Compagnie Crédit Ford du Canada
Énoncé d'engagement pour l'Ontario et politique sur l'accessibilité

Énoncé d'engagement

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (ci-après appelée « la loi ») ainsi que le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (ci-après appelé « le règlement ») sont conçues pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans la province de l'Ontario et pour respecter la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap.

Compagnie Crédit Ford du Canada (ci-après appelée « la société ») s'engage à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées dans la province de l'Ontario en temps opportun en se conformant aux exigences de la loi et du règlement en matière d'accessibilité qui s'appliquent à nos activités en Ontario, ainsi qu'en prévenant et en éliminant les barrières à l'accessibilité ou aux personnes handicapées. La société croit en l'égalité des chances et en l'intégration, et aspire à traiter les personnes en situation de handicap d'une façon qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance et, conformément à la loi et au règlement, offre une participation et un accès égaux.

Service à la clientèle

Crédit Ford a établi une Norme d'accessibilité à l'égard de la politique du Service à la clientèle en Ontario et un processus de rétroaction relatif à la fourniture de biens et de services aux personnes en situation de handicap d'une façon qui respecte leur dignité et leur indépendance. Ces mesures peuvent être prises sur demande par le Centre de services aux clients. Ces documents, ou l'information contenue dans ces documents, seront fournis sur demande à une personne ayant un handicap, sous un format qui tient compte de son handicap.

Formation

La société s'engage à mettre en place des processus pour s'assurer que ses employés (et les bénévoles) sont formés, comme l'exigent la loi et le règlement de l'Ontario en matière d'accessibilité, en ce qui a trait à leurs postes et aux aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario relativement aux personnes ayant un handicap.

Information et communications

La société aspire à communiquer avec les personnes ayant un handicap d'une façon adaptée à leur handicap. Lorsqu'on le lui demandera, la société fournira des renseignements accessibles au public en Ontario à son sujet, et ses services seront offerts dans des formats accessibles ou avec des supports de communication. Pour obtenir ces renseignements publics, les demandes doivent être adressées de la façon décrite dans la section Pour plus de renseignements ci-dessous.

La société prendra également les mesures appropriées pour que ses nouveaux sites Internet et leur contenu soient accessibles au public en Ontario conformément aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA, comme l'exigent actuellement la loi et le règlement.

Emploi

La société s'engage à se doter d'un effectif diversifié sur le plan culturel et à adopter des pratiques d'embauche accessibles, comme il est décrit dans le règlement.

La société avisera les candidats handicapés de la disponibilité d'accommodements durant les processus de recrutement, de sélection et d'évaluation.

La société avise également les employés de ses politiques d'accommodement des employés ayant un handicap et des mesures de soutien offertes selon le handicap. Ces accommodements comprennent des plans personnalisés, des stratégies de retour au travail et une prise en compte des besoins d'accessibilité des employés dans les processus existants de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de redéploiement. La société, si elle en a été avisée, procurera aux employés ayant un handicap des renseignements d'intervention d'urgence individualisés au travail pour les soutenir en cas d'urgence.

Kiosques libre-service

Habituellement, la société n'utilise pas de kiosques, c'est-à-dire des bornes électroniques interactives libre-service destinées au public en Ontario qui permettent aux utilisateurs d'accéder à des services ou à des produits. Cependant, là où des kiosques sont acquis, la société envisagera avec le fournisseur de créer une accessibilité pour les personnes ayant un handicap, le cas échéant.

Modifications des politiques existantes

La société s'engage à modifier ses politiques et ses pratiques qui ne sont pas cohérentes avec la présente politique, qui fait la promotion de la dignité et de l'indépendance des personnes ayant un handicap.

Le présent document est disponible sur demande dans des formats accessibles.

1er juin 2021

Plan d'accessibilité pluriannuel de la Compagnie Crédit Ford du Canada

Introduction et énoncé d'engagement

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (ci-après appelée la « loi ») ainsi que le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (ci-après appelé le « règlement ») sont conçus pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans la province de l'Ontario et pour respecter la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap.

Compagnie Crédit Ford du Canada (ci-après appelée « la société ») s'engage à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées dans la province de l'Ontario en temps opportun en se conformant aux exigences de la loi et du règlement en matière d'accessibilité qui s'appliquent à nos activités en Ontario, ainsi qu'en prévenant et en éliminant les barrières à l'accessibilité ou aux personnes handicapées. La société croit en l'égalité des chances et en l'intégration, et aspire à traiter les personnes en situation de handicap d'une façon qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance et, conformément à la loi et au règlement, offre une participation et un accès égaux.

Ce plan d'accessibilité 2020-25, qui constitue une mise à jour du plan d'accessibilité de 2017, s'applique à nos activités en Ontario et présente la stratégie, les politiques, les pratiques et les mesures que la société a mises en œuvre ou qu'elle prévoit mettre en œuvre sur une période de plusieurs années pour aider à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap en satisfaisant aux exigences de la loi et du règlement.

