

Politique et plan pluriannuel en matière d'accessibilité de Ryder Canada



La présente Politique et le présent Plan en matière d'accessibilité de 2023 à 2026 présente les mesures que Ryder Canada mettra en œuvre pour améliorer les possibilités pour les personnes en situation de handicap.

Énoncé de l'engagement visant à créer un milieu accessible et à maintenir l'accessibilité

Ryder Canada est déterminée à offrir un milieu accessible offrant aux personnes un accès égal aux services et aux programmes de Ryder, dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes en situation de handicap. Cela comprend de créer et favoriser un milieu inclusif qui est bienveillant et respectueux pour toutes les personnes, y compris celles ayant des handicaps. Nous continuons de prévenir les obstacles en formant des attitudes inclusives, solidaires et positives et évitant les attitudes qui dévaluent et restreignent le potentiel des personnes en situation de handicap.

Ryder Canada soutient les objectifs de la *Loi Canadienne sur l'accessibilité* et établira des politiques, des pratiques et des procédures qui sont conformes aux normes d'accessibilité prévues dans la Loi, y compris, le cadre bâti, les technologies de l'information et des communications, l'approvisionnement, la conception et la prestation de programmes ainsi que le transport.

En travaillant à la réalisation de ses objectifs conformément à cet énoncé, Ryder Canada s'engage à devenir un milieu sans obstacle et à respecter les exigences de toutes les lois en vigueur ainsi que ses propres politiques et objectifs en lien avec la reconnaissance, le retrait et la prévention des obstacles aux personnes en situation de handicap qui risqueraient d'interférer avec leur capacité à utiliser pleinement les services fournis.

Définitions

Handicap

Conformément à l'ensemble des lois sur les droits de la personne, un handicap se définit comme suit :

- 1) Tout niveau de handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de déformation causé par des blessures corporelles, des anomalies congénitales ou des maladies et comprenant, sans toutefois s'y limiter :
 - le diabète sucré;
 - l'épilepsie;
 - une lésion cérébrale;
 - les différents degrés de paralysie;
 - les amputations;
 - un manque de coordination;

Politique et plan pluriannuel en matière d'accessibilité de Ryder Canada

- la cécité ou une déficience visuelle;
 - la surdité ou une déficience auditive;
 - la mutité ou un trouble de langage; ou
 - la nécessité d'utiliser un chien guide ou un autre animal d'assistance, ou encore, de recourir à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif de correction.
- 2) Un état de retard ou d'altération des facultés mentales;
 - 3) Un trouble d'apprentissage, une difficulté de fonctionnement de l'un ou l'autre des mécanismes mentaux intervenant dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de langage parlé;
 - 4) Un trouble mental.

Obstacle

Un obstacle désigne tout ce qui empêche une personne en situation de handicap de prendre pleinement part à la société en raison de ce handicap. Certains obstacles comprennent ce qui suit :

- Les obstacles physiques (p. ex., une marche dans l'entrée d'un édifice ou une porte trop lourde pour être ouverte par une personne avec mobilité ou force réduite dans la partie supérieure du corps)
- Les obstacles architecturaux (p. ex., une porte ou un corridor trop étroit pour un fauteuil roulant ou un triporteur)
- Les obstacles relatifs aux renseignements ou aux communications (p. ex., une publication qui n'est pas disponible en gros caractères)
- Les obstacles relatifs aux comportements (p. ex., présumer que les personnes en situation de handicap ne peuvent exécuter une tâche donnée alors que dans les faits, elles le peuvent ou d'ignorer un client en fauteuil roulant)
- Les obstacles relatifs à la technologie (p. ex., un site Web qui n'est pas accessible aux personnes qui doivent utiliser des lecteurs d'écran)
- Les obstacles découlant de politiques ou de pratiques (p. ex., ne pas permettre d'animaux sur les lieux, exclure ou retirer les personnes qui requièrent des animaux d'assistance)

Description

Ryder Canada est déterminée à réduire ou à éliminer les barrières de son milieu pour le personnel, les clients en situation de handicap ainsi que d'offrir des services à ces personnes conformément aux exigences de toutes les lois sur les droits de la personne et des autres lois provinciales, comme la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. À mesure des changements et de l'évolution des lois, Ryder Canada examinera et modifiera au besoin, ses politiques, ses pratiques et ses procédures pour refléter les changements apportés dans les lois.

