

POLITIQUE D'ALCON CANADA SUR LA NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Objectif

Décrire la politique et les pratiques de la Société concernant la prestation de services à la clientèle aux personnes handicapées, comme l'exige la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Définitions

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario – LAPHO

Dispositifs d'assistance – diverses formes d'appareils comme des accessoires de soutien, de l'équipement adapté et des appareils de réadaptation utilisés pour aider les personnes handicapées. Ces dispositifs répondent à des handicaps particuliers et aux besoins individuels de personnes qui peuvent ainsi effectuer des tâches qu'il leur était impossible d'accomplir auparavant.

Perturbation de service – perturbation planifiée ou imprévue d'installations ou de services habituellement offerts aux clients handicapés.

Processus de rétroaction – processus mis en place en vue de recevoir des commentaires sur la façon dont nous fournissons des services à nos clients handicapés et sur notre façon de réagir et de prendre des mesures à la suite de plaintes.

Animal d'assistance – rapidement identifiable et ayant reçu un entraînement spécialisé, au service d'une personne handicapée possédant une lettre d'un professionnel de la santé agréé.

Personne de soutien – a pour fonction d'aider les personnes handicapées à accomplir des tâches quotidiennes. Sans soutien, la personne handicapée pourrait ne pas avoir accès à votre organisation. Ce peut être un membre de la famille, un professionnel rémunéré ou un bénévole.

Politique

Introduction

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a été votée par l'Assemblée législative de l'Ontario dans le but de créer un Ontario pleinement accessible d'ici à 2025.

LAPHO – Article 1 :

« Étant donné qu'il a toujours existé de la discrimination envers les personnes handicapées en Ontario, la présente loi a pour objet de favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant :

a) d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de rendre accessibles aux personnes handicapées de l'Ontario les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025;

b) d'autre part, la participation des personnes handicapées, du gouvernement de l'Ontario et des représentants d'industries et de divers secteurs économiques à l'élaboration des normes d'accessibilité. »

Une des cinq normes élaborées, et qui est maintenant devenue loi, est la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette norme précise les exigences particulières auxquelles sont soumises toutes les organisations comptant un employé ou plus. En vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, tous les employés, bénévoles, membres du conseil d'administration, sous-traitants et membres de la famille doivent recevoir une formation aux fins suivantes :

1. Établir des politiques, des pratiques et des procédures sur la fourniture de biens et services aux personnes handicapées.
2. Faire des efforts raisonnables pour que vos politiques, pratiques et procédures concordent avec les principes fondamentaux en matière d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
3. Établir une politique permettant aux gens d'utiliser leurs propres dispositifs d'assistance pour avoir accès à vos biens et services, et touchant toutes les autres mesures offertes par votre organisation (dispositifs, services ou méthodes d'assistance) pour les aider à avoir accès à vos biens et services.
4. Communiquer avec une personne handicapée en tenant compte de son handicap.
5. Permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien guide ou de leur animal d'assistance dans les espaces des locaux que vous possédez ou exploitez et qui sont ouverts au public, à moins qu'une autre loi l'interdise. Si un animal d'assistance est exclu en vertu de la loi, veuillez utiliser d'autres mesures pour la prestation de services aux personnes handicapées.
6. Permettre aux personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien d'être accompagnées de cette personne lorsqu'elles ont accès à vos biens ou à vos services dans les locaux ouverts au public ou à des tiers.
7. Lorsque des frais d'admission sont exigés, communiquer à l'avance, le cas échéant, le montant des frais d'admission qui seront exigés de la personne de soutien qui accompagne une personne handicapée.
8. Émettre un avis en cas de perturbation temporaire des installations ou des services dont les personnes handicapées ont besoin pour accéder à vos biens ou services.
9. Former le personnel, les bénévoles, les sous-traitants et toutes les autres personnes qui interagissent en votre nom avec le public ou avec d'autres tierces parties sur un certain nombre de sujets décrits dans la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
10. Former le personnel, les bénévoles, les sous-traitants et toutes les autres personnes qui participent à l'élaboration de vos politiques, pratiques et procédures sur la fourniture de biens et services relativement à un certain nombre de sujets décrits dans la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
11. Établir un processus de rétroaction permettant aux personnes de faire des commentaires sur la façon dont vous fournissez des biens ou des services aux personnes handicapées, sur la façon dont vous réagissez aux commentaires et sur les mesures que vous prenez à la suite de plaintes. Rendez facilement accessible au public l'information sur votre processus de rétroaction.

Alcon Canada Inc. est déterminée à atteindre l'excellence dans sa façon de servir ses clients, notamment ses clients handicapés.

Dispositifs d'assistance

Les dispositifs d'assistance sont diverses formes d'appareils comme des accessoires de soutien, de l'équipement adapté et des appareils de réadaptation utilisés pour aider les personnes handicapées. Ces dispositifs répondent

à des handicaps particuliers et aux besoins individuels de personnes qui peuvent ainsi effectuer des tâches qu'il leur était impossible d'accomplir auparavant.

