

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

1.0 ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Rothmans, Benson & Hedges Inc. (l'« entreprise ») s'engage à fournir un environnement accessible et inclusif dans lequel toutes les personnes ont un accès égal à ses biens et services, comme l'exigent les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) (Règlement de l'Ontario 429/07), en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, (« LAPHO »).

À cette fin, l'entreprise prendra des mesures pour garantir que toute personne handicapée qui visite les locaux de l'entreprise ou qui utilise les biens et services de l'entreprise pourra le faire d'une manière qui respecte sa dignité et son indépendance. L'entreprise déploiera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité des services à la clientèle sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances décrits dans les NASC.

L'entreprise prendra les mesures appropriées pour s'assurer que toute personne handicapée qui visite ses locaux pourra utiliser ses appareils fonctionnels personnels, ses animaux d'assistance et ses personnes de soutien dans les limites de toute loi applicable en matière de protection de la vie privée, de santé et de sécurité, ou de toute autre loi pertinente.

L'entreprise veillera à ce que ses employés soient correctement formés quant à la communication et à l'interaction avec les personnes handicapées. L'entreprise prendra les mesures appropriées afin de s'assurer que les personnes avec lesquelles elle fait affaire pour fournir des biens et services aux membres du public et à des tiers en son nom reçoivent des instructions concernant la présente politique, au besoin, et pour veiller à leur conformité à la LAPHO et aux NASC.

2.0 OBJECTIF

Décrire l'engagement de l'entreprise et les mesures qu'elle prend pour garantir que les membres du public et les tiers auront accès à ses services d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance et qui est conforme aux exigences contenues dans les NASC.

3.0 PORTÉE ET CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés et les agents qui travaillent pour l'entreprise et fournissent des services aux membres du public ou à des tiers au nom de l'entreprise.

Cette politique s'applique à toutes les personnes handicapées qui accèdent aux services ou aux locaux de l'entreprise.

La politique de l'entreprise concernant les animaux d'assistance et les personnes de soutien s'applique :

- aux locaux où les services sont fournis et qui appartiennent à l'entreprise ou sont exploités par elle;

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- à tous les endroits dans les locaux de l'entreprise auxquels le public et les tiers ont accès. Il s'agit notamment des zones d'accueil, des toilettes et des salles de réunion et de formation.

La politique de l'entreprise concernant les personnes de soutien et les animaux d'assistance ne s'applique pas aux endroits auxquels le public et les tiers n'ont généralement pas accès, comme les bureaux des employés, les quais de chargement, les coins-repas et les zones d'exercice des employés, à moins qu'un représentant autorisé de l'employé ou agent de l'entreprise permette au membre du public ou au tiers d'accéder à l'un de ces endroits. Tout membre du public ou tiers qui est autorisé à accéder à ces endroits a le droit d'être accompagné par son animal d'assistance ou sa personne de soutien, conformément à la présente politique, et doit être accompagné par un représentant de l'entreprise en tout temps.

La politique en matière de formation de l'entreprise s'applique aux personnes suivantes :

- Les employés de l'entreprise et les autres parties (p. ex., les sous-traitants) qui, dans le cadre de la prestation des services de l'entreprise, traitent avec des membres du public et des tiers au nom de l'entreprise.
- Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise régissant la prestation des services de l'entreprise aux membres du public et aux tiers, y compris les membres de la direction et les autres hauts dirigeants de l'entreprise s'ils dirigent, contrôlent ou évaluent les politiques sur la manière dont les services sont fournis, même s'ils ne participent pas directement à la prestation de services aux personnes handicapées.

4.0 UTILISATION D'APPAREILS FONCTIONNELS

Les personnes qui ont besoin d'un appareil fonctionnel sont autorisées à l'utiliser lorsqu'elles accèdent aux services ou aux locaux de l'entreprise.

Les personnes handicapées ont droit à la confidentialité et à la protection de leur vie privée et ne sont pas tenues de divulguer aux employés de l'entreprise des informations sur leur handicap ou la nécessité d'un appareil fonctionnel personnel, sauf si ces informations sont requises par la direction de l'entreprise ou d'autres personnes appropriées aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un plan d'adaptation personnalisé visant à aider la personne handicapée.

Les employés et agents qui fournissent des services au nom de l'entreprise sont tenus de faciliter l'utilisation d'un appareil fonctionnel personnel, dans le but d'améliorer l'accès aux services de l'entreprise pour les personnes handicapées.

Appareils fonctionnels couramment utilisés

Les personnes peuvent utiliser divers appareils fonctionnels personnels en fonction de leur handicap pour accéder aux services de l'entreprise.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

Personnes qui ont une perte de vision :

- a. Lecteur d'écran – un logiciel d'application qui tente de déterminer et d'interpréter le contenu affiché sur un écran (ou, plus précisément, le contenu diffusé au moyen d'un appareil de sortie standard, que celui-ci soit muni d'un moniteur ou non). Cette interprétation est ensuite présentée à l'utilisateur au moyen de la synthèse vocale, d'icônes sonores ou d'un dispositif de sortie en braille.
- b. Lecteur audio numérique – appareil qui permet à une personne d'écouter des livres ou des instructions.
- c. Loupe – instrument qui permet d'agrandir et de lire plus facilement le texte et les images.
- d. Système portable de localisation GPS – appareil conçu pour aider les personnes à s'orienter et à atteindre des destinations précises.
- e. Canne blanche – canne conçue pour aider les personnes à contourner des obstacles.

