

2023-2025

Rapport de situation sur l'accessibilité

Purolator Inc.



Résumé facile à lire

Rapport de situation sur l'accessibilité

Chez Purolator, l'accessibilité n'est pas une étape supplémentaire, c'est notre façon de travailler. Elle fait partie intégrante de la manière dont nous servons notre clientèle, soutenons nos employés et concevons nos opérations. Notre engagement envers la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance (DÉIA) ne se limite pas à de simples déclarations; il se reflète dans nos décisions quotidiennes.

En 2025, nous avons poursuivi notre parcours en matière d'accessibilité en renforçant l'engagement inclusif, en améliorant les environnements numériques et physiques et en réalisant des progrès mesurables dans toutes nos opérations. Ce travail reflète ce que nous avons appris et les mesures qui en ont découlé.

Nous écoutons attentivement les Personnes en situation de handicap, car leur expérience est essentielle pour cerner les obstacles et trouver des solutions. Notre objectif demeure d'éliminer les obstacles, visibles et invisibles, et d'apporter des changements significatifs et durables. Cette année, nous avons concentré nos efforts dans les secteurs suivants :

- **Immeubles et espaces physiques**
- **Pratiques d'embauche et d'emploi**
- **Technologie et outils numériques**
- **Communications internes et externes**
- **Achat d'espaces et de services utilisés pour le travail**
- **Programmes et services que nous offrons**
- **Transport de passagers**

Résumé des progrès

En 2025, Purolator a réalisé des progrès en matière d'accessibilité dans toute l'entreprise. En voici quelques exemples clés :

- Nous avons amélioré l'accessibilité de nos services en créant des directives claires pour les employés et en élargissant l'accès au programme *Signature non requise* afin que les clients puissent en faire la demande avant ou après l'expédition, lorsque c'est autorisé.
- Nous avons rendu le processus d'embauche et d'intégration plus inclusif en expliquant clairement les mesures d'adaptation en milieu de travail aux nouveaux employés et en passant en revue nos descriptions de poste pour nous assurer qu'elles ne contiennent pas de formulations qui pourraient exclure les personnes en situation de handicap.
- Nous avons amélioré l'accessibilité numérique en mettant à jour nos applications mobiles, en corrigeant plusieurs problèmes d'accessibilité à fort impact et en poursuivant les améliorations du portail de candidature en ligne.
- Nous avons rendu les communications plus accessibles en ajoutant du contenu descriptif aux images et en utilisant des vérificateurs d'accessibilité intégrés dans les documents et les PDF avant de les partager.
- Nous avons entamé un parcours à long terme axé sur des immeubles accessibles en commençant à évaluer l'accessibilité dans certains établissements et en poursuivant nos efforts en faveur d'une planification d'urgence qui tient compte des besoins des personnes en situation de handicap.
- Nous avons inclus des exigences d'accessibilité et de DÉIA dans le choix des fournisseurs afin que l'accessibilité et l'inclusion soient prises en compte dans leur évaluation.

Rétroaction

Purolator accueille tous les commentaires, sous toute forme et d'une manière qui permet à chacun de s'exprimer en toute aisance, y compris de façon anonyme, au sujet du présent rapport d'étape et de notre plan d'accessibilité. Nous nous engageons à prendre en considération les commentaires de bonne foi et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles relevés dans le cadre de ce processus.

Nous voulons connaître votre avis au sujet de ce plan et de l'accessibilité chez Purolator. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en communiquant avec :

Shaquana Burton, directrice, Diversité, équité, inclusion et appartenance

Courriel : Inclusion@purolator.com

Numéro de téléphone : 1 866 981-4963

Adresse : Purolator Inc. 2727 Meadowpine Blvd, Mississauga (Ontario) L5N 8C7

Nous vous répondrons dans un délai d'une (1) semaine pour vous informer que nous avons reçu vos commentaires (à moins que ceux-ci soient anonymes). Votre vie privée sera respectée et vos renseignements personnels ne seront pas divulgués sans votre consentement. Les commentaires seront recueillis, examinés et conservés pendant sept (7) ans conformément au *Règlement canadien sur l'accessibilité* (DORS/2021-241). Ces renseignements nous aideront à mesurer les progrès réalisés par rapport à nos objectifs d'accessibilité, à en apprendre davantage sur les obstacles à l'accessibilité et à améliorer nos plans d'accessibilité et nos rapports d'étape à l'avenir.

