



# **Cargojet's Accessibility Progress Report 2023-2025**



## GENERAL

### 1. Executive Summary

Cargojet remains committed to fostering a barrier-free and inclusive workplace. This report outlines the progress made and ongoing efforts since the publication of Cargojet's 2023–2026 Accessibility Plan in June 2023 (the “Plan”), focusing on the identification, removal, and prevention of accessibility barriers in alignment with the *Accessible Canada Act* (ACA).

As a leading provider of time-sensitive air cargo services, Cargojet recognizes the importance of accessibility in all aspects of our operations. This progress report (“Progress Report”) covers activities from June 1, 2023, until May 31, 2025 and provides an update on our ongoing efforts to implement our Plan and outlines future actions to strengthen accessibility across the organization.

Key accessibility updates in this Progress Report include using inclusive hiring and accommodation practices, third-party support for workplace accommodation, accessible training formats, and a centralized system for tracking accommodation requests. In the built environment, Cargojet has enhanced signage, provided ergonomic workstations when requested, and incorporated accessibility features such as visual fire alarms, all-gender washrooms, accessible entrances, and parking in new facility designs. Digital accessibility is being improved through the deployment of accessible tools like touchpad devices, ongoing website and app testing, and user feedback. Communication practices have been enhanced through plain language, high-contrast visuals, and captioned videos, with future plans to introduce a style guide and review process. Accessibility is also being considered in procurement processes and in the design and delivery of programs and services, supported by internal awareness campaigns, mandatory training, and inclusive onboarding.

---

### 2. Designated Accessibility Representative and Cargojet’s Feedback Process

Cargojet encourages feedback from the public, team members, clients, and other interested parties. Any feedback or questions regarding the Plan or this Progress Report, or for copies of these documents in an alternative format can be addressed to the following designated company representative (“Designated Representative”):

Name: Pauline Dhillon, Co-Chief Executive Officer

Email: [PDhillon@cargojet.com](mailto:PDhillon@cargojet.com)



**Feedback can be provided anonymously if desired and can be received in the following formats:**

**Toll Free: 1.866.551.5529**

**E-mail: [cargojet@cargojet.com](mailto:cargojet@cargojet.com)**

**Mail: 2281 North Sheridan Way, Mississauga, ON, Canada, L5K 2S3**

### **Feedback Process by Method of Communication**

Phone:

- Feedback can be provided via our toll-free number
- Calls will be answered during regular business hours: 8:30 a.m. to 4 p.m., Mon-Fri.
- Feedback provided by phone will be acknowledged immediately unless given anonymously.

Email:

- Send feedback to Cargojet's Designated Representative ([pdhillon@cargojet.com](mailto:pdhillon@cargojet.com)) or to the general inquiries email ([cargojet@cargojet.com](mailto:cargojet@cargojet.com)).
- Automatic acknowledgment will be sent upon receipt
- Attachments (up to 5MB total) in PDF, JPG, PNG, and MP4 formats are accepted.

Mail:

- Written feedback can be mailed to our Designated Representative.
- Mail submissions will be digitized for record-keeping, and acknowledgments sent within 10 business days.

Social media:

- Accessibility-related feedback via social media platforms (e.g., Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram) will be acknowledged through private messaging within 3-5 business days.

In-person:

- In-person feedback is encouraged but is currently facilitated digitally through our Accessibility webpage.

### **Taking Feedback into Consideration**

All feedback is recorded and categorized based on:

- Accessibility Plan sections



- Type and location of barriers
  - Positive, negative, or informational nature
  - Feedback is reviewed to determine potential actions:
    - Barrier removal
    - Barrier prevention
    - Responsible departments
  - Insights into feedback contribute to updates on the Accessibility Plan, progress reports, and improvement initiatives.
- 

### 3. Progress Report Overview

**Date of Accessibility Progress Report:** June 1, 2025

You can use the contact information listed above to ask us for a copy of our progress report in these **alternate formats**: print, large print, Braille, audio or an electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities. We will provide the format you ask for as soon as possible. Braille and audio formats may take up to 45 days. Print, large print and electronic formats may take up to 15 days.

