

Politique d'accessibilité et plan pluriannuel d'accessibilité d'Enterprise Holdings

Créé en : Février 2016
Dernière mise à jour : Février 2020

En 2005, le gouvernement de l'Ontario s'est donné un objectif appelé « L'Ontario sans barrière » pour les personnes handicapées en créant la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« la Loi » ou « LAPHO »). Les *Normes d'accessibilité intégrées*, c'est-à-dire le règlement 191/11 (les « NAI »), ont également été créées pour établir les étapes que les organisations, incluant Enterprise Rent-A-Car Canada Company, opérateur des marques Enterprise Rent-A-Car, National Car Rental ou Alamo Rent-a-Car au Canada (« Enterprise Holdings » ou l'« Entreprise »), doivent prendre pour atteindre cet objectif noble. Les NAI couvrent les normes d'accessibilité en matière de service à la clientèle, d'information et de communication, d'emploi, de transport et de l'environnement bâti.

Enterprise Holdings s'est engagée à aider l'Ontario à devenir plus accessible. **Enterprise Holdings** est déjà conforme avec les Normes d'accessibilité NAI en ce qui a trait au service à la clientèle ayant créé des politiques internes, des pratiques et des procédures qui reconnaissent le rôle qu'**Enterprise Holdings** jouera pour rendre l'Ontario plus accessible. Ces initiatives comprenaient la création d'un programme de formation pour les employés portant sur la LAPHO et sur la façon d'offrir des services accessibles. **Enterprise Holdings** a aussi développé un processus de rétroaction accessible par courriel à l'adresse ChiefAccessibilityOfficer@ehi.com et par l'entremise d'un formulaire papier disponible dans nos magasins afin de nous aider à nous assurer que maintenons notre niveau élevé d'accessibilité.

Cette politique d'accessibilité et le plan pluriannuel d'accessibilité décrivent les politiques, les procédures et les actions qu'**Enterprise Holdings** mettra en action et a mis en place pour se conformer avec les exigences restantes de la *Loi* et des NAI.

Déclaration d'engagement

Enterprise Holdings s'engage à améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées et à traiter chaque individu de façon à assurer leur dignité et leur indépendance. **Enterprise Holdings** continuera de satisfaire les besoins des personnes handicapées de façon opportune et le fera en prévenant et en éliminant les barrières à l'accessibilité et en satisfaisant aux exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi* et des NAI.

Évaluation des barrières

Selon la LAPHO et l'objectif d'**Enterprise Holdings** de fournir un environnement de travail inclusif, cette politique d'accessibilité et ce plan pluriannuel d'accessibilité cherchent à éliminer et à prévenir les barrières mettant un frein à l'accessibilité. Les barrières courantes

rencontrées par les personnes handicapées incluent des barrières de nature physique, au niveau des communications et de la technologie, de l'attitude et systémique.

Accessibilité des consignes en cas d'urgence

Enterprise Holdings s'engage à fournir à ses clients et au public en général des consignes de sécurité qui sont préparées par **Enterprise Holdings** et subséquemment rendues disponibles au public d'une façon qui est accessible, sur demande.

Échéancier de la mise en œuvre :

En vigueur depuis le 1^{er} janvier 2012 et par la suite, selon le cas.

Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail

Enterprise Holdings a fourni ou fournira des renseignements pour les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés de l'entreprise nécessitant des accommodations pour avoir accès à ces renseignements. Les renseignements pour les interventions d'urgence en milieu de travail seront offertes dès que possible dès que l'Entreprise sera mise au courant qu'une accommodation est nécessaire étant donné le handicap d'un employé(e).

Si un(e) employé(e) a besoin d'assistance dans une situation d'urgence, avec le consentement de l'employé(e), **Enterprise Holdings** fournira les renseignements individualisés pour les interventions d'urgence en milieu de travail à la personne désignée par **Enterprise Holdings** pour offrir de l'assistance à l'employé(e).

Lorsque l'Entreprise a fourni une réponse individualisée face à des situations d'urgence pour un(e) employé(e), **Enterprise Holdings** :

- communique ces renseignements, lorsqu'ils sont nécessaires et dès que possible, au gestionnaire respectif de l'employé(e) et au personnel de la Santé et sécurité tout en respectant la confidentialité des renseignements personnels de l'employé(e); et,
- passe en revue les renseignements pour les interventions d'urgence en milieu de travail lorsqu'un employé est muté vers un autre site de l'entreprise, lorsque les besoins généraux en matière d'accommodation de l'employé(e) changent et lorsque l'Entreprise modifie ses politiques en matière d'intervention d'urgence.

