Ford Motor Company of Canada, Limited

Ford du Canada Limitee

Politiques d'accessibilité

Énoncé d'engagement

Les lois canadiennes sur l'accessibilité sont conçues pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et pour respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Ford Motor Company of Canada, Limited / Ford du Canada Limitee (la « Compagnie ») s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité en temps opportun en respectant les exigences d'accessibilité applicables. La Compagnie croit en l'égalité des chances et en l'intégration; elle s'efforce de traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance et, conformément aux lois applicables sur l'accessibilité, elle favorise l'égalité d'accès et de participation.

Service à la clientèle

Depuis 2012, la Compagnie a établi des politiques et un processus de rétroaction concernant la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. Ces documents sont disponibles sur demande auprès de notre Centre de relations avec la clientèle. Ces documents, ou les informations qu'ils contiennent, sont fournis sur demande à une personne handicapée dans un format qui tient compte de son handicap.

Formation

La Compagnie s'engage à mettre en œuvre des processus pour s'assurer que ses employés (et tout bénévole) reçoivent la formation requise par les lois applicables sur l'accessibilité en ce qui a trait à leurs rôles, ainsi que sur les aspects des exigences applicables en matière de droits de la personne qui concernent les personnes handicapées.

Information et communications

La Compagnie s'efforce de communiquer avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap. Sur demande, nous fournissons des informations accessibles au public sur la Compagnie et nos services dans des formats accessibles ou avec des supports de communication. Les demandes pour de telles informations publiques doivent être adressées comme indiqué dans la section « Pour plus d'informations » ci-dessous.

Les sites Internet de la Compagnie et le contenu Web de ces sites accessibles au public au Canada sont conformes aux règles WCAG 2.0, et la Compagnie vise à se conformer aux règles WCAG 2.2 en 2027.

Emploi

La Compagnie est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et s'engage à maintenir un effectif culturellement diversifié et des pratiques d'emploi accessibles, conformément aux lois applicables.

La Compagnie avise les candidats de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans le cadre de nos processus de recrutement, de sélection et d'évaluation.

La Compagnie informe également ses employés de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés et du fait que des mesures de soutien sont disponibles. Cela comprend les processus pour les plans d'adaptation individuels, le retour au travail et la prise en compte des besoins d'accessibilité des employés dans les processus existants de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation. La Compagnie fournit des renseignements personnalisés relatifs aux interventions d’urgence sur les lieux de travail pour aider un employé handicapé en cas d'urgence lorsque la Compagnie a été informée de ce besoin.

Kiosques libre-service

La Compagnie n'utilise généralement pas de kiosques (terminaux électroniques interactifs en libre-service destinés au public et permettant aux utilisateurs d'accéder à des services ou à des produits). Toutefois, en cas d'acquisition de kiosques, la Compagnie examinera avec le fournisseur l'accessibilité pour les personnes handicapées, selon le cas.

Appareils et accessoires fonctionnels, animaux d'assistance et personnes de soutien

Nos locaux ne sont pas ouverts au public ni à des tiers.

Si nous invitons spécifiquement des personnes handicapées dans certaines parties de nos locaux afin d'accéder à nos biens ou services, ces personnes peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance et garder l'animal avec elles, sauf si la loi l’interdit. Si un animal d'assistance doit être exclu, nous expliquerons pourquoi et explorerons d'autres moyens de répondre aux besoins du client. S'il n'est pas évident qu'il s'agit d'un animal d'assistance, nous pourrions demander à la personne handicapée une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

Si nous invitons spécifiquement des personnes handicapées dans certaines parties de nos locaux afin d'accéder à nos biens ou services, ces personnes peuvent être accompagnées par une personne de soutien et avoir accès à celle-ci pendant qu'elles sont sur les lieux. Nous pouvons exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'il est nécessaire de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou celle d'autres personnes sur les lieux. Dans ce cas, avant de prendre une telle décision, nous consulterons la personne handicapée pour comprendre ses besoins, examinerons les raisons de santé ou de sécurité basées sur les informations disponibles et déterminerons s'il n'existe aucun autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autres personnes sur les lieux.

