

# Politique d'accessibilité et Plan pluriannuel d'accessibilité d'Enterprise Holdings

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a établi l'objectif « Ontario sans obstacle » pour les personnes handicapées en adoptant la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« la Loi » ou « LAPHO »). Des règlements ont été créés pour définir les étapes que les organisations, y compris Enterprise Location d'autos Canada, opérateur des marques Enterprise Location d'autos, Location d'autos National et Alamo Location de voiture au Canada (« Enterprise Holdings »), doivent franchir pour atteindre cet objectif louable. Les règlements portent sur les normes d'accessibilité dans le service à la clientèle, l'information et la communication, l'emploi, le transport et les infrastructures.

**Enterprise Holdings** s'est déjà conformée au Règlement 429/07 – Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle – en adoptant des politiques internes, des pratiques et des procédures qui reconnaissent le rôle d'**Enterprise Holdings** en matière d'accessibilité en Ontario. Ces initiatives comprennent la création d'un programme de formation pour les employés assujettis à la LAPHO ainsi que la manière d'offrir des services accessibles. **Enterprise Holdings** a en outre développé un processus de rétroaction par courriel adressé à ChiefAccessibilityOfficer@ehi.com et placé des formulaires de commentaires dans ses succursales afin de s'assurer de maintenir son haut degré d'accessibilité.

La Politique d'accessibilité et le Plan pluriannuel d'accessibilité décrivent les politiques, procédures et actions qu'**Enterprise Holdings** mettra ou a déjà mises en place pour se conformer aux exigences restantes de cette *Loi* et de ses règlements.

## Énoncé d'engagement

**Enterprise Holdings** a à cœur d'accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées et de traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance. **Enterprise Holdings** continuera de combler promptement les besoins des personnes handicapées, et ce, en prévenant ou en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en se conformant aux exigences de la *Loi* et de ses règlements.

## Évaluation des obstacles

Conformément à la LAPHO et à l'objectif d'**Enterprise Holdings** d'offrir un milieu de travail ouvert, la Politique d'accessibilité et le Plan pluriannuel d'accessibilité cherchent à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité. Les obstacles typiquement rencontrés par les personnes handicapées incluent les obstacles physiques, de communication et de technologie, d'attitudes et de systèmes.

## **Informations d'urgence accessibles**

**Enterprise Holdings** a à cœur de fournir à ses consommateurs et clients ainsi qu'au grand public les informations d'urgence d'ordre public d'une manière accessible, sur demande.

**Enterprise Holdings** fournira également au besoin à ses employés des informations personnalisées pour répondre aux urgences.

### **Échéancier de mise en œuvre :**

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et de manière continue.

## **Formation**

**Enterprise Holdings** fournira à ses employés de la formation sur les lois d'accessibilité de l'Ontario et sur le *Code des droits de la personne* (« le Code ») en ce qui a trait aux personnes handicapées. La formation sera offerte de la manière qui convient le mieux aux responsabilités de l'employé auprès d'**Enterprise Holdings**.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour s'assurer que tous les employés reçoivent la formation requise pour se conformer aux lois d'accessibilité de l'Ontario :

- **Enterprise Holdings** passera en revue son matériel de formation actuel pour déterminer s'il peut être utilisé et amélioré aux fins de la formation sur la *LAPHO*;
- **Enterprise Holdings** fournira de la formation en service à la clientèle portant sur la livraison des biens, services et installations d'**Enterprise Holdings** aux personnes handicapées, et ce, à tous ses employés et bénévoles;
- **Enterprise Holdings** s'assurera que la formation en service à la clientèle portant sur la livraison des biens, services et installations d'**Enterprise Holdings** a été donnée à toute personne qui participe à l'élaboration des politiques d'accessibilité d'Enterprise Holdings;
- **Enterprise Holdings** s'assurera que la formation en service à la clientèle a été donnée à toute autre personne qui livre des biens, services et installations à des personnes handicapées pour le compte d'**Enterprise Holdings**;
- **Enterprise Holdings** s'assurera que la formation en service à la clientèle comprenne une revue des objectifs de la *Loi* et des exigences des normes de service à la clientèle. La formation inclura spécifiquement les sujets suivants :
  1. Comment interagir et communiquer avec les personnes atteintes de différents types de handicaps.
  2. Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui requièrent l'assistance d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou personne de soutien.

