

L'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Déclaration d'engagement

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») a pour but de rendre l'Ontario plus accessible en repérant, empêchant et supprimant, dans la mesure du possible, les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées. Cinq normes sont établies en vertu de la LAPHO et chacune devra être mise en œuvre d'ici l'an 2025. Ces normes sont établies pour : les services à la clientèle, le transport, l'information et les communications, les milieux bâtis et l'emploi.

Le premier règlement à être mis en œuvre a été les Normes pour les services à la clientèle (« NSC »). Les NSC ont pour but d'assurer que les biens et les services sont offerts dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées et que celles-ci bénéficient de chances égales pour obtenir, utiliser et profiter de ces biens et services. Le deuxième règlement, soit les Normes d'accessibilité intégrées (« NAI »), vise spécifiquement la suppression des obstacles d'accessibilité liés au transport, à l'information et aux communications, aux milieux bâtis et à l'emploi.

Novartis Pharma Canada inc. (ci-après la « Société ») s'engage à se conformer aux objectifs et exigences de la LAPHO, des NSC et des NAI et à répondre aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées en ce qui concerne les programmes, services et installations de l'entreprise, et ce, en temps opportun.

DÉFINITIONS

Format(s) accessible(s) : signifie tout format de remplacement au format texte qui est accessible aux personnes handicapées. Les formats accessibles comprennent, mais sans s'y limiter, un format en gros caractères, un format audio ou électronique enregistré, et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Appareil(s) ou accessoire(s) fonctionnel(s) : signifie tout appareil ou accessoire qui permet à une personne d'exécuter une tâche particulière ou qui améliore ses capacités fonctionnelles dans les activités de la vie quotidienne. Il peut notamment s'agir d'un fauteuil roulant, d'un lecteur d'écran, d'un appareil auditif ou d'une cane.

Aide(s) à la communication : signifie toute aide dont peut avoir besoin une personne handicapée pour accéder à de l'information. Les aides à la communication comprennent, mais sans s'y limiter, le sous-titrage, la communication suppléante et alternative, le langage clair, le langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

Handicap ou handicaps s'entend de ce qui suit :

- a. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une

amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;

- b. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c. 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; ou
- 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*.

Employé(e) : tout employé ou bénévole de la Société.

Chien(s)-guide(s) : chien d'utilité, spécialement entraîné par l'un des établissements énumérés dans le règlement 58 de la *Loi sur les droits des aveugles* afin d'apporter une mobilité, une sécurité et une autonomie accrue aux personnes atteintes de cécité.

Animal (animaux) d'assistance : un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- la personne fournit une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne(s) de soutien : signifie une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour lui rendre des services ou 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 ou services. Les besoins médicaux peuvent comprendre, entre autres, la surveillance des états pathologiques d'une personne ou un soutien médical quand cette personne a des convulsions.

A. NORMES POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

OBJET

La Société s'engage à fournir des chances égales à tous nos clients. Cette politique a pour but d'assurer la conformité aux exigences des NSC et de promouvoir les principes fondamentaux qu'elle sous-tend.

PORTÉE

Tous les employés, les sous-traitants et les mandataires qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de la Société doivent se conformer à la présente politique.

PRINCIPES FONDAMENTAUX

La Société déploiera tous ses efforts pour s'assurer que la présente politique et les pratiques et procédures connexes soient conformes aux quatre principes fondamentaux suivants :

Dignité : Les personnes handicapées doivent être traitées comme d'estimés clients qui méritent un service comparable à celui de tout autre client.

Égalité des chances : Les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier de chances égales pour obtenir, utiliser et profiter des biens et services de la Société.

Intégration : Dans la mesure du possible, les personnes handicapées devraient bénéficier des biens et services de la Société au même endroit et de la même manière ou d'une manière semblable à celle de tout autre client. Dans les cas où l'intégration ne répond pas aux besoins de la personne handicapée, les biens et les services lui seront fournis, dans la mesure du possible, d'une autre façon qui prend en compte les besoins particuliers de cette personne.

Autonomie : Les biens et les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de l'autonomie des personnes handicapées. À cette fin, la Société sera toujours encline à assister une personne handicapée, mais ne le fera qu'avec sa permission expresse.

FOURNITURE DE BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Communication

La Société s'efforce de communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité. Les stratégies en matière de communications sont présentées dans le programme de formation de la Société sur l'accessibilité.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées sont en droit d'utiliser leur propre appareil ou accessoire fonctionnel dans les lieux de la Société en vue d'obtenir, d'utiliser ou de tirer parti des biens ou des services de la Société.

