

Politique sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario

Responsable	Ressources humaines	Applicable en : Ontario	Praxair Canada Inc.
Entrée en vigueur	le 1 ^{er} janvier 2012		

INTRODUCTION :

La présente politique vise à respecter les dispositions des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07* aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et elle s'applique à la prestation de biens et de services au public ou à des tiers, et non aux biens mêmes.

PORTÉE :

- a) La présente politique s'applique à la prestation de biens et de services dans les locaux appartenant à Praxair Canada Inc. et/ou qu'exploite la Société.
 - b) La présente politique vise tous les employés à temps plein, à temps partiel et temporaires ainsi que les entrepreneurs qui transigent avec le grand public ou des tiers au nom de Praxair Canada Inc., y compris lorsque la prestation des biens et services se fait ailleurs que dans les locaux de Praxair Canada Inc. (c.-à-d. les conducteurs et techniciens de service).
 - c) La section de la politique portant sur l'utilisation de chiens-guides ou de l'aide fournie par des personnes de soutien ne s'applique qu'à la prestation de biens et de services dans les locaux qu'exploite Praxair Canada Inc.
-

DÉFINITIONS :

Appareil fonctionnel – s'entend de tout article, appareil ou autre instrument technique utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles d'une personne handicapée. Les appareils fonctionnels sont généralement des appareils que les clients apportent, notamment un fauteuil roulant, une marchette ou une bouteille d'oxygène, qui peuvent faciliter l'ouïe, la vue, la communication, la mobilité, la respiration, la mémoire et/ou la lecture.

Le mot « handicap », tel que défini dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, s'entend de ce qui suit, mais n'y est pas limité :

- 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; une déficience intellectuelle ou un trouble du développement; une difficulté d'apprentissage ou un trouble mental.

Chien-guide – est un chien de travail très bien dressé qui fournit de la mobilité, assure la sécurité et accroît l'autonomie d'une personne handicapée.

Personne de soutien – 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 son accès à des biens ou services.

PRINCIPES GÉNÉRAUX :

Praxair s'engage à fournir ses biens et ses services à tous et toutes en abolissant le plus possible les barrières à l'utilisation, sous réserve des exigences en matière de santé et de sécurité.

Conformément aux dispositions des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*, la présente politique porte sur ce qui suit :

- A. La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées
- B. L'utilisation d'appareils fonctionnels
- C. L'utilisation de chiens-guides
- D. L'utilisation de personnes de soutien
- E. Avis de perturbation temporaire
- F. Rétroaction des clients
- G. Formation
- H. Avis de disponibilité et forme de documents

A. La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées :

Praxair Canada Inc. fera tout en son possible pour :

- que tous les clients obtiennent les mêmes services de valeur et de qualité;
- que les clients handicapés puissent faire ce qu'il faut comme ils le préfèrent et à leur rythme lorsqu'ils obtiennent des biens et des services, pourvu que cela ne présente pas de risque de sécurité;
- offrir des mesures de remplacement, si nécessaire et possible, pour que les clients handicapés puissent obtenir les mêmes services, au même endroit et de manière similaire;
- prendre en compte les besoins individuels lorsqu'elle fournit des biens et des services; et
- que ses communications prennent en compte le handicap de ses clients.

B. L'utilisation d'appareils fonctionnels :

Une personne handicapée peut utiliser des appareils fonctionnels lorsqu'elle accède aux biens ou aux services que fournit Praxair Canada Inc.

Lorsque l'utilisation d'un appareil fonctionnel présente un risque de sécurité ou que l'accessibilité peut être difficile, des mesures de remplacement seront instaurées pour assurer l'accès aux biens et aux services. Par exemple, des flammes nues et une bouteille d'oxygène ne doivent pas se trouver à proximité l'une de l'autre. Ainsi, lorsqu'un client utilise une bouteille d'oxygène, nous pourrions par exemple veiller à ce que le client soit dans un endroit qui est sécuritaire pour le client et l'entreprise.

C. L'utilisation de chiens-guides :

Un client handicapé qui est accompagné d'un chien-guide pourra accéder aux locaux publics qu'exploite Praxair Canada Inc., à moins qu'ils ne soient exclus par la loi. Les politiques interdisant les animaux familiers ne s'appliquent pas aux chiens-guides.

