

# Plan d'accessibilité pour la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

Le plan d'accessibilité délimite les politiques et les procédures qu'utilise AECOM pour améliorer les occasions d'affaires pour les personnes handicapées, incorporant le précédent programme de Diversité et inclusion de l'entreprise.

## Déclaration d'engagement

AECOM s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière leur permettant de préserver leur dignité et leur autonomie. AECOM s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité, ainsi qu'en respectant les exigences d'accessibilité de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

## Partie I : Réalisations passées en matière de prévention et d'élimination d'obstacles

### **Prestation de service à la clientèle aux personnes handicapées**

AECOM s'engage à fournir des services à tous les clients et leurs représentants, y compris les personnes handicapées.

### **Communication et disponibilité des documents**

Dans ses communications avec les personnes handicapées, AECOM s'engage à tenir compte de leur handicap.

Sur demande, AECOM fournira ou organisera la fourniture de formats et de supports de communication accessibles pour les personnes handicapées en temps opportun et en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en fonction de son handicap. Sur demande, AECOM consultera la personne faisant la demande pour déterminer la conformité d'un format ou support de communication proposé.

### **Appareils fonctionnels**

Nous veillerons à offrir à notre personnel une formation lui permettant d'apprendre à se servir et d'aider à l'utilisation de différents appareils fonctionnels utilisés par les personnes handicapées pour accéder à nos services.

Les appareils fonctionnels sont permis dans tous les bureaux d'AECOM.

### **Animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance.

## Personnes de soutien

Nous accueillons dans nos bureaux toute personne handicapée ainsi qu'une personne de soutien qui l'accompagne. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura le droit d'être accompagnée par cette personne en tout temps et aura le droit d'avoir accès à sa personne de soutien en tout temps.

## Plans d'intervention d'urgence individualisés pour le lieu de travail

En cas d'urgence, AECOM s'engage à répondre aux besoins individuels de ses employés découlant d'un handicap. Un plan d'intervention d'urgence individualisé est établi dans le cadre des procédures de RH.

## Emploi

AECOM a lancé son programme Diversité et inclusion en 2009, avec l'objectif d'éliminer tous les obstacles pour le personnel et les clients.

Les ressources du programme sont disponibles sur notre site Web public, à <https://aecom.com/ca/fr/careers/diversity-inclusion/>.

## Approvisionnement et facturation

Nous nous engageons à acheter des produits et des services de tous nos fournisseurs et à offrir des méthodes de facturation accessibles à tous nos clients. Sur demande, les détails de l'approvisionnement et les factures seront transmis sous un format différent. Nous répondrons aux questions des fournisseurs et des clients quant au contenu des factures et des demandes en personne, par téléphone, par courriel et au moyen de personnes de soutien.

## Formation

AECOM a formé tout son personnel qui entre en contact avec le public au nom de l'entreprise. Les employés reçoivent cette formation durant leur période d'orientation. La formation comprend :

- Un survol de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences relatives aux normes du service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Quoi faire lorsqu'une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux services d'AECOM.

Les dossiers de formation seront établis et conservés conformément aux exigences des *Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle* (Règl. de l'Ont. 429/07).

## Rétroaction

Le but d'AECOM est de répondre aux attentes de ses clients, y compris des personnes handicapées, et de les surpasser. Les clients ou autres partis souhaitant donner des commentaires sur les services fournis par AECOM aux personnes handicapées peuvent donner leurs commentaires directement au membre du personnel duquel ils ont reçu des services. Vous pouvez également transmettre directement vos commentaires par l'une des voies suivantes :

**Par téléphone :** 905-747-7608

**Par courriel :** [aoda@aecom.com](mailto:aoda@aecom.com)

**Par Internet :** <https://aecom.com/ca/fr>

**Par la poste :** AECOM Canada Ltd.  
105, Commerce Valley Drive West, 7<sup>e</sup> étage  
Markham (Ontario) L3T 7W3  
À l'attention de : LAPHO

Sur demande, AECOM s'assurera de l'accessibilité du format et du support de communication des commentaires fournis.

## Partie II : Stratégies et mesures planifiées de 2022 à 2027

### Emploi

AECOM a lancé son programme Diversité et inclusion en 2009, avec l'objectif d'éliminer tous les obstacles pour le personnel et les clients.

Les ressources du programme sont disponibles sur notre site Web public, à <https://aecom.com/ca/fr/careers/diversity-inclusion/>.

Le programme est toujours en vigueur.

AECOM s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et a mis en œuvre toutes les normes liées à l'emploi en vertu des Normes d'accessibilité intégrées le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

AECOM a élaboré un langage standard à utiliser dans toute offre d'emploi publiée à l'interne ou à l'externe afin d'informer son personnel et le public de son engagement pour l'accommodement des candidats handicapés lors du processus de recrutement.

AECOM informera les candidats individuellement sélectionnés pour participer à un processus de sélection ou d'évaluation qu'ils auront accès à des accommodements sur demande en ce qui concerne les documents et processus utilisés. Si le candidat retenu fait une demande d'accommodement, AECOM consultera le candidat et lui fournira un accommodement approprié en tenant compte des besoins d'accessibilité du candidat liés à un handicap.

AECOM suivra les étapes suivantes pour élaborer et mettre en œuvre un processus de développement de plans d'accommodements individualisés et de politiques de retour au travail pour les associés ayant dû s'absenter en raison d'un handicap :

- Revoir toutes les politiques et pratiques d'accommodements et de retour au travail existantes.
- Réviser les politiques et pratiques afin de tenir compte de tous les facteurs établis dans les Normes d'accessibilité intégrées.

### Formation

En plus de la formation fournie au personnel d'AECOM dans le cadre des Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, nous fournirons une formation sur les *Normes d'accessibilité intégrées* (Règl. de l'Ont. 191/11) et sur le *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes handicapées.

Contenu de la formation :

- Un survol de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences relatives aux normes du service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Quoi faire lorsqu'une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux services d'AECOM.

Les dossiers de formation seront établis et conservés conformément aux exigences des *Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle* (Règl. de l'Ont. 429/07).

## Renseignements et communications

AECOM s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Sur demande, AECOM consultera les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication.

D'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2022, AECOM pourra rendre accessible sur demande toute information disponible au public. Sur réception de la demande d'une version ou d'un support de communication accessible, AECOM :

- consultera l'individu ayant fait la demande pour déterminer ses besoins en matière d'accessibilité afin de fournir une version ou un support adéquat;
- fournira les renseignements demandés en temps opportun;
- fournira les renseignements à prix régulier (le cas échéant).

D'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2027, AECOM continuera de garantir la conformité de ses sites Web et de leur contenu aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA, soit en :

- vérifiant la conformité au niveau AA de tous les sites Web et de leurs contenus;
- mettant en œuvre les modifications nécessaires afin d'assurer la conformité des sites Web et de leurs contenus aux normes qui s'appliquent.

## Revue du plan

Ce plan sera revu et mis à jour tous les cinq (5) ans. Ce plan sera disponible à l'externe sur notre site Web, au <https://aecom.com/ca/fr>.

## Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur ce plan d'accessibilité, ou pour obtenir une version accessible de ce plan, veuillez communiquer avec l'organisation par l'un des moyens suivants :

**Par téléphone :** 905-747-7608

**Par courriel :** [aoda@aecom.com](mailto:aoda@aecom.com)

**Par Internet :** <https://aecom.com/ca/fr>

**Par la poste :** Tracy Cannizzaro  
AECOM Canada Ltd.  
105, Commerce Valley Drive West, 7<sup>e</sup> étage  
Markham (Ontario) L3T 7W3  
À l'attention de : LAPHO