3. Comment utiliser tout équipement ou appareil disponible dans les installations d'**Enterprise Holdings** ou autrement fourni par **Enterprise Holdings** pour livrer des biens ou services à une personne handicapée.
  4. Ce qu'il faut faire si une personne atteinte d'un handicap particulier a de la difficulté à accéder aux biens ou services d'**Enterprise Holdings**.
- **Enterprise Holdings** fournira également de la formation sur les sujets suivants à tous les employés et toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques d'**Enterprise Holdings** ainsi qu'à toute autre personne qui livre des biens, services ou installations pour le compte d'**Enterprise Holdings** :
    - (1) Les exigences des normes d'accessibilité restantes mentionnées dans les Normes d'accessibilité intégrées, Règl. de l'Ont. 119/11; et
    - (2) Les exigences du *Code* qui s'appliquent aux personnes handicapées; et,
  - **Enterprise Holdings** affichera le matériel de formation sur l'accessibilité sur son portail Intranet appelé « the Hub » (plateforme) pour l'usage interne des employés;
  - **Enterprise Holdings** fournira de la formation continue, tel que requis en vertu de la *LAPHO*, à tous ses nouveaux employés, et en cas de changement majeur dans la politique d'**Enterprise Holdings**, à toutes les personnes mentionnées ci-dessus.

#### **Échéancier de mise en œuvre :**

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et de manière continue.

#### **Kiosques**

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour rendre ses kiosques libre-service accessibles :

- Les divisions Aéroports et Opérations d'**Enterprise Holdings** seront consultées et formées de manière à tenir compte des besoins des personnes handicapées dans la conception des kiosques libre-service.
- Les processus pour les nouvelles constructions et les réaménagements tiendront compte des critères d'accessibilité.
- Les divisions Aéroports et Opérations évalueront les fonctions qui peuvent être intégrées de manière économique aux kiosques libre-service neufs et existants afin de rendre ces kiosques plus accessibles. Ces fonctions seront mises en œuvre le cas échéant.
- Les employés seront formés de manière à aider toute personne à utiliser les fonctions d'accessibilité intégrées aux kiosques neufs ou existants.

#### **Échéancier de mise en œuvre :**

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2014 et de manière continue.

#### **Information et communication**

**Enterprise Holdings** a à cœur de combler les besoins d'information et de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les clients handicapés qui demandent de l'information accessible afin de choisir les formats et supports de communication qui leur conviennent.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour s'assurer que toute l'information publique soit accessible sur demande au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2016** :

- **Enterprise Holdings** fournira ou prendra les arrangements nécessaires pour fournir sur demande à ses clients l'information requise dans un format accessible ou avec l'aide d'un support de communication; et,
- **Enterprise Holdings** répondra promptement à toute demande d'information accessible en tenant compte des besoins de l'individu et de son handicap.
- Le coût facturé aux personnes handicapées pour la livraison d'un format accessible ou d'un support de communication ne sera pas supérieur au coût standard facturé à toute autre personne.
- **Enterprise Holdings** informera le grand public de la disponibilité des formats accessibles et des supports de communications.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour rendre tout nouveau site web ou tout nouveau contenu web conforme aux spécifications WCAG 2.0, Niveau A au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2014** :

- Tous les nouveaux sites web d'**Enterprise Holdings** seront examinés et évalués quant à leur accessibilité afin d'assurer leur conformité aux spécifications WCAG 2.0 Niveau A;
- Tout nouveau contenu web d'**Enterprise Holdings** sera examiné et évalué quant à son accessibilité;
- Si la conformité aux spécifications WCAG 2.0 Niveau A pose problème, **Enterprise Holdings** consultera son département interne d'informatique et un sous-traitant externe, au besoin, pour apporter les changements requis à ses nouveaux sites web et son nouveau contenu web afin d'assurer la conformité aux normes;
- **Enterprise Holdings** retiendra les services de son département interne d'informatique et d'un sous-traitant externe, au besoin, pour améliorer ses sites web et son contenu web afin de se conformer aux normes.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour assurer la conformité de tout site ou contenu web public aux spécifications WCAG 2.0, Niveau AA au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2021** :

- Les sites web publics d'**Enterprise Holdings** seront examinés et évalués quant à leur accessibilité afin d'assurer leur conformité aux spécifications WCAG 2.0 Niveau AA;
- Le contenu web public sera examiné et évalué quant à sa conformité aux normes d'accessibilité;

- Si la conformité aux spécifications WCAG 2.0 Niveau AA n'est pas respectée, **Enterprise Holdings** consultera son département interne d'informatique et des sous-traitants externes, au besoin, pour apporter les changements requis afin d'assurer la conformité des sites web et du contenu web;
- Les services d'un sous-traitant web externe seront retenus pour apporter les améliorations précitées aux sites et au contenu web si le département interne d'informatique est incapable d'apporter les changements requis;
- **Enterprise Holdings** apportera toutes les améliorations requises à ses sites web et son contenu web pour assurer leur conformité aux normes.

**Échéancier de mise en œuvre :**

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2014 et de manière continue.

