



PROCÉDURE RÉGIONALE SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)

Dépositaire : Directeur, Ressources humaines, Centre du Canada	N° de document :	35-AG-001
	Version :	02
Approuvé par : Vice-président principal, Ressources humaines, Canada	Date d'approbation :	2022-02-28
Publié par : Ressources humaines - Canada	Date de révision :	2022-02-28
	Date de publication :	2022-03-01

Objectif

En vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) la présente Procédure a pour objet de fournir et de maintenir un environnement de travail exempt d'obstacles pour tous ses clients, Employés, sous-traitants ou autres tiers et d'adhérer aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour tous.

Tableau des modifications

Version	Date	Nature des révisions
01	2021-05-06	Nouvelle Procédure
02	2022-03-01	Clarifications apportées aux sections Champ d'application et Public cible

1. Champ d'application

Le champ d'application de cette Procédure est défini dans le [Glossaire d'entreprise](#)

2. Public cible

Cette Procédure s'applique à tout le Personnel de SNC-Lavalin.

La portée de cette Procédure se limite à la province de l'Ontario (Canada). Les références au milieu de travail, clients, Employés, sous-traitants et autres tiers ci-dessous se limitent à la province de l'Ontario (Canada).

La présente Procédure s'applique aux Employés, bénévoles, agents ou entrepreneurs qui traitent avec le public ou d'autres tiers qui agissent au nom de SNC-Lavalin dans la fourniture de biens et de services dans les locaux appartenant à SNC-Lavalin et dont elle assure l'exploitation.

3. Définitions

Les termes commençant par une lettre majuscule sont définis dans le [Glossaire d'entreprise](#).

Dans ce document, les références aux personnes Handicapées, Personne de soutien, Animal d'assistance, personnel, Employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs, autres tiers et locaux se limitent à la province de l'Ontario (Canada).

Appareil fonctionnel désigne une aide technique, un appareil de communication ou un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes Handicapées. Les Appareils fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que les personnes apportent avec elles (comme un fauteuil roulant, une marchette ou un réservoir d'oxygène personnel) et qui peuvent les aider à entendre, à voir, à communiquer, à bouger, à respirer, à se souvenir ou à lire.

Handicap désigne :

- tout degré de déficience physique, psychologique ou mentale, de maladie, d'infirmité, de malformation ou de défiguration;
- une déficience mentale ou un trouble du développement;
- un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus liés à la compréhension ou à l'utilisation de symboles ou d'une langue parlée;
- un trouble mental;
- une blessure ou une *incapacité* pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi par la législation applicable sur la sécurité et les assurances pour les accidents en milieu de travail.

Animal d'assistance désigne un animal pour une personne Handicapée si :

- il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son Handicap;
- si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son Handicap.

Personne de soutien désigne une personne qui accompagne une personne Handicapée afin de faciliter la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès aux biens et services.

Les utilisateurs doivent toujours vérifier qu'ils utilisent la version la plus récente disponible dans la section Documents de gouvernance de l'[intranet](#).

4. Principes généraux

4.1. La fourniture de biens et de services aux personnes Handicapée

SNC-Lavalin fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et Procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en :

- veillant à ce que tous les clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- permettant aux clients Handicapés de faire les choses à leur façon et à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent à des biens et à des services, pourvu que cela ne présente pas de risque pour la sécurité;
- utilisant des méthodes de rechange, dans la mesure du possible, pour s'assurer que les clients handicapés aient accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire;
- tenant compte des besoins de chaque personne au moment de fournir des biens et des services;
- communiquant de manière à tenir compte du Handicap du client.

4.2. Appareils fonctionnels

Les personnes Handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels au besoin lorsqu'elles accèdent à des biens ou à des services fournis par SNC-Lavalin.

Dans les cas où l'Appareil fonctionnel présente un risque pour la sécurité ou si l'accessibilité peut poser un problème, d'autres mesures raisonnables seront prises pour assurer l'accès aux biens et aux services.

4.2.1. Animaux d'assistance

Un client Handicapé qui est accompagné d'un animal d'assistance aura accès aux locaux ouverts au public, à moins d'en être autrement exclu par la loi. Les politiques « animaux de compagnie interdits » ne s'appliquent pas aux animaux d'assistance.

4.2.2. Soins et contrôle de l'animal

Le client qui est accompagné d'un *animal d'assistance* est responsable du soin et du contrôle de l'animal en tout temps.

4.2.3. Allergies

Si un problème de santé et de sécurité se présente, par exemple, sous la forme d'une allergie grave à l'animal, SNC-Lavalin fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes.

4.3. Personnes de soutien

Si un client Handicapé est accompagné d'une Personne de soutien, SNC-Lavalin s'assurera que les deux personnes soient autorisées à entrer ensemble dans les locaux et que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la Personne de soutien.

Il peut arriver que les sièges et la disponibilité empêchent le client et la Personne de soutien de s'asseoir l'un à côté de l'autre. Dans ces situations, SNC-Lavalin fera tous les efforts raisonnables pour résoudre le problème.

Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être discutés, le consentement du client sera obtenu avant toute conversation où des renseignements confidentiels pourraient être discutés.

4.4. Avis de perturbation de service

Des perturbations de service peuvent survenir pour des raisons qui peuvent ou non être sous le contrôle ou connues de SNC-Lavalin. En cas de perturbation temporaire des installations ou des services sur lesquels les clients Handicapés comptent pour accéder aux biens ou services de SNC-Lavalin ou pour les utiliser, des efforts raisonnables seront déployés pour donner un préavis. Dans certaines circonstances, comme dans le cas de perturbations temporaires imprévues, un préavis peut ne pas être possible.

4.4.1. Les notifications comprendront :

Si un avis doit être affiché, les renseignements suivants seront inclus, à moins qu'ils ne soient pas facilement accessibles ou connus :

- biens ou services qui sont perturbés ou non disponibles
- raison de la perturbation
- durée prévue
- description des services ou options alternatifs

4.4.2. Options de notification :

En cas de perturbation, SNC-Lavalin donnera un avis en :

- affichant des avis dans des endroits bien en vue, y compris au point de perturbation, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de la perturbation du service;
- communiquant avec les clients qui ont des rendez-vous;
- avisant verbalement les clients lorsqu'ils font une réservation ou prennent un rendez-vous;
- utilisant toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

4.5. Processus de rétroaction

SNC-Lavalin doit donner à tous les clients l'occasion de fournir des commentaires sur le service offert, peu importe leurs capacités. L'information sur le processus de rétroaction sera facilement accessible à tous les clients.

4.5.1. Soumettre de la rétroaction

Les commentaires sur la façon dont SNC-Lavalin fournit des biens et services aux personnes Handicapées peuvent être soumis de la façon suivante :

- Verbalement : en personne à un employé sur place qui transmettra ensuite la rétroaction aux installations par courriel.
- Par écrit : en envoyant les commentaires directement par courriel ou en les écrivant à la main puis en les remettant à un employé sur place qui transmettra ensuite les commentaires aux installations par courriel.

Les commentaires peuvent être envoyés par courriel à 2366@snclavalin.com.

Les clients qui fournissent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception de leur rétroaction, ainsi qu'une description de toute mesure prise en fonction des préoccupations ou des plaintes qui ont été soumises.

4.6. Formation

Une formation sur la Procédure régionale sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes Handicapées de l'Ontario de *SNC-Lavalin* sera offerte aux personnes suivantes et sera suivie pendant le processus d'intégration :

- tous les Employés, bénévoles, agents ou entrepreneurs actuels ou nouveaux qui traitent avec le public ou d'autres tiers et qui agissent au nom de SNC-Lavalin;
- ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des Politiques, des pratiques et des Procédures de service à la clientèle.

Toute la formation sera documentée et conservée par *SNC-Lavalin* une fois terminée. La formation comprendra les sujets suivants :

- les objectifs de la Procédure et de toute loi applicable traitant de la question de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes Handicapées et les exigences de notre standard de services à la clientèle;
- comment interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de Handicaps;
- comment interagir avec les personnes Handicapées qui utilisent un Appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une Personne de soutien;
- comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans nos locaux ou ailleurs qui peuvent aider à fournir des biens ou des services aux personnes Handicapées;
- que faire si une personne Handicapée a de la difficulté à avoir accès à nos biens et services;
- un examen de nos Politiques, pratiques et Procédures relatives à notre standard de service à la clientèle.

4.7. Avis de disponibilité et format des documents

SNC-Lavalin doit aviser les clients que les documents associés à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte du Handicap du client. L'avis sera affiché dans un endroit bien en vue appartenant à *SNC-Lavalin* et exploité par cette dernière, sur son site Web et/ou sera annoncé à l'aide de toute autre méthode raisonnable.

5. Exceptions et dérogations

Pour demander une exception ou une dérogation à cette Procédure, veuillez suivre le processus habituel disponible sur la page de [Dérogation aux documents de gouvernance](#).

6. Directives

Cette Procédure vise à assurer l'excellence du service offert aux clients Handicapés. Si vous avez des questions ou si vous voulez en savoir plus sur la présente Procédure, communiquez avec les Ressources humaines de votre région.

Documents et réglementations connexes (<i>le cas échéant</i>)
Lignes directrices régionales pour le plan d'intervention d'urgence en vertu de la LAPHO
Lignes directrices régionales pour le processus relatif aux plans d'adaptation individuels en vertu de la LAPHO
Lignes directrices régionales pour le plan d'accessibilité pluriannuel en vertu de la LAPHO
Formulaire régional pour un plan individuel de mesures d'adaptation
Formulaire régional pour un plan individuel de mesures d'adaptation lors d'une intervention d'urgence
Formulaire régional pour un plan de retour au travail

Note: Le masculin englobe les deux genres et est utilisé pour alléger le texte.