---

## PROGRESS BY PRIORITY AREA

### 1. Employment

Cargojet has implemented several initiatives to foster an inclusive and accessible work environment:

- **Accommodation During Recruitment:** Candidates were informed of the availability of accommodations throughout the recruitment and selection process.
- **Workplace Accommodation Support:** A comprehensive accommodation process continues to be administered by GENEX, a specialized third-party agency.
- **Accessible Training and Development:** Training was available in multiple accessible formats, including traditional instructor-led sessions and digital platforms for remote learning.
- **Inclusive Job Communications:** Job postings and offer letters included statements encouraging applications from individuals with disabilities and provide details on the accommodation process.



- **Barrier Identification in Safety-Sensitive Roles:** While progress has been limited, ongoing reviews were conducted to identify and address accessibility barriers in safety-sensitive environments.
- **Centralized Tracking System:** A centralized system is being implemented to monitor accommodation requests and outcomes, ensuring consistency and transparency.

## 2. The Built Environment

Cargojet continues to make meaningful progress in improving physical accessibility across our facilities. Recent and ongoing efforts include:

- **Accessible Workstations:** Workstations are being allocated on accessible floors, and ergonomic accessories are provided upon request to accommodate individual needs.
- **Improved Signage and Wayfinding:** Enhancements to signage and wayfinding are ongoing in both office and warehouse environments to support better navigation for all employees and visitors.
- **Accessibility in New Facility Design:** Accessibility considerations are being integrated into the planning and design of new facilities, including:
  - Installation of visual fire alarms with flashing lights to support individuals with hearing impairments.
  - Inclusive washroom signage, replacing gender-specific labels with "All Gender" to support comfort and inclusivity.
  - Addition of handicap push bars at public entrances. This required careful coordination with our access control system to maintain security while improving accessibility.
  - Designated accessible parking spaces and a nearby ramp to provide easier access to the front entrance.

These initiatives reflect Cargojet's commitment to creating a barrier-free environment that supports the needs of all employees, customers, and visitors. The following page features photos from our offices at Halifax International Airport, showcasing examples of these initiatives in action:







### 3. Information and Communication Technologies (ICT)

Cargojet is making strides in enhancing digital accessibility across its platforms and operations. Key developments include:

- **Deployment of Accessible Tools:** Touchpad devices were introduced to support operations teams and flight crews.
- **Accessibility Testing:** Review of the company's website and applications was conducted to evaluate and improve accessibility features.
- **User Testing and Feedback:** Periodic user testing was implemented to uncover and resolve digital accessibility barriers, ensuring continuous improvement.

### 4. Communication (Other than ICT)

Cargojet has taken the following actions to improve the accessibility of its digital communications:

- **Enhanced Visibility of Contact Information Across Platforms:** Ensured all contact information and website addresses were clearly visible across all platforms.
- **Clear and Inclusive Social Media Messaging:** Social media posts were written in plain language and avoided the use of acronyms.
- **Accessible Multimedia Content:** High-contrast images were used, and closed captions were provided for videos, along with transcripts where possible.

Cargojet will continue to build on the above-mentioned practices to ensure its communications remain accessible and inclusive to all audiences.

### Ongoing Considerations

In addition to the efforts above, Cargojet is also exploring the following initiatives as part of its long-term plan to enhance communication within the organization:

- **Implementing Internal Style Guide:** Creating a comprehensive guide to support accessible and inclusive communication across all departments.
- **Ensuring Quality Assurance:** Establishing a consistent review process for all public-facing materials to ensure clarity, accessibility, and alignment with organizational standards.

### 5. Procurement of Goods, Services, and Facilities

Cargojet continues to work to integrate accessibility into its procurement practices to ensure that goods, services, and facilities are inclusive and barrier-free.



## Ongoing Considerations

Cargojet is also exploring the inclusion of accessibility criteria when the procurement team evaluates vendors, scope of work, or technical specifications.

### 6. Design and Delivery of Programs and Services

Cargojet remains committed to delivering programs and services that are inclusive, respectful, and responsive to the diverse needs of all individuals, including people with disabilities. Over the past year, several initiatives were implemented to enhance employee awareness and understanding of accessibility-related issues:

- **Internal Awareness Campaigns:** Launched internal initiatives focused on diversity, equity, and respect in the workplace.
- **Mandatory Diversity Training:** All employees are required to complete training that addresses inclusive service delivery and accessibility.
- **Inclusive Onboarding:** New hire onboarding includes a voluntary self-identification survey, with data tracked and managed through the HRIS system.