Table des matières

1.	Généralités	5
1.1	Déclaration d'engagement	5
1.2	Description de Purolator	6
1.3	Détails contact et processus de rétroaction	6
1.4	Autres formats	7
1.5	Définitions.....	7
2.	Secteurs décrits à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> , objectifs et progrès	8
2.1	Conception et prestation des programmes et services	9
2.2	Emploi	10
2.3	Technologies de l'information et des communications (TIC)	11
2.4	Communication, autre que les TIC	13
2.5	L'environnement bâti	14
2.6	Approvisionnement en biens, services et installations	15
2.7	Transports	17
3.	Consultations	17

1. Généralités

1.1 Déclaration d'engagement

Purolator s'est engagée à créer un environnement où tout le monde peut s'épanouir, quelles que soient ses capacités. Bien que nous ayons réalisé de grands progrès dans

le domaine de la diversité, de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance, nous reconnaissons la nécessité d'examiner et d'éliminer continuellement les obstacles à l'accessibilité dans nos opérations. Par l'entremise de ce rapport, nous affirmons notre engagement à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles de façon proactive.

1.2 Description de Purolator

Purolator est une entreprise de logistique et de messagerie de premier plan qui mène ses activités au Canada et aux États-Unis. Nous employons plus de 14 000 Canadiens et exploitons plus de 200 établissements.

La plupart des Canadiens ont interagi avec Purolator lors de l'expédition ou de la réception d'un colis. Nous communiquons avec les clients par l'entremise de notre site Web, de notre présence dans les médias sociaux, de nos centres d'appels et des fonctions de clavardage en direct, ainsi qu'en personne lorsque les clients expédient ou reçoivent un colis.

1.3 Détails contact et processus de rétroaction

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires à propos de ce plan ou de l'accessibilité chez Purolator. À cette fin, veuillez communiquer avec :

Shaquana Burton, directrice, Diversité, équité, inclusion et appartenance

Adresse de courriel : Inclusion@purolator.com | Numéro de téléphone : 1 866 981-4963

Adresse postale : Purolator Inc. 2727 Meadowpine Blvd, Mississauga (Ontario)
L5N 8C7

Vous trouverez également des informations sur la façon de soumettre vos commentaires sur notre site Web en suivant le lien suivant : ([Nous contacter](#))

1.4 Autres formats

La version électronique de ce plan fonctionne grâce à une technologie d'assistance. Vous pouvez demander d'autres formats pour ce rapport de situation sur l'accessibilité, notre plan d'accessibilité et une description de notre processus de rétroaction.

Nous pouvons fournir les formats alternatifs suivants dans les 15 jours suivant la demande initiale :

- Imprimé
- Gros caractères (taille de police agrandie)

Nous pouvons fournir les formats alternatifs suivants dans les 45 jours suivant la demande initiale :

- Braille (un système de points en relief que les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle peuvent lire avec les doigts)
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute)

Pour demander un autre format pour ce plan ou ce processus de rétroaction, veuillez communiquer avec :

Directrice, Diversité, équité, inclusion et appartenance

Adresse de courriel : Inclusion@purolator.com | Numéro de téléphone : 1 866 981-4963

Adresse postale : Purolator Inc. Adresse : Purolator Inc., 2727, Meadowpine Blvd.

Mississauga, Ontario L5N 8C7

1.5 Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à l'ensemble du plan :

Handicap : Toute déficience ou différence dans les capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents ou temporaires ou peuvent évoluer au fil du temps.

Obstacle : Tout ce qui pourrait nuire à la participation pleine et équitable des personnes en situation de handicap. Les obstacles peuvent être architecturaux, technologiques et comportementaux, fondés sur l'information ou les communications ou peuvent découler d'une politique ou d'une procédure.

