

Politique d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel

Politique d'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel pour la mobilité d'entreprise

Création : février 2016

Dernière mise à jour : décembre 2025

En 2005, le gouvernement de l'Ontario s'est fixé l'objectif d'un « Ontario sans barrières » pour les personnes handicapées en créant la Loi sur l'accessibilité pour les Ontariens en situation de handicap, 2005 (« la Loi » ou « AODA »). Les Normes intégrées d'accessibilité, Règlement ontarien 191/11 (le « IASR »), ont également été créées pour définir les mesures que des organisations, dont Enterprise Rent-A-Car Canada, exploitante des marques Enterprise Rent-A-Car, National Car Rental et Alamo Rent-a-Car au Canada (« Enterprise Mobility » ou « la Société »), doivent suivre pour atteindre cet objectif louable. L'IASR couvre les normes d'accessibilité dans le service client, l'information et la communication, l'emploi, les transports et l'environnement bâti.

Enterprise Mobility s'engage à aider l'Ontario à devenir plus accessible. Enterprise Mobility s'est déjà conformée aux normes d'accessibilité de l'IASR pour le service client en créant des politiques, pratiques et procédures internes qui reconnaissent le rôle que la mobilité d'entreprise jouera dans la facilité d'accès à l'Ontario. Ces initiatives comprenaient la création d'un programme de formation pour les employés sur l'AODA et la manière de fournir des services accessibles. Enterprise Mobility a également développé un processus de retours, par courriel à ChiefAccessibilityOfficer@em.com et sous forme papier, disponible dans nos magasins pour garantir notre haut niveau d'accessibilité.

Cette politique d'accessibilité et ce plan d'accessibilité pluriannuel définissent les politiques, procédures et actions que Enterprise Mobility mettra en place et a mis en place pour se conformer aux exigences restantes de la loi et de l'IASR.

Déclaration d'engagement

Enterprise Mobility s'engage à améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap et à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur autonomie. Enterprise Mobility continuera de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap dans des délais et le fera en prévenant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences d'accessibilité prévues par la loi et l'IASR.

Évaluation des barrières

Conformément à l'objectif de l'AODA et de la mobilité d'entreprise d'offrir un environnement de travail inclusif, cette politique d'accessibilité et ce plan pluriannuel d'accessibilité visent à éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Les obstacles typiques rencontrés par les personnes en situation de handicap incluent les barrières physiques, de communication et technologiques, ainsi que les barrières d'attitude et systémiques.

Informations d'urgence accessibles

Enterprise Mobility s'engage à fournir à ses clients, clients et au grand public des informations sur la sécurité préparée par Enterprise Mobility et ensuite mises à disposition du public, de manière accessible, sur demande.

Délai de mise en œuvre :

Effectif au 1er janvier 2012 et en cours selon le cas.

Informations sur la réponse aux urgences en milieu de travail

Enterprise Mobility a fourni ou fournira des informations personnalisées sur la réponse aux urgences en milieu de travail aux employés de l'entreprise ayant un handicap nécessitant un aménagement par la fourniture de telles informations. Des informations personnalisées sur la réponse aux urgences en milieu de travail seront fournies dès que possible après que l'entreprise aura pris connaissance du besoin d'aménagement en raison du handicap de l'employé.

Si un employé a besoin d'assistance en cas d'urgence, avec son consentement, Enterprise Mobility doit fournir les informations personnalisées de réponse aux urgences sur le lieu de travail à la personne désignée par Enterprise Mobility pour lui apporter assistance.

Lorsque l'entreprise a fourni des informations personnalisées sur la réponse aux urgences sur le lieu de travail à un employé, Enterprise Mobility :

- Communiquer ces informations, selon les besoins et dès que possible, au responsable respectif de l'employé et au personnel de santé et sécurité tout en respectant la confidentialité des informations personnelles de l'employé ; et,
- Examiner les informations individualisées sur la réponse aux urgences au travail lorsque l'employé est déplacé vers un autre lieu dans l'entreprise, lorsque les besoins globaux d'aménagement de l'employé changent ou sont examinés, et/ou lorsque l'entreprise révise ses politiques générales d'intervention d'urgence.

