

# **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

## **NUMÉRO DE LA POLITIQUE : 3364**

### **Résumé de la politique**

Janssen Pharmaceuticals et le Groupe des entreprises Johnson & Johnson au Canada (l'« entreprise ») s'engagent à fournir des biens et des services d'une manière accessible aux personnes handicapées conformément aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

### **Détails de la politique**

Cette politique s'applique généralement à la fourniture de biens et services au public ou à d'autres tiers par l'entreprise, y compris, sans s'y limiter, la fourniture de biens et services dans les installations détenues ou exploitées par l'entreprise, mais ne s'applique pas aux biens eux-mêmes.

L'entreprise fera les efforts nécessaires afin de s'assurer que :

- les personnes handicapées reçoivent une chance égale d'obtenir, d'utiliser et de profiter des biens et services de l'entreprise;
- les biens et services sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
- les produits et services fournis aux personnes handicapées sont identiques à ceux fournis aux autres personnes, à moins qu'une mesure de rechange ne soit nécessaire pour permettre à une personne handicapée d'en profiter; la mesure de rechange peut être temporaire ou permanente;
- les communications avec une personne handicapée sont coordonnées de manière à tenir compte du handicap de la personne;
- les personnes handicapées peuvent avoir recours à des appareils fonctionnels, un animal d'assistance ou une personne de soutien, au besoin, pour avoir accès aux biens et services de l'entreprise, sous réserve des lois en vigueur.

#### **1.1 Portée**

Cette politique s'applique aux employés, bénévoles, agents ou entrepreneurs qui interagissent avec le public ou d'autres tiers au nom de l'entreprise, y compris quand la fourniture des biens et services survient en dehors des installations de l'entreprise, comme dans les cas suivants : services de livraison, centres d'appels, fournisseurs, conducteurs, services de traiteur et agences de commercialisation tierces. Cette politique s'applique également à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de l'entreprise qui régissent la fourniture des biens et services au grand public ou à d'autres tiers.

L'article de cette politique qui traite du recours aux animaux d'assistance (y compris chiens-guides et chiens d'assistance) ou aux personnes de soutien s'applique uniquement à la fourniture de biens et services survenant dans les installations détenues ou exploitées par l'entreprise.

Cette politique vise à répondre aux exigences du *Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Bien que la majorité

des normes s'appliquent aux opérations de l'entreprise partout au Canada, certaines exigences (mises en évidence dans cette politique) s'appliqueront seulement aux opérations de l'entreprise dans la province de l'Ontario. En termes généraux, bien que les définitions énoncées ci-dessus font référence aux lois de la province de l'Ontario, la présente politique sera interprétée conformément aux lois de toute autre région canadienne applicable où l'entreprise exerce ses activités.

## 2.0 Communications

L'entreprise communiquera avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap. L'entreprise formera les employés qui communiquent avec les clients et d'autres tiers sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

L'entreprise s'engage à fournir un service téléphonique entièrement accessible à ses clients et à d'autres tiers. Le personnel recevra une formation afin de communiquer en utilisant un langage clair et simple et de parler clairement et lentement au téléphone.

S'il s'avère que la communication par téléphone ne répond pas aux besoins des clients ou d'autres tiers ou si le service n'est pas disponible, l'entreprise offrira aux clients de communiquer par un autre moyen, notamment par courriel, ATS ou service de retransmission.

Le respect de la dignité des personnes handicapées signifie choisir les bons mots et considérer la personne en premier. Voici quelques exemples :

Termes recommandés	Termes à éviter
Incapacité	Handicap, handicapé, invalide ou infirme
Personnes handicapées	Les handicapés
Déficiência intellectuelle ou développementale	Retard mental, déficient mental, attardé, déficient intellectuel, idiot, imbécile, faible d'esprit, simple, mongoloïde
Personne vivant avec... ou personne née avec...	Souffrant, affligé, victime, frappé
Personne aveugle, vision partielle, basse vision, perte de vision (soyez précis)	Malvoyant, l'aveugle
Personne sourde, personne devenue sourde, personne malentendante, perte auditive (soyez précis)	Muet, non intelligent
Personne ayant une mobilité réduite ou une incapacité physique	Infirme, estropié, boiteux, ayant une déficience motrice ou physique
Incapacité mentale	Dément, lunatique, maniaque, mental, névrotique, psychotique, cinglé, déviant, fou, etc.
Stationnement ou salles de bain accessibles	Stationnement ou salles de bain pour handicapés
Personne épileptique	Un épileptique
Personne ayant une déficience congénitale	Déficiência congénitale, déformé/malformation, infirmité congénitale
Personne ayant (une condition particulière) ou personne qui a subi un AVC	Victime de (une maladie comme la sclérose en plaques, un AVC, la paralysie cérébrale)
Personne handicapée, personne ayant (une maladie particulière)	Souffre de, affligé par, frappé par, etc.
Personne handicapée	Handicapé physique (les défis sont des conditions environnementales)

## 3.0 Appareils fonctionnels

Nous nous engageons à offrir un service aux personnes handicapées qui se servent d'appareils fonctionnels pour obtenir ou utiliser nos biens et services ou pour en profiter. Nous nous assurerons que

nos employés ont reçu la formation adéquate et qu'ils connaissent bien les différents appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens et services.