Pour accéder à nos biens ou services, les personnes handicapées peuvent utiliser, lorsque cela est possible, leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels (tout appareil utilisé pour aider une personne à effectuer une ou plusieurs tâches particulières afin de l'aider dans ses activités de la vie quotidienne). S'il existe un obstacle à la santé et à la sécurité, physique, technologique ou autre qui empêche l'utilisation d'un tel appareil fonctionnel dans nos locaux et que la personne a été invitée dans certaines parties de nos locaux, nous envisagerons d'abord de supprimer cet obstacle. Si nous ne sommes pas en mesure de supprimer l'obstacle, nous demanderons à la personne comment répondre à ses besoins et quelles méthodes alternatives seraient plus accessibles pour elle.

Modifications aux politiques existantes

Nous nous engageons à modifier les politiques et pratiques de la Compagnie qui ne sont pas conformes à la présente politique.

Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande.

Pour plus d'informations concernant ces politiques ou pour fournir des commentaires concernant tout obstacle identifié, veuillez contacter notre Responsable de la fidélisation et de la rétention :

Ford Motor Company of Canada, Limited
The Canadian Road
P.O. Box 2000
Oakville, Ontario, Canada L6K 0C8

1-800-565-FORD (3673), 7-1-1 (là où ce service est offert par votre fournisseur de services téléphoniques)

Envoyez-nous un courriel en utilisant le lien à l'adresse :
www.ford.ca/help/contact/#ontarioaccessibility

Ford Motor Company of Canada, Limited

Plan sur l'accessibilité 2026-2029

1. Introduction et énoncé d'engagement

Au Canada, les lois applicables sur l'accessibilité sont conçues pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et pour respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Ford Motor Company of Canada, Limited (la « Compagnie ») s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité en temps opportun en respectant les exigences d'accessibilité applicables. La Compagnie croit en l'égalité des chances et en l'intégration; elle s'efforce de traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance et, conformément aux lois applicables sur l'accessibilité, elle favorise l'égalité d'accès et de participation.

2. Généralités

Ce plan d'accessibilité, qui met à jour le précédent plan 2020-2025, énonce la stratégie, les politiques, les pratiques et les actions que la Compagnie a mises en place ou prévoit de mettre en place sur une période de plusieurs années pour aider la Compagnie à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées en respectant les exigences des lois applicables.

Nos activités comprennent la fabrication de véhicules et de moteurs, ainsi que la distribution de pièces automobiles et de produits d'entretien. Nous communiquons avec le public par téléphone, par écrit ou par courriel par l'entremise du Centre de relations avec la clientèle (CRC) et lors d'événements tels que les salons de l'auto.

Ce plan ne s'applique pas aux activités des concessionnaires Ford et Lincoln, qui sont des entreprises détenues et exploitées de manière indépendante. Notre société affiliée, Ford Credit Canada Company et ses filiales, associés et sociétés affiliées (collectivement, Crédit Ford), fournit du financement de véhicules et des produits et services financiers connexes. Veuillez contacter Crédit Ford à son Centre de service à la clientèle, au 1-877-636-7316, ou sur https://www.ford.ca/finance pour plus d'informations sur Crédit Ford et ses plans d'accessibilité.

Pour plus d'informations concernant ce plan d'accessibilité, ou pour fournir des commentaires concernant ce plan ou tout obstacle identifié, veuillez contacter notre Responsable de la fidélisation et de la rétention :

Ford Motor Company of Canada, Limited
The Canadian Road
P.O. Box 2000
Oakville, Ontario, Canada L6K 0C8

1-800-565-FORD (3673), 7-1-1 (là où ce service est offert par votre fournisseur de services téléphoniques)

Envoyez-nous un courriel en utilisant le lien à l'adresse :
www.ford.ca/help/contact/#ontarioaccessibility

Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande. Si un commentaire ou une plainte est reçu, la Compagnie suivra son processus de rétroaction sur l'accessibilité, qui comprend une escalade vers le Responsable de la fidélisation et de la rétention. Les demandes recevront une réponse dès que possible, mais au plus tard dans les délais fixés par les lois applicables. Une personne soumettant des commentaires peut le faire de manière anonyme.

