

# **Plan sur l'accessibilité**

**Med Express Inc.**

**2026-2028**

Édition : Juin 2026

# TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<i>Déclaration d'engagement.....</i>	<i>1</i>
<i>Portée du plan .....</i>	<i>1</i>
<b>GÉNÉRALITÉS .....</b>	<b>2</b>
<b>À PROPOS DE CE PLAN .....</b>	<b>3</b>
<i>S'appuyer sur les réalisations du plan précédent.....</i>	<i>3</i>
<i>Rapports sur le déroulement du plan .....</i>	<i>3</i>
<b>ÉLÉMENTS VISÉS À L'ARTICLE 5 DE LA LCA .....</b>	<b>4</b>
<i>Emploi.....</i>	<i>4</i>
<i>Environnement bâti.....</i>	<i>4</i>
<i>Technologies de l'information et des communications.....</i>	<i>4</i>
<i>Communications, autres que les technologies de l'information et des communications</i>	<i>4</i>
<i>Acquisition de biens, de services et d'installations .....</i>	<i>5</i>
<i>Conception et prestation de programmes et de services.....</i>	<i>5</i>
<i>Transport .....</i>	<i>5</i>
<b>CONSULTATIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>PROCESSUS DE RÉTROACTION.....</b>	<b>6</b>

## **INTRODUCTION**

Dans une démarche d'amélioration continue, Med Express met en place un deuxième plan d'accessibilité visant à renforcer l'inclusion et à garantir un accès équitable à ses services pour toutes les personnes, incluant celles vivant avec des limitations fonctionnelles.

Ce plan s'inscrit dans la continuité des actions déjà entreprises et vise à corriger les écarts observés tout en implantant de nouvelles pratiques durables.

Les rapports d'étape sur l'accessibilité sont publiés au cours des années qui séparent la publication des plans d'accessibilité.

### **Déclaration d'engagement**

Med Express s'engage à identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité.

L'organisation reconnaît que l'accessibilité est un droit fondamental et s'engage à offrir des services inclusifs, équitables et respectueux pour tous ses usagers et employés.

### **Portée du plan**

Ce plan s'applique à l'ensemble des activités de Med Express, incluant :

- ses succursales
- ses services à la clientèle
- ses communications internes et externes
- ses pratiques d'emploi

Voici nos objectifs en matière d'accessibilité :

- Aider les personnes handicapées, s'il y a lieu, à sortir de nos bureaux en cas d'urgence.
- Étudier nos pratiques de recrutement et d'embauche, ainsi que nos offres d'emploi et faire en sorte qu'elles soient exemptes d'obstacles pour les personnes handicapées.
- Étudier notre plateforme de dépôt de candidatures et faire en sorte qu'elle ne comporte pas d'obstacles pour les personnes handicapées.
- Communiquer le plan d'accessibilité à tout notre personnel.

## GÉNÉRALITÉS

Pour assurer l'inclusivité et l'accessibilité, il faut comprendre les expériences des personnes en situation de handicap, y compris la façon dont les obstacles les touchent. La Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) définit un handicap comme toute déficience qui nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. Un handicap peut être :

- une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, ou un trouble d'apprentissage ou de la communication
- une limitation fonctionnelle
- de nature permanente, temporaire ou épisodique
- manifeste ou non

Un obstacle est tout élément qui nuit à la participation pleine et égale des personnes en situation de handicap dans la société. Les obstacles peuvent être :

- de nature physique ou architecturale, ou liés à la technologie ou aux comportements
- relatifs à l'information ou aux communications
- le résultat d'une politique ou d'une pratique

La LCA comporte sept principes sur lesquels reposent nos efforts pour cerner, prévenir et éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.

- Toute personne doit être traitée avec dignité.
- Toute personne doit avoir les mêmes chances d'épanouissement.
- Toute personne a droit à une participation pleine et égale dans la société.
- Toute personne doit avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour soi-même, avec ou sans aide.
- Les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de l'intersection des différents types d'obstacles et de discrimination.

- Les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.
- Les normes et règlements en matière d'accessibilité doivent être établis dans le but d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé.

Nous avons respecté ces principes dans l'élaboration du Plan d'accessibilité 2026-2028. Le plan ne recense aucun obstacle à ce jour et nous nous engageons à prendre les mesures préventives requises pour améliorer l'accessibilité dans les domaines prioritaires énumérés dans la LCA.

## À PROPOS DE CE PLAN

Au fil de l'élaboration du plan, ces principes nous ont aidés à explorer un grand thème :

- **Comprendre l'expérience vécue par les membres du personnel** : Nous avons sondé les membres du personnel pour cerner les obstacles qui existent chez Med Express.

