

# PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ 2023-2026

## 1. GÉNÉRALITÉS

### 1.1 Engagement

Transport Inter-Nord s'engage à bâtir une culture d'inclusion et d'accessibilité. Non seulement cela fait-il partie de notre culture d'entreprise, mais assurer l'accès à tous et toutes est impératif pour notre croissance continue et notre compétitivité en tant qu'employeur dans le secteur du camionnage. Nous contribuerons à un Canada exempt d'obstacles pour tous et toutes en élaborant un cadre d'accessibilité qui fera en sorte que les employé(e)s et le public que nous servons aient la meilleure expérience possible en ce qui a trait à nos services, produits et installations.

Nous savons que la création d'un environnement exempt d'obstacles prend du temps et nous sommes engagés à l'identification, au retrait et à la prévention des obstacles sur une base continue. Transport Inter-Nord s'appuiera sur les efforts que nous déployons déjà lors de l'élaboration de notre plan d'accessibilité initial, tel qu'exigé par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ce plan d'accessibilité guidera notre organisation dans l'atteinte de nos engagements en matière d'accessibilité et dans la création d'une culture de confiance en l'accessibilité.

Pour y arriver, il est important de reconnaître et de comprendre les besoins des personnes handicapées. C'est pour cette raison que ce plan a été élaboré en consultation avec les employé(e)s qui s'identifient comme handicapé(e)s par le biais de sondages, de tables rondes de discussions et d'entrevues individuelles. Par ailleurs, des organisations externes qui viennent en aide à des personnes handicapées ont été consultées dans le cadre de l'élaboration de ce plan.

Chez Transport Inter-Nord, nous sommes engagés à faire en sorte que notre organisation et les services que nous offrons soient accessibles à tous, incluant les personnes handicapées. Tous les Canadiens ont le droit de bénéficier de nos services en toute équité et ceux et celles qui travaillent avec nous ont le droit de s'acquitter de leurs tâches de travail dans un environnement exempt d'obstacles.

### 1.2 Description de Transport Inter-Nord

Fondée en 1990, par M. Louis McLaughlin et ses fils, Steve et Dave, la compagnie familiale s'est développée au cours des années.

Aujourd'hui, suite à la retraite bien méritée de Louis, Steve et Dave sont les administrateurs principaux et peuvent compter sur un autre membre de la famille qui assure la direction des opérations de soir : leur frère Yan.

Dans la plus pure tradition de la relève familiale, la troisième génération s'est jointe au mouvement avec Mélissa à l'administration et son frère Kevin aux opérations de jour.

Du garage familial à une exploitation de plus de 60 000 pieds carrés, l'entreprise poursuit son expansion forte d'une flotte de plus de 260 unités et 160 employés qui desservent quelque 625 villes au Québec.

### 1.3 Commentaires

Nous sommes ouverts à vos commentaires à propos de notre plan et de l'accessibilité au sein de la compagnie. Vous pouvez soumettre votre rétroaction aux coordonnées suivantes :

- **Roxanne Bonin, Directrice ressources humaines**  
Adresse de courriel : roxanne.bonin@inter-nord.com;  
Téléphone : 450 438 7133 poste 755;  
Adresse postale : 455 boulevard Lajeunesse Ouest, Saint-Jérôme, J5L2P7.

### 1.4 Rapport sur le déroulement du plan

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, notre organisation s'engage à publier annuellement un rapport de situation évaluant nos progrès en matière d'accessibilité. De plus, nous réviserons et actualiserons notre plan d'accessibilité tous les trois ans. Ces rapports de progression et les mises à jour de notre plan seront élaborés en collaboration avec des consultations auprès de personnes handicapées.

### 1.5 Définitions

- **Accessibilité :**

Fait référence à la nécessité que les personnes handicapées soient prises en considération de façon intentionnelle et réfléchie lorsque des produits, des services et des installations sont conçus ou modifiés, de manière qu'ils puissent être utilisés et appréciés par toute personne peu importe ses capacités.

- **Obstacle :**

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit la notion d'obstacle de la façon suivante : « Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie, ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles,

cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication, ou des limitations fonctionnelles. »

- **Handicap :**

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit la notion de handicap de la façon suivante : « 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 et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

## **2. EMPLOI**

Chez Transport Inter-Nord, l'accessibilité doit être assurée à chaque étape de l'évolution de l'emploi au sein de l'entreprise. Nous nous engageons envers toutes personnes comprises dans les groupes désignés sous-représentés à appliquer la notion d'accessibilité sur nos différents postes.

Nous sommes conscients que nous devons sonder et/ou identifier les employé(e)s actif(ive)s qui vivent avec un handicap.