Reconnaître un chien-guide :

S'il n'est pas immédiatement apparent qu'un client utilise un animal pour des motifs liés à son handicap, Praxair Canada Inc. peut demander au client de fournir une vérification.

La vérification peut être sous forme :

- de lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- de carte d'identité valide émise par le Procureur général du Canada; ou
- d'un certificat de dressage émis par une école de dressage pour chiens-guides reconnue.

Soin et contrôle du chien-guide :

Le client qui est accompagné d'un chien-guide est responsable du soin et du contrôle de l'animal.

D. Personnes de soutien :

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Praxair Canada Inc. veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.

Praxair exige qu'une personne de soutien soit assise à côté de la personne qu'elle accompagne. Il arrive parfois, toutefois, que les sièges et la disponibilité puissent empêcher que le client et la personne de soutien puissent s'asseoir ensemble. Dans de telles circonstances, Praxair Canada Inc. s'efforcera le plus possible de résoudre cette situation.

S'il faut discuter de renseignements confidentiels en présence d'une personne de soutien, il faut d'abord obtenir le consentement du client avant de discuter de renseignements confidentiels devant elle.

E. Avis de perturbation temporaire :

Des perturbations de services peuvent se produire à l'improviste ou être hors du contrôle de Praxair Canada Inc. En cas d'interruption temporaire dans les installations ou services de Praxair, des efforts raisonnables seront déployés pour fournir un préavis. Il se peut cependant qu'il soit impossible de fournir un préavis, notamment en présence d'interruptions temporaires imprévues.

Les avis contiendront ces renseignements :

Si un avis doit être publié, les renseignements suivants seront fournis à moins qu'ils ne soient pas disponibles ou qu'ils soient inconnus :

- les biens ou les services faisant l'objet de l'interruption ou de la non-disponibilité
- le motif de l'interruption
- la durée prévue de l'interruption
- une description des services ou solutions de remplacement

Options d'avis :

En cas d'interruptions, Praxair Canada Inc. fournira un avis en :

- affichant des avis dans des endroits bien en vue, au comptoir de service ou à l'entrée par exemple; ou
- contactant les clients qui ont des rendez-vous.

F. Processus de rétroaction :

Praxair Canada Inc. fournira aux clients la possibilité de fournir une rétroaction sur le service fourni aux personnes handicapées. L'information au sujet du processus de rétroaction sera accessible à tous les clients et un avis sur le processus sera affiché sur place.

Présentation de la rétroaction :

Les clients peuvent soumettre leurs préoccupations ou leurs plaintes sur le service fourni par Praxair Canada Inc. directement au superviseur du site ou au gestionnaire. La rétroaction peut être soumise par téléphone, par courriel, par la poste ou en personne, selon les circonstances, et le superviseur du site ou le gestionnaire intéressé en accusera réception. Praxair donnera suite à toutes les plaintes reçues. Les clients qui présentent une rétroaction formelle recevront un accusé de réception formel, de même que les mesures prises suite aux préoccupations ou plaintes soumise.

G. Formation :

Une formation sera fournie :

- a) à tous les employés et entrepreneurs qui interagissent avec le public ou à d'autres tiers qui agissent au nom de Praxair Canada Inc.; et
- b) aux personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques et pratiques en matière de service à la clientèle.

La formation sera fournie dans les quatre semaines suivant l'entrée en vigueur de la présente politique, et Praxair tiendra un registre de tous les employés qui auront participé à la formation.

La formation portera sur ce qui suit :

1. un examen de la présente politique, de la *LAPHO* et des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*;
2. la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps;
3. la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
4. la façon de se servir des appareils ou dispositifs disponibles pour faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.
5. ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de Praxair.

H. Avis de disponibilité et de forme de documents :

Praxair Canada Inc. informera les clients que les documents relatifs aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont disponibles sur demande, et dans une forme adaptée au handicap du client. L'avis sera affiché bien en vue, au comptoir de service ou un babillard appartenant à Praxair Canada Inc. et exploité par la Société, par exemple.

ADMINISTRATION :

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la présente politique ou de ses procédures connexes, veuillez contacter :

Services du personnel

- Téléphone : (800) 808-8818
- Télécopieur : (905) 803-1693

La présente politique et ses procédures connexes feront l'objet d'un examen au gré des changements législatifs.