

OBJET : FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

DIFFUSION : Tous les lieux de travail en Ontario

ÉMIS ET APPROUVÉ PAR :
Chef de la direction

1. PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les bureaux de Groupe Aecon Inc. ainsi qu'à ses filiales et ses sociétés affiliées dans la province de l'Ontario.

2. OBJET

Aecon vise l'excellence dans la prestation de ses services à tous ses clients, y compris les personnes handicapées.

3. POLITIQUE

3.1 **Appareils et accessoires fonctionnels**

Nous nous assurerons que notre personnel connaît bien les divers appareils et accessoires fonctionnels que des personnes handicapées pourraient utiliser afin d'avoir accès à nos biens ou à nos services dans des lieux accessibles au public.

3.2 **Communication**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en utilisant des moyens tenant compte de leur handicap.

3.3 **Animaux d'assistance**

Nous réservons un bon accueil aux personnes handicapées et à leurs animaux d'assistance. Ceux-ci sont admis dans les lieux ouverts au public.

3.4 **Personnes de soutien**

Une personne handicapée accompagnée par une personne de soutien sera autorisée à se faire accompagner par cette personne dans nos locaux dans les lieux qui sont ouverts au public.

3.5 **Avis d'interruption temporaire**

3.5.1 En cas d'interruption imprévue ou planifiée de services ou d'accès aux installations pour les clients handicapés, Aecon en informera rapidement ses clients. L'avis affiché comprendra des renseignements détaillés sur la raison de l'interruption, sur sa durée prévue ainsi que sur les installations ou les services de remplacement, le cas échéant.

3.5.2 L'avis sera affiché à l'endroit ou sur le chantier visé par l'interruption.

3.6 **Formation du personnel**

3.6.1 Aecon fournira une formation aux employés, aux bénévoles et aux autres personnes raisonnablement susceptibles d'interagir avec le public ou d'autres tiers en leur nom. Les personnes occupant les postes suivants recevront une formation :

3.6.1.1 Les réceptionnistes des bureaux principaux

3.6.1.2 Le personnel de chantier qui pourrait vraisemblablement interagir avec le public ou avec des tiers aux bureaux de chantiers

3.6.2 Cette formation sera dispensée au personnel dans les trois mois qui suivent la date d'embauche.

3.6.3 La formation comprendra :

3.6.3.1 Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

OBJET :

FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- 3.6.3.2 Le plan des services accessibles aux clients d'Aecon
 - 3.6.3.3 Des indications sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
 - 3.6.3.4 Des indications sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
 - 3.6.3.5 Des indications sur l'utilisation de l'équipement disponible sur place pour faciliter l'accessibilité ou, sinon, sur la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées quand cet équipement n'est pas disponible
 - 3.6.3.6 Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens et aux services d'Aecon.
- 3.6.4 Le personnel recevra également de la formation en cas de modifications à votre plan des services accessibles aux clients.

3.7 Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent formuler des commentaires sur la façon dont Aecon fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent le faire par courriel en allant sur le site Web de l'organisation à Aecon@aecon.com. Tous les commentaires seront transmis au vice-président principal, Ressources humaines. Les clients auront une réponse dans un délai de sept jours. Les plaintes seront traitées conformément aux procédures normales de gestion des plaintes de notre organisation.

3.8 Modifications à la présente politique et aux autres politiques

Toute politique d'Aecon qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

4. Responsabilités

- 4.1 **Chef de l'exploitation** : mettre en place la présente politique et exiger qu'elle soit respectée
- 4.2 **Vice-président principal, Ressources humaines** : mettre en œuvre la formation et le processus de rétroaction
- 4.3 **Vice-président principal, Services du contentieux et commerciaux** : s'assurer que les exigences légales de faire rapport sont respectées
- 4.4 **Cadres responsables de l'exploitation** : veiller à ce que le personnel de chantier se conforme à la section 3.6.1.2.