

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

**NUMÉRO DE POLITIQUE : 3364**

## **Résumé de la politique**

Les entreprises de Johnson & Johnson du Canada sont tenues d'offrir des biens et services de manière à ce que les personnes handicapées puissent y accéder et selon les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'équité de ces mêmes personnes.

La présente politique s'applique à l'offre de biens et services aux locaux détenus et opérés par toute entreprise de Johnson & Johnson (la « Société »). La politique s'applique à l'offre de biens et services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens eux-mêmes.

La Société 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 la Société;
- les biens et services sont fournis d'une manière qui est respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- les biens et services sont offerts aux personnes handicapées dans la même mesure qu'ils le sont aux autres personnes à moins qu'une mesure d'accommodement s'impose afin qu'une personne handicapée puisse en bénéficier. La mesure d'accommodement peut être temporaire ou permanente;
- les communications avec une personne handicapée se font d'une manière qui tient compte du handicap de cette personne; et
- les personnes handicapées peuvent avoir recours à des appareils accessoires et fonctionnels, un animal d'assistance et une personne de soutien si elles en ont besoin pour profiter des biens et services de la Société, conformément aux lois applicables.

## **Termes et définitions clés**

Les **appareils accessoires et fonctionnels** sont des aides techniques, des dispositifs de communication ou tout autre instrument qui est utilisé pour maintenir ou améliorer les aptitudes fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils accessoires et fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que les clients apportent avec eux tels qu'un fauteuil roulant, une marchette ou une bouteille d'oxygène et qui leur fournit une aide pour entendre, voir, communiquer, bouger, respirer, se rappeler et (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; ou
- une lésion ou une incapacité 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 **employé** toute personne qui entre en contact avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de la Société, que ce soit à titre d'employé, d'agent, de bénévole ou autre.

On entend par **chien-guide** un chien qui a suivi un dressage dans l'un des établissements mentionnés dans le Règlement 58 de l'Ontario découlant de la Loi sur les droits des aveugles, afin de pouvoir offrir une certaine mobilité, une 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.

Le terme **animal d'assistance** est utilisé tel qu'il est défini dans le *Règlement 429/07 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; ou
- 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.

Le terme **chien d'assistance** est utilisé tel qu'il est défini dans la *Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement 562 de l'Ontario*. 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 une incapacité d'ordre médical;
- ou si la personne qui nécessite d'être accompagnée d'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.

Le terme **personne de soutien** est utilisé tel qu'il est défini dans le *Règlement 429/07 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.

## **Lignes directrices de la politique**

### **1.0 Portée**

Cette politique s'applique aux employés, bénévoles, agents et (ou) entrepreneurs qui entrent en contact avec le public ou d'autres tiers au nom de la Société, y compris quand la fourniture des biens et services survient en dehors des locaux de l'entreprise, comme dans les cas suivants : services de livraison, centres d'appels, fournisseurs, conducteurs, services de traiteur et agences de commercialisation tierces.

La section de cette politique qui traite de l'utilisation des chiens-guides, des animaux d'assistance et des chiens d'assistance s'applique uniquement à la fourniture de biens et services survenant dans les locaux détenus et opérés par la Société.

Cette politique s'applique également à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de la Société qui régissent la fourniture des biens et services au grand public ou aux tiers.

Cette politique vise à répondre aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : Règlement de l'Ontario 429/07* qui découle 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 la Société partout au Canada, certaines exigences, mises en évidence dans la politique, s'appliqueront seulement aux opérations de la Société en Ontario.

### **2.0 Communications**

Dans ses communications avec des personnes handicapées, la Société tiendra compte du handicap de

ces personnes.

La Société offrira la formation nécessaire aux employés qui doivent communiquer avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant diverses incapacités.

La Société s'engage à offrir un accès complet à un service de téléphonie aux clients. Nos employés recevront une formation sur l'importance d'utiliser un vocabulaire clair et simple et de parler clairement et lentement au téléphone avec les clients.

S'il s'avère que la communication par téléphone ne répond pas à leurs besoins ou si le service n'est pas disponible, la Société offrira aux clients de communiquer par un autre moyen, par exemple, par courriel, ATS ou service de retransmission.

La Société offrira la formation nécessaire aux employés qui doivent communiquer avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant diverses incapacités.

