

Politique d'accessibilité et Plan d'accessibilité pluriannuel de American Eagle Outfitters Canada et aerie

En 2005, le gouvernement de l'Ontario s'est fixé comme objectif de faire de l'Ontario une « province sans obstacle » en adoptant la Loi sur *l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LOI » ou la « LAPHO »). Des règlements ont été créés, lesquels énoncent les mesures que doivent prendre les organisations, y compris **American Eagle Outfitters Canada et aerie** (« **American Eagle et aerie** »), pour atteindre cet objectif louable. Ces réglementations portent sur les normes d'accessibilité en matière de service à la clientèle, d'information et de communications, d'emploi, de transport et de construction.

American Eagle et aerie se sont engagés à aider l'Ontario à devenir une province plus accessible. **American Eagle et aerie** se sont déjà conformés aux exigences du Règl. de l'Ont. 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, en adoptant des pratiques et des procédures internes qui illustrent le rôle que joueront **American Eagle et aerie** pour rendre l'Ontario plus accessible. Ces initiatives incluent la création d'un programme de formation destiné aux employés sur la LAPHO et sur la manière de fournir des services accessibles. **American Eagle et aerie** ont également mis au point un processus de rétroaction par l'entremise de son site Web (www.ae.com) et d'un formulaire papier disponible dans nos magasins afin d'aider à s'assurer que nous continuons d'afficher un haut degré d'accessibilité.

Ce Plan d'accessibilité pluriannuel décrit les politiques et les mesures qu'**American Eagle et aerie** mettront en œuvre et ont mis en œuvre pour se conformer aux autres exigences de la *Loi*.

Déclaration d'engagement

American Eagle et aerie sont engagés à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. **American Eagle et aerie** sont également engagés à traiter tout le monde de façon à préserver leur dignité et leur autonomie. **American Eagle et aerie** continueront de répondre aux besoins des personnes handicapées dans les meilleurs délais et nous le ferons en évitant et en retirant les barrières à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi* et de ses règlements.

Évaluation des obstacles

Conformément à la LAPHO et à l'objectif que se sont fixés **American Eagle et aerie** à fournir un milieu de travail inclusif, ce Plan d'accessibilité pluriannuel vise à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité. Les obstacles courants auxquels doivent faire face les personnes handicapées incluent des obstacles physiques, des obstacles sur le plan de la communication et de la technologie, des obstacles liés à l'attitude et des obstacles systémiques.

Accessibilité des renseignements sur les situations d'urgence

American Eagle et aerie sont engagés à fournir à ses clients et au public en général des renseignements publics sur les situations d'urgence d'une manière accessible, et ce, sur demande. **American Eagle et aerie** fourniront également aux employés handicapés des renseignements individualisés sur les situations d'urgence, au besoin.

Calendrier de mise en œuvre :

Pour application immédiate et continue.

Formation

American Eagle et aerie fourniront aux employés une formation sur les lois sur l'accessibilité en Ontario, de même que sur le *Code des droits de la personne* (le « Code ») dans la mesure où il s'applique aux personnes handicapées. La formation sera donnée de la manière qui correspond le mieux aux employés d'**American Eagle et aerie**.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour assurer que les employés reçoivent la formation nécessaire afin de répondre aux exigences des lois sur l'accessibilité de l'Ontario :

- **American Eagle et aerie** passeront en revue le matériel de formation actuel afin de déterminer s'il existe des éléments de ce matériel qui peut être adapté et utilisé aux fins de la formation sur la *LAPHO*;
- **American Eagle et aerie** fourniront à tous les employés qui travaillent avec le public et/ou autres tiers une formation sur le service à la clientèle, conformément aux exigences de l'article 6 du Règl. de l'Ont. 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- **American Eagle et aerie** fourniront du matériel de formation en ligne qui explique :
 - (1) Les exigences des normes accessibilité décrites dans le Règlement de l'Ontario 191/11, Normes intégrées d'accessibilité et
 - (2) Les exigences du *Code* relativement aux personnes handicapées (en vertu de l'article 7 du Règl. de l'Ont. 191/11 : Normes intégrées d'accessibilité et
- **American Eagle et aerie** afficheront du matériel de formation sur l'accessibilité sur le portail interne en ligne, aux fins d'utilisation interne par les employés;
- **American Eagle et aerie** continueront de fournir de la formation, selon les exigences de la *LAPHO*, à tous les nouveaux employés et/ou advenant un changement important dans les politiques d'American Eagle.

Calendrier de mise en œuvre :

Pour application immédiate et continue.