Délai de mise en œuvre :

D'ici le 1er janvier 2016 et en cours, selon le cas.

Formation

Enterprise Mobility formera les employés, bénévoles, contractuels tiers et toute personne participant à l'élaboration des politiques organisationnelles de Enterprise Mobility, ainsi que toute autre personne fournissant des biens, services ou installations au nom de Enterprise Mobility, sur les lois d'accessibilité de l'Ontario et sur le Code des droits de la personne (« le Code ») en ce qui concerne les personnes en situation de handicap. La formation sera dispensée de manière à mieux correspondre aux tâches des personnes en cours de formation. La formation sera dispensée de manière à mieux correspondre aux tâches des personnes en cours de formation.

Conformément à l'IASR, Enterprise Mobility a pris les mesures suivantes pour s'assurer que les employés reçoivent la formation nécessaire pour respecter les lois sur l'accessibilité de l'Ontario d'ici le 1er janvier 2015 et continuera de prendre ces mesures, selon le cas :

- La mobilité d'entreprise déterminera les exigences de formation des normes d'accessibilité mentionnées dans l'IASR et dans le Code en ce qui concerne les personnes en situation de handicap ;
- Enterprise Mobility utilisera ses ressources de formation pour déterminer les méthodes de formation appropriées et la prestation pour les magasins et bureaux de l'Ontario ;
- La mobilité d'entreprise veillera à ce que la formation soit dispensée à tous les employés, bénévoles, personnes élaborant des politiques organisationnelles, contractants tiers et toute autre personne fournissant des biens, services ou installations au nom de la société en Ontario ;
- La mobilité d'entreprise maintiendra les dates de formation et d'autres informations concernant les personnes formées, y compris le nombre de personnes à qui la formation a été dispensée ;
- La mobilité d'entreprise veillera à ce que la formation soit assurée sur toute modification de politique liée ;
- Enterprise Mobility publiera les supports de formation à l'accessibilité sur son portail intranet « le Hub » pour un usage interne de ses employés ;
- Enterprise Mobility préparera un document décrivant la politique de formation de l'entreprise, résumant le contenu de la formation, précisant le moment où la formation doit être dispensée, et remettra une copie du document à toute personne sur demande. L'avis que ce document est disponible, sur demande, sera publié sur le site web d'Enterprise Mobility.

Délai de mise en œuvre :

Effectif au 1er janvier 2012 et en cours selon le cas.

Kiosques en libre-service

Enterprise Mobility a pris ou prendra les mesures suivantes pour s'assurer que les employés prennent en compte les besoins des personnes en situation de handicap lors de la conception, de l'acquisition ou de l'acquisition de bornes en libre-service :

- Les départements aéroportuaires et des opérations d'Enterprise Mobility seront consultés et formés à prendre en compte les besoins des personnes en situation de handicap lors de la conception de bornes en libre-service.
- Les processus de construction et de refonte seront complétés par des critères d'accessibilité.
- Les départements des aéroports et des opérations examineront quelles fonctionnalités peuvent être intégrées de manière rentable dans les bornes en libre-service existantes et neuves afin de les rendre plus accessibles. Ces fonctionnalités seront mises en œuvre selon les besoins. Cela vise à garantir que des méthodes de communication efficaces soient mises en place aux personnes handicapées dans les bornes en libre-service.
- Lors de l'achat de bornes en libre-service, des fonctionnalités d'accessibilité seront intégrées au processus d'achat.
- Les employés seront formés pour aider les individus avec des fonctionnalités d'accessibilité intégrées à tout kiosque existant ou nouveau.

Délai de mise en œuvre :

Effectif au 1er janvier 2014 et en cours selon les cas.

