaitez obtenir une copie de notre plan d'accessibilité dans un autre format, n'hésitez pas à nous contacter. Il y a plusieurs façons de nous contacter. Les commentaires anonymes sont également encouragés :

Contact : Le responsable de l'accessibilité

Adresse postale : 18 Parkshore Dr, Brampton, ON L6T 5M1

Courriel : accessibility-accessibilitecanada@dhl.com

Numéro de téléphone : 819-513-0276

Page Web : Page SmartConnect interne de DHL et

<https://mydhl.express.dhl/ca/en/home.html#/createNewShipmentTab>

2. Consultations

Notre rapport d'avancement sur l'accessibilité a été élaboré une fois de plus avec l'aide de notre comité DEIB, qui a pris le temps de répondre à nos questions ouvertes liées aux sept domaines prioritaires définis dans la loi sur l'accessibilité et de nous faire part de ses commentaires.

Les personnes handicapées de nos établissements d'Ottawa et de Montréal ont participé à des entretiens individuels avec nos partenaires opérationnels en ressources humaines (PARH) et à des enquêtes pour nous aider à identifier les progrès que nous avons réalisés en matière de caractéristiques d'accessibilité clés depuis 2023. Nous avons également consulté deux PARH qui ont été impliqués dans le partenariat Inclusion Canada qui vise à intégrer les personnes handicapées dans les installations de DHL et nous avons obtenu leurs commentaires par rapport à nos progrès.

Nous avons également consulté les principales parties prenantes qui ont eu la responsabilité, au cours de l'année écoulée, de mettre en œuvre et de rendre efficaces leurs points d'action respectifs afin d'évaluer les progrès réalisés dans le cadre de chaque pilier. Plus précisément, nous avons consulté notre équipe d'acquisition des talents, notre équipe d'infrastructure et notre équipe de programmes de ressources humaines.



3. Progrès dans les 7 domaines prioritaires

3.1 Emploi

DHL Express s'engage à garantir l'accessibilité à tous les stades de l'emploi.

Progrès dans le domaine de l'emploi : Au cours de la première année de mise en œuvre du plan d'accessibilité, les actions du pilier de l'emploi et les actions de soutien visaient à supprimer les obstacles à l'emploi et à faciliter les aménagements au cours des entretiens et de l'intégration, ainsi qu'à faciliter l'embauche d'un plus grand nombre de personnes handicapées. Notre équipe chargée de l'acquisition des talents a commencé à organiser des entretiens plus complets avec les responsables du recrutement afin d'affiner les descriptions de postes, en se concentrant uniquement sur les exigences nécessaires et essentielles. Cette approche permettra d'accroître l'intérêt pour le poste et d'attirer des profils plus diversifiés. DHL Express poursuit son partenariat avec Inclusion Canada, qui soutient le recrutement et l'intégration de personnes handicapées au sein de notre personnel. Notre objectif est de poursuivre nos efforts pour augmenter notre effectif de personnes handicapées de 3 % actuellement, et de continuer à étendre notre partenariat avec Inclusion Canada. Nous nous sommes également engagés à poursuivre nos partenariats avec des associations et des sites d'emploi non traditionnels, et à élargir nos partenariats avec des organisations d'emploi non traditionnelles.

Nous avons également créé un nouveau programme d'intégration, qui n'a pas encore été lancé, dans lequel on peut trouver des informations sur les rôles des employés, l'entreprise, et plus encore. Nous avons également mis en place une formation complète pour les superviseurs de première ligne, qui comprend des ateliers sur des sujets tels que le respect sur le lieu de travail et les préjugés inconscients.

3.2 L'environnement bâti

DHL Express poursuit ses efforts en vue d'une conception universelle accessible à tous.

Progrès en matière d'environnement bâti : Au cours de la première année de mise en œuvre du plan d'accessibilité, les actions du pilier de l'environnement bâti et les actions de soutien comprenaient l'évaluation de nos installations pour comprendre les domaines d'amélioration et travailler à l'élimination de toute lacune identifiée. En 2024, nous avons mis en place de nouvelles exigences minimales en matière d'accessibilité, qui comprennent des domaines d'accessibilité tels que la religion, le sexe et les capacités, et qui doivent être mises en œuvre pour tout projet d'expansion et/ou de construction de nouvelles installations à l'avenir. Nous avons actuellement trois nouveaux bâtiments, situés respectivement à Mirabel, Vancouver et Edmonton, qui sont en cours de construction et qui répondent à ces exigences. Les nouvelles exigences que nous avons mises en place vont au-delà des réglementations gouvernementales. En outre, nous avons achevé l'ouverture de notre nouvelle installation de Scarborough à la fin de 2023, dans laquelle nous nous sommes assurés d'installer des équipements accessibles tels que des ascenseurs, des parkings pour handicapés, des ouvre-portes électriques sur toutes les entrées principales, et des toilettes universelles avec des boutons de panique.



3.3 Les technologies de l'information et des communications

DHL Express s'engage à faire en sorte que les ressources actuelles et futures en matière de technologies de l'information soient accessibles et utilisables par tous.

