



## **Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en conformité avec la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)**

<b>Organisation :</b> Ressources humaines	<b>Numéro de politique :</b> CA050-01
<b>Date d'entrée en vigueur :</b> 15 septembre 2011	<b>Date de révision :</b> 24 octobre 2022
<b>Date d'expiration :</b> S.O.	<b>Soutien :</b> <b>Agent LAPHO</b>

### **Philosophie**

Conformément à notre objectif d'engagement envers les employés, à notre politique du meilleur environnement de travail, à notre politique mondiale pour un environnement de travail sans harcèlement, à notre politique mondiale de non-discrimination et à notre politique en matière d'accessibilité, Hewlett Packard Enterprise Canada Cie a pour politique et pour pratique de traiter ses clients, employés, entrepreneurs, fournisseurs, partenaires commerciaux, visiteurs et actionnaires avec équité, dignité, respect et courtoisie.

Nous respectons également toutes les lois nationales et locales applicables en matière de non-discrimination et d'égalité des chances. En conséquence, Hewlett Packard Enterprise Canada Cie remplit ses obligations et responsabilités conformément au Règlement de l'Ontario 429/07 pris en application de la LAPHO en adhérant aux principes et pratiques dans les domaines suivants : appareils et accessoires fonctionnels, communications, animaux d'assistance, personnes de soutien, avis de perturbation temporaire des services, formation, processus de rétroaction et disponibilité des documents.

Hewlett Packard Enterprise Canada Cie s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario en matière de non-discrimination.

Hewlett Packard Enterprise Canada Cie comprend que les obligations en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et de ses normes d'accessibilité ne peuvent ni remplacer ni limiter ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Hewlett Packard Enterprise Canada Cie s'engage à respecter à la fois le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO.

Toute politique de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie qui ne respecte pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées et qui n'en fait pas la promotion sera modifiée ou supprimée.

### **Portée**

La présente politique s'applique à la fourniture de tous les produits et services dans la province de l'Ontario par Hewlett Packard Enterprise Canada Cie par quelque moyen que ce soit, notamment en personne, par téléphone, par voie électronique, par courrier, visuellement, verbalement ou par écrit.

La présente politique s'applique à tous les employés de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie, aux travailleurs occasionnels (entrepreneurs fournis par une agence, tiers, etc.) qui travaillent en Ontario ou qui fournissent des services en Ontario, peu importe où ils sont situés, et aux bénévoles et aux tiers qui interagissent avec le public au nom de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie en Ontario.

### **Déclaration d'engagement organisationnel**

Hewlett Packard Enterprise Canada Cie s'engage à traiter toute personne d'une manière qui lui permet de maintenir sa dignité et son indépendance. Nous croyons en l'intégration et l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, au moyen de la prévention et de l'élimination des barrières à l'accessibilité, et à respecter les exigences d'accessibilité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

## Politique

### Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et connaisse les différents appareils et accessoires fonctionnels dont nous disposons sur place ou que nous fournissons et qui pourraient être utilisés par des clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens, nos services ou nos installations.

- Toute personne handicapée peut obtenir et utiliser des produits et des services, ou profiter des produits et des services, en utilisant son propre appareil ou accessoire fonctionnel, mais si elle ne parvient pas à avoir accès aux produits ou services à l'aide de son propre appareil ou accessoire fonctionnel, HPE consultera cette personne et lui fournira une mesure d'adaptation pour tenir compte de ses besoins, dans la mesure du possible.
- Les barrières en milieu de travail seront éliminées ou modifiées en vue d'améliorer l'accessibilité. HPE collaborera avec le propriétaire du bâtiment, le cas échéant. Ces modifications peuvent inclure, sans s'y limiter, l'ajout ou la modification d'articles comme : des rampes d'accès, des ouvre-portes automatiques, des barres d'appui, des lecteurs d'écran, de la signalisation, des éléments d'éclairage, des indicateurs et des alarmes, des sites et du contenu Web accessibles et des guichets libre-service. HPE examinera les demandes de mesures d'adaptation au cas par cas.
- La formation sur la LAPHO est obligatoire pour tous les employés et les individus concernés en Ontario et pour les personnes qui interagissent avec la population ontarienne au nom de l'entreprise ou qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de l'entreprise pour les services à la clientèle sur les sujets traités dans la présente norme pour les services à la clientèle.

### Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées à l'aide de moyens qui tiennent compte de leur déficience. Cela peut inclure, sans s'y limiter, les façons suivantes :

- sites et contenu Web accessibles;
- lecteurs d'écran;
- aide d'une personne de soutien;
- indicateurs et alarmes;
- logiciel d'accessibilité;
- amélioration de l'ergonomie ou utilisation d'équipement afin d'aider un employé à accomplir ses tâches.

HPE examinera les demandes au cas par cas et nous travaillerons avec la personne handicapée afin de déterminer la méthode de communication qui lui convient le mieux.

### Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance, notamment les chiens-guides, les chiens pour personnes malentendantes, les chiens d'assistance pour épileptiques et les autres animaux d'assistance certifiés sont autorisés à entrer dans toutes les installations et salles de réunion de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie qui sont ouvertes au public, à moins que la loi ne l'interdise.