Personnes sourdes ou malentendantes :

- a. Émetteur FM ou autre dispositif d'amplification sonore – appareil conçu pour amplifier le son le plus près de l'auditeur tout en réduisant le bruit de fond.
- b. Aide auditive – appareil conçu pour rendre les sons plus forts et plus clairs.
- c. Télécopieur (appareil de télécommunications pour personnes sourdes et muettes, ou ATS) – appareil conçu pour aider les personnes sourdes ou muettes à communiquer par téléphone. Fonctionnement : la personne tape son message sur le clavier de l'ATS et le message est envoyé par ligne téléphonique à une personne qui possède un ATS, ou à un téléphoniste (p. ex., le Service de relais Bell) qui transmet le message à une personne qui ne possède pas d'ATS.

Personnes physiquement handicapées :

- a. Appareil d'aide à la mobilité (fauteuil roulant, triporteur, déambulateur [marchette], canne, béquilles, etc.) – appareil conçu pour aider les personnes qui ont de la difficulté à marcher.
- b. Bouteille d'oxygène personnelle – appareil conçu pour aider les personnes à respirer.

Personnes ayant des troubles d'apprentissage :

- a. Bloc-notes électronique ou ordinateur portable – appareil utilisé pour prendre des notes et communiquer.
- b. Assistant numérique personnel – appareil conçu pour stocker, organiser et recueillir des renseignements personnels.
- c. Enregistreur de poche – appareil qui permet d'enregistrer des informations et de les lire ultérieurement.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

Personnes ayant une déficience intellectuelle ou développementale :

- a. Tableau de communication (p. ex., tableau à double-entrée, ou tableau Bliss) – instrument utilisé pour transmettre un message en pointant des symboles, des mots ou des images.
- b. Appareil de synthèse de la parole – appareil qui transmet un message en « parlant » lorsqu'un symbole, un mot ou une image est sélectionné.

Appareils fonctionnels et solutions de remplacement fournis par l'entreprise

L'entreprise fournit divers appareils fonctionnels et des solutions de remplacement sur place pour permettre aux personnes handicapées de bénéficier du même niveau de service, au même endroit et de la même manière que les autres personnes lorsqu'elles accèdent aux services de l'entreprise.

Les mesures d'assistance suivantes sont disponibles dans les locaux de l'entreprise :

1. Systèmes d'ouverture automatique des portes à l'entrée des bureaux et des locaux;
2. Ascenseurs;
3. Aide offerte par le personnel;
4. Appareils de vidéoconférence (p. ex., microphones) dans les salles de formation et de réunion.

Les employés seront formés pour savoir comment trouver et utiliser toutes les mesures d'assistance disponibles pour les membres du public et les tiers au sein de leur service.

Interagir avec une personne qui utilise un appareil fonctionnel

Si une personne utilise une aide à la communication ou un appareil fonctionnel, il est important de se rappeler que ces aides sont une extension de l'espace personnel de la personne et que, par respect, il ne faut pas toucher de tels appareils sans la permission de la personne concernée. Ne déplacez pas d'objets ou d'équipements, comme des cannes ou des déambulateurs, hors de la portée d'une personne. Respectez l'espace personnel de la personne.

Les employés et les agents ne sont pas tenus de faire fonctionner des appareils fonctionnels appartenant à des membres du public ou à des tiers et utilisés par ces derniers. Les employés et les agents doivent s'abstenir de faire fonctionner ou de toucher un appareil fonctionnel sans que la personne qui utilise l'appareil fonctionnel leur ait demandé de le faire.

5.0 ANIMAUX D'ASSISTANCE

L'entreprise autorise la présence d'animaux d'assistance dans ses locaux et permet à une personne handicapée d'être accompagnée par un animal d'assistance.

L'entreprise reconnaît que les animaux d'assistance peuvent aider les personnes handicapées de différentes manières, notamment les suivantes :

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- a. Une personne ayant une perte de vision peut utiliser un chien-guide (ou chien d'aveugle) pour l'avertir des changements dans la dénivellation, comme des bordures de trottoir, des escaliers et d'autres obstacles.
- b. Une personne sourde, sourde oraliste, devenue sourde ou malentendante peut utiliser un chien, un chat ou un autre animal qui lui sert de guide en l'alertant des sons au moyen d'une poussée ou d'un coup de patte et en la conduisant à la source du son.
- c. Une personne ayant un trouble de santé mentale peut utiliser un chien d'assistance psychiatrique qui lui apporte ses médicaments et lui rappelle de les prendre, qui sait activer une alerte médicale ou qui peut l'aider à s'éloigner d'une foule.
- d. Une personne physiquement handicapée peut utiliser un chien ou un autre animal d'assistance ou d'aide à la mobilité, ou un chien ou un autre animal ayant des habiletés spéciales, pour tirer son fauteuil roulant, transporter des objets, tirer des objets, tourner des poignées ou appuyer sur des boutons, comme ceux permettant d'ouvrir automatiquement les portes.
- e. Les personnes atteinte d'épilepsie ou d'un autre trouble convulsif peuvent utiliser un chien ou un autre animal d'alerte pour épileptique ou d'intervention en cas de crise pour les avertir d'une crise imminente, les éloigner du danger pendant une crise ou activer une alerte médicale.