Progrès en matière de technologies de l'information et de la communication : Au cours de la première année de mise en œuvre du plan d'accessibilité, les actions du pilier des technologies de l'information et de la communication et les actions de soutien ont porté sur l'exploration de l'application simultanée de fonctions d'accessibilité telles que l'interprétation, la traduction et le sous-titrage, ainsi que sur la sensibilisation à ces fonctions le cas échéant. Nous continuons à fournir une traduction en français ainsi qu'une aide à la traduction à tous ceux qui en ont besoin. Lors des webinaires régionaux, des traductions en direct sont disponibles dans plusieurs langues, ainsi que des sous-titres codés. Dans tous nos établissements au Canada, nous disposons également d'écrans de télévision dans chaque salle de déjeuner, un endroit accessible à tous, où des sous-titres sont fournis pour les vidéos qui sont diffusées.

3.4 Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

DHL Express reste déterminé à aborder les différents modes de communication afin de continuer à fournir des services à ses employés dans des formats accessibles.

Progrès en matière de communication (autre que les TIC) : Au cours de la première année de mise en œuvre du plan d'accessibilité, les actions du pilier Communication (autres que les TIC) et les actions de soutien comprenaient l'examen de tous les types de modèles de documents afin de les rendre accessibles à tous. Nous continuons à veiller à ce que nos communications soient fournies dans des formats accessibles à la demande de notre population.

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

DHL Express continue de s'efforcer de faire en sorte que la culture de l'accessibilité continue de faire partie de son processus d'approvisionnement et de conformité des fournisseurs.

Acquisition de biens, de services et d'installations Progrès : Au cours de la première année de mise en œuvre du plan d'accessibilité, les actions du pilier « Approvisionnement en biens, services et installations » et les actions de soutien comprenaient le renforcement de l'accessibilité en tant que partie intégrante de nos processus d'approvisionnement en biens, services et installations. En 2024, nous avons mis en place de nouvelles exigences minimales en matière d'accessibilité pour l'acquisition de nos nouvelles installations. Ces exigences portent notamment sur des domaines d'accessibilité tels que la religion, le sexe et les aptitudes. Nous avons actuellement trois nouveaux bâtiments, situés respectivement à Mirabel, Vancouver et Edmonton, qui sont en cours de construction et qui répondent à ces exigences. Les nouvelles exigences que nous avons mises en place vont au-delà des réglementations gouvernementales.

Nous continuons à progresser et à revoir nos stratégies d'approvisionnement afin d'y renforcer l'accessibilité.



3.6 La conception et la prestation de programmes et de services

DHL Express continue de s'efforcer de favoriser l'accessibilité de ses programmes et services internes et externes à tous.

Progrès : Conception et fourniture de programmes et de services : Au cours de la première année de mise en œuvre du plan d'accessibilité, les actions du pilier Conception et prestation des programmes et services et les actions de soutien comprenaient l'examen des meilleures pratiques au cours des principaux points d'interaction et la sensibilisation à la diversité de la population de DHL. Pendant le mois des personnes aux capacités diverses, en novembre 2023, DHL Express a mené une campagne d'auto-identification dans le but de sensibiliser et de créer un lieu de travail où tous sont vus, entendus et appréciés. En janvier et février 2024, nous avons également mené une enquête sur l'auto-identification et l'équité en matière d'emploi au cours de laquelle nous avons recueilli des données sur l'identification de nos employés avec les quatre groupes désignés (peuples autochtones, personnes handicapées, minorités visibles et femmes). Ces campagnes d'auto-identification nous aident à définir les mesures que nous prenons en tant qu'entreprise pour identifier les inégalités, éliminer les obstacles et mettre en œuvre des changements positifs afin de garantir que toutes les opportunités d'emploi chez DHL Express Canada favorisent l'équité, la diversité et l'inclusion.

3.7 Les transports

DHL ne fournit pas de transports publics et n'a pas identifié d'obstacles dans ce domaine d'action de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

4. RÉACTIONS

Au cours de l'année écoulée, nous avons mené notre enquête d'opinion auprès des employés, qui comprenait quatre questions axées sur la diversité et l'inclusion, dans lesquelles les employés ont classé l'affirmation suivante à 88 % : « Mon entreprise promeut la diversité et un environnement inclusif ». En outre, un membre de la commission DEIB nous a fait part d'une opportunité : améliorer l'accessibilité et l'adéquation de notre contenu de formation pour tous les individus ; nous nous efforçons d'atteindre cet objectif et avons mis en œuvre ce retour d'information. Un autre membre de la commission DEIB a également mentionné des possibilités de croissance dans tous les piliers, telles que l'accès à des interprètes locaux, l'augmentation de l'embauche de personnes handicapées, l'agrandissement de nos installations de manière plus accessible et la garantie d'une cohérence dans la fourniture de nos programmes et services à nos employés.

Depuis le lancement de notre plan d'accessibilité, notre commission DEIB et nos champions continuent de se réunir tous les trimestres pour mener des consultations et des groupes de discussion avec d'autres parties prenantes clés, ce qui nous permet d'identifier les domaines à améliorer en matière d'accessibilité. Les progrès réalisés dans la suppression des obstacles décrits dans notre plan d'accessibilité témoignent de l'engagement des principales parties prenantes à faire de l'accessibilité un aspect fondamental du développement des installations, des programmes, des processus et de la sensibilisation.