Nos activités comprennent des services financiers automobiles fournis à des clients au détail et commerciaux et à des concessionnaires, ainsi que la gestion des relations avec les concessionnaires et le public, par téléphone ou par écrit, par l'entremise du Centre de services aux clients.

La politique et ce plan ne s'appliquent pas aux activités des concessionnaires Ford et Lincoln, des entreprises privées indépendantes. Notre société affiliée, Ford du Canada Limitée (Ford Canada), produit des véhicules et des moteurs, et assure la distribution de pièces automobiles et de produits de service. Veuillez communiquer avec Ford Canada par l'intermédiaire de son Centre de relations avec la clientèle par téléphone au 1-800-565-3673 (FORD) ou en vous rendant sur le site https://fr.ford.ca pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de Ford Canada et de ses plans d'accessibilité.

1er juin 2021

Mesures prises de 2012 à 2020 et mesures prévues de 2020 à 2025

Service à la clientèle

La société s'engage à offrir un excellent service à la clientèle et à se conformer aux normes pour les services à la clientèle décrites dans le règlement. La société a établi une norme d'accessibilité à l'égard de la politique du service à la clientèle en Ontario et un processus de rétroaction.

Les clients peuvent nous transmettre par téléphone, courriel ou courrier une rétroaction sur la façon dont nous fournissons nos biens et nos services aux personnes ayant un handicap. Ces documents, ou l'information contenue dans ces documents, seront fournis sur demande à notre Centre de services aux clients, sous un format qui tient compte du handicap du demandeur.

La société s'engage à respecter cette politique relative au service à la clientèle et à offrir aux personnes ayant un handicap un service à la clientèle accessible, comme l'exigent les normes pour les services à la clientèle dans le règlement. La société continuera de passer régulièrement en revue cette politique, les processus de soutien et toute rétroaction reçue pour déterminer les changements appropriés qui pourraient être apportés afin d'améliorer son service à la clientèle. La société continuera également d'exiger que les nouveaux employés reçoivent la formation relative au service à la clientèle.

Information et communications

La société s'engage à rendre accessibles l'information et les communications aux personnes ayant un handicap, comme l'exigent la loi et le règlement.

Nouveaux sites Web de la société

La société a pris et continuera de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ses nouveaux sites Web et leur contenu accessible au public en Ontario sont conformes aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA (autre que les critères de succès, les sous-titres [en direct] et les audiodescriptions [préenregistrées], lorsque cela est possible), comme l'exigent la loi et le règlement. Ces mesures comprennent un processus pour l'examen des nouveaux sites Web et du nouveau contenu Web ainsi que de nouvelles conditions d'achats supplémentaires au Canada, qui exigent des fournisseurs qui développent ces sites Web qu'ils assurent de leur conformité avec les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA, lorsque cela est possible.

Processus de rétroaction de la société, renseignements accessibles au public, et formats et supports de communication accessibles

La société a pris des mesures pour que le processus de rétroaction au Centre de relations avec la clientèle soit accessible aux personnes ayant un handicap en Ontario, autant par téléphone

(7-1-1) et par courriel que par courrier. La politique relative au service à la clientèle et le processus de rétroaction connexe, ou l'information contenue dans ces documents, sont fournis sur demande à une personne ayant un handicap sous un format qui tient compte de son handicap. Sur demande, le Centre de services aux clients fournira également de l'information publique au sujet des produits et des services de la société en Ontario dans des formats accessibles ou avec des supports de communication. Si l'information est non convertible en raison de la perte de l'information ou du manque d'accès aux technologies de conversion, le Centre de services aux clients expliquera à la personne pourquoi l'information n'est pas convertible et fournira un résumé de l'information. Notre site Web, https://fr.ford.ca/finance, contient des liens relativement à l'accessibilité qui indiquent notre déclaration d'engagement, notre politique sur l'accessibilité et notre plan d'accessibilité pour l'Ontario et mentionnent au public de communiquer avec le Centre de services aux clients pour connaître notre norme d'accessibilité à l'égard de la politique du service à la clientèle en Ontario ou notre processus de rétroaction de la clientèle, pour transmettre une rétroaction ou pour obtenir des renseignements publics dans des formats accessibles ou avec des supports de communication.

La société a mis en place des processus d'accessibilité pour les employés ayant un handicap en Ontario, dont des plans individuels documentés d'accommodement et de retour au travail, lesquels comprennent des processus de rétroaction des employés de la société et des politiques d'accessibilité. Lorsqu'un employé ayant un handicap en fera la demande aux ressources humaines en Ontario, la société fera en sorte que le processus de rétroaction et les politiques d'accessibilité lui soient accessibles dans des formats adaptés et à l'aide de supports de communication.

La société continuera de passer en revue et d'améliorer ces processus et de tenir compte de la rétroaction reçue.

Emploi et pratiques d'urgence

La société s'engage à se doter d'un effectif diversifié sur le plan culturel et à adopter des pratiques d'embauche accessibles, comme il est décrit dans le règlement.