Conditions préalables pour les animaux d'assistance

Aucun animal ne sera autorisé dans les locaux de l'entreprise en tant qu'animal d'assistance, sauf si :

1. il est évident que l'animal est utilisé en raison du handicap d'une personne; ou
2. la personne handicapée présente une lettre d'un médecin confirmant que l'animal est nécessaire pour des raisons liées à son handicap.

Ce qui est entendu par « il est évident » qu'un animal est un animal d'assistance :

1. L'animal porte un harnais ou des sacoches;
2. L'animal porte un avis indiquant qu'il est un animal d'assistance;
3. La personne qui utilise l'animal d'assistance possède un certificat ou une carte d'identité d'une école de dressage d'animaux d'assistance ou une carte d'identité du procureur général de l'Ontario;
4. Il est évident que la personne utilise l'animal pour l'aider à faire des choses, comme ouvrir des portes ou récupérer des objets.

Lorsqu'un animal n'est pas un chien-guide entraîné et qu'il n'est pas évident qu'il s'agisse d'un animal d'assistance, l'entreprise peut demander à la personne qui utilise l'animal une lettre d'un médecin indiquant que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap. Il n'est pas nécessaire que la lettre indique de quel handicap il s'agit, la raison pour laquelle l'animal est nécessaire ou la manière dont il est utilisé. Elle doit simplement expliquer que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

Interagir avec une personne qui utilise un animal d'assistance

- Un animal d'assistance n'est pas un animal de compagnie : c'est un animal de travail.
- Évitez de toucher ou de vous adresser à un animal d'assistance.
- Évitez de faire des suppositions à propos de l'animal. Tous les animaux d'assistance ne portent pas de colliers ou de harnais spéciaux.
- Ne donnez pas de nourriture ou de soins à l'animal d'assistance. Donnez-lui de l'eau uniquement si son propriétaire en fait la demande pour l'animal.

Exigences en matière de santé et de sécurité

- L'entreprise reconnaît qu'il peut y avoir de rares situations où la présence d'un animal d'assistance dans les locaux de l'entreprise pourrait nuire gravement à la santé et à la sécurité d'une autre personne (p. ex., une personne allergique aux animaux).
- L'entreprise analysera toutes les options permettant à l'animal d'assistance d'accompagner en toute sécurité la personne handicapée dans les locaux de l'entreprise, tout en préservant la santé et la sécurité au travail.
- Les options que l'entreprise envisagera comprennent, sans toutefois s'y limiter, le maintien d'une distance entre deux personnes, l'élimination des contacts en personne, l'utilisation de purificateurs d'air, le fait d'aviser la personne allergique de la présence de l'animal d'assistance si l'entreprise a connaissance de l'allergie de cette personne, et toute autre mesure qui permettrait à la personne handicapée d'utiliser son animal d'assistance dans les locaux de l'entreprise.

Normes en matière d'animaux d'assistance sur le lieu de travail

Tous les animaux d'assistance doivent répondre aux normes suivantes :

1. La santé et les soins de l'animal sont sous la seule responsabilité de la personne qui utilise l'animal d'assistance.
2. L'animal doit être sous le contrôle de la personne à tout moment, soit au moyen d'une laisse, d'une cage ou d'une commande vocale, par exemple.
3. L'animal doit se comporter de manière non agressive à tout moment (p. ex., il ne doit pas sauter, grogner, gronder, mordre ou chercher à mordre).
4. L'animal ne doit pas se montrer perturbateur sur le lieu de travail (p. ex., aboiements ou comportement destructeur).

Le non-respect de l'une des normes mentionnées ci-dessus peut mener au retrait de l'animal d'assistance des locaux de l'entreprise.

Retrait d'un animal d'assistance des locaux de l'entreprise

Si le comportement d'un animal d'assistance constitue une menace directe pour la santé ou la sécurité d'autrui, ou si l'animal d'assistance agit de manière incontrôlée et que son propriétaire ne prend pas de mesures pour corriger son comportement, l'entreprise a le droit d'exclure l'animal de ses locaux.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

Le seul fait d'aboyer ne constitue pas une menace directe. En outre, il n'y a pas de menace directe si le propriétaire de l'animal d'assistance prend des mesures rapides et efficaces pour maîtriser l'animal.

L'entreprise n'exclura pas un animal d'assistance en se basant sur une expérience passée avec d'autres animaux, ni en raison d'une peur qui n'est pas liée au comportement réel de l'animal. Chaque situation sera examinée individuellement.

Dans le cas où l'entreprise exclurait un animal d'assistance, elle prendrait alors des mesures afin de s'assurer que d'autres solutions sont offertes pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser ses services. Il peut s'agir notamment de mettre à disposition un membre du personnel pour aider la personne handicapée pendant la durée de sa visite.

La peur des animaux n'est pas une raison valable pour refuser de servir une personne handicapée qui est accompagnée d'un animal d'assistance.