Politique et plan pluriannuel en matière d'accessibilité de Ryder Canada

Pour atteindre cet objectif, Ryder Canada entreprendra les mesures que voici :

- 1) La détermination des obstacles
- 2) La suppression des obstacles recensés
- 3) La prévention des obstacles
- 4) L'accroissement de la sensibilisation aux initiatives d'accessibilité à tous les échelons de l'entreprise
- 5) La promotion des politiques et procédures de conformité relativement à l'accessibilité du personnel et de la clientèle.

Politiques connexes

Politique en matière de service à la clientèle

Objectif

La politique sur l'accessibilité de Ryder Canada ainsi que l'énoncé d'engagement à offrir un service à la clientèle accessible orientent la prestation des services aux personnes en situation de handicap, conformément aux exigences des lois fédérales. Cela s'applique à tout le personnel de Ryder Canada, à ses bénévoles, ses entrepreneurs externes qui traitent en son nom avec le public.

La haute direction de Ryder Canada est déterminée à améliorer et à travailler à parvenir à améliorer l'accès et les possibilités pour les personnes en situation de handicap, en supprimant et prévenant les obstacles qui pourraient entraver leur capacité à utiliser pleinement les services. Ils favoriseront un milieu d'affaires inclusif et accessible aux personnes, peu importe leurs besoins et leurs capacités. Si des adaptations imprévues devaient être mises en œuvre pour permettre à une personne d'accéder à notre milieu; Ryder prendra les dispositions nécessaires pour permettre l'accès.

Politique

Philosophie en matière de service à la clientèle

L'objectif de Ryder Canada est d'offrir un service à la clientèle exceptionnel qui répond, voire surpasse les attentes de la clientèle. Nous nous appliquons à offrir des services à nos clients qui reflètent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Notre engagement consiste à offrir les mêmes possibilités d'accessibilité à nos services à tous les clients, y compris ceux en situation de handicap.

Principes directeurs

Les principes directeurs suivants clarifient les attitudes et les comportements de la vie professionnelle attendus au quotidien, avec les clients et entre collègues :

- **Respect** : Chacun d'entre nous fera preuve d'honnêteté, d'intégrité et de confiance mutuelle.
- **Responsabilité** : Chacun d'entre nous est responsable de créer un milieu qui contribue à notre succès mutuel ainsi qu'au succès de nos clients.
- **Collaboration** : Chacun d'entre nous joue un rôle important pour travailler main dans la main vers la réalisation d'un but commun.
- **Amélioration continue** : Chacun d'entre nous est engagé envers l'amélioration continue dans tous les volets de notre travail afin d'anticiper et dépasser les besoins, à mesure qu'ils évoluent.

Offrir des biens et des services aux personnes en situation de handicap

Ryder Canada vise l'excellence pour server tous ses clients y compris les personnes en situation de handicap en supprimant les obstacles à leur pleine participation, qui pourraient survenir dans le cours des affaires, comme suit :

- **Communications** : Nous communiquerons avec les personnes en situation de handicap par divers moyens afin de tenir compte de leur handicap. Nous formerons le personnel qui communique avec des clients sur la façon d'interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps.
- **Services téléphoniques** : Nous nous engageons à offrir une interface téléphonique totalement accessible à nos clients et clients potentiels. Nous formerons notre personnel à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et de parler clairement et lentement si cela est exigé par le client. Nous offrirons de communiquer avec les clients au moyen du courriel si les communications téléphoniques ne conviennent pas à leurs besoins de communication ou ne sont pas disponibles.
- **Dispositifs d'assistance** : Nous sommes déterminés à servir les personnes en situation de handicap qui utilisent des appareils d'assistance pour obtenir, utiliser ou tirer profit des biens et services et, à ce titre, les clients sont libres d'utiliser leurs appareils d'assistance personnels dans n'importe quel établissement. Ryder propose d'autres mesures qui pourraient assister nos clients qui visitent nos établissements et nous veillerons à ce que notre personnel se familiarise avec les divers appareils d'assistance pouvant être utilisés par les clients, notamment : les rampes d'accès pour fauteuils roulants et les portes automatiques. Les appareils d'assistance pour accéder à des services précis doivent être maintenus en bon état de fonctionnement et le public doit être informé de leur disponibilité.
- **Documentation** : Tous les documents publiés seront accessibles en format papier, en gros caractères, ou en format électronique, par courriel, si on en fait la demande.