### 7. Transportation

Cargojet does not operate public transportation services and has not identified any accessibility issues related to this area of the *Accessible Canada Act*.

---

## CONSULTATIONS WITH PERSONS WITH DISABILITIES

Cargojet recognizes the importance of engaging persons with disabilities in identifying, removing, and preventing barriers. In alignment with the *Accessible Canada Act*, the organization is committed to meaningful, ongoing consultation with individuals who are directly impacted by accessibility challenges.

### Ongoing Consultations

Consultations with persons with disabilities are ongoing. Feedback gathered through the Cargojet's feedback mechanisms, continues to highlight barriers, particularly in the built environment. These challenges include physical access limitations and difficulties navigating certain facilities. However, many of these issues arise from constraints related to legacy infrastructure at airport locations. Cargojet continues to engage in discussions and explore opportunities with the relevant airport authorities to enhance the accessibility of its facilities.



## Ongoing Considerations

To improve the consultation process and ensure continuous improvement, Cargojet is planning to establish an Accessibility Advisory Committee composed of employees who identify as persons with disabilities. These members will meet regularly and be consulted on the company's accessibility initiatives.

---

## CONCLUSION

Cargojet remains dedicated to achieving the goals outlined in our Accessibility Plan and to fostering an inclusive, barrier-free environment for all. We will continue to monitor and measure our progress to ensure the removal and prevention of remaining barriers. Feedback plays a vital role in guiding our efforts, and we encourage individuals to use our established feedback process to share their experiences and suggestions. All feedback received will be reviewed, categorized, and considered in our ongoing work to enhance accessibility. Our next Accessibility Plan will reflect further developments in implementing the current plan and highlight how Cargojet continues to advance accessibility across the organization.





# Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023-2025 de Cargojet



# GÉNÉRALITÉS

## 1. Curriculum vitae

Cargojet demeure déterminée à favoriser un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles. Ce rapport décrit les progrès réalisés et les efforts continus depuis la publication du Plan d'accessibilité 2023-2026 de Cargojet en juin 2023 (le « Plan »), en mettant l'accent sur l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accessibilité conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

En tant que fournisseur de premier plan de services de fret aérien urgents, Cargojet reconnaît l'importance de l'accessibilité dans tous les aspects de ses opérations. Ce rapport d'étape (le « rapport d'étape ») couvre les activités du 1er juin 2023 au 31 mai 2025 et fait le point sur nos efforts continus pour mettre en œuvre notre plan et décrit les mesures futures pour renforcer l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation.

Les principales mises à jour sur l'accessibilité dans le présent rapport d'étape comprennent l'utilisation de pratiques d'embauche et d'adaptation inclusives, le soutien de tiers pour les mesures d'adaptation en milieu de travail, des formats de formation accessibles et un système centralisé de suivi des demandes de mesures d'adaptation. Dans l'environnement bâti, Cargojet a amélioré la signalisation, fourni des postes de travail ergonomiques sur demande et intégré des caractéristiques d'accessibilité telles que des alarmes incendie visuelles, des toilettes non genrées, des entrées accessibles et du stationnement dans de nouvelles conceptions d'installations. L'accessibilité numérique est améliorée grâce au déploiement d'outils accessibles tels que des appareils tactiles, à la mise à l'essai continue de sites Web et d'applications et à la rétroaction des utilisateurs. Les pratiques de communication ont été améliorées grâce à un langage simple, à des visuels très contrastés et à des vidéos sous-titrées, avec des plans futurs pour introduire un guide de style et un processus de révision. L'accessibilité est également prise en compte dans les processus d'approvisionnement et dans la conception et la prestation des programmes et des services, appuyés par des campagnes de sensibilisation internes, une formation obligatoire et une intégration inclusive.

