

## **La politique d'accessibilité pour les personnes handicapées du Manitoba**

### **Déclaration d'engagement**

L'objectif de la loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (« **LAM** »), adoptée en 2014, est de rendre le Manitoba plus accessible pour les personnes handicapées en déterminant quelles sont les barrières (telles que définies ci-dessous) auxquelles elles font face et, dans la mesure du possible, en les prévenant ou en les éliminant.

Novartis Pharma Canada inc. (la « **Société** ») s'engage à se conformer à la norme d'accessibilité en matière de service à la clientèle (la « **NASC** ») définie dans la LAM.

S'il est impossible de retirer une barrière qui empêche l'accessibilité de nos biens ou services, nous chercherons des solutions de rechange afin de les rendre accessibles.

Les énoncés de politiques, les pratiques organisationnelles et les mesures qui suivent visent à répondre aux exigences de la NASC. Cette politique s'applique à tous les employés de la Société (les « **Employés** »).

### **Les normes de la LAM :**

La LAM vise à favoriser la conformité avec cinq normes d'accessibilité :

- 1- Le service à la clientèle;
- 2- L'information et de la communication;
- 3- Le cadre bâti;
- 4- L'emploi;
- 5- Le transport.

La NASC est la seule norme d'accessibilité à avoir été adoptée.

### **DÉFINITIONS**

#### **Qu'est-ce qu'une barrière?**

Pour une personne ayant un handicap physique, mental, intellectuel ou sensoriel, une barrière est tout ce qui interagit avec ce handicap d'une manière qui peut entraver sa participation pleine et effective à la société sur un pied d'égalité.

#### **Exemples de barrières :**

Ces Barrières peuvent notamment être :

- a) des barrières physiques;
- b) des barrières architecturales;

- c) des barrières qui bloquent la communication ou l'échange de renseignements;
- d) des barrières comportementales;
- e) des barrières technologiques;
- f) des barrières créées ou perpétuées par un texte législatif, une politique ou une pratique.

## **LA NORME D'ACCESSIBILITÉ EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

### **OBJET**

La Société s'engage à fournir des chances égales à tous ses clients. Cette politique a pour but d'assurer la conformité aux exigences de la NASC 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 ainsi que les pratiques et procédures connexes sont conformes aux quatre principes fondamentaux suivants et que ces principes sont respectés afin de favoriser l'accessibilité :

**Accès** : chaque personne devrait avoir accès aux endroits, aux événements et aux autres fonctions qui sont généralement accessibles à la communauté;

**Égalité** : chaque personne devrait avoir un accès exempt de barrières aux éléments qui leur fournissent l'égalité des chances et des résultats.

**Conception universelle** : l'accès doit être fourni par un moyen qui ne crée ni ne perpétue des différences basées sur le handicap;

**Responsabilité systémique** : la responsabilité de prévenir et d'éliminer les barrières revient à la personne ou à l'organisme qui a érigé ces barrières ou qui les perpétue.

## **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 de leurs besoins individuels en matière d'accessibilité. Les stratégies en matière de communications sont présentées dans le programme de formation de la Société en matière d'accessibilité; s'il y a lieu, la Société offre la possibilité de communiquer par différents moyens,

notamment par écrit, en lisant à voix haute ou en prenant le temps de bien expliquer ce dont il est question.

### **Appareils ou accessoires fonctionnels**

Les personnes handicapées sont en droit d'utiliser leur propre appareil ou accessoire fonctionnel sur les lieux de la Société en vue d'obtenir ou d'utiliser les biens et services de la part de la Société ou d'en tirer profit.

Si un obstacle physique, technologique ou d'un autre type les empêche de se servir d'un appareil ou accessoire fonctionnel sur les lieux de la Société, cette dernière mettra tout en œuvre pour le supprimer. Si la Société est incapable de supprimer cet obstacle, elle demandera à la personne handicapée comment l'accommoder et quelles autres mesures permettraient une égalité d'accès aux biens et services de la Société, et celle-ci fera de son mieux pour fournir d'autres formes d'assistance à la personne en question.

### **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 et d'utiliser les biens et services de la Société :

- Rampes d'accès (avec mains courantes);
- Ascenseurs;
- Espaces de stationnement pour personnes handicapées.

### **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 les biens ou services de la Société. L'avis sera affiché à l'entrée de l'immeuble concerné ainsi que sur le site Web de la Société.

L'avis comprendra les renseignements suivants :

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

### **FORMATION ET REGISTRES EN LIEN AVEC LA NASC**

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

#### **Contenu de la formation**

La formation comprendra ce qui suit :

- Un examen de l'objet de la LAM et des exigences de la NASC;
- 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 un 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 ou à utiliser les biens et services de la Société ou à en tirer profit;
- 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.

## **RÉTROACTION**

La Société sera heureuse de recevoir toute rétroaction en lien 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 sur demande à tout membre du public. 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 à la NASC, la Société est tenue de remettre des documents, ou les renseignements qu'ils contiennent, aux personnes handicapées dans une forme qui tient compte de leur handicap.

## **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.