Animaux d'assistance

Le personnel, les bénévoles et les entrepreneurs tiers de Ryder Canada devraient s'adapter à l'utilisation d'animals d'assistance par des personnes en situation de handicap qui accèdent à nos services et nos établissements.

La section un de la *Loi sur les aveugles* présente une définition du chien guide. Pour être considéré comme animal d'assistance en vertu de la présente politique sur le service à la clientèle, l'animal doit manifestement être utilisé en raison du handicap d'une personne ou la personne en situation de handicap doit fournir une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que l'utilisation de l'animal d'assistance est attribuable au handicap.

Personnes de soutien

Si une personne en situation de handicap est accompagnée par une personne de soutien, le personnel, les bénévoles et les entrepreneurs tiers de Ryder doivent s'assurer que tant la personne en situation de handicap que celle qui l'accompagne soient autorisées à pénétrer sur les lieux ensemble, en plus de veiller à ce que la personne en situation de handicap puisse avoir accès à la personne de soutien tandis qu'elle se trouve sur les lieux.

Une personne de soutien désigne toute personne qui accompagne la personne en situation de handicap afin de l'aider avec les communications, la mobilité, les soins personnels ou les besoins médicaux, ou encore, avec l'accès aux biens ou services. La personne de soutien peut être un travail de soutien rémunéré, un bénévole, un ami ou un proche.

Formation du personnel

Ryder Canada dispensera de la formation à tout le personnel qui traite avec le public ainsi que les employés qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de l'entreprise. La formation couvrira les volets suivants :

- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.
- Comment interagir avec des personnes en situation de handicap qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'assistance d'un animal ou d'une personne de soutien.
- Que faire si une personne en situation de handicap éprouve des difficultés à accéder aux services de Ryder.
- Les personnes qui participent à l'élaboration de politiques recevront une formation supplémentaire sur la prestation des services au public et aux tiers.

Renseignements et politique sur les communications

Ryder Canada est déterminée à respecter les besoins de communication des personnes en situation de handicap. Nous consulterons les personnes en situation de handicap pour déterminer leurs besoins en matière de renseignements et de communications.

Politique et plan pluriannuel en matière d'accessibilité de Ryder Canada

Ryder Canada entreprendra les mesures ci-après pour assurer la conformité de tous les nouveaux sites Web et le nouveau contenu qui y figure avec les directives sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG ou *Web Content Accessibility Guidelines*)

- L'adhésion aux normes présentées dans la liste de contrôle sur l'accessibilité des directives sur l'accessibilité du contenu Web; et
- Le contrôle et les essais permanents par l'utilisation d'outils automatisés et manuels.

Ryder Canada entreprendra les mesures suivantes pour assurer l'accessibilité sur demande des processus actuels de rétroaction aux personnes en situation de handicap.

- Les processus de rétroaction sont réalisés par courriel et nous examinerons l'expérience de navigation pour les personnes manifestant des besoins d'accessibilité au cours de 2023 à 2026.

Ryder Canada entreprendra les mesures suivantes pour s'assurer tous les renseignements accessibles au public soient rendus accessibles sur demande.

- Les responsables du contenu recevront des instructions sur la façon de rendre leurs documents accessibles d'ici l'échéance et tous les documents fournis à l'équipe Web seront examinés avant leur téléchargement.

Ryder Canada entreprendra les mesures nécessaires pour rendre tous les sites Web et le contenu de ces sites conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web, les WCAG.

Politique sur l'emploi

Ryder Canada s'engage à appliquer des pratiques d'emploi axées sur l'équité et l'accessibilité. Nous entreprendrons les mesures suivantes pour aviser le public que, sur demande, Ryder prendra des mesures adaptatives pour les personnes en situation de handicap au cours du processus de recrutement et d'évaluation et à l'embauche :

- Inclure notre engagement dans les affichages de poste, sur notre page de possibilités de carrières à www.ryder.com/fr-ca, au moment de planifier un entretien d'embauche avec des candidats qualifiés, ainsi que dans les lettres d'offre d'emploi.

Politique sur la conception des espaces publics

Ryder Canada respectera les normes sur l'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction de tels espaces ou au moment d'apporter des modifications d'envergure, notamment :

- Des trottoirs, des rampes, des escaliers, des rampes d'accès, etc.
- Des stationnements accessibles hors rue
- Des comptoirs de service et des aires d'attente