**Commentaires**

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour s'assurer que les processus de rétroaction existants soient accessibles sur demande aux personnes handicapées au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2015** :

- Elle rendra les outils de rétroaction accessibles sur ses sites web;
- Elle indiquera à ses consommateurs et clients qu'ils peuvent exprimer leurs commentaires en personne, par la poste, par téléphone, par télécopieur ou par courriel comme suit :

Directeur principal de l'accessibilité – Enterprise Holdings  
 77 Belfield Rd. Suite 100  
 Etobicoke, ON M9W 1G6  
 Téléphone : (416) 614-5961  
 Télécopieur : (866) 785-7426  
 Courriel : [chiefaccessibilityofficer@ehi.com](mailto:chiefaccessibilityofficer@ehi.com)

- Elle confirmera au public que des supports sont disponibles pour faciliter la transmission de commentaires; et,
- Elle s'engagera à répondre aux commentaires le plus rapidement possible.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour s'assurer que toute l'information publique soit rendue accessible sur demande au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2016** :

- **Enterprise Holdings** fournira sur demande à ses clients et aux membres du public toute information requise dans un format accessible.
- **Enterprise Holdings** va répondre à cette demande d'ici les 72 prochaines heures

**Échéancier de mise en œuvre :**

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et de manière continue.

## **Emploi**

**Enterprise Holdings** applique des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2016** pour informer le grand public et son personnel de sa politique d'accommodement à l'endroit des personnes handicapées pendant ses processus de recrutement et d'évaluation et dans l'embauche de son personnel :

- Elle inclura un énoncé dans toute annonce de poste à l'effet qu'**Enterprise Holdings** embauche des personnes handicapées et fournit des accommodements pendant le processus de recrutement;
- Si un postulant à un emploi demande des accommodements, **Enterprise Holdings** consultera l'individu concerné et apportera les ajustements qui conviennent le mieux à ses besoins dans la mesure prévue par la loi;
- Elle confirmera, pendant toute entrevue, qu'**Enterprise Holdings** embauche des personnes handicapées;
- Elle informera les postulants choisis des politiques d'**Enterprise Holdings** en matière d'accommodements pour les employés handicapés dans toute lettre d'offre d'emploi;
- Elle inclura dans le programme de formation « Orientation des nouveaux employés » d'**Enterprise Holdings** une section sur l'accessibilité et le *Code*, le cas échéant;
- Elle informera ses employés actuels de ses politiques d'accessibilité et du *Code*;
- Elle avisera les employés en cas de changements aux politiques qui précèdent; et
- Elle reverra ses politiques et procédures existantes et, au besoin, elle ajustera ses processus pour les personnes handicapées.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour développer et mettre en place un processus pour l'élaboration de plans d'accommodement et de politiques de retour au travail individuels pour les employés qui se sont absentés en raison d'une invalidité :

- Elle reverra ses politiques et procédures existantes et, au besoin, elle ajustera ses processus pour les personnes handicapées en ce qui a trait à l'élaboration de plans d'accommodation et de processus de retour au travail.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour s'assurer de tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés lorsqu'elle applique des processus de gestion du rendement, de développement professionnel et de redéploiement :

- Elle reverra ses politiques et procédures existantes et, au besoin, elle apportera les changements requis en fonction des besoins d'accessibilité.

**Enterprise Holdings** prendra les mesures suivantes pour prévenir et éliminer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés :

- Elle consultera, reverra et modifiera (au besoin) ses politiques et procédures pour assurer sa conformité à la *LAPHO*.

**Échéancier de mise en œuvre :**

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et de manière continue.

**Conception des espaces publics**

**Enterprise Holdings** respectera les normes d'accessibilité dans la conception des espaces publics quand elle construit ou effectue des rénovations importantes à ses installations dans des espaces publics. Les espaces publics d'**Enterprise Holdings** incluent :

- Les voies de déplacement extérieures, telles que trottoirs, escaliers et rampes
- Les stationnements accessibles hors route
- Les éléments de service, tels que les comptoirs, files d'attente fixes et aires d'attente

**Échéancier de mise en œuvre :**

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et de manière continue.

**Interruptions de service**

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

Dans l'éventualité d'une interruption de service, **Enterprise Holdings** fera des efforts de bonne foi pour informer le public de l'interruption de service et des solutions alternatives.

**Échéancier de mise en œuvre :**

En vigueur immédiatement et de manière continue.

**Revue de la politique**

Le Plan pluriannuel d'accessibilité est un outil qu'utilise **Enterprise Holdings** pour communiquer ses programmes d'accessibilité à l'interne et au grand public. **Enterprise Holdings** prévoit revoir ce Plan au moins tous les cinq (5) ans, et le mettre à jour au besoin. La première version du Plan sera revue au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2019**.

**Échéancier de mise en œuvre :**

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et de manière continue.

**Pour plus d'informations**

Pour plus d'informations sur le présent plan d'accessibilité, veuillez contacter le Directeur principal de l'accessibilité au :

Téléphone : (416) 614-5961

Courriel : [chiefaccessibilityofficer@ehi.com](mailto:chiefaccessibilityofficer@ehi.com)

Veillez noter que des formats accessibles de la Politique d'accessibilité et du Plan pluriannuel d'accessibilité sont disponibles gratuitement sur demande. Nous consulterons les clients handicapés qui présentent une demande pour savoir quel format accessible ou support de communication leur convient.