Ce plan est le reflet d'efforts de collaboration avec la direction et d'autres partenaires clés. Des parties prenantes de tous les niveaux ont aidé à définir des mesures durables et réalisables qui tiennent compte :

- des divers besoins des membres du personnel
- des ressources disponibles pour planifier et mettre en œuvre les mesures
- des priorités organisationnelles

## S'appuyer sur les réalisations du plan précédent

Notre plan précédent nous a permis d'obtenir certaines informations, et les objectifs ciblés ont jeté les bases des trois prochaines années. Nous avons notamment réussi à :

- effectuer un sondage auprès de notre personnel afin de s'assurer que les normes sur l'accessibilité sont respectées
- vérifier l'environnement bâti, ou les espaces physiques de tous les locaux, tant au siège social qu'aux bureaux régionaux
- améliorer l'accessibilité de nos processus de recrutement
- poursuivre les efforts pour les employés en situation de handicap

## Rapports sur le déroulement du plan

Comme l'exige la LCA, nous allons :

- publier chaque année un rapport sur nos progrès
- passer en revue et actualiser notre plan d'accessibilité tous les trois ans

## ÉLÉMENTS VISÉS À L'ARTICLE 5 DE LA LCA

### Emploi

Tous les aspects de l'emploi, y compris toutes les politiques, toutes les pratiques et tous les processus officiels et non officiels qui touchent les candidates, les candidats et les membres du personnel, doivent être accessibles. Cela concerne notamment :

- le recrutement
- l'accueil et les départs
- la mobilisation et la rétention
- le cheminement de carrière

Le personnel en situation de handicap déclare, dans les sondages sur la mobilisation du personnel menés par la Banque, être traité avec autant de respect que tout autre membre de l'effectif.

### Environnement bâti

Med Express Inc. a des bureaux à Québec, Laval et Trois-Rivières. Les membres du public ont rarement l'occasion de s'y rendre. Ces bureaux comportent certaines fonctions d'accessibilité, dont une entrée sans marche. Nous prévoyons améliorer l'accessibilité de nos bureaux si requis. La rubrique ci-dessous décrit notre objectif à cet égard.

- Au besoin, Med Express Inc. procédera aux installations requises en fonction du handicap d'un membre de son personnel.
- Au besoin, Med Express Inc. évaluera le besoin d'ajouter des fonctions d'accessibilité dans ses locaux.

### Technologies de l'information et des communications

Med Express fait appel à plusieurs technologies distinctes : notre site Web ([www.medexpress.ca](http://www.medexpress.ca)), les médias sociaux ou les diverses applications réservées à notre personnel. Notre site Web public comporte de fonctions d'accessibilité.

### Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Nous rédigeons divers documents pour l'embauche et les ententes avec les sous-traitants. Nous rédigeons et diffusons, à l'interne, plusieurs documents en lien avec les lois et les normes de juridiction fédérale. Nous répondons également à des appels d'offres de futurs clients.

- Au besoin, nous nous assurerons que les principaux documents qui s'adressent au public soient disponibles dans différents formats.
- Les mesures suivantes ont été prises suite à notre premier plan et nous nous engageons à en assurer le maintien :
  - Veiller à ce que nos coordonnées et l'adresse de notre site Web soient bien visibles
  - Rédiger nos messages en langage clair et sans acronymes
  - Mettre une majuscule à chaque mot d'un mot-clic

## **Acquisition de biens, de services et d'installations**

Les considérations d'accessibilité ne sont pas pleinement définies et intégrées dans le cadre et les outils d'approvisionnement de Med Express. D'ici la fin de 2028, Med Express définira des règles sur l'accessibilité applicables à ses pratiques d'approvisionnement. Ces règles serviront entre autres :

- à définir quand et comment il faut tenir compte de l'accessibilité
- à passer en revue les modèles, dans le but de recenser les situations où l'on pourrait ou devrait tenir compte de l'accessibilité

## **Conception et prestation de programmes et de services**

Les rapports entre Med Express Inc. et nos clients se font le plus souvent par téléphone ou notre site Web. Nous n'avons pas relevé d'obstacles à l'accessibilité propres à cet élément.

## **Transport**

Med Express Inc. possède des équipements facilitant le déplacement de colis et marchandises diverses pour ses messagers, comme des transpalettes manuels et électriques dans les camions cubes et des diables dans les voitures.

Med Express Inc. n'offre aucun service de transports de passagers.

Tous les véhicules de Med Express Inc. sont équipés de la technologie Bluetooth.

## **CONSULTATIONS**

Med Express Inc. tient à être à l'écoute des personnes handicapées et à apprendre d'elles. C'est pourquoi elle entend consulter ces personnes sur tous les aspects de son plan sur l'accessibilité.

Pour rédiger la présente version du plan, nous avons consulté des employés handicapés. Nous prévoyons poursuivre la consultation auprès de certains de nos clients et autres partenaires si le besoin s'en fait sentir.

## **PROCESSUS DE RÉTROACTION**

Les personnes qui le souhaitent peuvent communiquer avec Med Express pour fournir de la rétroaction et demander de consulter le plan ou le processus de rétroaction sur un support de substitution.

Vous pouvez envoyer vos commentaires par courriel, par téléphone ou par la poste en utilisant les coordonnées ci-dessous. Vous pouvez également envoyer vos commentaires de façon anonyme. Nous accuserons réception de vos commentaires de la même façon que vous nous les avez envoyés, à moins qu'ils aient été fournis de façon anonyme.

**Claudine Picard**, *Directrice des ressources humaines*

418 651-1868 p. 121

[rh@medexpress.ca](mailto:rh@medexpress.ca)

### **Rétroaction sur l'accessibilité**

**Med Express Inc.**

6405 Rue Zéphirin-Paquet

Québec (Québec) G2C 0M2

Nous utiliserons les commentaires que nous recevons pour évaluer le besoin, déterminer les prochaines étapes et mettre en place les mesures requises le cas échéant. Ces commentaires serviront à préparer notre rapport d'étape et notre prochain plan sur l'accessibilité.