Nous nous assurerons que nos principaux employés savent comment utiliser les appareils fonctionnels mis à la disposition des clients dans nos installations (p. ex. ATS, monte-escalier, ascenseurs, chaises d'évacuation).

#### **4.0 Recours à des animaux d'assistance et des personnes de soutien**

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance (y compris un chien-guide ou un chien d'assistance) dans les parties de nos installations qui sont ouvertes au public et aux autres tiers, sous réserve des lois en vigueur.

Nous nous assurerons également que tous les employés, bénévoles et autres personnes qui entrent en contact avec le public reçoivent une formation adéquate sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien aura l'autorisation d'accéder aux installations de l'entreprise en compagnie de cette personne de soutien. Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien ne se verra jamais refuser le droit d'avoir à ses côtés cette personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les installations de l'entreprise.

#### **5.0 Avis d'interruption temporaire**

L'entreprise donnera un préavis aux clients en cas d'une interruption planifiée ou inattendue des services ou de la fermeture des installations habituellement utilisés par les personnes handicapées. Ce préavis indiquera la raison et la durée prévue de l'interruption des services/la fermeture des installations, et une description des installations ou services de rechange, le cas échéant. Le préavis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service de nos installations ou dans des emplacements similaires, jugés raisonnables dans les circonstances.

#### **6.0 Formation du personnel**

L'entreprise s'assurera de former tous les employés, agents, bénévoles et autres qui entrent en contact avec le public ou d'autres tiers en son nom, ainsi qu'à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle.

La formation comprendra les éléments suivants :

- les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes du service à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui doivent être accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils fonctionnels offerts dans les installations de l'entreprise ou qui peuvent être utilisés dans la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées;
- les choses à faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens et services de l'entreprise.

Les membres du personnel recevront également une formation sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, aux pratiques ou aux procédures.

L'entreprise gardera dans ses dossiers les dates auxquelles les formations ont été suivies et le nombre

d'employés qui y ont participé. (Les dossiers de formation des employés de l'Ontario font l'objet d'une vérification gouvernementale.)

## 7.0 Avis de disponibilité et format des documents

L'entreprise doit aviser les clients que les documents relatifs au *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont disponibles sur demande dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

## 8.0 Processus de rétroaction des clients

Les remarques ou questions concernant la façon dont l'entreprise offre des biens et services aux personnes handicapées peuvent être faites en personne, par téléphone, par écrit, par courriel, à l'aide de la boîte de suggestion ou d'une carte de commentaires, etc. Tout commentaire concernant cette politique sera transmis aux Ressources humaines. Les personnes qui fournissent des commentaires peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de 5 jours ouvrables, s'il y a lieu. Toute plainte sera traitée conformément aux procédures normales de l'entreprise.

## Droit de modifier la politique

L'entreprise se réserve le droit de modifier ou suspendre cette politique, ou d'y mettre fin à tout moment. Des changements importants relatifs à cette politique peuvent être apportés à tout moment par l'entreprise, pourvu qu'elle donne aux employés le préavis minimal exigé par la législation en matière de normes d'emploi applicable, le cas échéant.

## Définitions

Les **appareils fonctionnels** sont des aides techniques, des dispositifs de communication ou d'autres instruments qui sont utilisés pour maintenir ou améliorer les aptitudes fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que les clients amènent avec eux (comme un fauteuil roulant, une marchette ou une bouteille d'oxygène) et qui leur fournissent une aide pour entendre, voir, communiquer, bouger, respirer, se rappeler ou lire.

*Au sens de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario, on entend par handicap :*

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

On entend par **chien-guide** un chien d'utilité qui a suivi un entraînement complet dans l'un des établissements mentionnés dans le *Règlement 58 de l'Ontario* en vertu de la *Loi sur les droits des aveugles*, afin de pouvoir fournir mobilité, sécurité et plus d'autonomie aux personnes aveugles.

Le terme **personne handicapée** correspond à toute personne ayant un handicap tel qu'il est défini ci-dessus.

**Animal d'assistance**, comme mentionné dans *le Règlement de l'Ontario 429/07 en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

**Chien d'assistance**, tel que mentionné dans *le Règlement de l'Ontario 562 en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé*. Un chien autre qu'un chien-guide est un chien d'assistance :

- s'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne ayant un handicap d'ordre médical;
- ou si la personne qui nécessite d'avoir un chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

**Personne de soutien**, tel que mentionné dans *le Règlement de l'Ontario 429/07 en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Une personne de soutien, relativement à une personne handicapée, est une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens et services.

## **Documentation connexe**

S.O.

## **Date d'entrée en vigueur**

11 JUILLET 2016

## **Responsable de la politique**

Relations avec les employés