3. Principes

Ce plan d'accessibilité a été préparé en tenant compte des principes suivants :

- Toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, quels que soient leurs handicaps;
- Toutes les personnes doivent avoir les mêmes chances de mener la vie qu'elles sont capables et désireuses de mener, quels que soient leurs handicaps;
- Toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à une participation pleine et égale à la société, quels que soient leurs handicaps;
- Toutes les personnes doivent avoir des options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec un soutien si elles le souhaitent, quels que soient leurs handicaps;
- Les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont les personnes interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles les personnes sont confrontées;
- Les personnes handicapées doivent être impliquées dans l'élaboration et la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures; et

- L'élaboration et la révision des normes d'accessibilité et l'adoption de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées.

4. Actions prévues par la Compagnie

4.1 Emploi, y compris les pratiques d'urgence

La Compagnie est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et s'engage à maintenir un effectif culturellement diversifié et des pratiques d'emploi accessibles conformément aux lois applicables.

La Compagnie communique avec les candidats par la section Carrières de son site Web (www.ford.ca) et utilise un libellé standard dans ses annonces internes et externes indiquant que des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés sont disponibles sur demande tout au long des processus de recrutement, de sélection et/ou d'évaluation. Lorsque des candidats sont sélectionnés pour participer à un processus de sélection ou d'évaluation, ils sont également informés que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. Lors d'offres d'emploi, la Compagnie a des processus pour informer les candidats retenus de ses politiques d'adaptation pour les employés handicapés. La Compagnie révise sa documentation d'emploi pour s'assurer de sa conformité avec toutes les lois applicables.

La Compagnie a informé ses employés des politiques de soutien aux employés handicapés, y compris celles sur les mesures d'adaptation au travail. Ces politiques sont disponibles sur l'intranet de la Compagnie et affichées dans ses installations. Ces information sont aussi incluses dans les orientations fournies aux nouveaux employés.

La Compagnie fournit aux employés handicapés des plans d'adaptation individuels et des renseignements personnalisés relatifs aux interventions d’urgence sur les lieux de travail lorsque cela est nécessaire.

La Compagnie a mis à jour ses politiques d'adaptation au début de 2026. Celles-ci prévoient des processus écrits pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels (PAI) documentés, le retour au travail après une absence liée à un handicap. Les politiques abordent également la fourniture de formats accessibles et de mesures de soutien à la communication pour les employés handicapés, ainsi que les besoins en matière d’accessibilité de ces employés dans le cadre de la gestion du rendement, du perfectionnement et de l’avancement professionnels, ainsi que du redéploiement.

La Compagnie continuera de sensibiliser ses employés à ses politiques d'accessibilité et de les mettre à jour régulièrement et au besoin, notamment en tenant compte de tout commentaire reçu à leur sujet.

Formation

La Compagnie s'engage à mettre en œuvre des processus afin de veiller à ce que ses employés (et tout bénévole, le cas échéant) reçoivent une formation conforme aux lois applicables en matière d'accessibilité, en lien avec leurs fonctions, ainsi qu'aux aspects pertinents de la législation sur les droits de la personne concernant les personnes handicapées.

La Compagnie a offert une formation à ses employés, à ses bénévoles (le cas échéant) et aux personnes participant à l'élaboration des politiques de l'organisation en ce qui a trait aux normes d'accessibilité applicables et aux exigences en matière de droits de la personne, en lien avec les personnes handicapées. Cette formation comprend également la communication des politiques d'accessibilité pertinentes de la Compagnie. La Compagnie continuera d'offrir cette formation aux nouveaux employés et offrira à l'ensemble des employés une formation lorsqu'une mise à jour des politiques sera effectuée.

La Compagnie a entrepris un examen de sa formation sur l'accessibilité destinée aux employés en 2026 et prévoit offrir une formation mise à jour à tous les employés d'ici la fin de 2026, puis de nouveau lors de toute mise à jour des politiques.

La Compagnie exige que ses fournisseurs qui offrent des biens, des services ou des installations en son nom veillent à ce que leur personnel reçoive une formation appropriée.

4.2 Environnement bâti / Normes pour la conception des espaces publics

La Compagnie ne dispose généralement pas d'espaces destinés à l'accès du public et n'a actuellement aucun projet de construction ou de réaménagement de tels espaces. Pour les zones limitées destinées à l'accès du public, la Compagnie s'engage à intégrer des principes de conception sans obstacles dans tout espace public nouvellement construit ou réaménagé, conformément aux lois applicables en matière d'accessibilité.