La société indique, dans la section « Carrières » de son site Web (https://fr.ford.ca/finance) et dans ses normes linguistiques pour les annonces internes et externes, qu'elle accommodera les candidats ayant un handicap tout le long des processus de recrutement, de sélection et d'évaluation, au besoin et sur demande. Lorsque des candidats sont choisis pour participer à un processus de sélection ou d'évaluation, ils sont aussi avisés que des accommodements sont disponibles sur demande. La société, lorsqu'elle offre un poste à un candidat en Ontario, possède des processus pour l'aviser de ses politiques d'accommodement envers les employés ayant un handicap, comme par l'entremise d'offres écrites ou verbales (par téléphone).

La société a informé par courriel ses employés salariés de l'Ontario des politiques mises en œuvre pour soutenir les employés handicapés, y compris les politiques d'adaptation relatives à

l'emploi. Ces politiques peuvent aussi être consultées sur l'intranet de la société. Ces renseignements ont aussi été inclus dans l'orientation des nouveaux employés de la société.

La société procure aux employés ayant un handicap de l'Ontario des renseignements d'intervention d'urgence individualisés au travail lorsqu'ils sont nécessaires et quand la société a été informée de la nécessité de telles mesures d'adaptation.

Les processus de la société pour l'accessibilité des employés ayant un handicap en Ontario (ci-après appelé l'« OPAED »), dont les plans d'accommodement individuels documentés et de retour au travail, contiennent des processus écrits concernant l'élaboration de plans d'accommodement individuels documentés pour les employés ayant un handicap et de retour au travail. L'OPAED permet aussi de transmettre à un employé ayant un handicap des renseignements nécessaires à son travail et des renseignements habituellement accessibles sur les lieux du travail dans des formats accessibles et avec des supports de communication, lesquels sont disponibles sur demande. L'OPAED tient aussi compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant un handicap lorsqu'ils utilisent des processus existants de gestion de la performance, de perfectionnement professionnel, d'avancement ou de redéploiement.

La société continuera de renseigner ses employés sur ses politiques d'accessibilité et l'OPAED, et de mettre à jour ces politiques régulièrement et au besoin, en tenant compte de toute rétroaction à leur sujet.

Formation

La société s'engage à mettre en place des processus pour s'assurer que ses employés (et les bénévoles) sont formés, comme l'exigent la loi et le règlement de l'Ontario en matière d'accessibilité, en ce qui a trait à leurs postes et aux aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario relativement aux personnes ayant un handicap.

La société a formé ses employés, ses bénévoles (le cas échéant) et toute personne participant à l'élaboration de ses politiques d'accessibilité concernant les normes d'accessibilité décrites dans le règlement et dans le Code des droits de la personne relativement aux personnes ayant un handicap, comme l'exigent la loi et le règlement. Cette formation est basée sur les modules de formation « Vers l'accessibilité » en fonction des postes et sur le module dédié au Code des droits de la personne de l'Ontario. La formation comprend également des explications sur les politiques de la société en matière d'accessibilité. La société continuera de former les nouveaux employés.

La société a également donné la formation requise par les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. En 2016, cette formation a été suivie par tous les employés de la société. La formation est basée sur le module « Vers l'accessibilité » relatif aux normes pour les services

à la clientèle et fait référence aux politiques d'accessibilité pertinentes de la société. La société continuera de former les nouveaux employés.

La société a aussi exigé des fournisseurs de produits, de services ou d'installations qui agissent en son nom en Ontario qu'ils organisent des formations pour leur personnel.

Dans chaque cas, la formation sera mise à jour conformément à la loi et au règlement, et les modifications apportées aux politiques d'accessibilité de la société seront communiquées aux employés.

Normes liées à la conception des espaces publics

Bien que la société ne possède pas, en règle générale, d'espaces destinés au public et qu'elle ne prévoit pas d'en construire ni de restaurer ceux qu'elle possède, elle s'engage à intégrer des principes de conception sans obstacle dans les espaces publics nouvellement construits ou restaurés à partir du 1er janvier 2017, comme l'exigent la loi et le règlement.

Modification du plan

Ce plan sera revu et mis à jour par la société au moins tous les cinq ans. Ce plan a été mis à jour en 2021 pour y inclure les politiques et les pratiques en matière d'accessibilité.

Pour plus de renseignements

Pour plus de renseignements concernant les efforts de Crédit Ford visant la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité dans la province de l'Ontario conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à son règlement, communiquez avec les Ressources humaines de Crédit Ford aux coordonnées suivantes :

- Téléphone : (289) 291-6268
- Courriel : jobpost@ford.com

Le présent document est disponible sur demande dans des formats accessibles :

Compagnie Crédit Ford du Canada
Centre de services aux clients
The Canadian Road
Oakville (Ontario) L6J

1er juin 2021

ERROR: syntaxerror
OFFENDING COMMAND: --nostringval--

STACK:

1008
5722
14