



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

En juin 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La version modifiée de cette loi a pour but de développer, de mettre en œuvre et de faire respecter des normes d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes. La présente politique s'applique à tous les établissements de P&WC situés en Ontario.

Objectif

Cette politique a pour objectif de définir les pratiques et procédures en place chez Pratt & Whitney Canada (P&WC) afin de déterminer les obstacles qui nuisent à la capacité d'une personne d'accéder à nos services et ainsi d'éliminer ces obstacles. Bien que nous offrions peu d'accès physiques à nos clients, l'entreprise a élaboré des énoncés de politiques clés en ce qui a trait aux animaux d'assistance, aux personnes de soutien et aux appareils et accessoires fonctionnels.

Aux fins de cette politique, le terme « clients » comprendra les employés, contractuels, clients et fournisseurs de l'entreprise, visiteurs et membres du public.

Notre but est de nous assurer que cette politique ainsi que les procédures et pratiques connexes sont cohérentes avec les quatre principes essentiels suivants.

- I. **Dignité** – Les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients importants qui méritent de recevoir un service au même titre que tout autre client.
- II. **Égalité des chances** – Les personnes handicapées doivent obtenir une chance égale à celle offerte aux autres personnes lorsqu'il est question de recevoir nos biens et services, de les utiliser et d'en bénéficier.
- III. **Intégration** – Dans la mesure du possible, les personnes handicapées doivent bénéficier de nos biens et services au même endroit et de la même manière que tout autre client, ou d'une manière similaire.
- IV. **Indépendance** – Les biens et services doivent être offerts de façon à respecter l'indépendance des personnes handicapées.

Acronymes et définitions

Selon le Code des droits de la personne de l'Ontario (Code), le terme « handicap » englobe un large éventail d'états de divers degrés, dont certains sont visibles et d'autres non. Un handicap peut exister dès la naissance, être causé par un accident ou apparaître avec le temps. Il peut s'agir notamment d'une incapacité physique, mentale ou cognitive, d'une difficulté d'apprentissage, d'un trouble mental, d'une déficience auditive ou visuelle, de l'épilepsie, de la toxicomanie, de l'alcoolisme ou de la sensibilité à des facteurs environnementaux. Le Code protège les gens de toute discrimination en raison de handicaps passés, présents ou perçus.



P&WC s'engage à offrir un accès égal à ses biens et services à tous ses clients actuels et potentiels, y compris à ceux qui présentent un handicap, quel qu'il soit.

Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance pourront accéder à tout espace chez P&WC habituellement accessible aux clients lorsqu'ils accompagnent une personne handicapée. Ils seront autorisés sur les lieux, à l'exception des zones qui leur sont interdites en vertu d'une loi ou de règlements sanitaires.

Les animaux sont des « animaux d'assistance » dans l'une des circonstances suivantes :

- I. s'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- II. si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin d'un animal pour des raisons liées à son handicap.

Personnes de soutien

En plus de toute personne qui accède à notre établissement, les individus qui exigent la présence d'une personne de soutien seront autorisés à être accompagnés par elle dans toute zone de P&WC à laquelle ont accès les clients. Les personnes et personnes de soutien étrangères à l'entreprise devront se soumettre au processus d'examen normal de P&WC, y compris les vérifications d'antécédents et l'obtention d'autorisations pertinentes pour pouvoir accéder aux zones de l'établissement où la confidentialité et la sécurité sont des enjeux. De telles vérifications doivent être effectuées avant que la personne de soutien soit autorisée à accéder à l'établissement. Il est attendu que les personnes de soutien respectent les règles et règlements de P&WC. Les accompagnateurs sont des « personnes de soutien » dans l'une des circonstances suivantes :

- a. s'il est évident que la personne apporte un soutien à la personne handicapée; ou
- b. si la personne présente une lettre provenant d'un médecin ou d'une infirmière qui confirme que la personne a besoin d'une personne de soutien pour des raisons liées à son handicap.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les clients handicapés sont autorisés, lorsque possible, à utiliser leur propre appareil ou accessoire fonctionnel dans nos établissements. Un accessoire fonctionnel peut prendre la forme d'une canne, d'une aide motorisée aux déplacements, d'un réservoir à oxygène et d'une prothèse auditive.

Si un obstacle de nature physique, technologique ou autre empêche l'utilisation d'un accessoire fonctionnel dans nos établissements, l'entreprise tentera d'abord d'éliminer l'obstacle. Si elle se trouve dans l'impossibilité de le faire, nous demanderons à la



personne handicapée de quelle manière nous pouvons l'aider et quels autres modes de prestation de service pourraient lui être plus facilement accessibles. Nous ferons de notre mieux pour offrir d'autres moyens d'aider la personne handicapée dans la mesure de ce qui est raisonnable et nécessaire.

Avis de perturbations temporaires

Selon notre plan actuel d'intervention en cas d'urgence, lorsqu'il y a une perturbation, P&WC doit prendre toutes les mesures raisonnables pour émettre un avis dans les établissements ou services où se trouvent habituellement des personnes handicapées, qu'il s'agisse d'une interruption prévue ou imprévue. Cet avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les établissements ou service de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Formation des employés

P&WC offrira une formation en matière de service à la clientèle accessible aux employés, aux bénévoles et aux autres personnes qui sont en contact avec le public ou d'autres tierces parties en notre nom. La formation sera également offerte aux personnes qui participent à l'élaboration de politiques, de plans, de pratiques et de procédures relativement à l'approvisionnement en biens et services.

Tous les membres du personnel qui interagissent avec des clients actuels ou potentiels ont reçu une formation portant sur la présente politique ainsi que sur les manières adéquates de communiquer avec les personnes handicapées. Les nouveaux employés de P&WC suivront la formation portant sur l'accessibilité du service à la clientèle dans les deux semaines suivant leur embauche.

La formation comprendra les éléments suivants :

- un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences relatives à la norme de service à la clientèle;
- le plan de l'entreprise en ce qui a trait à la norme de service à la clientèle;
- la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui ont recours à un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la manière d'utiliser l'équipement ou les appareils accessibles sur place ou tout autre équipement qui peut aider à offrir les biens et services aux personnes handicapées;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens et aux services de l'entreprise.



Les membres du personnel recevront également une formation lorsque des changements seront apportés au plan de service à la clientèle accessible.

Processus de rétroaction

P&WC est ravie de recevoir de la rétroaction relativement aux moyens qu'elle peut employer pour offrir son service à la clientèle aux personnes handicapées. Il est possible de faire parvenir les commentaires, questions et suggestions quant à la fourniture de biens et la prestation de services aux personnes handicapées au service des Ressources humaines de l'établissement 22.

Autant que possible, la personne à qui s'adresse la rétroaction concernant le service à la clientèle aux personnes handicapées examinera la communication. Lorsque la rétroaction est d'une nature plus générique, le service des Ressources humaines de l'établissement 22 sera responsable d'enquêter sur la question et de déterminer les mesures à prendre. Dans tous les cas, tous les efforts seront déployés afin de réagir à la rétroaction de manière efficace et opportune.

Disponibilité des documents

Tous les documents qui décrivent de manière détaillée les politiques et procédures de P&WC quant à l'accessibilité seront rendus disponibles par l'intranet de l'entreprise; ils peuvent aussi être obtenus, sur demande, auprès du service des Ressources humaines. P&WC fera tout en son pouvoir pour fournir l'information disponible aux personnes handicapées, et ce, dans un format qui prend leur handicap en considération.