Questions, demandes et plaintes

Pour déposer une plainte concernant le traitement inapproprié d'une personne ayant un animal d'assistance, utilisez les coordonnées suivantes :

Rothmans, Benson & Hedges Inc.
Capital humain et Culture
Téléphone : 416-442-3627
Courriel : AODA.RBH@rbhinc.ca

En vertu des NASC, les personnes handicapées ont le droit d'être accompagnées par un animal d'assistance dans les locaux de l'entreprise. L'entreprise considère que le fait d'interférer avec ce droit ou de le refuser constitue une violation grave de la présente politique.

L'entreprise enquêtera rapidement sur toutes les plaintes relatives à cette question et prendra les mesures disciplinaires appropriées si des employés ne se conforment pas à la présente politique.

6.0 PERSONNES DE SOUTIEN

L'entreprise permettra aux membres du public et aux tiers d'avoir recours à leur personne de soutien lorsqu'ils accèdent aux services de l'entreprise dans les zones des locaux qui sont ouvertes au public ou aux tiers.

Une personne de soutien peut être un préposé aux services de soutien à la personne, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Il ne s'agit pas nécessairement de quelqu'un qui possède une formation ou des qualifications particulières.

L'entreprise reconnaît que les personnes de soutien peuvent aider les personnes de différentes manières, par exemple :

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- a. Une personne sourde ou aveugle peut faire appel à une personne de soutien pour la guider, lui fournir un moyen de transport ou lui permettre de communiquer de manière adaptée, notamment en utilisant la langue des signes tactile ou adaptée, des notes en gros caractères, l'alphabet tracé sur la main ou l'interprétation gestuelle à deux mains.
- b. Une personne sourde peut faire appel à une personne de soutien pour obtenir des services de langue des signes ou d'interprétation orale.
- c. Une personne ayant un trouble d'apprentissage peut faire appel à une personne de soutien pour l'aider à communiquer ou à prendre des notes.
- d. Une personne ayant une déficience intellectuelle ou développementale peut faire appel à une personne de soutien pour l'aider dans ses déplacements, ses activités quotidiennes, la prise de médicaments, les tâches complexes ou pour l'éloigner de situations dangereuses.
- e. Une personne ayant une déficience intellectuelle peut faire appel à une personne de soutien pour l'aider à communiquer, par exemple pour remplir des formulaires complexes, ou pour l'aider dans des situations de stress intense.
- f. Une personne physiquement handicapée peut faire appel à une personne de soutien pour obtenir des services liés aux déplacements, aux soins personnels (comme l'utilisation des toilettes ou l'alimentation) ou à la surveillance de problèmes de santé.
- g. Une personne atteinte d'un trouble convulsif peut faire appel à une personne de soutien pour l'aider en cas de crise.
- h. Une personne ayant un trouble de la parole qui utilise un système de suppléance à la communication ou de communication alternative peut faire appel à une personne de soutien pour relayer ou interpréter les communications d'une personne.
- i. Une personne ayant une perte de vision peut faire appel à une personne de soutien pour lire des informations ou un guide.

Frais relatifs aux personnes de soutien

L'entreprise reconnaît que les personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien ont souvent besoin de cette personne pour être en mesure de se rendre dans certains endroits ou de participer à certaines activités.

L'entreprise informera à l'avance les membres du public et les tiers s'ils ont des frais à déboursier pour que leur personne de soutien puisse participer aux événements de l'entreprise.

Interagir avec une personne de soutien

- Une personne handicapée pourrait ne pas présenter sa personne de soutien. En cas de doute, il convient de demander : « Est-ce votre interprète ou votre personne de soutien? »
- Parlez directement à la personne handicapée, et non à sa personne de soutien, même si le message est transmis par cette dernière.
- Adressez-vous à la personne concernée de manière appropriée : « En quoi puis-je vous aider? », par opposition à « Pouvez-vous lui demander en quoi je peux l'aider? ».

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- Évitez d'entamer des conversations « secondaires » avec un interprète.
- Parlez en utilisant le ton normal de votre voix et à un rythme soutenu. Faites une pause après chaque idée communiquée pour vous assurer de vous faire bien comprendre. Soyez patient lorsque vous attendez une réponse.
- Il peut y avoir des situations où un employé sait à l'avance qu'un membre du public ou un tiers sera accompagné d'une personne de soutien (p. ex., un interprète en langue des signes). Lorsque cela est possible :
 1. Prévoyez le nécessaire pour la présence des personnes de soutien, par exemple : aidez à faciliter le processus d'interprétation en réservant des sièges pour les personnes sourdes et en allouant un espace pour les interprètes près des présentateurs.
 2. Fournissez des documents écrits à la personne handicapée et à la personne de soutien.

Exigences en matière de santé et de sécurité

L'entreprise reconnaît que les personnes handicapées sont libres d'accepter un risque raisonnable de se blesser, au même titre que toute autre personne, et, par conséquent, n'exige pas qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle accède à ses locaux.