Accessibilité : La conception de produits, appareils, services, environnements, technologies, politiques et règles d'une façon qui permet à toutes les personnes, y compris aux personnes avec des handicaps divers, d'y accéder.

2. Secteurs décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité, objectifs et progrès*

En 2025, nous avons poursuivi notre travail pour atteindre notre objectif de rendre notre entreprise plus accessible et inclusive pour tout le monde. Ce travail s'appuie sur les objectifs que nous avons établis dans notre plan d'accessibilité de 2023. Nous avons mis l'accent sur cinq secteurs principaux :

- **Programmes et services**
- **Immeubles et espaces physiques**
- **Emploi**
- **Technologie et communication**
- **Achats et approvisionnement**

Dans la prochaine section, nous présenterons ce que nous avons fait dans chaque domaine et la façon dont nous réalisons des progrès.

Nous nous engageons à repérer et à éliminer les obstacles afin que tout le monde ait une expérience juste et équitable, maintenant et à l'avenir.

2.1 Conception et prestation des programmes et services

Nous savons que certaines de nos pratiques de livraison peuvent créer des obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Nous travaillons à améliorer l'accessibilité en nous fixant les objectifs suivants :

- 1) Nous allons revoir notre site Web où il est possible d'effectuer des recherches de lieux d'expédition afin de nous assurer que l'information est à jour, est claire et comporte tous les renseignements au sujet de l'accessibilité des lieux de cueillette. (Date cible : septembre 2024)
- 2) Nous allons créer une stratégie pour promouvoir plus efficacement le programme « Signature non requise ». (Date cible : septembre 2025)
- 3) Nous examinerons notre utilisation des avis de tentative de livraison et évaluerons d'autres options de livraison flexibles, comme mieux communiquer l'information sur le programme Signature non requise et la sensibilisation des clients aux options Mes choix Purolator pour obtenir plus de souplesse. (Date cible : septembre 2026)

En 2025, nous avons mis à jour notre site Web afin de permettre aux clients de rechercher des lieux d'expédition sur leur téléphone mobile et leur ordinateur de bureau. Cette nouvelle fonction permet aux employés et aux clients de filtrer les résultats en fonction d'exigences d'accessibilité précises, comme l'accès à la rue, la disponibilité d'espaces de stationnement et l'accès en fauteuil roulant. Nous demeurons engagés à intégrer les commentaires de nos clients pour améliorer continuellement l'accès à notre site Web.

Dans le cadre de notre stratégie pour élargir notre programme Signature non requise (SNR), les clients peuvent maintenant demander le service SNR avant ou après l'expédition d'un envoi, si l'article n'est pas réglementé et que l'expéditeur n'a pas besoin d'une signature. Cela permet de réduire les obstacles pour les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité, liés à la mobilité ou à la santé, par exemple. Ce

travail soutient également nos efforts futurs pour améliorer la façon dont nous communiquons sur nos options de livraison flexibles, comme Mes choix Purolator.

En plus de la formation sur le service à la clientèle entamée en 2024 et achevée en 2025, nous avons créé un cadre en matière d'accessibilité qui donne aux employés des directives claires sur les options de service et de livraison inclusives. Ce cadre les aide à offrir un meilleur soutien aux clients ayant différents besoins en matière d'accessibilité.

2.2 Emploi

Chez Purolator, nous avons à cœur de bâtir une main-d'œuvre diversifiée qui comprend des personnes en situation de handicap. En 2025, notre objectif a été d'améliorer l'accessibilité sur l'ensemble de l'expérience des employés et des candidats. Nous nous sommes engagés à ce qui suit :

- 1) Nous nous assurerons que les candidats comprennent les mesures d'adaptation liées à l'accessibilité dans le cadre du processus d'intégration. (Date cible : juin 2024)
- 2) Nous examinerons nos descriptions de poste pour nous assurer qu'il n'y a rien dans celles-ci qui pourrait exclure un candidat en situation de handicap. Par exemple, nous allons veiller à ce que toutes les compétences requises répertoriées dans la description soient conformes au poste lui-même et nous allons également vérifier que nous n'utilisons pas de formulation discriminante ou excluante dans nos descriptions de poste. (Date cible : septembre 2024)
- 3) Nous allons examiner notre portail de demandes d'emploi afin de cerner les obstacles du point de vue de l'accessibilité et d'apporter les changements nécessaires. Il peut s'agir de changements concernant l'apparence, la présentation, la navigation ou les renseignements fournis sur le site. (Date cible : septembre 2025)

En 2025, nous avons continué d'améliorer l'accessibilité dans l'expérience de recrutement et d'intégration.