Voici quelques exemples de dispositifs d'assistance : appareils auditifs, dispositifs d'amplification de la voix, cannes blanches, fauteuils roulants, lecteurs d'écran, etc. Les employeurs de l'Ontario ne sont pas tenus de fournir des dispositifs d'assistance en vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle; par contre, ils doivent veiller à ce que tous leurs employés reçoivent la formation appropriée.

Alcon Canada Inc. doit s'assurer que ses associés reçoivent la formation qui les sensibilisera aux divers dispositifs d'assistance que les clients handicapés peuvent utiliser pour accéder à nos biens et services.

Communication avec les personnes handicapées

L'accessibilité aux services à la clientèle exige que les employés trouvent des façons d'éliminer les divers obstacles auxquels font face les clients. Les employeurs doivent s'assurer que leurs employés ont reçu une formation qui les rend aptes à bien communiquer avec les clients handicapés, de manière à ce que ces derniers aient accès à nos biens et services.

Les employés d'Alcon Canada Inc. doivent être en mesure de communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Pour certains types de handicaps, il se peut que l'aide d'un animal soit une meilleure solution qu'un dispositif d'assistance. Ces animaux d'assistance sont entraînés à effectuer certaines tâches qui rendent service aux personnes handicapées. Il existe trois types d'animaux d'assistance classifiés par la communauté internationale des animaux d'assistance :

1. Chiens-guides : au service de personnes non voyantes
2. Animaux pour malentendants : au service de personnes malentendantes
3. Animaux d'assistance : au service de personnes ayant un handicap autre que la cécité ou la surdité

En vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, la présence des animaux d'assistance est admise partout où le public est admis. Refuser l'accès d'un animal d'assistance dans un lieu ouvert au grand public est passible d'une amende de 3 000 \$ en Ontario.

Alcon Canada Inc. accueille sur ses lieux de travail les personnes handicapées ainsi que leurs animaux d'assistance s'il est évident que l'animal accompagne la personne pour des raisons associées au handicap de cette dernière ou si la personne présente une lettre d'un médecin ou d'une infirmière, confirmant le besoin d'un animal d'assistance pour des raisons associées audit handicap.

La présence d'animaux d'assistance n'est pas acceptée dans les endroits régis par les Bonnes pratiques de fabrication de Santé Canada; là où des produits sont entreposés ou expédiés.

Personnes de soutien

Les personnes de soutien ont pour fonction d'aider les personnes handicapées à accomplir des tâches quotidiennes. Sans soutien, la personne handicapée pourrait ne pas avoir accès à votre organisation. Toute personne de soutien doit être la bienvenue en milieu de travail.

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien peut accéder à nos locaux en compagnie de cette dernière.

Alcon Canada Inc. peut exiger qu'une personne handicapée qui accède à nos locaux soit accompagnée d'une personne de soutien, mais uniquement si la présence de cette dernière est nécessaire pour la protection de la santé ou de la sécurité de la personne handicapée ou de la santé ou de la sécurité d'autres personnes présentes dans les locaux.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation planifiée ou inattendue d'installations ou de services pour clients handicapés dans les locaux d'Alcon Canada Inc., cette dernière en avisera ses clients sans délai. Un avis affiché bien en évidence contiendra des renseignements sur les motifs et sur la durée prévue de la perturbation, ainsi qu'une description des installations ou des services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera affiché à l'endroit où a lieu la perturbation d'installations ou de services.

Formation

Dans le cadre de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, les employés, bénévoles ou représentants qui travaillent avec des clients ou qui interagissent avec des personnes hors de l'organisation doivent recevoir une formation. Alcon Canada Inc. veillera à la formation des employés, bénévoles et autres personnes qui font affaire, en son nom, avec les membres du public ou d'autres tierces parties.

La formation que nous donnons comprend notamment :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle
- La façon de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- La façon de communiquer avec des personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance
- La façon de communiquer avec des personnes qui ont recours à un animal d'assistance
- La façon de communiquer avec des personnes qui ont recours à une personne de soutien
- La façon d'utiliser l'équipement ou les dispositifs utilisés dans votre milieu de travail pour faciliter l'accès à vos biens et services pour les personnes handicapées
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de notre organisation

Tous les associés nouvellement embauchés recevront une formation dans les trente (30) jours suivant leur premier jour de travail. Par la suite, de nouvelles séances de formation auront lieu si la politique est modifiée.

Processus de rétroaction

Les clients d'Alcon Canada qui souhaitent faire des commentaires sur la façon dont nous fournissons les biens, les services et les installations aux personnes handicapées doivent envoyer leurs commentaires par courriel à l'adresse AODA_inquiries.canada@alcon.com, par téléphone au 905 826-6700 ou par la poste au 2665 boul. Meadowpine, Mississauga (Ontario) L5N 8C7.

Tous les commentaires, de même que les plaintes, seront examinés et gérés par les Ressources humaines, qui enverront une réponse dans un délai de quinze (15) jours ouvrables. Les réponses seront communiquées de la même manière que les commentaires.

Modifications à la présente politique et aux autres politiques

Toute politique d'Alcon Canada Inc. qui ne respecte et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou retirée.

Si vous avez besoin d'un format accessible de la présente politique, veuillez en aviser Alcon Canada Inc. en utilisant les coordonnées mentionnées ci-dessus.