Ensuite, nous devons améliorer nos pratiques de recrutement afin de faciliter l'embauche de personnes vivant avec un handicap.

### **Mesures à prendre :**

- Distribuer le formulaire d'auto-identification auprès de nos employé(e)s déjà actif(ive)s;
- Promouvoir davantage le formulaire d'auto-identification lors de l'embauche;
- Apporter des modifications aux offres d'emploi ainsi qu'à la section « Carrière » de notre site Web, afin d'encourager les candidat(e)s des groupes désignés à soumettre leur candidature lorsque les exigences du poste le permettent;
- Sensibiliser le personnel attribué au recrutement aux biais qu'il pourrait avoir envers les groupes désignés.

## **3. ENVIRONNEMENT BÂTI**

Nous disposons d'un terminal incluant un garage, un entrepôt ainsi que les bureaux. Nous entretenons et réparons les installations selon les besoins, et tous les travaux de construction et de rénovation sont conformes au *Code national du bâtiment*.

### **Mesures à prendre :**

- Impliquer davantage les personnes responsables lors du développement de nouvelles installations;
- Effectuer une évaluation de notre établissement, afin de déterminer les obstacles liés à l'accessibilité;
- Impliquer davantage les personnes responsables lors des réparations majeures au bâtiment.

## **4. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)**

Nous disposons d'une variété de technologies et de systèmes. Certains de ceux-ci sont des produits standards prêts à l'emploi que nous avons achetés, et d'autres ont été personnalisés ou créés par nous. Nous avons une petite équipe des technologies, ce qui nous permet de rester à jour face aux changements et ainsi de nous améliorer en continu. Nous nous assurons que notre site Web soit conforme à la *Norme sur l'accessibilité des site Web du gouvernement du Canada*, tant sur le plan du contenu que de la présentation.

### **Mesures à prendre :**

- Continuer de s'assurer que les nouveaux systèmes répondent aux normes d'accessibilité en vigueur;
- Se tenir informer quant aux nouvelles technologies de communication et en tenir compte lors du développement et/ou l'acquisition de nouveaux logiciels.

## **5. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC**

Le domaine prioritaire des communications reconnaît que chaque personne donne, reçoit et comprend des informations de différentes manières. Les organisations sont censées tenir compte de ces différences et transmettre leurs communications dans divers formats accessibles aux personnes qui en ont besoin. Les produits de communication sont, par exemple, les documents d'embauche, les documents sur la conformité et nos politiques d'entreprise.

Nous sommes conscients que nos procédés de communication actuels ne tiennent pas compte des différences.

### **Mesures à prendre :**

- Évaluer de quelle façon nous pourrions rendre les documents importants plus accessibles à tous les groupes;
- Outiller l'équipe des ressources humaines pour favoriser des communications internes et externes dans un langage clair.

## **6. ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS**

Nous cherchons continuellement à adapter nos pratiques, afin de rendre nos services les plus inclusifs possibles aux personnes vivant avec un handicap. C'est dans cette optique qu'il est nécessaire de toujours tenir compte des critères d'accessibilité dans l'ensemble de nos décisions et de nos opérations.

Nous devons prendre en compte l'accessibilité dès le début de tous les processus d'acquisition, afin de réduire les obstacles potentiels.

### **Mesure à prendre :**

- S'engager à prévoir une procédure d'évaluation qui prend en compte l'accessibilité lors de l'acquisition de biens et de services dans les installations.

## **7. CONCEPTION ET FOURNITURE DE PROGRAMMES ET DE SERVICES**

Les services de Transport Inter-Nord concernent principalement le transport de marchandises. Nos clients sont principalement des entreprises. Il arrive donc que des personnes handicapées travaillant pour nos clients interagissent avec nous au moyen de notre site Web ou par contact direct, avec notre service à la clientèle ou notre équipe des ventes. Nous n'avons jamais reçu de plainte à propos de l'accessibilité de nos programmes et services de la part de nos clients.

### **Mesures à prendre :**

- S'assurer que l'accessibilité est prise en compte dans la création des programmes et services;
- S'engager à élaborer une politique interne sur l'accessibilité, afin de démontrer l'engagement de Transport Inter-Nord

## **8. TRANSPORT**

Transport Inter-Nord transporte des marchandises et non des personnes. Puisque la *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise le transport de personnes, nos actions ne s'appliquent donc pas dans ce secteur.

## **9. CONSULTATION**

De manière à réaliser l'engagement de Transport Inter-Nord à rendre notre environnement de travail accessible à tous et toutes, nous avons élaboré notre plan d'accessibilité en consultant nos employé(e)s, incluant celles et ceux vivant avec un handicap.