Nous avons intégré la Politique sur les mesures d'adaptation au travail au processus d'intégration. Ainsi, tous les nouveaux employés reçoivent des renseignements clairs et cohérents sur les mesures d'adaptation en milieu de travail dès leur prise de poste.

Nous avons continué de passer en revue nos descriptions de poste à l'aide de notre outil interne d'aide à la rédaction dans un langage inclusif, qui permet de nous assurer qu'elles ne contiennent pas de formulations qui pourraient exclure les personnes en situation de handicap. La première phase de ce travail a été achevée en 2025. Les descriptions de poste restantes continueront d'être examinées en 2026 afin de s'assurer qu'elles reflètent les exigences essentielles du poste et utilisent un langage inclusif.

En 2025, nous avons poursuivi nos efforts pour améliorer l'accessibilité de notre portail en ligne de demandes d'emploi. Certaines mises à jour sont toujours en cours et nécessitent un soutien technique supplémentaire. Nous avons effectué des tests automatisés à l'aide de l'outil WAVE pour évaluer l'accessibilité de notre site de carrières, des pages de recherche d'emploi et des descriptions de poste. Cette démarche facilite l'accès pour les candidats qui utilisent des lecteurs d'écran ou le clavier pour la navigation en ligne, et affiche un rendement global solide, avec une note moyenne d'accessibilité de 8,6 sur 10.

Nous continuerons d'améliorer l'accessibilité sur l'ensemble du processus de recrutement et d'intégration en maintenant des renseignements clairs sur les mesures d'adaptation et en effectuant les mises à jour prévues du système et des processus.

2.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)

Chez Purolator, nous utilisons la technologie pour servir le public et soutenir nos équipes. Nous nous engageons à rendre nos outils numériques accessibles à tous. Nous nous sommes engagés à prendre les mesures suivantes :

1. Passer en revue les principaux outils numériques, notamment notre application mobile et les fonctions de clavardage en direct afin de repérer et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.
(Date cible : septembre 2024)
2. Élaborer une formation sur l'accessibilité pour les employés qui conçoivent, gèrent ou fournissent une assistance sur nos technologies de l'information et des communications afin qu'ils comprennent l'accessibilité numérique et qu'ils sachent comment la garantir.
(Date cible : septembre 2025)

En 2025, nous avons apporté plusieurs modifications à nos applications mobiles afin d'en améliorer l'accessibilité. Les mises à jour effectuées en mars 2025 ont résolu les problèmes d'accessibilité sur la page principale de l'entrepôt, y compris les problèmes liés aux nouveaux boutons d'action rapide.

Nous avons également mis à jour l'application Purolator Mobile pour qu'elle soit conforme aux normes actuelles de conception et à celles de la marque. Nous avons notamment amélioré le localisateur de points d'expédition et modifié les couleurs de la carte pour qu'elle soit plus claire et plus facile à utiliser. Une refonte de la page d'accueil de l'application a été achevée et publiée en août 2025 sur iOS et Android.

Des tests d'accessibilité automatisés et effectués par des tiers ont été réalisés tout au long de l'année. Ainsi, plusieurs problèmes d'accessibilité critiques ont été résolus en 2025, et d'autres correctifs ont été apportés dans les environnements de test. Certains problèmes restants seront résolus une fois les mises à jour connexes du système de sécurité terminées.

Pendant une partie de 2025, les efforts de développement ont porté sur la migration des applications internes dans un nouvel environnement infonuagique. Ce travail est maintenant terminé, ce qui permet aux équipes de recommencer à repérer et à corriger les problèmes d'accessibilité de façon continue.