---

## 2. Représentant désigné de l'accessibilité de Cargojet et processus de rétroaction

Cargojet encourage les commentaires du public, des membres de l'équipe, des clients et des autres parties intéressées. Tout commentaire ou question concernant le plan ou le présent rapport d'étape, ou pour obtenir des copies de ces documents dans un autre format, peut être adressé au représentant désigné de l'entreprise suivant (le « représentant désigné ») :



Nom : Pauline Dhillon, co-chef de la direction

Courriel : [PDhillon@cargojet.com](mailto:PDhillon@cargojet.com)

**La rétroaction peut être fournie de manière anonyme si désiré et peut être reçue dans les formats suivants :**

**Sans frais : 1.866.551.5529**

**Courriel : [cargojet@cargojet.com](mailto:cargojet@cargojet.com)**

**Courrier : 2281, voie Sheridan Nord, Mississauga (Ontario), Canada, L5K 2S3**

### **Processus de rétroaction par méthode de communication**

Téléphone :

- Les commentaires peuvent être fournis via notre numéro sans frais
- Les appels seront traités pendant les heures normales d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h, du lundi au vendredi.
- Les commentaires fournis par téléphone seront accusés de réception immédiatement, à moins qu'ils ne soient donnés de manière anonyme.

Courriel :

- Envoyez vos commentaires au représentant désigné ([pdhillon@cargojet.com](mailto:pdhillon@cargojet.com)) de Cargojet ou au courriel de demandes de renseignements généraux ([cargojet@cargojet.com](mailto:cargojet@cargojet.com)).
- Un accusé de réception automatique sera envoyé dès réception
- Les pièces jointes (jusqu'à 5 Mo au total) en format PDF, JPG, PNG et MP4 sont acceptées.

Courrier :

- Les commentaires écrits peuvent être envoyés par la poste à notre représentant désigné.
- Les soumissions par courrier seront numérisées pour la tenue de dossiers et les accusés de réception seront envoyés dans les 10 jours ouvrables.

Médias sociaux :

- Les commentaires liés à l'accessibilité par l'intermédiaire des plateformes de médias sociaux (p. ex., Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram) seront accusés de réception par messagerie privée dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables.

En personne :

- La rétroaction en personne est encouragée, mais elle est actuellement facilitée numériquement par l'entremise de notre page Web sur l'accessibilité.



## Prise en compte de la rétroaction

Tous les commentaires sont consignés et classés en fonction des éléments suivants :

- Sections du plan d'accessibilité
  - Type et emplacement des obstacles
  - Caractère positif, négatif ou informatif
  - Les commentaires sont examinés pour déterminer les mesures possibles :
    - Élimination des barrières
    - Prévention des barrières
    - Ministères responsables
  - Les commentaires contribuent à la mise à jour du plan d'accessibilité, des rapports d'étape et des initiatives d'amélioration.
- 

## 3. Aperçu du rapport d'étape

**Date du rapport d'étape sur l'accessibilité : 1er juin 2025**

Vous pouvez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessus pour nous demander une copie de notre rapport d'étape dans **les formats suivants** : imprimé, gros caractères, braille, audio ou électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes handicapées. Nous vous fournirons le format que vous demandez dans les plus brefs délais. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu'à 45 jours. Les formats imprimés, gros caractères et électroniques peuvent prendre jusqu'à 15 jours.

---

## PROGRÈS PAR DOMAINE PRIORITAIRE

### 1. Emploi

Cargojet a mis en œuvre plusieurs initiatives pour favoriser un environnement de travail inclusif et accessible :

- **Mesures d'adaptation pendant le recrutement** : Les candidats ont été informés de la disponibilité de mesures d'adaptation tout au long du processus de recrutement et de sélection.



- **Soutien aux mesures d'adaptation en milieu de travail** : Un processus complet d'adaptation continue d'être administré par GENEX, un organisme tiers spécialisé.
- **Formation et perfectionnement accessibles** : La formation était disponible dans plusieurs formats accessibles, y compris des séances traditionnelles dirigées par un instructeur et des plateformes numériques pour l'apprentissage à distance.
- **Communications d'emploi inclusives** : Les offres d'emploi et les lettres d'offre comprenaient des énoncés encourageant les candidatures des personnes handicapées et fournissaient des détails sur le processus d'adaptation.
- **Identification des obstacles dans les rôles critiques pour la sécurité** : Bien que les progrès aient été limités, des examens continus ont été effectués pour cerner et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les environnements critiques pour la sécurité.
- **Système de suivi centralisé** : Un système centralisé est mis en œuvre pour surveiller les demandes d'adaptation et les résultats, assurant ainsi l'uniformité et la transparence.