Kiosques

Depuis le 1er janvier 2019, aucun appareil interactif n'est utilisé. American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour faire de sorte que les employés tiennent compte des besoins des personnes handicapées dans la conception, l'approvisionnement et l'acquisition des kiosques libre-service :

- Le Service des opérations en magasins et le Service informatique d'**American Eagle et d'aerie** seront consultés et recevront une formation sur les considérations à prendre, relativement aux besoins des personnes handicapées, dans la conception, l'approvisionnement et l'acquisition des kiosques libre-service.
- Les processus de gestion de projets seront bonifiés pour y inclure des critères d'accessibilité.
- Le Service des opérations en magasins et le Service informatique d'**American Eagle et d'aerie** seront consultés à l'étape de l'approvisionnement des kiosques libre-service pour faire de sorte que les fonctions d'accessibilité soient intégrées dans le processus d'approvisionnement.
- Les employés recevront une formation sur la manière d'aider les personnes handicapées dans tous les kiosques libre-service.

Information et communication

American Eagle et aerie sont engagés à répondre aux besoins des personnes handicapées sur le plan de la communication. Nous consulterons des clients handicapés pour déterminer leurs besoins précis en matière d'information et de communication.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour s'assurer que toute information publique peut être rendue disponible sur demande au plus tard le **1er janvier 2016** :

- **American Eagle et aerie** fourniront sur demande aux clients de l'information dans un format accessible; et
- **American Eagle et aerie** répondront à une telle demande dès que les circonstances le permettront.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour que tout nouveau site Web et tout nouveau contenu affiché sur un site Web soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, niveau A au plus tard le **1er janvier 2014** :

- tout nouveau site Web d'**American Eagle et d'aerie** devra être examiné et évalué sur le plan de l'accessibilité pour s'assurer de sa conformité aux WCAG 2.0, niveau A;
- tout nouveau contenu affiché sur un site Web d'**American Eagle et d'aerie** devra être examiné et évalué sur le plan de l'accessibilité;
- en cas de non-conformité aux WCAG 2.0, niveau A, **American Eagle et aerie** consulteront le Service informatique interne et/ou un conseiller externe pour déterminer quelles modifications doivent être apportées au nouveau site Web ou au nouveau contenu affiché sur un site Web pour en assurer la conformité;

- **American Eagle et aerie** mandateront un conseiller externe en matière de sites Web pour qu'il mette en œuvre les améliorations à leur site Web et au contenu de leur site Web dans le but d'en assurer la conformité aux normes, si le Service informatique interne n'est pas en mesure de le faire;
- **American Eagle et aerie** passeront en revue les modifications éventuelles pour assurer la conformité.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour s'assurer que tout site Web public et tout contenu affiché sur un site Web soient conformes aux WCAG 2.0, niveau AA au plus tard le **1er janvier 2021** :

- le site Web public d'**American Eagle et d'aerie** devra être examiné et évalué sur le plan de l'accessibilité pour s'assurer de sa conformité aux WCAG 2.0, niveau A;
- tout contenu affiché sur le site Web public d'**American Eagle et d'aerie** devra être examiné et évalué sur le plan de l'accessibilité;
- en cas de non-conformité aux WCAG 2.0, niveau A, **American Eagle et aerie** consulteront le Service informatique interne et/ou un conseiller externe pour déterminer quelles modifications doivent être apportées au site Web ou au contenu affiché sur un site Web pour en assurer la conformité;
- charger un conseiller externe en matière de sites Web de mettre en œuvre les améliorations au site Web et au contenu du site Web, si le Service informatique interne n'est pas en mesure de le faire;
- mettre en œuvre les modifications nécessaires au site Web et au contenu lesquelles seront ensuite révisées par **American Eagle et aerie** pour en assurer la conformité.

Calendrier de mise en œuvre :

à compter du 1er janvier 2014 et par la suite.

Rétroaction

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour faire de sorte que les processus de rétroaction actuels soient accessibles aux personnes handicapées, sur demande, au plus tard le **1er janvier 2015** :

- rendre accessibles les formulaires de rétroaction sur le site Web d'**American Eagle et d'aerie**;
- informer les clients qu'ils peuvent communiquer leur rétroaction en personne dans les magasins ou par la poste, par téléphone ou par courriel :

AE Customer Service
77 Hot Metal St.
Pittsburgh, PA
15203

Téléphone - Service à la clientèle : 1-855-468-4333

Courriel : www.ae.com / Nous écrire

- assurer au public que des mécanismes de soutien ont été mis en place pour faciliter la soumission de la rétroaction; et
- s’engager à répondre à la rétroaction dès que les circonstances le permettent.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour s’assurer que toute information publique peut être rendue disponible sur demande au plus tard le **1er janvier 2016** :

- **American Eagle et aerie** fourniront sur demande aux clients et au public de l’information dans un format accessible;
- **American Eagle et aerie** répondront à une telle demande dès que les circonstances le permettront.

