

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

NUMÉRO DE LA POLITIQUE : 3364

Résumé de la politique

Les compagnies 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.

La présente politique s'applique à l'offre de biens et services aux locaux détenus et opérés par toute compagnie 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 et d'utiliser les biens et services de la Société et d'en profiter;
- 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 de l'incapacité de cette personne; et
- les personnes handicapées peuvent avoir recours à des appareils accessoires et fonctionnels, à 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 sont utilisés 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 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 **incapacité** :

- 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, 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 le 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 les 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 dressé dans l'un des établissements mentionnés dans le *Règlement de l'Ontario 58 en vertu de la Loi sur les droits des aveugles*, afin d'offrir mobilité, sécurité et plus d'autonomie aux personnes aveugles.

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

Le terme **animal d'assistance** est utilisé tel qu'il est défini dans le *Règlement de l'Ontario 429/07*. 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 incapacité; 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 incapacité.

Le terme **chien d'assistance** est utilisé tel qu'il est défini dans le *Règlement de l'Ontario 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé*. Un chien autre qu'un chien-guide pour une personne aveugle 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 a besoin 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 de l'Ontario 429/07*. Une personne de soutien, relativement à une personne handicapée, est une personne qui accompagne cette dernière 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 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 de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de 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 régissant la fourniture des biens et services au grand public ou aux tiers.

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 la Société partout au Canada, certaines exigences, mises en évidence dans la politique, s'appliquent seulement aux opérations de la Société en Ontario.

2.0 Communications

Dans ses communications avec des personnes handicapées, la Société tiendra compte de l'incapacité 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 l'accès complet à un service de téléphonie aux clients. Nos employés recevront une formation sur l'importance d'utiliser un vocabulaire simple et facile à comprendre, 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, notamment par courriel, ATS ou service de retransmission.

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

| Mots recommandés | Mots à éviter |
|---|--|
| Incapacité | Handicap, handicapé, invalide ou infirme |
| Personnes handicapées | Les infirmes |
| Déficience intellectuelle ou développementale | Retard mental, retardé, idiot, imbécile, crétin, débile, mongole |
| 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 atteinte de (affection 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 une incapacité | Handicapé (les défis sont des conditions environnementales) |

3.0 Appareils accessoires et fonctionnels

Nous nous engageons à offrir des services aux personnes handicapées qui se servent d'appareils accessoires et fonctionnels pour obtenir ou utiliser nos biens et services ou pour en bénéficier. Nous allons nous assurer que nos employés ont reçu la formation adéquate et qu'ils connaissent bien les différents appareils accessoires et fonctionnels pouvant être utilisés par les clients lorsqu'ils accèdent à nos biens et services.

Nous allons vérifier que nos employés savent comment utiliser les appareils accessoires et 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 en compagnie de cette personne de soutien. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne se verra jamais refuser le droit d'avoir cette personne de soutien à ses côtés 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 au *Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* 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 au sujet de cette 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 À : | |
|-----------------------------|--|
| PAYS | SOCIÉTÉS EXPLOITANTES, CONSEILS DE RECHERCHES MÉDICALES DU CANADA, ÉQUIPE(S) LOCALE(S) |
| Canada | Tous |
| GROUPE(S) D'EMPLOYÉS | UNITÉ(S) DE NÉGOCIATION COLLECTIVE |
| Tous | S.O. |