## 2. L'environnement bâti

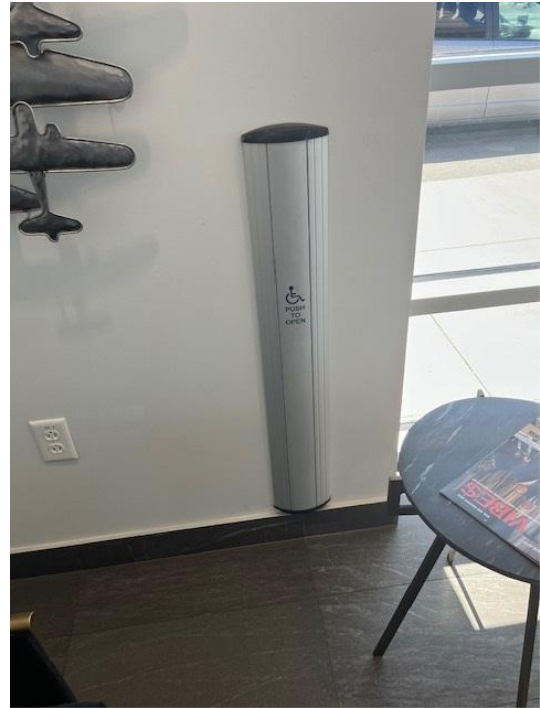
Cargojet continue de faire des progrès significatifs dans l'amélioration de l'accessibilité physique dans ses installations. Parmi les efforts récents et en cours, mentionnons :

- **Postes de travail accessibles** : Les postes de travail sont répartis sur des étages accessibles et des accessoires ergonomiques sont fournis sur demande pour répondre aux besoins individuels.
- **Amélioration de la signalisation et de l'orientation** : Des améliorations à la signalisation et à l'orientation sont en cours dans les bureaux et les entrepôts afin de favoriser une meilleure navigation pour tous les employés et les visiteurs.
- **Accessibilité dans la conception des nouvelles installations** : Les considérations relatives à l'accessibilité sont intégrées à la planification et à la conception des nouvelles installations, notamment :
  - Installation d'alarmes incendie visuelles avec feux clignotants pour aider les personnes malentendantes.
  - Signalisation inclusive dans les toilettes, remplaçant les étiquettes spécifiques au genre par « Tous les genres » pour favoriser le confort et l'inclusion.
  - Ajout de barres de poussée pour handicapés aux entrées publiques. Cela a nécessité une coordination minutieuse avec notre système de contrôle d'accès pour maintenir la sécurité tout en améliorant l'accessibilité.
  - Des places de stationnement accessibles désignées et une rampe à proximité pour faciliter l'accès à l'entrée principale.

Ces initiatives reflètent l'engagement de Cargojet à créer un environnement sans obstacle qui répond aux besoins de tous les employés, clients et visiteurs. La page suivante présente des photos de nos bureaux à l'aéroport international d'Halifax, présentant des exemples de ces initiatives en action :









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

Cargojet fait des progrès dans l'amélioration de l'accessibilité numérique sur ses plateformes et ses opérations. Les principaux développements comprennent :

- **Déploiement d'outils accessibles** : Des pavés tactiles ont été introduits pour soutenir les équipes d'opérations et les équipages de conduite.
- **Tests d'accessibilité** : Un examen du site Web et des applications de l'entreprise a été effectué afin d'évaluer et d'améliorer les caractéristiques d'accessibilité.
- **Tests et commentaires des utilisateurs** : Des tests périodiques ont été mis en œuvre pour découvrir et éliminer les obstacles à l'accessibilité numérique, assurant ainsi une amélioration continue.

### 4. Communication (autre que les TIC)

Cargojet a pris les mesures suivantes pour améliorer l'accessibilité de ses communications numériques :

- **Visibilité accrue des coordonnées sur toutes les plateformes** : Nous avons veillé à ce que toutes les coordonnées et les adresses des sites Web soient clairement visibles sur toutes les plateformes.



- **Messages clairs et inclusifs sur les médias sociaux** : Les publications sur les médias sociaux étaient rédigées dans un langage simple et évitaient l'utilisation d'acronymes.
- **Contenu multimédia accessible** : Des images à contraste élevé ont été utilisées, et des sous-titres codés ont été fournis pour les vidéos, ainsi que des transcriptions dans la mesure du possible.