En 2025, nous avons continué à développer les connaissances en matière d'accessibilité au sein des équipes de la technologie. Cet effort reflète notre engagement à veiller à ce que les employés qui conçoivent et gèrent les outils numériques comprennent les exigences d'accessibilité et les meilleures pratiques. Les efforts de formation se poursuivront dans le cadre de notre approche globale visant à maintenir l'accessibilité de la technologie.

2.4 Communication, autre que les TIC

Chez Purolator, nous interagissons avec les gens de nombreuses façons chaque jour. Nous nous engageons à rendre nos communications accessibles sur tous les canaux. À cette fin, nous nous sommes engagés à prendre les mesures suivantes :

1. Créer et adopter une norme pour les publications dans les médias sociaux qui comprend des caractéristiques d'accessibilité comme l'ajout de contenu descriptif aux images, des sous-titres pour les vidéos et des mots-clés plus accessibles. Les employés qui créent du contenu pour les médias sociaux recevront également une formation sur cette norme.
(Date cible : septembre 2024)
2. Créer et adopter une norme d'accessibilité officielle pour toutes les communications externes, qui comprendra des pratiques d'accessibilité minimales et des procédures claires pour garantir l'accessibilité des communications, comme l'utilisation d'outils de vérification de l'accessibilité.
(Date cible : septembre 2025)

En 2025, l'ajout de contenu descriptif aux images est devenu une pratique standard pour notre équipe des communications. Cette exigence a été intégrée à nos procédures d'exploitation standard et la pleine conformité a été atteinte à la date cible de septembre 2025. Ces pratiques nous permettent de nous assurer que le contenu des médias sociaux est accessible aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.

En 2025, nous avons renforcé nos procédures de vérification de l'accessibilité dans toutes nos communications externes. Désormais, nos équipes utilisent régulièrement des outils de vérification de l'accessibilité intégrés dans Microsoft 365 (Word, PowerPoint, Excel et Outlook) et Adobe (pour les documents PDF). Ces outils aident à cerner et à résoudre les problèmes d'accessibilité avant la diffusion du contenu.

Ces améliorations contribuent à une approche plus uniforme et normalisée en matière de communications accessibles à l'échelle de l'entreprise.

Chaque année, Purolator travaille avec un conseiller externe pour préparer son rapport sur le développement durable de l'entreprise. Tous les documents connexes sont conçus et mis à l'essai pour respecter les exigences d'accessibilité, y compris la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et les directives sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2). Le rapport est transmis à des publics internes et externes.

2.5 L'environnement bâti

Chez Purolator, nous travaillons à rendre nos immeubles plus accessibles pour les employés et le public. Cela comprend les établissements de tri, les bureaux et les comptoirs de clients. En 2023, nous nous sommes engagés à prendre les mesures suivantes :

1. Construire de nouvelles installations qui respectent les normes d'accessibilité.
(En continu)
2. Éliminer les obstacles physiques et sensoriels lors des rénovations majeures.
(En continu)
3. Améliorer nos plans d'évacuation d'urgence afin de mieux soutenir les personnes en situation de handicap.
(Date cible : septembre 2024)

4. Passer en revue les comptoirs de clients et les centres d'expédition pour repérer les obstacles à l'accessibilité et planifier des améliorations.

(Date cible : septembre 2026)

En 2025, tous les nouveaux projets de construction respectaient les normes d'accessibilité municipales, assurant ainsi l'accessibilité des nouveaux emplacements dès le départ, comme nos nouveaux dépôts à Kanata (Ontario), à Toronto Ouest (Ontario) et à Candiac (Québec). Nous nous sommes engagés en 2024 à inspecter de 20 à 30 établissements chaque année et, en 2025, nous avons commencé la première phase d'inspections pour confirmer la présence de toilettes accessibles. Nous avons également inclus des cabines accessibles dans les rénovations à Mount Hope (Ontario) et à Mississauga Ouest (Ontario). Les visites n'ont révélé aucun problème d'accessibilité dans les secteurs gérés par l'équipe des établissements.