L'entreprise envisagerait d'exiger la présence d'une personne de soutien si les situations suivantes se présentaient :

1. Lorsqu'il existe un risque important pour la santé et la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes.
2. Lorsque le risque est plus grand que celui associé aux autres membres du public ou aux tiers.
3. Lorsque le risque ne peut être éliminé ou atténué par d'autres moyens.
4. L'évaluation du risque est basée sur la prise en compte de la durée du risque, de la nature et de la gravité des dommages potentiels, de la probabilité que les dommages potentiels se produisent et de l'imminence des dommages potentiels.
5. L'évaluation du risque est basée sur les caractéristiques réelles de la personne, et non pas seulement sur des généralisations, des perceptions erronées, l'ignorance ou les craintes liées à un handicap.

L'entreprise analysera de manière exhaustive toutes les options possibles avant d'exiger qu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée en raison de problèmes de santé et de sécurité liés à la personne handicapée ou aux employés de l'entreprise.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

Confidentialité

La confidentialité et la protection de la vie privée de la personne handicapée seront respectées à tout moment par les employés de l'entreprise et pourront faire l'objet de demandes auprès de la personne de soutien, au besoin.

Le droit à la prise de décision autonome, tel qu'il est protégé par la loi, s'applique aux personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien.

Le consentement doit être obtenu à la fois de la personne handicapée et de sa personne de soutien en ce qui concerne les renseignements confidentiels qui sont communiqués ou qui font l'objet d'une discussion devant la personne de soutien.

Questions, demandes et plaintes

Pour déposer une plainte concernant le traitement inapproprié d'une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien, utilisez les coordonnées suivantes :

Rothmans, Benson & Hedges Inc.
Capital humain et Culture
Telephone: 416-442-3627
E-mail: AODA.RBH@rbhinc.ca

En vertu des NASC, les personnes handicapées ont le droit d'être accompagnées par une personne de soutien dans les locaux de l'entreprise. The Company considers interference with or denial of this right to be a serious violation of this Policy.

L'entreprise enquêtera rapidement sur toutes les plaintes relatives à cette question et prendra les mesures disciplinaires appropriées si des employés ne se conforment pas à la présente politique.

7.0 PROCESSUS DE RÉTROACTION

L'entreprise reconnaît que le fait d'obtenir de la rétroaction constitue une occasion précieuse d'apprendre et de s'améliorer. Par conséquent, toute personne a le droit de déposer une plainte ou de formuler des suggestions ou des commentaires concernant la manière dont l'entreprise fournit ses services aux personnes handicapées.

Processus pour faire part d'une rétroaction ou d'une plainte

L'entreprise s'engage à faire tout son possible pour fournir aux membres du public et aux tiers des services sans obstacles en matière d'accessibilité.

Les membres du public et les tiers qui souhaitent donner leur avis sur la manière dont l'entreprise fournit ses services aux personnes handicapées peuvent le faire par téléphone, par écrit, par courriel ou en personne.

L'entreprise a mis en place un processus de rétroaction sur les services accessibles formé des composantes suivantes :

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- a. Ceux qui souhaitent faire des commentaires peuvent le faire par voie électronique en envoyant un courriel ou en appelant le service du Capital humain et Culture de l'entreprise.
- b. Les membres du public et les tiers peuvent également faire part de leurs commentaires directement à l'entreprise par téléphone, par courriel, par lettre écrite ou en personne.

Les employés qui reçoivent des commentaires ou une plainte d'un membre du public ou d'un tiers sur la manière dont l'entreprise fournit ses services aux personnes handicapées doivent immédiatement transmettre l'information au moyen des coordonnées suivantes :

Capital humain et Culture
Telephone: 416-442-3627
E-mail: AODA.RBH@rbhinc.ca

Processus pour répondre aux rétroactions et aux plaintes

Pour tous commentaires transmis, il sera indiqué si une réponse personnalisée sera fournie ou non. Pour toute plainte, il sera indiqué de quelle manière la question sera traitée.

Tous les commentaires seront adressés au spécialiste des services RH de l'entreprise.

Le spécialiste des services RH consignera la nature de la plainte ou des commentaires et toute communication concernant la plainte et la résolution de celle-ci. Tous les documents seront classés conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée.

Si la personne qui formule les commentaires ou qui dépose la plainte souhaite être contactée, l'entreprise lui répondra dans un délai de dix (10) jours ouvrables, soit par écrit, soit en personne, soit par courriel ou par téléphone, en accusant réception des commentaires et en indiquant les mesures qui seront prises. La réponse aux commentaires sera fournie par une communication directe avec la personne concernée par téléphone, par courriel ou par la poste.

8.0 AVIS D'INTERRUPTIONS TEMPORAIRES

En cas de fermeture temporaire des installations ou d'interruption temporaire des services que les personnes handicapées utilisent habituellement pour accéder aux services de l'entreprise, cette dernière en informera le public. L'avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement. L'avis sera affiché à un endroit bien visible dans les locaux de l'entreprise. Lorsque tous les services de l'entreprise sont interrompus, comme lors d'une panne de courant, aucun avis n'est nécessaire.