Cargojet continuera de s'appuyer sur les pratiques susmentionnées pour s'assurer que ses communications demeurent accessibles et inclusives à tous les publics.

### Considérations continues

En plus des efforts susmentionnés, Cargojet explore également les initiatives suivantes dans le cadre de son plan à long terme visant à améliorer la communication au sein de l'organisation :

- **Mise en œuvre du guide de style interne** : Création d'un guide complet pour favoriser une communication accessible et inclusive dans tous les ministères.
- **Assurer l'assurance de la qualité** : Établir un processus d'examen uniforme pour tous les documents destinés au public afin d'assurer la clarté, l'accessibilité et l'harmonisation avec les normes organisationnelles.

## 5. Acquisition de biens, de services et d'installations

Cargojet continue de s'efforcer d'intégrer l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement afin de s'assurer que les biens, les services et les installations sont inclusifs et exempts d'obstacles.

### Considérations continues

Cargojet étudie également l'inclusion de critères d'accessibilité lorsque l'équipe d'approvisionnement évalue les fournisseurs, l'étendue des travaux ou les spécifications techniques.

## 6. Conception et prestation de programmes et de services

Cargojet demeure déterminée à offrir des programmes et des services inclusifs, respectueux et adaptés aux divers besoins de toutes les personnes, y compris les personnes handicapées. Au cours de la dernière année, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre pour sensibiliser et comprendre les employés aux questions liées à l'accessibilité :

- **Campagnes internes de sensibilisation** : Lancement d'initiatives internes axées sur la diversité, l'équité et le respect en milieu de travail.



- **Formation obligatoire sur la diversité** : Tous les employés doivent suivre une formation sur la prestation de services inclusifs et l'accessibilité.
- **Intégration inclusive** : L'intégration des nouveaux employés comprend un sondage volontaire sur l'auto-identification, dont les données sont suivies et gérées par le système SIRH.

## 7. Transport

Cargojet n'exploite pas de services de transport en commun et n'a relevé aucun problème d'accessibilité lié à ce volet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

---

## CONSULTATIONS AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Cargojet reconnaît l'importance de faire participer les personnes handicapées à l'identification, à l'élimination et à la prévention des obstacles. Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, l'organisation s'engage à mener des consultations significatives et continues auprès des personnes directement touchées par les défis en matière d'accessibilité.

### Consultations en cours

Des consultations avec les personnes handicapées sont en cours. Les commentaires recueillis par l'intermédiaire des mécanismes de rétroaction de Cargojet continuent de mettre en évidence les obstacles, en particulier dans l'environnement bâti. Ces défis comprennent les limitations d'accès physique et les difficultés à naviguer dans certaines installations. Cependant, bon nombre de ces problèmes découlent des contraintes liées à l'infrastructure existante dans les aéroports. Cargojet continue d'engager des discussions et d'explorer les possibilités avec les administrations aéroportuaires concernées pour améliorer l'accessibilité de ses installations.

### Considérations continues

Afin d'améliorer le processus de consultation et d'assurer une amélioration continue, Cargojet prévoit mettre sur pied un comité consultatif sur l'accessibilité composé d'employés qui s'identifient comme des personnes handicapées. Ces membres se rencontreront régulièrement et seront consultés sur les initiatives d'accessibilité de l'entreprise.



## CONCLUSION

Cargojet demeure déterminée à atteindre les objectifs énoncés dans son plan d'accessibilité et à favoriser un environnement inclusif et sans obstacle pour tous. Nous continuerons de surveiller et de mesurer nos progrès pour assurer l'élimination et la prévention des obstacles restants. La rétroaction joue un rôle essentiel dans l'orientation de nos efforts, et nous encourageons les personnes à utiliser notre processus de rétroaction établi pour partager leurs expériences et leurs suggestions. Tous les commentaires reçus seront examinés, catégorisés et pris en compte dans le cadre de nos travaux continus visant à améliorer l'accessibilité. Notre prochain plan d'accessibilité reflétera les développements futurs dans la mise en œuvre du plan actuel et soulignera comment Cargojet continue de faire progresser l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation.