Si un obstacle physique, technologique ou d'un autre type les empêche de se servir d'un appareil ou accessoire fonctionnel dans les lieux de la Société, nous mettrons tout en œuvre pour enlever cet obstacle. Si nous sommes incapables d'enlever cet obstacle, nous demanderons à la personne comment nous pouvons l'accommoder et quelles autres mesures permettraient une égalité d'accès aux biens et services de la Société. La Société fera de son mieux pour fournir une autre forme d'assistance à la personne handicapée.

Accessibilité des lieux de la Société

La Société a équipé ses installations des services suivants, afin que les personnes handicapées puissent bénéficier de chances égales d'obtenir, d'utiliser et de profiter des biens et services de la Société :

- **Rampes d'accès (avec mains courantes)**
- **Ascenseurs**
- **Espaces de stationnement pour handicapés**

Chiens-guides et animaux d'assistance

La Société s'engage à permettre l'accès des locaux ouverts au public à toute personne handicapée accompagnée d'un animal de service, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal de ces lieux. Si la loi exclut un chien-guide ou un animal d'assistance des lieux, la Société justifiera l'exclusion et examinera d'autres mesures pour répondre aux besoins de la personne handicapée.

S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, la Société pourra demander à la personne de fournir une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personnes de soutien

Lorsqu'une personne handicapée entre dans des lieux dont la Société est le propriétaire ou l'exploitant, la personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de soutien et bénéficier d'un accès libre à celle-ci.

La Société peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsque cela s'avère nécessaire pour la protection de la santé et de la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux.

Avis de perturbation temporaire

La Société avisera les utilisateurs des services de toute perturbation, prévue ou imprévue, de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir leurs biens ou services. L'avis sera affiché à l'entrée de l'immeuble concerné, ainsi que sur notre site Web.

L'avis comprendra les renseignements suivants :

- l'installation ou le service concerné;
- la durée prévue de la perturbation;
- la raison de la perturbation; et
- des installations et services de remplacement, le cas échéant.

FORMATION ET REGISTRES RELATIVEMENT AUX NSC

Conformément aux exigences de la LAPHO, la Société donnera une formation à tous les employés visés par cette politique, ainsi qu'à toute personne chargée d'élaborer la politique ainsi que les pratiques et procédures qui s'y rattachent.

Contenu de la formation

La formation comprendra ce qui suit :

- un examen de la raison d'être de la LAPHO, incluant les exigences des NSC;
- un examen de la présente politique;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps, tant apparents que non apparents;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux de la Société pour aider les personnes handicapées à obtenir, utiliser ou tirer profit des biens et services de la Société; et
- les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des services ou aux installations de la Société.

La formation sera fournie à tous les employés visés par cette politique dès que possible après que les fonctions concernées lui sont assignées. La formation sera offerte de façon continue afin de tenir compte des modifications apportées à la présente politique et aux pratiques et procédures qui s'y rattachent.

Registres sur les formations

Conformément aux dispositions de la LAPHO, la Société tiendra des registres de toutes les formations données, y compris le protocole de formation, les dates auxquelles la formation a été donnée et le nombre de participants.

RÉTROACTION

La Société sera heureuse de recevoir toute rétroaction en rapport avec cette politique et sa mise en œuvre. Ces observations peuvent être communiquées de l'une des manières suivantes :

- En personne, à la réception.
- Par téléphone au **514-631-6775**.
- Par écrit à : **Avocat général
385, boul. Bouchard
Dorval (Québec)
H9S 1A9**
- Sur notre site Web : **www.novartis.ca**.

La Société répondra aux commentaires dans les **cinq (5)** jours ouvrables suivant leur réception.

DISPONIBILITÉ DES REGISTRES

La présente politique est disponible à tout membre du public, sur demande. La présente politique sera affichée sur notre Intranet, ainsi que dans un endroit bien en vue dans les lieux de travail.

FORME DES REGISTRES

Conformément aux NSC, la Société est tenue de remettre des documents, ou les renseignements qu'ils contiennent, aux personnes handicapées dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX INTERVENTIONS D'URGENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

En plus de s'assurer que ses biens et services sont offerts aux personnes handicapées en tout temps et dans le respect de leur dignité et autonomie, la Société s'engage à offrir à ses employés handicapés les mêmes chances que celles dont bénéficient les autres employés. À cet égard, la Société fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci en ont besoin, que leur handicap soit apparent ou non apparent. Ces renseignements pourront également être transmis à l'employé chargé d'aider l'employé handicapé.

B. NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

NORMES RELATIVES À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

La Société créera, fournira et recevra l'information et les communications d'une manière accessible aux personnes handicapées.

Rétroaction

La Société s'assurera que les personnes handicapées ont accès à ses modes d'envoi et de réception des commentaires en leur fournissant des formats accessibles ou de l'aide à la communication, sur demande.

Formats accessibles

Sur demande, nous fournirons ou prendrons les dispositions nécessaires pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées dans une forme qui tient compte de leurs besoins en matière d'accessibilité, et ce, en temps opportun. La Société consultera la personne qui présente la demande afin de déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication. Par ailleurs, le public sera avisé de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

Site Web accessible

La Société s'assurera que ses sites et contenus Web soient conformes aux Lignes directrices en matière d'accessibilité des contenus Web (« WCAG ») du Consortium World Wide Web. À l'heure actuelle, les sites et contenus Web de la Société sont conformes aux WCAG 2.0, niveau A.

La Société prendra les mesures nécessaires pour assurer que ses sites et contenus Web soient conformes aux WCAG 2.0, niveau AA, selon l'échéancier prévu dans les NAI, sauf lorsque cela s'avère irréalisable. La Société sera conforme aux exigences établies par WCAG 2.0, niveau AA, dans le délai prescrit, soit en date du 1^{er} janvier 2021.

NORMES POUR L'EMPLOI

La Société repérera, empêchera et supprimera les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées, et ce, à toute étape du cycle de vie de l'emploi.

Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection

Dans le cadre de son processus de recrutement, la Société informera les candidats de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées. Nous mentionnerons également aux candidats retenus pour participer aux processus d'évaluation ou de sélection que les personnes handicapées peuvent bénéficier de mesures d'adaptation sur demande. Nous consulterons le candidat retenu qui demande une mesure d'adaptation pour lui fournir, ou prendre les dispositions nécessaires pour lui fournir, les mesures adéquates pour l'accueillir dans une forme qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité.

Avis aux candidats retenus

L'offre d'emploi remise aux candidats recrutés par la Société doit les informer des politiques relatives aux mesures d'adaptation offertes aux employés handicapés.

Renseignements sur les mesures de soutien

La Société continuera d'informer les employés de ses politiques relatives au soutien offert aux employés handicapés et toute mise à jour qui pourrait leur être apportée, incluant les politiques sur les mesures d'accommodement devant tenir compte des besoins d'un employé en matière d'accessibilité. Ces renseignements seront transmis au nouvel employé dès que possible après son entrée en fonction.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

À la demande d'un employé handicapé et en consultation avec ce dernier, la Société doit lui fournir ou prendre les dispositions nécessaires pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication concernant l'information nécessaire pour faire son travail et

l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail. Afin de déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication, nous consulterons l'employé qui en fait la demande. Toutefois, la Société se réserve la possibilité de déterminer le format accessible ou l'aide à la communication le plus adéquat pour ses employés (selon les besoins particuliers de l'employé et la capacité de la Société à fournir le soutien).

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

La Société fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si nous sommes informés de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. La Société communiquera les renseignements dès que cela sera matériellement possible après qu'elle aura pris connaissance d'un besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap.

Si l'employé a besoin de mesures d'adaptation et donne son consentement à cet effet, les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail seront communiqués aux personnes désignées par la Société pour aider l'employé (p. ex. le supérieur immédiat, l'agent de secours en cas d'incendie, etc.).

Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail feront l'objet d'un examen si l'employé change de lieu de travail, si l'ensemble de ses besoins en matière d'adaptation ou les plans des mesures d'adaptation sont réévalués ou si la Société révisé son plan général d'intervention en cas d'urgence.

Processus de retour au travail

La Société élaborera et instaurera un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui auront été absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Le processus sera documenté et décrira sommairement les mesures que la Société prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison d'un handicap et intégrera au processus les plans d'adaptation individualisés.

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

Nous tiendrons compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsque nous utiliserons des techniques de gestion du rendement, lorsque nous fournirons des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels et lorsque nous envisagerons des réaffectations.