



LIGNES DIRECTRICES RÉGIONALES POUR LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL EN VERTU DE LA LAPHO

Dépositaire : Directeur, Ressources humaines, Centre du Canada	N° de document :	35-GL-103
	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

Cette lignes directrices régionales ont pour objectif de démontrer l'engagement de SNC-Lavalin à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes ayant une incapacité en temps opportun, et nous le ferons en prévenant ainsi qu'en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité conformément aux Normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Index des révisions

Version	Date	Nature des révisions
01	2012-05-12	Version initiale
02	2022-03-01	Nouveau format et clarifications apportées à la section Public cible

1. Champ d'application

Le champ d'application de ces lignes directrices régionales est défini dans le [Glossaire d'entreprise](#).

2. Public cible

Ces lignes directrices régionales s'appliquent à tout le Personnel de SNC-Lavalin et se limite à la province de l'Ontario (Canada).

3. Définitions

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

Aux fins de ce document, les références aux personnes ayant une incapacité, aux personnes de soutien, aux animaux d'assistance, au personnel, aux clients ayant une incapacité, aux clients, aux Employés, aux bénévoles, aux agents et aux entrepreneurs actuels et nouveaux, au public et aux tiers, se limitent à la province de l'Ontario (Canada).

« **Mesure d'adaptation** » désigne une modification ou une adaptation des tâches ou du milieu de travail permettant à un Employé d'accomplir les tâches essentielles de son poste de façon saine et sécuritaire, par exemple, la réduction des heures de travail ou des exigences de productivité ou l'offre d'appareils fonctionnels.

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.

4. En date du 1^{er} janvier 2012

3.1. Procédure sur l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité de l'Ontario

Nous élaborerons une procédure sur l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité de l'Ontario et continuerons de la communiquer et d'indiquer où l'on peut la consulter.

3.2. Communication

Nous communiquerons avec les personnes ayant une incapacité en tenant compte de celle-ci.

3.3. Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes ayant une incapacité et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux ouvertes au public, à moins d'en être exclues par la loi.

3.4. Personnes de soutien

Une personne ayant une incapacité qui est accompagnée d'une personne de soutien pourra être accompagnée de celle-ci dans nos locaux. Des frais ne seront pas exigés pour les personnes de soutien qui accompagnent une personne ayant une incapacité.

3.5. Appareils fonctionnels

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers Appareils et accessoires fonctionnels que les clients ayant une incapacité peuvent utiliser de manière à tenir compte de celle-ci.

3.6. Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou inattendue des services ou des installations destinés aux clients ayant une incapacité, SNC-Lavalin les avisera rapidement.

Un avis clairement affiché présentera des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange, le cas échéant.

SNC-Lavalin fournira des avis de perturbation en :

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

3.7. Formation

SNC-Lavalin offrira de la formation aux employés, aux bénévoles, aux agents et aux entrepreneurs actuels et nouveaux qui traitent avec le public ou d'autres tiers. La formation comprendra les éléments suivants :

- un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme de service à la clientèle, ainsi que des Normes d'accessibilité intégrées applicables;
- de l'information sur le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes ayant une incapacité;
- le plan de SNC-Lavalin lié à la norme de service à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec divers types de personnes ayant une incapacité;
- la façon d'interagir avec les personnes ayant une incapacité qui utilisent un Appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon d'utiliser l'équipement ou les Appareils disponibles dans nos locaux qui peuvent aider à fournir des biens ou des services aux personnes ayant une incapacité;
- la marche à suivre lorsque quelqu'un a de la difficulté à avoir accès à nos biens et services;
- un examen de nos politiques, pratiques et procédures relatives à la norme de service à la clientèle.

De la formation sera également offerte lorsque nous modifierons notre plan.

3.8. Processus de rétroaction

SNC-Lavalin doit donner aux employés, aux bénévoles, aux agents et aux entrepreneurs qui traitent avec le public ou d'autres tiers l'occasion de fournir de la rétroaction sur le service offert aux clients, peu importe leurs capacités.

Les commentaires sur la façon dont SNC-Lavalin fournit des biens et services aux personnes ayant une incapacité peuvent être soumis de différentes façons :

- verbalement (en personne ou par téléphone);
- par écrit (courriel).