Échéancier de la mise en œuvre :

Depuis le 1^{er} janvier 2016 et par la suite, selon le cas.

Formation

Enterprise Holdings offrira une formation aux employés, aux bénévoles, aux tiers entrepreneurs et à chaque personne qui participe au développement des politiques organisationnelles d'**Enterprise Holdings** et toutes les personnes qui offrent des biens, des

services ou des installations au nom d'**Enterprise Holdings**, à propos des lois concernant l'accessibilité de l'Ontario et du *Code des droits de la personne* (« le *Code* ») puisqu'ils visent les personnes handicapées. La formation sera offerte d'une façon qui s'adapte le mieux aux tâches spécifiques des personnes qui sont formées. La formation sera offerte d'une façon qui s'adapte le mieux aux tâches spécifiques des personnes qui sont formées.

Selon les *NAI*, **Enterprise Holdings** a pris les étapes suivantes pour s'assurer que les employés reçoivent la formation nécessaire pour satisfaire aux lois d'accessibilité de l'Ontario d'ici le 1^{er} janvier 2015 et l'entreprise continuera d'appliquer les mesures suivantes, le cas échéant :

- **Enterprise Holdings** déterminera les exigences de formation des normes d'accessibilité établies dans les *NAI* et dans le *Code* en ce qui concerne les personnes handicapées;
- **Enterprise Holdings** utilisera ses ressources de formation afin de déterminer les méthodes appropriées de formation et de prestation pour les succursales et les bureaux situés en Ontario;
- **Enterprise Holdings** s'assurera que la formation est offerte à tous les employés, les bénévoles, les personnes développant les politiques organisationnelles, les tiers entrepreneurs et toutes les personnes offrant des biens, des services ou des installations au nom de l'Entreprise en Ontario;
- **Enterprise Holdings** gardera des registres des dates de formation et d'autres renseignements, incluant les personnes qui ont été formées, le nombre d'individus ayant reçu la formation;
- **Enterprise Holdings** s'assurera que de la formation soit offerte sur toutes les modifications apportées à la politique;
- **Enterprise Holdings** publiera les documents de formation sur l'accessibilité sur son portail intranet « the Hub » pour l'usage interne de ses employés;
- **Enterprise Holdings** préparera un document décrivant la politique de formation de l'Entreprise, résumant le contenu de la formation et spécifiant le moment auquel la formation sera offerte et remettra le document à toute personne qui en fera la demande. Un avis indiquant qu'un tel document est disponible au public sur demande sera publié sur le site Web d'**Enterprise Holdings**.

Échéancier de la mise en œuvre :

En vigueur depuis le 1^{er} janvier 2012 et par la suite, selon le cas.

Kiosques libre-service

Enterprise Holdings a pris ou prendra les étapes suivantes pour s'assurer que les employés prennent en considération les besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'approvisionnement ou de l'acquisition des kiosques libre-service :

- Les succursales en aéroport et les services des opérations d'**Enterprise Holdings** seront consultés et formés en prenant en considération les besoins des personnes handicapées lors de la conception des kiosques libre-service.
- Les nouvelles fabrications et les processus de révision de la conception seront améliorés en prenant en compte les critères d'accessibilité.

- Les succursales en aéroport et les services des opérations prendront en considération les fonctionnalités pouvant être intégrées de façon rentable dans les kiosques existants et dans les nouveaux kiosques libre-service pour rendre ces kiosques plus accessibles. Certaines fonctionnalités seront mises en œuvre si nécessaire. Ceci a pour but de s'assurer que des méthodes de communication efficaces sont fournies aux personnes handicapées au niveau des kiosques de libre-service.
- Lors de l'approvisionnement en kiosques libre-service, les fonctionnalités d'accessibilité seront incorporées dans le processus d'approvisionnement.
- Les employés seront formés pour aider les individus à utiliser les fonctionnalités d'accessibilité intégrées dans les kiosques existants et dans les nouveaux kiosques.

Échéancier de la mise en œuvre :

En vigueur depuis le 1^{er} janvier 2014 et par la suite, selon le cas.

Information et communications

Enterprise Holdings s'engage à satisfaire les besoins en matière d'information et de communications des personnes handicapées. Nous consulterons les clients souffrant de handicaps afin de déterminer leurs véritables besoins en matière d'information et de communications.