Lorsqu'il nous est difficile de déterminer qu'il s'agit d'un animal d'assistance, notre personnel peut demander à une personne de fournir des documents (modèle, lettre ou formulaire) d'un professionnel de la santé réglementé qui confirment que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à sa déficience.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié par des indicateurs visuels, comme lorsqu'il porte un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Un professionnel de la santé réglementé est défini comme étant un membre d'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des optométristes de l'Ontario;
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des psychologues de l'Ontario;
- Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous ferons ce qui suit afin de nous assurer que les personnes handicapées peuvent accéder à nos biens, services ou installations :

- nous expliquerons pourquoi l'animal est exclu;
- nous discuterons avec le client afin de lui trouver une autre façon d'accéder à nos biens, services ou installations.

### **Personnes de soutien**

Une personne de soutien accompagnant une personne handicapée sera autorisée à l'accompagner dans nos locaux.

Une personne de soutien est autorisée à accéder à toutes les installations et salles de réunion de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie qui sont ouvertes au public ou qui sont autrement autorisées par le personnel approprié. La personne de soutien n'aura pas de frais à payer pour accéder à nos services ou pour entrer dans nos locaux.

### **Définition de personne de soutien (LAPHO 2005)**

« Personne de soutien » signifie une personne qui, relativement à une personne handicapée, 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, à des services ou à des installations.

Dans certains cas, Hewlett Packard Enterprise Canada Cie peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité si :

- la personne a un handicap;
- d'autres personnes sont dans les locaux.

Avant de prendre une décision, Hewlett Packard Enterprise Canada Cie prévoit de :

- consulter la personne handicapée afin de comprendre ses besoins;
- tenir compte des raisons de santé ou de sécurité en fonction des preuves disponibles;
- déterminer s'il n'existe aucune autre façon raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres personnes sur les lieux.
- Si un prix d'entrée est demandé pour participer à un événement et que les frais sont payables à un tiers, une personne de soutien est autorisée à participer à l'événement à ses propres frais, sauf directive contraire du tiers. Si les frais sont payables à Hewlett Packard Enterprise Canada Cie, la personne de soutien peut participer à l'événement gratuitement. Si Hewlett Packard Enterprise Canada Cie détermine qu'une personne de soutien est requise, nous renoncerons alors au prix d'entrée ou du billet [le cas échéant] pour la personne de soutien.

Les clients doivent fournir leur propre personne de soutien.

### **Avis de perturbations temporaires du service**

Hewlett Packard Enterprise Canada Cie donnera un avis de toute perturbation temporaire des installations ou des services utilisés par des personnes handicapées en indiquant les raisons et la durée prévue de la perturbation. L'avis doit être affiché bien en vue dans les installations concernées et publié sur le site Web de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie, le cas échéant. Lorsque la perturbation est prévue, un avis sera diffusé à l'avance.

### **Formation**

Aux fins de sensibilisation et de conformité, la formation sur la LAPHO est obligatoire pour tous les employés et les individus concernés en Ontario et pour les personnes qui interagissent avec la population ontarienne au nom de l'entreprise ou qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de l'entreprise pour les services à la clientèle sur les sujets traités dans la présente norme pour les services à la clientèle. Par « personnes concernées », on entend les employés de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie (permanents ou temporaires), les travailleurs occasionnels (fournis par une agence ou indépendants) et les bénévoles qui interagissent avec le public en Ontario au nom de l'entreprise.

Les superviseurs, gestionnaires et autres membres de la haute direction sont tenus de garantir que tous les employés et entrepreneurs relevant de leur organisation reçoivent la formation obligatoire sur la LAPHO. Le service des Ressources humaines contribuera au soutien à la conformité en fournissant du matériel de formation et des rapports.

Tous les nouveaux employés sont tenus de suivre une formation sur la LAPHO dans les 45 jours suivant leur embauche. De plus, tous les employés seront tenus de recevoir une formation supplémentaire si l'entreprise juge que des mises à jour importantes ont été apportées au cours, aux lois ou aux normes.

Des dossiers seront tenus indiquant la date et la formation présentée ainsi que le nombre de personnes ayant suivi cette formation.

Les organisations tierces qui fournissent des produits ou des services au nom de HPE à la population de l'Ontario doivent fournir la formation pertinente, les occasions d'apprentissage ou des directives à leurs employés et bénévoles concernant leur rôle et leurs responsabilités en vertu de la LAPHO.

### **Processus de rétroaction**

Un processus simple à utiliser et accessible permettant aux clients de soumettre des rétroactions ou des plaintes est en place et sera publié sur le site Web de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie consacré à la LAPHO. Une personne handicapée peut soumettre une rétroaction en communiquant directement avec le fournisseur de services, ou en remplissant le formulaire de rétroaction et en le soumettant par courrier ou par courriel à l'agent AODA de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie. La rétroaction servira à améliorer les services à la clientèle, le cas échéant.

### **Disponibilité des documents**

La présente politique et les autres documents jugés essentiels à la fourniture des biens et services seront disponibles sur présentation d'une demande à l'agent LAPHO de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie. Les documents seront également accessibles dans un autre format, sur demande. Pour soumettre une telle demande, le client est invité à communiquer par courrier ou par courriel avec l'agent AODA de Hewlett Packard Enterprise Canada Cie.

Toute question concernant la présente politique sur la LAPHO, le processus de rétroaction ou la disponibilité des documents peut être soumise à :

Hewlett Packard Enterprise Canada Cie Agent LAPHO

Adresse postale :  
1875, Buckhorn Gate, bureau 202  
Mississauga (Ontario)  
L4W 5N9  
Canada

Courriel :  
[fieldhr\\_canada@hpe.com](mailto:fieldhr_canada@hpe.com)