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

3.9. Renseignements sur les interventions d'urgence

Sur demande, SNC-Lavalin rendra l'information sur les situations d'urgence et la sécurité publique accessible aux personnes ayant une incapacité et fournira des renseignements sur les interventions d'urgence personnalisées qui peuvent aider en cas d'urgence. Si un employé a besoin d'aide en cas d'urgence, SNC-Lavalin obtiendra son consentement pour communiquer les renseignements nécessaires à toute personne désignée pour l'aider.

Tous les renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail personnalisées seront examinés :

- lorsque l'employé est réaffecté à un autre endroit;
- lorsque les besoins ou les plans d'adaptation globaux de l'employé sont examinés;
- lorsque SNC-Lavalin examinera ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

5. En date du 1^{er} janvier 2014

5.1. Politiques d'accessibilité

Nous élaborerons une procédure sur l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité de l'Ontario qui sera mise à jour au besoin, et nous continuerons de communiquer la politique et d'indiquer où l'on peut la consulter.

5.2. Plan d'accessibilité pluriannuel

Nous fournirons un exemplaire de notre plan d'accessibilité dans un format accessible sur demande et le mettrons à disposition dans des endroits accessibles.

Nous examinerons et mettrons à jour notre plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

Nous déposerons des rapports d'accessibilité mis à jour, comme l'exige la loi.

5.3. Formats accessibles

Sur demande, nous fournirons des formats accessibles et du soutien à la communication en temps opportun et sans frais supplémentaires.

5.4. Renseignements publics

Nous fournirons sur demande de l'information sur le milieu de travail dans un format accessible ou avec du soutien à la communication.

5.5. Kiosques

Nous tiendrons compte des besoins des personnes ayant une incapacité lorsque nous concevrons, achèterons ou obtiendrons des kiosques libre-service.

6. En date du 1^{er} janvier 2016

6.1. Recrutement/sélection

Nous offrirons des mesures d'adaptation aux personnes ayant une incapacité pendant les processus de recrutement et d'évaluation ainsi que lors de l'embauche.

6.1.1. Offres d'emploi : Nous incluons un énoncé sur l'accessibilité dans nos offres d'emploi.

6.1.2. Avis aux candidats retenus : Lorsque nous embaucherons du nouveau personnel, nous fournirons des renseignements sur les mesures d'adaptation pour les candidats ayant une incapacité.

6.2. Mesures d'adaptation individuelles

Nous créerons, examinerons et mettrons à jour, au besoin, des plans d'adaptation individuels pour les employés ayant une incapacité.

6.3. Processus de retour au travail

Nous tiendrons à jour un processus de retour au travail pour nos employés qui se sont absentés en raison d'une incapacité et qui ont besoin de mesures d'adaptation pour retourner au travail.

6.4. Gestion du rendement/perfectionnement professionnel/réaffectation

Nous tiendrons compte des besoins d'accessibilité des employés ayant une incapacité lorsque nous utiliserons notre processus de gestion du rendement.

7. En date du 1^{er} janvier 2017

Conception des espaces publics

Nous aménagerons de nouveaux espaces publics ou redessinerons les espaces actuels, comme des comptoirs de service et des aires d'attente, en intégrant des sièges fixes accessibles.

Le cas échéant, nous maintiendrons les éléments accessibles des espaces publics existants, comme les aires de stationnement et les voies de déplacement extérieures.

8. En date du 1^{er} janvier 2021

Accessibilité du site Web.

Nous veillerons à ce que notre site Web et son contenu soient conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web 2.0, niveau A, du World Wide Web Consortium.

9. Exceptions et Dérogations

Pour demander une exception ou une Dérogation à ces lignes directrices régionales, veuillez suivre le processus habituel et visiter la page [Dérogations aux Documents de gouvernance](#).

10. Informations complémentaires

Ces lignes directrices régionales ont pour but d'assurer l'excellence du service aux clients handicapés. Pour des questions ou de plus amples informations au sujet de ces lignes directrices régionales, veuillez contacter votre service des Ressources humaines local.

Documents et réglementations connexes (<i>le cas échéant</i>)
Procédure régionale sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
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
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.