L'entretien des ascenseurs est la responsabilité des sociétés de gestion immobilière respectives et, à ce titre, ces dernières sont tenues de s'assurer que les avis d'interruption temporaire du service d'ascenseurs sont fournis comme l'exigent les NASC. Si tous les ascenseurs permettant d'accéder aux locaux de l'entreprise sont hors d'usage, l'entreprise évaluera la situation et déterminera s'il est nécessaire d'avertir les membres du public et les tiers qui pourraient vraisemblablement accéder aux locaux de l'entreprise.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

9.0 POLITIQUE EN MATIÈRE DE FORMATION

Analyse des besoins de formation

La direction veillera à ce qu'un programme de formation en matière d'accessibilité soit élaboré et tenu à jour pour l'entreprise, et à ce que celui-ci établisse les exigences légales applicables.

Les besoins de formation seront déterminés de diverses façons, notamment :

- Examen des exigences légales applicables contenues dans la *LAPHO* et les NASC ainsi que les lignes directrices applicables.
- Consultation avec la direction sur les descriptions de poste des employés et sur ce qu'ils font concrètement de façon régulière.

Le département du Capital humain et Culture détermineront les catégories de personnel qui doivent recevoir la formation, y compris l'étendue de la formation requise pour chaque fonction et famille d'emploi.

La direction veillera à ce que la formation soit dispensée, au besoin. La formation et les directives seront fournies de diverses façons, notamment :

- Séances de formation en classe;
- Séances de formation en ligne;
- Brochures et documents d'accompagnement.

Résumé du contenu de formation

La formation comprendra les éléments suivants :

- Examen des objectifs de la *LAPHO*, y compris une description des obstacles à l'accessibilité des services à la clientèle.
- Aperçu des exigences des NASC.
- Directives sur les moyens par lesquels une personne handicapée peut communiquer (p. ex., langue des signes, gestes, tableaux avec des symboles, par l'intermédiaire d'intervenants, par ATS).
- Directives sur la manière d'interagir et de communiquer de manière appropriée avec des personnes ayant différents types de handicaps.
- Directives sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien (y compris des exemples de méthodes d'interaction appropriées et inappropriées).

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- Comment localiser les appareils fonctionnels dans les locaux de l'entreprise (c'est-à-dire les portes automatiques), et description d'autres méthodes de prestation de services utilisées dans l'entreprise (c.-à-d. l'assistance d'un membre du personnel) qui peuvent aider à fournir des services de l'entreprise aux personnes handicapées.
- Quoi faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux services de l'entreprise.
- Présentation des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise concernant la prestation de services aux personnes handicapées.
- Gestion des commentaires et des plaintes, y compris leur transmission à l'échelon supérieur, s'il y a lieu.

Le département du Capital humain et Culture, les directeurs généraux et la direction des bureaux doivent recevoir des directives supplémentaires sur le processus de gestion des plaintes de l'entreprise, notamment sur la manière de consigner et de résoudre les commentaires et les plaintes.

L'étendue, la nature et le format de la formation seront adaptés aux besoins réels de la personne formée afin de garantir que les ressources de formation sont concentrées là où elles auront la plus grande incidence sur la conformité aux NASC et sur notre capacité à fournir des services accessibles.

Calendrier de la formation

La formation sera dispensée dans les trente (30) jours suivant l'entrée en poste d'un employé ou d'un agent dont les fonctions comprennent l'interaction avec des membres du public et des tiers dans le cadre de la prestation des services de l'entreprise, ou l'élaboration de politiques, de pratiques et de procédures liées aux services de l'entreprise.

L'entreprise fournira une formation de mise à jour aux personnes qui en ont besoin, chaque fois que des changements seront apportés aux politiques, pratiques et procédures de l'entreprise concernant la manière dont les services sont fournis aux personnes handicapées.

10.0 AVIS DE DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

L'entreprise affichera une déclaration de manière visible sur les étages où se trouvent ses bureaux, dans le but d'informer les personnes à qui elle fournit des services qu'une copie de la présente politique est disponible sur demande. Si l'entreprise doit fournir une copie de la présente politique à une personne handicapée, elle lui fournira la politique ou les informations contenues dans la politique dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

11.0 DOSSIERS

- Les dossiers de formation papier (c.-à-d. les certificats, les évaluations écrites, les observations documentées sur le travail, etc.) des employés directs de l'entreprise seront conservés sur place, dans l'organisation où la personne est employée, conformément à la politique de conservation des dossiers de l'entreprise.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- Un registre de toutes les formations dispensées sera conservé par la direction des bureaux, conformément à la politique de conservation des dossiers de l'entreprise.
- Le dossier de formation contiendra la date de la formation, les noms des participants, la méthode de formation (c.-à-d. en classe ou par vidéo) et le nom de l'animateur (le cas échéant).
- Les copies obsolètes ou anciennes de documents seront conservées et gérées par le département du Capital humain et Culture, conformément à la politique de conservation des dossiers de l'entreprise.

12.0 RESPONSABILITÉ

12.1 La direction de l'entreprise a les responsabilités suivantes :

- Veiller à ce que les politiques, pratiques et procédures régissant la prestation des services de l'entreprise aux personnes handicapées soient élaborées, mises en œuvre et tenues à jour conformément aux NASC.
- Veiller à la présence d'un système pour la communication efficace des exigences légales relatives à l'accessibilité.
- S'assurer que la formation élaborée et fournie par l'entreprise respecte les exigences légales en matière de formation ou va au-delà de celles-ci.
- S'assurer que la formation est dispensée dans chaque domaine fonctionnel d'une manière conforme à cette procédure. Chaque domaine fonctionnel de l'organisation est responsable de dispenser la formation et doit s'assurer que tous les employés concernés répondent aux exigences de formation établies.
- Prendre des mesures pour s'assurer que les employés et les agents agissant au nom de l'entreprise dans la prestation de ses services se conforment aux NASC et à la présente politique.
- Veiller à fournir les ressources, tant humaines que financières, nécessaires à la mise en œuvre de cette procédure.