Information et Communications

Enterprise Mobility s'engage à répondre aux besoins d'information et de communication des personnes en situation de handicap. Nous consulterons les clients en situation de handicap pour déterminer leurs besoins spécifiques en matière d'information et de communication.

Formats accessibles et supports de communication

Enterprise Mobility a pris ou prendra les mesures suivantes pour s'assurer que toutes les informations accessibles au public soient accessibles sur demande d'ici le 1er janvier 2016 :

- La mobilité d'entreprise répondra aux demandes en temps voulu, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne qui fait la demande en raison d'un handicap ;
- Enterprise Mobility consultera la personne faisant la demande pour déterminer l'adéquation d'un format ou d'un support de communication accessible.
- La mobilité d'entreprise mettra en place un processus permettant aux personnes handicapées de recevoir des informations et de la communication dans un format accessible, et de fournir ces informations ou d'expliquer par écrit quand un format accessible n'est pas envisageable et pourquoi.

- La mobilité d'entreprise formera le personnel qui pourra recevoir des demandes d'informations accessibles sur la gestion des demandes et l'obtention de formats accessoires.
- La mobilité d'entreprise fournira des informations publiques à un coût n'excédant pas au coût habituel facturé à d'autres personnes.
- La mobilité d'entreprise informera le public de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication.

Délai de mise en œuvre :

D'ici le 1er janvier 2016 et en cours selon le cas.

Sites web

Enterprise Mobility a pris des mesures pour garantir que tous les nouveaux sites web et nouveaux contenus web soient conformes à la WCAG 2.0, Niveau A.

Enterprise Mobility prendra les mesures suivantes pour que tout site web public et contenu web soit conforme à WCAG 2.0, Niveau AA d'ici le 1er janvier 2021 :

- Enterprise Mobility intégrera dans la gestion de projet de site web de la société l'exigence que tous les nouveaux sites web et contenus web soient conformes au niveau AA WCAG 2.0.
- Enterprise Mobility évaluera et évaluera tous les sites web publics et contenus web publics en Ontario pour vérifier leur conformité aux normes d'accessibilité.
- Si elle n'est pas conforme au niveau AA de la WCAG 2.0, Enterprise Mobility consultera son département informatique interne et des consultants externes, si nécessaire, concernant les modifications nécessaires pour rendre les sites web et le contenu web conformes.
- Enterprise Mobility fera appel aux services d'un consultant externe en sites web pour apporter les améliorations ci-dessus aux sites web et au contenu web, dans la mesure où le département informatique interne ne sera pas en mesure d'apporter les modifications nécessaires.
- La mobilité d'entreprise veillera à ce que les améliorations nécessaires du site web et/ou du contenu web soient apportées par le département informatique interne ou un fournisseur tiers.

Délai de mise en œuvre :

D'ici le 1er janvier 2021 et en cours selon les cas.

Retour d'information

Enterprise Mobility a pris ou prendra les mesures suivantes pour garantir que les processus de

retour d'information existants soient accessibles aux personnes en situation de handicap sur demande d'ici le 1er janvier 2015 :

- La mobilité d'entreprise identifiera tous les processus de retour d'information existants et les barrières d'accessibilité liés à ces processus.
- La mobilité d'entreprise garantira l'accessibilité des processus en mettant à disposition le processus de retour d'information sur l'accessibilité aux clients, employés et tiers demandant des formats accessibles du processus de retour.
- Enterprise Mobility rendra le processus de retour d'information accessible sur son(s) site(s) web.
- La mobilité d'entreprise informera les clients et les clients que les retours peuvent être donnés en personne, par courrier, par téléphone ou par courriel à :

Directeur de l'accessibilité – Enterprise Mobility

280 Attwell Drive Etobicoke,

ON M9W 5B2

Téléphone : (416) 679-7476

Courriel : ChiefAccessibilityOfficer@em.com

- La mobilité d'entreprise répondra à toutes les demandes de formats alternatifs accessibles de processus de retour d'information en temps opportun et fera connaître les supports disponibles pour faciliter la soumission des retours.
- La mobilité d'entreprise s'engage à répondre aux retours dès que possible.