Formats et supports de communication accessibles

Enterprise Holdings a pris ou prendra les étapes suivantes afin de s'assurer que toutes les informations disponibles au public sont rendues accessibles sur demande d'ici le **1^{er} janvier 2016** :

- **Enterprise Holdings** répondra aux demandes de façon opportune en prenant en compte les besoins d'accessibilité de la personne effectuant la demande en ce qui concerne son handicap;
- **Enterprise Holdings** consultera la personne effectuant la demande afin de déterminer la convenance d'un format accessible ou d'un support de communication.
- **Enterprise Holdings** aura un processus en place pour les personnes handicapées afin d'offrir de l'information et des communications dans un format accessible et de fournir de telles informations ou explications, par écrit, lorsqu'un format accessible n'est pas disponible et les raisons de son indisponibilité.
- **Enterprise Holdings** formera le personnel qui peut recevoir la demande pour de l'information accessible sur la façon de gérer les demandes et d'obtenir des formats accessibles.
- **Enterprise Holdings** fournira de l'information disponible publiquement à un coût qui n'est pas supérieur au coût régulier chargé à d'autres personnes.
- **Enterprise Holdings** avisera le public à propos de la disponibilité des formats accessibles et supports de communication.

Échéancier de la mise en œuvre :

Depuis le 1^{er} janvier 2016 et par la suite, selon le cas.

Sites Web

Enterprise Holdings a pris les étapes nécessaires pour s'assurer que tous les nouveaux sites Web et le nouveau contenu Web sont conformes aux WCAG 2.0, Niveau A.

Enterprise Holdings prendra les étapes suivantes pour transformer les sites Web publics ainsi que le contenu Web pour se conformer aux WCAG 2.0, Niveau AA d'ici le **1^{er} janvier 2021** :

- **Enterprise Holdings** incorporera dans la gestion du projet du site Web de l'Entreprise une exigence indiquant que tous les nouveaux sites Web et le contenu Web devront se conformer aux WCAG 2.0 Niveau AA.
- **Enterprise Holdings** évaluera tous les sites Web publics et le contenu Web public en Ontario afin de déterminer sa conformité aux normes d'accessibilité.
- Si le contenu n'est pas conforme aux WCAG 2.0 Niveau AA, **Enterprise Holdings** consultera son service informatique interne ainsi que des consultants externes, au besoin, pour connaître les changements nécessaires à apporter aux sites Web et au contenu Web afin d'assurer leur conformité.
- **Enterprise Holdings** engagera les services d'un consultant Web externe pour effectuer les améliorations mentionnées précédemment aux sites Web et au contenu Web lorsque le service informatique interne n'est pas en mesure d'apporter les changements nécessaires.
- **Enterprise Holdings** s'assurera que les améliorations nécessaires au site Web et au contenu Web sont effectuées par le service informatique interne ou par un fournisseur tiers.

Échéancier de la mise en œuvre :

Depuis le 1^{er} janvier 2021 et par la suite, selon le cas.

Commentaires

Enterprise Holdings a pris ou prendra les mesures suivantes afin de s'assurer que tous les processus de rétroaction sont rendus accessibles sur demande d'ici le **1^{er} janvier 2015** :

- **Enterprise Holdings** identifiera tous les processus de rétroaction existants et les barrières associées à l'accessibilité de ces processus.
- **Enterprise Holdings** s'assurera que les processus sont accessibles en rendant les processus de rétroaction disponibles aux clients, employés et tiers demandant des formats accessibles au processus de rétroaction.
- **Enterprise Holdings** rendra le processus de rétroaction accessible sur ses sites Web.
- **Enterprise Holdings** avisera les clients que les rétroactions peuvent être données en personne, par courriel, par téléphone, par télécopieur ou par courriel :

Directeur général de l'accessibilité – Enterprise Holdings
280 Attwell Drive
Etobicoke, ON M9W 5B2
Téléphone : 416 679-7481
Télécopieur : 833 811-4173

Courriel : chiefaccessibilityofficer@ehi.com

- **Enterprise Holdings** répondra à toutes les demandes exigeant des processus de rétroaction offerts dans des formats accessibles de façon opportune et fera connaître les moyens qui sont disponibles pour soumettre une rétroaction.
- **Enterprise Holdings** s'engagera à répondre à la rétroaction dès que possible.