Nous améliorons également les plans d'évacuation d'urgence afin de mieux soutenir les personnes en situation de handicap; une planification plus détaillée est en cours. Les vérifications de l'accessibilité aux comptoirs de clients et aux centres d'expédition ont commencé en 2025, marquant le début d'une démarche pluriannuelle pour cerner et éliminer les obstacles. Nous allons poursuivre ces efforts, et d'autres examens et améliorations sont prévus en 2026.

2.6 Approvisionnement en biens, services et installations

Chez Purolator, nous achetons un vaste éventail de biens et de services. Nous travaillons à rendre notre processus d'approvisionnement plus inclusif et accessible en prenant constamment en compte l'accessibilité et la diversité lors de la sélection des fournisseurs.

Nous nous sommes engagés à prendre les mesures suivantes :

1. Créer des directives écrites pour aider les équipes à comprendre quand et comment l'accessibilité doit être prise en compte dans le processus

d'approvisionnement, selon la nature des achats.

(Date cible : septembre 2024)

2. Actualiser notre politique d'approvisionnement et inclure notre norme d'approvisionnement responsable comme document de soutien. Nous veillons ainsi à ce que les exigences en matière d'accessibilité et d'inclusion soient uniformément respectées dans l'ensemble de nos activités d'achat.

(Date cible : septembre 2024)

En 2025, nous avons continué à renforcer la façon dont l'accessibilité et l'inclusion sont prises en compte dans la sélection des fournisseurs. Les questions relatives à l'accessibilité et à la diversité sont maintenant intégrées dans les processus de présélection et d'évaluation des fournisseurs. Ces questions sont pondérées et contribuent à la façon dont les fournisseurs sont notés et classés. Ces derniers doivent confirmer leur conformité chaque année au moyen d'attestations officielles. Cela contribue à assurer une harmonisation continue avec nos exigences d'accessibilité et d'inclusion.

Nous communiquons notre Norme d'approvisionnement responsable et notre Code de conduite des fournisseurs à nos fournisseurs dans le cadre du processus contractuel. Ces derniers doivent examiner et accepter officiellement ces documents. Le respect de la Norme d'approvisionnement responsable par les fournisseurs est évalué et contribue à leur note globale.

En 2025, nous avons effectué un sondage sur le développement durable auprès des fournisseurs pour recueillir des renseignements sur leurs pratiques environnementales, sociales et de gouvernance. Ce sondage comprenait des questions sur la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance (DÉIA), notamment sur les aspects suivants :

- Recours à des fournisseurs et à des sous-traitants diversifiés
- Collaboration avec de petites et moyennes entreprises
- Programmes ou initiatives pour soutenir les groupes marginalisés, y compris les personnes en situation de handicap

- Existence de politiques sur la DÉIA

Les réponses des fournisseurs ont été notées et pondérées, et les résultats contribuent à leur classement général. Ces renseignements permettent d'orienter la sélection des fournisseurs, la gestion des relations et les décisions d'achat.

Transport

Nous ne transportons pas de personnes, seulement des colis, par conséquent, nous n'avons pas d'objectifs à cet égard.

3. Consultations

Nous avons préparé ce rapport de situation en consultation avec des personnes en situation de handicap et fait un suivi auprès de nos principaux groupes partenaires.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que Purolator consulte des personnes en situation de handicap durant la création de ses plans d'accessibilité et de ses rapports de situation. Nous demeurons engagés à interagir avec notre collectivité et à améliorer nos services en fonction de son expérience. Notre processus officiel de traitement des plaintes nous a permis de recueillir des commentaires constructifs; ils nous ont aidés à repérer des obstacles précis dans notre système de livraison que nous avons par la suite surmontés grâce des mesures appropriées. Parmi les principales préoccupations figurent les problèmes de non-livraison, la capacité et l'accessibilité des bacs pour les gros colis, les capacités de suivi limitées et les contraintes de temps qui ont une incidence sur les clients qui ont besoin de plus de temps pour répondre à la porte. Ces observations sont soigneusement intégrées à nos évaluations des opérations afin de rendre notre infrastructure et nos protocoles de livraison plus inclusifs.

Nous prévoyons à l'avenir des consultations plus larges grâce à des groupes de discussion, des outils de sondage améliorés et un soutien de conseillers experts en la matière.