Enterprise Mobility a mis en place un processus pour recevoir et répondre aux retours sur la manière dont elle fournit des biens, services ou installations aux personnes en situation de handicap ainsi que sur le processus de retour lui-même. Enterprise Mobility informera le public, via son site web, que ce processus de retour est disponible et que l'entreprise a préparé un document décrivant le processus de retour d'information sur accessibilité, disponible sur demande. Ce document précise les actions que Enterprise Mobility prendra en cas de réclamation. Ce document est disponible sur demande.

Enterprise Mobility veillera à ce que le processus de retour d'information sur l'accessibilité soit lui-même accessible aux personnes en situation de handicap.

Enterprise Mobility fournira à ses clients et au public des informations sous forme accessible sur demande. Enterprise Mobility répondra à ces demandes dans un délai de 72 heures.

Délai de mise en œuvre :

D'ici le 1er janvier 2015 et en cours selon les cas.

Emploi

Enterprise Mobility s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui attirent et retiennent les personnes en situation de handicap. Cela inclut la garantie de l'accessibilité à toutes les étapes, pratiques et politiques du cycle d'emploi.

Enterprise Mobility a pris ou prendra les mesures suivantes d'ici le 1er janvier 2016 pour informer le public et le personnel qu'elle prendra en compte les personnes en situation de handicap lors des processus de recrutement et d'évaluation ainsi que lors de l'embauche de personnes :

- Enterprise Mobility inclura dans toute annonce d'emploi une mention indiquant que Enterprise Mobility embauchera des personnes en situation de handicap et fournira des aménagements pendant le processus de recrutement.
- Si un candidat demande un aménagement, Enterprise Mobility consultera l'individu et effectuera les ajustements adaptés au mieux à ses besoins d'accessibilité en raison du handicap, en lien avec les matériaux ou processus à utiliser et dans la mesure requise par la loi.
- Enterprise Mobility confirmera, lors de tout entretien, qu'elle embauchera des personnes en situation de handicap.
- Enterprise Mobility informera les candidats retenus de ses politiques d'accommodement des employés en situation de handicap dans toute lettre d'offre.
- La mobilité d'entreprise inclura dans le programme de formation « Orientation des nouveaux employés » une section sur l'accessibilité et le Code, selon le cas.
- La mobilité d'entreprise informera les employés actuels des politiques d'accessibilité et du Code accessibles via le portail intranet de l'entreprise « le Hub ».
- La mobilité d'entreprise informera les employés lorsque des modifications sont apportées aux politiques ci-dessus.
- La mobilité d'entreprise examinera les politiques et procédures existantes et, si nécessaire, renforcera les processus pour les personnes en situation de handicap. Enterprise Mobility développera et mettra en place un processus de conception des Plans d'Aménagement Individuel (« IAP ») ainsi qu'un processus de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap :
- Le processus de développement d'un PAI comprendra les éléments suivants :
 - La manière dont l'employé peut participer au développement de l'IAP ;

Le moyen par lequel un salarié doit être évalué individuellement ;

- Identification des hébergements à fournir ;
- Délais pour la fourniture de (ou de logements) ;
- La manière dont l'employé peut demander la participation d'un représentant ;

- Comment Enterprise Mobility peut demander une évaluation par un expert médical ou autre externe, aux frais de la société, pour aider à déterminer les aménagements nécessaires et à obtenir ces aménagements ;
- Des mesures à prendre pour protéger la confidentialité des informations personnelles de l'employé ;
- La fréquence à laquelle l'IAP sera examiné et mis à jour et la manière dont cela sera réalisé ;
- Si un aménagement est refusé, la manière dont les motifs du refus doivent être fournis à l'employé ; et
- Les moyens de fournir des formats accessibles ou des supports de communication qui tiennent compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison du handicap.