La Compagnie déploiera des efforts raisonnables pour fournir un avis en cas de perturbation planifiée ou imprévue dans les lieux ou les services sur lesquels elle exerce un contrôle. Cet avis comprendra des renseignements sur les raisons de la perturbation, sa durée prévue ainsi qu'une description des emplacements et services de remplacement, le cas échéant. La Compagnie diffusera cet avis en affichant l'information à des endroits

visibles dans ses locaux, sur son site Web ou par tout autre moyen jugé raisonnable dans les circonstances.

4.3 Technologies de l'information et des communications (« TIC »)

La Compagnie s'engage à rendre ses informations et ses communications accessibles.

Nouveaux sites Internet de la Compagnie

Les sites Web publics de la Compagnie sont conformes aux règles WCAG 2.0, niveau AA (à l'exception des sous-titres en direct et des descriptions audio préenregistrées) lorsque cela est possible, conformément aux lois applicables en matière d'accessibilité. Cela comprend un processus de révision des nouveaux sites Web et du nouveau contenu Web, ainsi que des exigences imposées aux fournisseurs chargés de développer ces sites pour s'assurer que les sites Web et leur contenu respectent les exigences des lois applicables en matière d'accessibilité, y compris les WCAG 2.0 niveau AA, dans la mesure du possible. La Compagnie vise la conformité aux règles WCAG 2.2 en 2027.

Processus de rétroaction, information publique et formats accessibles

Le processus de rétroaction au CRC est accessible par téléphone (7-1-1), par voie électronique ou par courrier. Sur demande, le CRC fournira des informations publiques sur nos produits et services dans des formats accessibles. Si une information ne peut être convertie, le CRC en expliquera la raison et fournira un résumé de l'information.

4.4 Communication (autre que les TIC)

Lorsqu'elle communique avec une personne handicapée, la Compagnie le fait d'une manière qui tient compte de son handicap. Pour déterminer la méthode et le mode de communication appropriés, la Compagnie prend en considération les besoins en matière d'accessibilité découlant du handicap. La Compagnie encourage les personnes avec lesquelles elle communique à lui faire part de tout besoin en matière d'accessibilité afin de pouvoir y répondre de manière appropriée.

La formation des employés de la Compagnie et les processus du CRC précisent la manière dont les employés doivent communiquer avec les personnes handicapées. Les processus internes établissent les pratiques exemplaires pour aider les clients ayant des handicaps spécifiques et confirment que l'information doit être fournie d'une manière qui tient compte du handicap du client. Toute demande particulière qui ne peut être traitée par le CRC est transmise au gestionnaire Loyauté et rétention de la Compagnie afin d'être examinée et de faire l'objet de mesures appropriées.

4.5 Approvisionnement en biens, services et installations

Notre personnel est formé pour interagir de manière inclusive avec les personnes ayant divers handicaps et sur les procédures à suivre si une personne rencontre des obstacles.

4.6 Conception et prestation de programmes et de services, y compris le service à la clientèle

La Compagnie s'engage à offrir un service à la clientèle d'excellence et à respecter l'ensemble des exigences applicables en matière d'accessibilité. La Compagnie a mis à jour ses politiques et processus d'accessibilité du CRC (y compris son processus de rétroaction en matière d'accessibilité) en 2025 et a révisé son processus interne visant la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées en 2026.

Les commentaires des clients concernant la manière dont nous fournissons des biens ou des services aux personnes handicapées peuvent être transmis par téléphone, par courriel ou par la poste. Les documents du processus de rétroaction de la Compagnie, ou l'information qu'ils contiennent, seront fournis sur demande dans un format qui tient compte du handicap de la personne qui en fait la demande.

La Compagnie n'utilise généralement pas de kiosques, soit des terminaux électroniques interactifs en libre-service destinés au public qui permettent aux utilisateurs d'accéder à des services ou à des produits. Toutefois, si des kiosques seront acquis, la Compagnie tiendra compte, avec le fournisseur, de l'accessibilité pour les personnes handicapées, selon le cas.