Respecter la dignité d'une personne handicapée signifie savoir communiquer efficacement avec elle en plus de mettre ses besoins de l'avant. (Par exemple :

<b>Mots recommandés</b>	<b>Mots à éviter</b>
Invalidité	Handicap, handicapé, invalide ou infirme
Personnes handicapées	Les infirmes
Déficience intellectuelle ou développementale	Retard mental, retardé mentalement, retardé, déficient intellectuel, idiot, imbecile, débile, simple, mongol
Personne qui vit avec... ou personne ayant une déficience de naissance...	Souffrant de, affligé de, victime de, accablé de
Personne aveugle, vision partielle, basse vision, perte de la vision (soyez précis)	Personne ayant un handicap visuel, les aveugles
Personne sourde, personne devenue sourde, personne malentendante, déficience auditive (soyez précis)	Sourd, muet, bête
Personne ayant une déficience physique ou de mobilité	Estropié, infirme, invalide, handicapé
Personne ayant des problèmes de santé mentale	Fou, aliéné, dément, maniaque, névrosé, psychotique, déséquilibré, malade mental, etc.
Stationnements réservés aux personnes handicapées, salles de bain réservées aux personnes handicapées, stationnements accessibles, salles de bain accessibles	Stationnements pour handicapés, salles de bain pour handicapés
Personne épileptique	Un épileptique
Personne née avec une déficience congénitale, personne ayant une déficience de naissance	Anomalie, infirmité, malformation congénitale, déficience congénitale
Personne ayant une limitation (limitation particulière) ou personne ayant subi un accident vasculaire cérébral	Souffre de (sclérose en plaques, accident vasculaire cérébral, paralysie cérébrale)
Personne handicapée, personne ayant une limitation fonctionnelle	Souffrant de, affligé de, accablé de, etc.
Personnes aux prises avec des difficultés physiques	Handicapé (les défis sont des conditions environnementales)

### **3.0 Appareils et accessoires fonctionnels**

Nous nous engageons à offrir un service aux personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels afin d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos biens et services. Nous allons nous assurer que nos employés ont reçu la formation adéquate et qu'ils connaissent bien les différents appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients en accédant à nos biens et services.

Nous allons vérifier que nos employés savent comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels que nous offrons aux clients dans nos locaux (par exemple, ATS, lève-fauteuil, ascenseurs, chaises d'évacuation)

#### **4.0 Animal d'assistance et personne de soutien**

Nous sommes disposés à accueillir des personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et aux autres tiers.

Nous allons également nous assurer que les employés, les bénévoles et toute personne qui entrent en contact avec le public reçoivent une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous sommes disposés à accueillir des 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 locaux de Johnson and Johnson's en compagnie de cette personne de soutien. Une personne handicapée accompagnée par 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 nos locaux.

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

La Société donnera un avis aux clients dans l'éventualité d'une interruption planifiée ou inattendue des services ou de la fermeture des locaux qui sont habituellement utilisés par des personnes handicapées. Cet avis fournira les renseignements expliquant les raisons de cette interruption, la durée prévue et tous les détails des services ou des locaux de rechange, si disponible. L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service dans nos locaux.

#### **6.0 Formation pour employés**

La Société offrira une formation à tous les employés, bénévoles et toute autre personne qui entrent en contact avec le public ou avec d'autres tiers en son nom, et à tous ceux qui interviennent dans l'élaboration ou l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures du service à la clientèle.

La formation traitera des points suivants :

- objectifs de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et exigences des normes du service à la clientèle;
- façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types d'incapacités;
- façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil accessoire et fonctionnel ou qui doivent être accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- façon d'utiliser l'équipement ou les appareils accessoires et fonctionnels disponibles dans les locaux du fournisseur ou qui peuvent être utilisés dans la fourniture de biens et services aux personnes handicapées; et
- marche à suivre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens et services de la Société.

Les employés recevront également une formation sur une base continue lorsque des modifications sont effectuées aux politiques, aux pratiques ou aux procédures.

La Société 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 peuvent être sujets à une vérification du gouvernement.)

#### **7.0 Avis de disponibilité et de formats des documents**

La Société doit aviser les clients que les documents associés aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : Règlement de l'Ontario 429/07* sont disponibles sur demande dans le format qui tient compte de l'incapacité de cette personne.

### 8.0 Commentaires des clients – Processus

Des commentaires et des questions quant à la façon dont la Société offre ses biens et services aux personnes handicapées peuvent être formulés par courriel, verbalement, à l'aide de la boîte de suggestion ou d'une carte de commentaires, etc. Tout commentaire quant à la politique sera acheminé aux Ressources humaines. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq jours.

### Droit de mettre fin à la politique ou de la modifier

La Société se réserve le droit de modifier ou de suspendre la présente politique ou, encore, d'y mettre fin, et ce, en tout temps, comme l'exige ou le permet la loi.

### Date d'entrée en vigueur

21 novembre 2011 (v. 0.1)

LA POLITIQUE S'APPLIQUE A :		
<b>PAYS</b> Canada	<b>SOCIÉTÉS EXPLOITANTES, CONSEILS DE RECHERCHES MÉDICALES DU CANADA, ÉQUIPE(S) LOCALE(S)</b>	
<b>GROUPE(S) D'EMPLOYÉS</b> Tous	Tous	<b>UNITÉ(S) DE NÉGOCIATION COLLECTIVE</b> S.O.