Calendrier de mise en œuvre :

À compter du 1er janvier 2016 et par la suite.

Emploi

American Eagle et aerie sont engagés à adopter des pratiques justes et accessibles en matière d’emploi.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes au plus tard le **1er janvier 2016** pour informer le public et le personnel que la Société prendra des mesures d’adaptation pour les personnes handicapées pendant les processus de recrutement et d’évaluation et au moment de l’embauche :

- inclure une déclaration dans toute publication d’offre d’emploi à l’effet qu’**American Eagle et aerie** embaucheront des personnes handicapées et prendront des mesures d’accommodement pendant le processus de recrutement;
- si un candidat ou une candidate demande une mesure d’accommodement, **American Eagle et aerie** consulteront la personne et feront les ajustements qui répondent le mieux à ses besoins, dans la mesure où la loi l’exige;
- confirmer, au moment de l’entrevue, qu’**American Eagle et aerie** embauchent des personnes handicapées;
- informer les candidats retenus des politiques d’**American Eagle et d’aerie** sur les mesures d’accommodation proposées aux employés ayant un handicap dans toutes les lettres d’offre d’emploi;
- inclure dans le programme de formation d’**American Eagle et d’aerie** destiné aux nouveaux employés une section sur l’accessibilité et le *Code*, selon le cas;
- informer les employés actuels de l’ensemble des politiques sur l’accessibilité et du *Code*;
- informer les employés de tout changement apporté aux politiques susmentionnées; et
- passer en revue les politiques et les procédures actuelles et, au besoin, bonifier les processus pour les personnes handicapées.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour développer et mettre en place un processus visant à concevoir un plan d'accommodement individuel et des politiques de retour au travail destinés aux employés qui sont en congé en raison d'un handicap :

- passer en revue les politiques et les procédures actuelles et, au besoin, bonifier les processus pour les personnes handicapées pour ce qui est de l'élaboration de plans d'accommodements et de processus de retour au travail.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour s'assurer que les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés sont pris en compte si **American Eagle et aerie** utilisent des processus de gestion du rendement, de développement professionnel et de réaffectation :

- passer en revue les politiques et les procédures actuelles et les modifier au besoin.

American Eagle et aerie prendront les mesures suivantes pour prévenir et éliminer tout autre obstacle identifié à l'accessibilité :

- évaluer, passer en revue et modifier, au besoin, les politiques et les procédures pour les rendre conformes à la *LAPHO*.

Calendrier de mise en œuvre :

À compter du 1er janvier 2016 et par la suite.

Conception des espaces publics

American Eagle et aerie respecteront les Normes pour la conception des espaces publics dans le cadre de leurs projets de construction ou de modifications majeures de ses installations dans des lieux publics. Les espaces publics d'**American Eagle et d'aerie** incluent :

- Les éléments liés au service tels que les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les aires d'attente.
- Remarque : les voies de déplacement extérieures comme les trottoirs, les rampes, les escaliers, les rampes de bordures et les signaux pour piétons accessibles, de même que les stationnements hors voirie ne s'appliquent pas.

Calendrier de mise en œuvre :

À compter du 1er janvier 2017 et par la suite.

Interruptions de service

American Eagle et aerie se sont dotés de procédures visant à prévenir les interruptions de service aux lieux accessibles de ses espaces publics.

Advenant une interruption de service, **American Eagle et aerie** aviseront le public de l'interruption de service et des solutions de rechange accessibles.

Calendrier de mise en œuvre :

Pour application immédiate et continue.

Révisions de la politique

Le Plan d'accessibilité pluriannuel est un outil permettant à **American Eagle et à aerie** de communiquer ses initiatives d'accessibilité à l'interne et au public. **American Eagle et aerie** passeront en revue le Plan et le mettront à jour au moins une fois tous les cinq (5) ans. Les dates de conformité seront conservées dans une feuille de calcul distincte. La première version de ce Plan a été passée en revue le **1er janvier 2019**. La prochaine révision est prévue pour janvier 2024.

Calendrier de mise en œuvre :

À compter du 1er janvier 2019 et par la suite.

Pour de plus amples renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le plan d'accessibilité, communiquer avec Nicole Moose à :

- Téléphone : 570 710-6252
- Courriel : moosen@ae.com

Remarque : des copies du présent Plan pluriannuel en format accessible sont disponibles gratuitement sur demande auprès de notre Service à la clientèle au : 1-855-468-4333.