La Compagnie est engagée envers ses politiques et processus en matière d'accessibilité ainsi qu'envers la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées, conformément aux normes d'accessibilité du service à la clientèle prévues par les lois applicables en matière d'accessibilité. La Compagnie continuera de revoir régulièrement le présent plan, ses politiques, ses processus de soutien ainsi que les commentaires reçus afin de déterminer les modifications appropriées pour améliorer son service à la clientèle.

4.7 Transport

Aucun obstacle lié au transport n'a été identifié à ce jour.

4.8 Conditions spécifiques imposées en vertu des articles 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications

Bien qu'aucune condition de ce type ne soit actuellement applicable, la Compagnie surveillera les développements réglementaires et mettra à jour cette section si nécessaire.

4.9 Dispositions spécifiques des règlements pris en vertu de la Loi sur les télécommunications ou de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Bien qu'aucune disposition de ce type ne s'applique actuellement à la Compagnie, elle continuera de surveiller l'évolution de la réglementation.

5. Consultations

La Compagnie a consulté des représentants des intervenants suivants : Ressources humaines, Relations de travail, Santé et sécurité, Installations, Centre de relations avec la clientèle (CRC), le Responsable de la fidélisation et de la rétention, le Bureau de la diversité, de l'équité et de l'inclusion de Ford Motor Company et le groupe d'employés *Ford Empowering Diverse Abilities* (FEDA). Les consultations ont eu lieu par des réunions en personne, des appels vidéo et des courriels.

L'objectif était d'identifier les obstacles à l'accessibilité au sein de leurs organisations respectives et de chercher des occasions de les éliminer, tout en tenant compte des commentaires des employés et des clients.

Le bureau Global DEI de Ford explore un axe d'accessibilité mondial visant à passer d'une conformité de base à une culture de conception universelle. Ce cadre se concentre sur quatre domaines : Culture inclusive, Équité numérique, Conception universelle et « Les employés d'abord ».

Les Ressources humaines et les Relations de travail sont principalement responsables de l’accessibilité pour les effectifs salariés et horaires de la Compagnie. Leurs responsabilités comprennent notamment la mise en place de mesures d’adaptation pour les candidats handicapés pendant le processus de recrutement, l’information des candidats quant à la disponibilité de ces mesures, la consultation des candidats, l’inclusion des politiques d’accessibilité et d’adaptation dans les lettres d’offre, l’information des employés sur ces politiques, la consultation des employés concernant les formats accessibles et les supports de communication, le processus d’adaptation et de plans d’adaptation individualisés, les mesures d’intervention d’urgence en milieu de travail, le processus de retour au travail pour les employés handicapés, ainsi que la prise en compte des besoins en matière d’accessibilité des employés handicapés dans les processus de gestion du rendement, de perfectionnement et d’avancement professionnels. Les Ressources humaines et les Relations de travail sont également responsables de la formation de l’ensemble des employés en matière d’accessibilité.

Le CRC est responsable des interactions avec les clients de la Compagnie, du respect des normes en matière de service à la clientèle et de l’application des processus et procédures internes relatifs au service à la clientèle pour les personnes handicapées. Le CRC dispose

de divers outils permettant de rendre l'information accessible aux personnes handicapées, notamment les appareils ATS (TDD) et le contenu Web conforme aux WCAG 2.0, niveau AA, lorsque requis par les lois applicables en matière d'accessibilité. La Compagnie vise à se conformer aux WCAG 2.2 en 2027. Le CRC est également responsable de fournir l'information aux clients sous forme imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio ou sous forme électronique compatible avec les technologies d'adaptation utilisées par les personnes handicapées. Tous les agents du CRC suivent une formation en matière d'accessibilité et appliquent des processus pour collaborer avec les personnes handicapées afin de déterminer la meilleure façon de répondre à leurs besoins. Le CRC a mis en place des processus de rétroaction documentés. Les documents liés au processus de rétroaction, ou l'information qu'ils contiennent, sont fournis sur demande à toute personne handicapée dans un format qui tient compte de son handicap. Toute question d'accessibilité qui ne peut être résolue par le CRC est transmise au gestionnaire Loyauté et rétention de la Compagnie.

6. Modification du plan

Ce plan sera révisé et mis à jour par la Compagnie au moins tous les trois ans. Ce plan a été mis à jour pour la dernière fois le 1er juin 2026.