12.2 Les directeurs généraux ont les responsabilités suivantes :

- Prendre la décision d'exclure un animal d'assistance, lorsque la présente politique l'exige.
- Prendre la décision d'exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien dans les locaux de l'entreprise, pour des raisons de santé et de sécurité.
- Au besoin, répondre aux préoccupations des employés qui sont allergiques à un animal d'assistance ou qui en ont peur.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- Enquêter sur les plaintes relatives au traitement inapproprié de personnes ayant recours à un appareil fonctionnel, à un animal d'assistance ou à une personne de soutien dans les locaux de l'entreprise.
- Consigner les commentaires et les plaintes et confirmer leur réception. Collaborer avec d'autres unités commerciales pour enquêter sur les plaintes et les résoudre. Obtenir l'approbation de la direction en ce qui concerne les options de résolution, s'il y a lieu.

12.3 Les responsables hiérarchiques ont les responsabilités suivantes :

- Veiller à ce que les employés soient formés pour aider les membres du public et les tiers qui utilisent un appareil fonctionnel, un animal d'assistance ou une personne de soutien lorsqu'ils accèdent aux services de l'entreprise.
- Veiller à ce que les employés soient informés de tous les appareils et mesures d'assistance fournis par l'entreprise pour aider les personnes handicapées à accéder à ses services.
- Faire le suivi des présences et des dossiers de formation. Conserver un exemplaire original de toutes les formations dispensées aux employés.
- Assurer la confidentialité de tout document fourni par des membres du public ou des tiers pour informer l'entreprise de l'utilisation d'un animal d'assistance. Au besoin, conserver des copies de ces documents et seulement pendant la durée nécessaire.
- S'il y a lieu, travailler avec le gestionnaire approprié pour enquêter sur les plaintes et les résoudre.
- Communiquer les options de résolution aux membres du public et aux tiers, s'il y a lieu.

12.4 Le service du département du Capital humain et Culture a les responsabilités suivantes :

- Aider la direction du bureau à déterminer les besoins de formation; participer à l'élaboration et à l'évaluation de programmes de formation qui respectent les exigences légales ou vont au-delà de celles-ci.
- Surveiller les exigences légales de formation décrites dans les normes d'accessibilité et informer la direction lorsque des changements surviennent.
- Conserver et gérer les dossiers de formation et les copies obsolètes ou anciennes des documents.
- Définir et élaborer le contenu de formation, et fixer les exigences en matière de fréquence.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- Veiller à ce que tous les documents soient stockés conformément aux règles en matière de confidentialité et à la politique de confidentialité de l'entreprise.
- Aider à assurer le respect de cette procédure.
- Informer la direction de toute modification de la législation qui justifierait d'apporter des changements à la présente politique. Veiller à ce que la politique soit mise à jour et revue, au besoin.
- Conserver et gérer les copies obsolètes ou anciennes de documents.
- Aider les directeurs généraux à enquêter sur les plaintes.

12.5 Les employés ont les responsabilités suivantes :

- Traiter les personnes qui utilisent un appareil fonctionnel, une personne de soutien ou un animal d'assistance avec la même courtoisie et le même respect que ceux que l'entreprise accorde à toutes les personnes.
- Interagir de manière appropriée avec les personnes handicapées qui ont recours à un appareil fonctionnel, à un animal d'assistance ou à une personne de soutien.
- Le cas échéant, conseiller les personnes handicapées sur les caractéristiques d'accessibilité offertes dans les locaux de l'entreprise.
- Lors de l'organisation ou de la planification d'un événement, repérer et décrire les éléments accessibles dans l'environnement immédiat, comme les portes automatiques ou les toilettes accessibles.
- S'abstenir de faire fonctionner l'appareil fonctionnel d'une personne handicapée, sauf si cette dernière en fait expressément la demande.
- Autoriser les animaux d'assistance et les personnes de soutien à accompagner les membres du public et les tiers handicapés dans toutes les zones des locaux normalement utilisés par ces personnes. Il s'agit notamment des toilettes et des salles de réunion.
- Pour toute question sur l'utilisation d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien par des membres du public ou des tiers, s'adresser immédiatement à la direction.
- Informer immédiatement la direction de tout commentaire et de toute plainte concernant la manière dont l'entreprise fournit ses services aux personnes handicapées.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

- Assister aux formations prévues. Travailler de manière conforme à la formation reçue.
- Informer le responsable hiérarchique ou la direction de tout besoin de formation repéré en matière d'accessibilité.

