

Procédures relatives à l'accessibilité

Appareils fonctionnels

Animaux d'assistance

Personnes de soutien

Avis d'interruptions temporaires

Processus de rétroaction

Formation des

employés Termes et

définitions

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

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 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 faire en sorte que toute personne handicapée qui visite ses locaux ou qui utilise ses services pourra le faire d'une manière qui respecte sa dignité et son autonomie. L'entreprise déploiera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité sont conformes aux principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances décrits dans les NASC.

Accessibilité aux documents

Des copies des politiques de l'entreprise élaborées et mises en œuvre pour répondre aux exigences des NASC sont mises à disposition sur demande. Si l'entreprise doit fournir une copie de ses politiques à une personne handicapée, elle lui fournira les politiques ou les informations contenues dans les politiques dans un format qui tient compte du handicap de la personne et de la manière convenue entre l'entreprise et la personne handicapée.

Questions

Les personnes qui souhaitent accéder aux services de l'entreprise et qui ont des questions sur les services accessibles peuvent communiquer avec un membre de la direction du bureau de l'entreprise en Ontario pour obtenir des informations et des conseils.

Vous pouvez également vous référer à notre processus de rétroaction pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Appareils fonctionnels

Rothmans, Benson & Hedges Inc. (l'« entreprise ») s'engage à faire en sorte que les membres du public et les tiers qui accèdent à ses services, ainsi que toute personne handicapée qui visite ses locaux, puissent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels 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.

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.

Ces personnes 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 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.

Appareils fonctionnels couramment utilisés

Les personnes peuvent utiliser divers appareils fonctionnels personnels en fonction de leur handicap pour accéder aux services de l'entreprise, notamment les appareils suivants :

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. Téléimprimeur (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.

Personnes ayant une déficience 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.

Personnes de soutien

Rothmans, Benson & Hedges Inc. (l'« entreprise ») s'engage à faire en sorte que les membres du public et les tiers qui accèdent à ses services, ainsi que toute personne handicapée qui visite ses locaux, puissent être accompagnés par leur personne de soutien.

Politique relative aux personnes de soutien

L'entreprise permettra aux membres du public et aux tiers d'avoir recours à l'aide de leur propre personne de soutien lorsqu'ils accèdent aux services de l'entreprise dans les locaux qui sont ouverts 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 handicapées de différentes manières, par exemple :

- a. Une personne qui a une perte auditive ou visuelle 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 handicapée peut faire appel à une personne de soutien pour l'aider à communiquer ou à prendre des notes.
- c. Une personne ayant une déficience 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 la protéger de situations dangereuses.
- d. Une personne physiquement handicapée peut faire appel à une personne de soutien pour obtenir des services liés aux déplacements, aux soins personnels ou à la surveillance de problèmes de santé.
- e. Une personne atteinte d'un trouble convulsif peut faire appel à une personne de soutien pour l'aider en cas de crise.
- f. 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.
- g. 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.

Les exigences en matière de frais liés aux personnes de soutien seront indiquées sur les invitations aux événements et les formulaires d'inscription, le cas échéant.

Animaux d'assistance

Rothmans, Benson & Hedges Inc. (l'« entreprise ») s'engage à faire en sorte que les membres du public et les tiers qui accèdent à ses services, ainsi que toute personne handicapée qui visite ses locaux, puissent avoir recours à leur animal d'assistance 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.

Politique relative aux 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 son animal d'assistance.

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

- a. Une personne ayant une perte de vision peut avoir recours à 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 qui a une perte auditive peut avoir recours à un chien, à un chat ou à 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 avoir recours à 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 avoir recours à un chien ou à un autre animal d'assistance ou d'aide à la mobilité, ou à 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 avoir recours à un chien ou à 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 sacoques;
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 ou d'une infirmière 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 indiquer que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap.

Normes applicables aux animaux d'assistance dans les locaux de l'entreprise

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 à l'égard des biens d'autrui).

Le non-respect de l'une des normes mentionnées ci-dessus peut faire en sorte que l'animal d'assistance ne sera plus autorisé dans les 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 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. 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 exclut un animal d'assistance de ses locaux, elle prendra des mesures pour s'assurer que d'autres solutions sont disponibles pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser ses services.

Avis d'interruptions temporaires

En cas de fermeture temporaire des installations ou d'interruption temporaire des services que les personnes handicapées utilisent 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 ou sur le site Web de cette dernière.

Processus de rétroaction

Rothmans, Benson & Hedges Inc. (l'« entreprise ») reconnaît que les commentaires constructifs offrent 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 au moyen des coordonnées suivantes :

Numéro de téléphone des
Capital humain et Culture
416-442-3627
Courriel : AODA.RBH@rbhinc.ca

Processus pour répondre aux rétroactions et aux plaintes

L'entreprise répondra aux commentaires et aux plaintes concernant la manière dont elle fournit ses services aux personnes handicapées.

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 par courriel ou par téléphone, en accusant réception des commentaires et en indiquant les mesures qui seront prises.

Formation des employés

Rothmans, Benson & Hedges Inc. (l'« entreprise ») élaborera et tiendra à jour un programme de formation en matière d'accessibilité qui établit les exigences légales applicables. Les exigences de formation de l'entreprise s'appliqueront 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, si elle dirige, surveille ou évalue les politiques sur la manière dont les services sont fournis aux personnes handicapées.

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).
- 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.

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.

Termes et définitions

Vous trouverez ci-dessous une liste des termes, définitions et acronymes mentionnés dans les politiques et procédures de Rothmans, Benson & Hedges Inc., comme il en est question dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).

Terme/acronyme	Définition
Solutions de remplacement	Les moyens d'aider les membres du public ou les tiers qui accèdent aux locaux ou aux biens et 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
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
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
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
Dignité (comme il en est question dans l'article 3(2))	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 par l'article 2 de la LAPHO de l'Ontario)	« Handicap » signifie : (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration 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;
Égalité des chances (comme il en est question	Les personnes handicapées doivent avoir une chance égale à celle des autres d'obtenir et d'utiliser les biens et services d'une entreprise.

Commentaires	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
Chien-guide ou chien d'aveugle (comme il en est question dans la <i>Loi sur les droits des aveugles, L.R.O.</i>)	Chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et qui est dressé pour servir de guide à un aveugle.
Autonomie (comme il en est question dans l'article 3(2))	Être affranchi de la surveillance ou de l'influence d'autrui.
Intégration (comme il en est question dans l'article 3(2) des NASC)	La fourniture de biens et 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 biens et services, de les utiliser ou d'en tirer
Membres du public	Les membres du public comprennent les personnes qui utilisent les biens et services de l'entreprise (p. ex., les clients).
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
Locaux	Les locaux comprennent les bâtiments, les terrains ou autres emplacements sur lesquels une entreprise fournit des biens et
Animal d'assistance (comme il en est question dans le paragraphe 4(8)(9) des NASC)	Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants : (a) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; (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.
Personne de soutien (comme il en est question)	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
Tiers	Autres entreprises ou organisations auxquelles une entreprise met ses biens et services à disposition.