Le processus de retour au travail doit être :

- Décrire les mesures que Enterprise Mobility prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents parce que leur handicap les obligeait à s'absenter ;
- Utiliser les IAP décrits ci-dessus dans le cadre du processus ; et
- Les IAP peuvent également inclure des informations concernant les formats accessibles et les soutiens de communication ou des informations sur la réponse aux urgences au travail.

Enterprise Mobility prendra les mesures suivantes pour garantir que les besoins d'accessibilité des personnes en situation de handicap soient pris en compte si Enterprise Mobility utilise des processus ou systèmes de gestion de la performance, de développement et d'avancement de carrière, et/ou de redéploiement :

- La mobilité d'entreprise examinera les politiques et procédures existantes et les modifiera si nécessaire afin d'assurer la conformité à l'IASR.
- La mobilité d'entreprise mettra à disposition, lorsque cela est nécessaire et pratique, des documents relatifs à la gestion de la performance, au développement de carrière et à l'avancement ou au redéploiement dans des formats accessibles ou avec des supports de communication sur demande.
- La mobilité d'entreprise mettra à jour un IAP, avec la participation de l'employé, si approprié, au cas où l'employé serait promu ou redéployé par l'entreprise.

Délai de mise en œuvre :

D'ici le 1er janvier 2016 et en cours selon le cas.

Conception des espaces publics

Enterprise Mobility intégrera l'accessibilité dans les espaces publics de ses locaux qui seront nouvellement construits ou réaménagés à partir du 1er janvier 2017 :

- La mobilité d'entreprise garantira que l'entreprise respecte les exigences existantes définies dans les normes de conception des espaces publics (normes d'accessibilité pour l'environnement bâti) relevant de l'IASR pour un usage public extérieur.
- Enterprise Mobility assurera l'entretien et la restauration des espaces publics appartenant à la Société en veillant à ce que des procédures soient en place pour l'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics et que des procédures soient en place pour gérer les perturbations temporaires lorsque les éléments accessibles requis en vertu de cette section ne sont pas en état de marche.

Les espaces publics chez Enterprise Mobility comprennent :

- Des chemins extérieurs, comme les trottoirs, rampes, escaliers, rampes de trottoir et feux piétonniers accessibles ;
- Parking accessible hors rue ; et,
- Des éléments liés au service comme les guichets, les files d'attente fixes et les salles d'attente.

Délai de mise en œuvre :

D'ici le 1er janvier 2017 et en cours selon les cas.

Interruptions de service

Enterprise Mobility a mis en place des procédures pour prévenir les interruptions de service, y compris les parties accessibles de ses espaces publics.

En cas de perturbation du service, Enterprise Mobility informera le public de cette interruption. Enterprise Mobility veillera à ce que tout avis au public inclue la raison de la perturbation, sa durée prévue et toute installation ou service alternatif disponible. La Société préparera également un document détaillant les étapes à suivre en cas de perturbation temporaire et, sur demande, fournira une copie de ce document. Une notification au public de la disponibilité de ce document, sur demande, sera également informée.

Délai de mise en œuvre :

Effectif immédiat et continu selon les cas.

Revue des politiques

Le Plan d'accessibilité pluriannuel est un outil permettant à Enterprise Mobility de communiquer ses initiatives d'accessibilité en interne et au public. La mobilité d'entreprise mettra à jour et

réexaminera ce Plan au moins une fois tous les cinq (5) ans et le mettra à jour selon les besoins.

Délai de mise en œuvre :

D'ici le 1er janvier 2024 et en cours selon les cas.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur ce plan d'accessibilité, veuillez contacter le directeur de l'accessibilité à l'adresse suivante :

Téléphone : (416) 679-7476

Email: chiefaccessibilityofficer@em.com

Veuillez noter que les formats accessibles de cette Politique d'accessibilité et du Plan d'accessibilité pluriannuel sont disponibles gratuitement sur demande. Nous consulterons les clients en situation de handicap faisant la demande afin de déterminer l'adéquation d'un format accessible ou d'un support de communication proposé.