13.0 DÉFINITIONS ET ACRONYMES

Terme/acronyme	Définition
Agent	Une personne ou une organisation engagée par une tierce partie pour fournir des services en son nom.
Solutions de remplacement	Les moyens d'aider les membres du public ou les tiers qui accèdent aux locaux ou aux services de l'entreprise lorsqu'ils ne peuvent pas utiliser leurs propres appareils fonctionnels.
LAPHO	<i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11</i>
NASC	Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07)
Appareil fonctionnel	Un appareil fonctionnel est un outil, une technologie ou tout autre mécanisme qui permet à une personne handicapée de réaliser ses tâches et activités quotidiennes, comme se déplacer, communiquer et se soulever. Ce type d'appareil aide la personne à conserver son indépendance.
Obstacle	Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.
Personne aveugle	Personne qui, en raison de sa cécité, dépend d'un chien-guide ou d'une canne blanche.
Plainte	Une plainte soulève un problème qu'une personne souhaite voir se résoudre. Par exemple : « Je ne peux pas accéder à votre bâtiment parce qu'il n'y a pas d'ouvre-porte automatique, quand allez-vous en installer un? »
Dignité (comme il en est question dans l'article 3(2) des NASC)	Les personnes handicapées sont traitées de manière à ce qu'elles aient droit au même service efficace et complet que toute autre personne.
Handicap (tel que défini dans l'article 2	« Handicap » signifie : (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

<p>de la LAPHO de l'Ontario)</p>	<p>de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien; b) 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; c) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle; 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; d) un trouble mental; (e) 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.</p>
<p>Égalité des chances (comme il en est question dans l'article 3(2) des NASC)</p>	<p>Les personnes handicapées doivent avoir une chance égale à celle des autres d'obtenir et d'utiliser les services d'une entreprise.</p>
<p>Employés</p>	<p>Tous les travailleurs employés par une entreprise, y compris les partenaires, les associés et le personnel, notamment les employés à temps plein ou à temps partiel, les employés temporaires et les employés contractuels.</p>
<p>Commentaires</p>	<p>Les commentaires sont des remarques formulées par une personne qui ne souhaite pas nécessairement que des mesures soient prises à l'égard de la question soulevée. Par exemple : « Vous devriez songer à installer un ouvre-porte automatique. » Les commentaires peuvent être positifs ou négatifs.</p>
<p>Chien-guide ou chien d'aveugle (comme il en est question dans la <i>Loi sur les droits des aveugles, L.R.O. 1990, chap. B.7</i> et le Règlement 58 : chiens d'aveugle des Règlements refondus de l'Ontario (R.R.O.) de 1990)</p>	<p>Chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et qui est dressé pour servir de guide à un aveugle.</p>
<p>Autonomie (comme il en est question dans l'article 3(2))</p>	<p>Être affranchi de la surveillance ou de l'influence d'autrui.</p>

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

des NASC)	
Intégration (comme il en est question dans l'article 3(2) des NASC)	La fourniture de services aux personnes handicapées doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
Membres du public	Les membres du public comprennent les personnes qui utilisent les services de l'entreprise (p. ex., les clients).
Direction des bureaux	Les directeurs généraux et les chefs des services.
Exploitation des locaux	Un fournisseur est reconnu comme « exploitant les locaux » s'il assure la surveillance des locaux et est responsable de déterminer qui est autorisé à accéder aux locaux et aux différentes zones de ces locaux, et à en sortir. Les fournisseurs qui louent leurs installations ont le contrôle de leurs locaux.
Locaux	Les locaux comprennent les bâtiments, les terrains ou autres emplacements sur lesquels une entreprise fournit des services.
Animal d'assistance	<p>Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :</p> <p>a) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;</p> <p>b) la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.</p> <p>Un animal d'assistance peut aussi porter d'autres noms, comme « animal d'aide à la mobilité ».</p>
Responsable hiérarchique ou superviseur (selon la définition donnée dans la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. O.1)	Personne qui a la responsabilité d'un lieu de travail ou qui a autorité sur un travailleur. Il peut s'agir, entre autres, de gestionnaires, de superviseurs désignés, de chefs de services et de coordinateurs.
Personne de soutien	Relativement à une personne handicapée, 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 services.
Tiers	Autres entreprises ou organisations auxquelles une entreprise met ses services à disposition.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

14.0 RÉFÉRENCES

Documents, procédures et politiques connexes

- Politique de confidentialité
- Politique disciplinaire
- Politique de rétention des dossiers

Lois et règlements applicables

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11*
- Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07)
- Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H.19
- *Loi sur les droits des aveugles, L.R.O. 1990, chap. B.7;*
- Règlement 58 : chiens d'aveugle des R.R.O. de 1990
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, chap. F.31.*

Lignes directrices et autres documents

- Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, ressource de formation, ministère des Services sociaux et communautaires, février 2009
- Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : guide à l'intention des employeurs, ministère des Services sociaux et communautaires, avril 2009

15.0 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Énoncé de la politique en matière d'accessibilité affiché dans les étages où se trouvent nos bureaux.

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle**16.0 HISTORIQUE DE RÉVISION**

Révision Numéro	Demandeur	Propriétaire du document	Approbatons	Raison des modifications	Date
01	Gowlings, LLP	Rothmans, Benson & Hedges Inc.		Conformité aux NASC – Nouvelle politique	Décembre 2012
02	Capital humain et Culture	Rothmans, Benson & Hedges Inc.		Mise à jour des coordonnées	Juin 2021

TOR_LAW\8080317\1