Enterprise Holdings a établi un processus pour recevoir et répondre aux rétroactions à propos de la façon à laquelle elle offre des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées et au processus de rétroaction en soi. **Enterprise Holdings** avisera le public, par l'entremise de son site Web, que de tels processus de rétroaction sont disponibles et que l'Entreprise a préparé un document décrivant l'accessibilité au processus de rétroaction, qui est disponible sur demande. Ce document spécifie les actions qu'**Enterprise Holdings** prendra lorsqu'une plainte est reçue. Ce document est disponible sur demande.

Enterprise Holdings s'assurera que l'accessibilité au processus de rétroaction l'est véritablement pour les personnes handicapées.

Enterprise Holdings fournira sur demande à ses clients et aux membres du public les informations sous un format accessible. **Enterprise Holdings** répondra à ces demandes en dedans de 72 heures.

Échéancier de la mise en œuvre :

Depuis le 1^{er} janvier 2015 et par la suite, selon le cas.

Emploi

Enterprise Holdings s'engage à adopter des pratiques d'équité et d'accessibilité à l'emploi qui permettent d'attirer et des conserver les personnes handicapées. Ceci inclut d'assurer l'accessibilité à l'ensemble des étapes, pratiques et politiques du cycle d'emploi.

Enterprise Holdings a pris ou prendra les étapes suivantes d'ici le **1^{er} janvier 2016** pour aviser le public et les membres du personnel qu'elle accommodera les personnes handicapées durant les processus de recrutement et d'évaluation ainsi que lors de leur embauche :

- **Enterprise Holdings** inclura un énoncé dans toutes les offres d'emploi indiquant qu'**Enterprise Holdings** embauchera des personnes handicapées et fournira les accommodations nécessaires durant le processus de recrutement.
- Si le candidat à un poste demande des accommodations, **Enterprise Holdings** consultera l'individu et effectuera les ajustements nécessaires pour accommoder le mieux possible ses besoins en matière d'accessibilité associés à son handicap en ce qui a trait aux documents et processus utilisés et selon ce qui est prescrit par la loi.
- **Enterprise Holdings** confirmera lors des entrevues qu'elle est prête à engager des personnes handicapées.
- **Enterprise Holdings** avisera les candidats choisis de ses politiques visant à accommoder les employés handicapés dans une lettre d'offre.

- **Enterprise Holdings** inclura dans le programme de formation « Orientation des nouveaux employés » d'**Enterprise Holdings** une section sur l'accessibilité et le *Code*, le cas échéant.
- **Enterprise Holdings** avisera les employés actuels des politiques sur l'accessibilité et le Code qui sont accessibles par l'entremise de « the Hub », le portail intranet de l'Entreprise.
- **Enterprise Holdings** avisera les employés de tous les changements qui sont apportés aux politiques susmentionnées.
- **Enterprise Holdings** passera en revue les politiques et procédures existantes et, lorsque cela est nécessaire, adaptera les processus pour les personnes handicapées.

Enterprise Holdings développera et mettra en place un processus pour concevoir des Plans d'accommodation individuels (« PAI ») ainsi qu'un processus de retour au travail pour les personnes qui ont été absentes à cause de leur handicap :

- Le processus de développement d'un PAI inclura ce qui suit :
 - la manière dont l'employé(e) peut participer au développement du PAI;
 - les moyens par lesquels un(e) employé(e) sera évalué(e) de façon individuelle;
 - l'identification des accommodations qui seront fournies;
 - les échéanciers pour offrir ces accommodations;
 - la manière dont l'employé(e) peut demander la participation d'un(e) représentant(e);
 - comment **Enterprise Holdings** peut demander une évaluation par un médecin externe ou un autre expert, aux frais de l'Entreprise, dans le but de déterminer les accommodations nécessaires et comment mettre en place lesdites accommodations;
 - les mesures prises pour protéger la confidentialité de l'information personnelle de l'employé(e);
 - la fréquence à laquelle le PAI sera renouvelé et mis à jour et la façon à laquelle ceci sera effectué;
 - dans le cas où une accommodation est refusée, la manière selon laquelle les raisons du refus seront fournies à l'employé(e); et
 - les méthodes utilisées pour fournir des formats et des supports de communication accessibles qui prennent en compte les besoins d'accessibilité associés au handicap.
- Le processus de retour au travail doit :
 - décrire les étapes qu'**Enterprise Holdings** prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui ont été absents de leur travail à cause de leur handicap;
 - utiliser le PAI décrit précédemment dans le cadre du processus; et
 - les PAI doivent aussi inclure les informations dans des formats et des supports de communication accessibles ou les renseignements pour les interventions d'urgence en milieu de travail.