Nous avons recueilli les rétroactions et conseils de la part des membres de notre équipe et d'organisations externes de diverses manières.

Nous avons rencontré les employé(e)s s'identifiant comme faisant partie des groupes désignés dans le cadre de rencontres individuelles. Le but est de mieux comprendre leur situation et leur avis quant aux pratiques actuelles et aux améliorations que nous pourrions apporter.

Nous avons consulté des organisations externes qui donnent du soutien aux personnes handicapées, afin de mieux comprendre et d'obtenir des recommandations sur les manières d'améliorer l'accessibilité des édifices, des cours de camions ainsi que des programmes et services de l'entreprise. Parmi les organisations que nous avons consultées, on retrouve :

- L'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada;
- L'Association des Sourds du Canada;
- Santé Canada, réseau de personnes handicapées.

Nous continuerons de mener des sondages auprès des employé(e)s, incluant celles et ceux qui sont handicapé(e)s, et auprès de tout groupe de travail qui a été créé dans le cadre de ce plan d'accessibilité, afin de mesurer nos progrès et de nous assurer que nous réalisons les changements que nous nous sommes engagés à apporter.

## PROCÉDURE DE RÉTROACTION

Transport Inter-Nord vous encourage à partager vos observations concernant les obstacles à l'accessibilité que vous avez rencontrés lors de vos interactions avec l'entreprise ou en ce qui concerne la mise en œuvre de son plan d'accessibilité.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) définit un obstacle comme suit :

« Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie, ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication, ou des limitations fonctionnelles. »

### Personne responsable de la procédure de rétroaction

Nous sommes ouverts à vos commentaires à propos de notre plan et de l'accessibilité au sein de la compagnie. Vous pouvez soumettre votre rétroaction aux coordonnées suivantes :

- **Roxanne Bonin, Directrice ressources humaines**  
Adresse de courriel : roxanne.bonin@inter-nord.com;  
Téléphone : 450 438 7133 poste 755;  
Adresse postale : 455 boulevard Lajeunesse Ouest, Saint-Jérôme, J5L2P7.

### Comment transmettre vos commentaires?

Vous avez plusieurs moyens de transmettre vos commentaires à Transport Inter-Nord, notamment par la poste, par téléphone, par courriel, par sondage, sur les réseaux sociaux, via notre procédure officielle de traitement des plaintes ou en vous rendant à notre terminal.

**Adresse postale :** 455 boulevard Lajeunesse Ouest, Saint-Jérôme, J5L2P7.

**Téléphone :** 450 438-7133 poste 755

**Courriel :** rh@inter-nord.com

**Facebook :** <https://www.facebook.com/Transport.Inter.Nord>

*Écrivez-nous un message en privé*

**Instagram :**

*Écrivez-nous un message en privé*

[https://www.instagram.com/transport\\_internord](https://www.instagram.com/transport_internord)

**LinkedIn :**

*Écrivez-nous un message en privé*

<https://www.linkedin.com/company/transport-inter-nord-inc>

### **Procédure de traitement des commentaires**

Vos commentaires seront pris en compte pour continuellement améliorer nos efforts en matière d'accessibilité. Ils pourraient être traités immédiatement ou dans le cadre de l'élaboration de notre futur plan d'accessibilité. Les détails sur la rétroaction que nous recevons et la manière dont nous la prenons en compte seront indiqués dans nos rapports de situation, publiés entre les différentes versions du plan d'accessibilité.

Les personnes qui partagent leurs observations peuvent fournir des renseignements personnels et leurs coordonnées, mais cela n'est pas obligatoire. Si vous préférez soumettre vos observations de manière anonyme, le formulaire en ligne ou le clavardage en direct sont les meilleures méthodes pour le faire. De cette façon, nous ne verrons pas vos coordonnées (numéro de téléphone ou adresse électronique).

## Références

- EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA. *Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité*, [En ligne]. [<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/accessible-personnes-handicapees/loi-resume.html>];
- EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA. *Directives associées aux plans sur l'accessibilité*, [En ligne]. [<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/plans-accessibilite.html>];
- EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA. *Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : Exemple d'un modèle facultatif du plan sur l'accessibilité*, [En ligne]. [[https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/documents/programs/accessible-canada/accessible-canada-regulations-guidance/DirectivesSurRCA-Modele\\_FR.pdf](https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/documents/programs/accessible-canada/accessible-canada-regulations-guidance/DirectivesSurRCA-Modele_FR.pdf)];
- RH CAMIONNAGE CANADA. *Liste de vérification – s'assurer de sa conformité en tant qu'employeur*, [En ligne], avril 2023. [<https://truckinghr.com/wp-content/uploads/2023/06/AODARegChecklistF.4-1.pdf>].