Enterprise Holdings prendra les mesures suivantes pour assurer que les besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées sont pris en compte si **Enterprise**

Holdings utilise des processus ou des systèmes de gestion du rendement, de développement professionnel ou de réaffectation :

- **Enterprise Holdings** passera en revue les politiques et procédures existantes et, lorsque cela est nécessaire, les adaptera pour qu'elles soient conformes aux *NAI*.
- **Enterprise Holdings** produira, lorsque cela est requis et possible, des documents ayant trait à la gestion du rendement ou au développement professionnel ainsi qu'aux possibilités d'avancement et de réaffectation dans des formats accessibles ou avec des supports de communication sur demande.
- **Enterprise Holdings** mettra à jour le PAI, avec la participation de l'employé(e), le cas échéant, si l'employé(e) est promu(e) ou réaffecté(e) par l'Entreprise.

Échéancier de la mise en œuvre :

Depuis le 1^{er} janvier 2016 et par la suite, selon le cas.

Conception des espaces publics

Enterprise Holdings incorporera l'accessibilité dans les espaces publics de ses établissements qui sont nouvellement construits ou rénovés le ou après le **1^{er} janvier 2017** :

- **Enterprise Holdings** s'assurera que l'Entreprise suit les exigences existantes décrites dans les Normes d'accessibilité des espaces publics (Normes d'accessibilité des environnements construits) en vertu de la *LAPHO* pour l'utilisation des espaces publics extérieurs.
- **Enterprise Holdings** effectuera l'entretien et la rénovation des espaces publics de l'Entreprise en s'assurant que des procédures sont en place pour l'entretien préventif et d'urgence des éléments d'accessibilité dans les espaces publics et que des procédures sont en place pour gérer les interruptions temporaires lorsque des éléments d'accessibilité requis dans cette section sont hors fonction.

Les espaces publics d'**Enterprise Holdings** comprennent :

- les espaces de circulation à l'extérieur comme les trottoirs, les rampes, les escaliers, les rampes d'accès et la signalisation piétonnière accessible;
- les espaces de stationnement accessibles hors voirie; et
- les éléments de service comme les comptoirs de service, les lignes de file d'attente fixes et les aires d'attente.

Échéancier de la mise en œuvre :

Depuis le 1^{er} janvier 2017 et par la suite, selon le cas.

Interruptions des services

Enterprise Holdings a mis en place des procédures pour empêcher les interruptions des services, incluant les sections accessibles de ses espaces publics.

En cas d'interruption des services, **Enterprise Holdings** avisera le public de celle-ci. **Enterprise Holdings** s'assurera que l'avis au public inclura les raisons de l'interruption, la durée prévue de celle-ci ainsi que les autres établissements ou services qui demeurent disponibles. L'Entreprise préparera également un document décrivant les étapes à prendre

dans le cas d'une interruption temporaire et, à la demande, fournira une copie de ce document. L'annonce au public de la disponibilité de ce document, sur demande, sera également faite.

Échéancier de la mise en œuvre :

En vigueur immédiatement et par la suite, le cas échéant.

Révision de la politique

Le plan pluriannuel d'accessibilité est un outil permettant à **Enterprise Holdings** afin de communiquer ses initiatives d'accessibilité à l'interne ainsi qu'au public. **Enterprise Holdings** mettra à jour et passera en revue ce plan au moins une fois tous les cinq (5) ans et le mettra à jour au besoin. La prochaine révision du plan aura lieu au plus tard le **1^{er} janvier 2024**.

Échéancier de la mise en œuvre :

Depuis le 1^{er} janvier 2024 et par la suite, selon le cas.

Pour de plus amples informations

Pour de plus amples informations à propos de ce plan d'accessibilité, veuillez contacter le Directeur général de l'accessibilité au :

Téléphone : 416 679-7481

Courriel : chiefaccessibilityofficer@ehi.com

Veillez noter que les formats accessibles de cette politique d'accessibilité et du plan pluriannuel d'accessibilité sont disponibles gratuitement sur demande. Nous consulterons les clients souffrant d'un handicap afin de déterminer la convenance d'un format ou d'un support de communication accessible.