

Déclaration d'engagement envers la création et le maintien de l'accessibilité et d'un environnement accessible

Bayer Inc. (« Bayer ») s'engage à offrir un environnement accessible qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Cela comprend la création et l'encouragement d'un milieu non discriminatoire à caractère prévenant et accommodant à l'égard de tout un chacun. Dans le cadre des efforts que Bayer consacre à l'atteinte des objectifs décrits dans la présente déclaration d'engagement, la société s'engage à devenir un milieu à accès facile et à respecter les exigences de toutes les lois applicables ainsi que de toutes ses propres politiques.

Définitions

Handicap

Conformément à la législation sur les droits de la personne, un handicap est défini comme 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;
 - 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;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre d'un régime d'assurance provincial.

Obstacle

Un obstacle est tout ce qui empêche une personne handicapée de participer à part entière à la société en raison de son incapacité. Voici quelques exemples d'obstacles :

- les obstacles physiques (p. ex., une marche à l'entrée d'un bâtiment ou une porte trop lourde pour être ouverte par une personne dont la mobilité et la force en haut du corps sont limitées);
- les obstacles architecturaux (p. ex., une porte ou un corridor trop étroits pour qu'un fauteuil roulant ou un scooter y passent);
- les obstacles à l'information ou à la communication (p. ex., une publication qui n'est pas disponible en gros caractères);
- les obstacles psychologiques (p. ex., le fait de supposer qu'une personne handicapée ne peut pas effectuer une certaine tâche alors qu'elle en est capable ou d'ignorer un client en fauteuil roulant);
- les obstacles technologiques (p. ex., un site Web qui n'est pas accessible aux personnes qui doivent utiliser un lecteur d'écran);
- les obstacles créés par les politiques ou les pratiques (p. ex., le fait de ne pas autoriser les animaux sur les lieux, ce qui exclut ou écarte les personnes nécessitant un animal d'assistance).

Description

Dans son environnement, Bayer s'engage à réduire ou à éliminer les obstacles pour le personnel, les clients et les consommateurs handicapés, ainsi qu'à fournir des services à ces personnes conformément aux exigences stipulées par la législation applicable.

Pour atteindre cet objectif, Bayer s'appliquera à prendre les mesures suivantes :

- 1) détermination des obstacles;
- 2) suppression des obstacles déterminés;
- 3) prévention des obstacles;
- 4) sensibilisation aux initiatives d'accessibilité pour tous les employés;
- 5) promotion des politiques et des procédures de conformité relatives à l'accessibilité.

Politiques connexes actuelles

1. Politique en matière de service à la clientèle
2. Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Politique en matière de service à la clientèle

Objectif

La déclaration d'engagement de Bayer s'applique à tous les membres du personnel, à tous les bénévoles et à tous les sous-traitants de l'extérieur qui ont des échanges avec le public au nom de Bayer.

Bayer s'engage et consacrera ses efforts à améliorer l'accès et les chances des personnes handicapées en déterminant, en supprimant et en prévenant les obstacles qui peuvent empêcher ces personnes de jouir pleinement des services offerts par Bayer. Si des adaptations imprévues doivent être apportées pour permettre à une personne d'avoir accès à son environnement, Bayer prendra les dispositions nécessaires pour lui en permettre l'accès.

Politique

Philosophie en matière de service à la clientèle

L'objectif de Bayer consiste à offrir un service à la clientèle exceptionnel qui répond aux attentes des clients et les dépasse. Nous nous efforçons de servir nos clients de façon à refléter les principes de la dignité, de l'indépendance, de l'intégration et de l'égalité des chances. Notre engagement consiste à donner à tous nos clients l'occasion d'accéder à nos biens et à nos services, et d'en bénéficier.

Principes directeurs

Les principes directeurs suivants clarifient les attitudes et les comportements que l'on attend des employés dans la vie professionnelle quotidienne à l'égard des clients et des collègues :

- **Respect** : faire preuve d'honnêteté, d'intégrité et de foi en chacun.
- **Appropriation** : être tenu responsable de la création d'un environnement qui contribue au succès de nos clients et de nos collègues.
- **Collaboration** : travailler ensemble en vue d'un but commun.
- **Amélioration continue** : être engagé envers l'amélioration continue dans tout ce que nous faisons pour anticiper les besoins au fur et à mesure de leur évolution et aller au-delà.

Prestation de biens et de services aux personnes handicapées

Bayer s'engage à fournir un excellent service à tous ses clients en supprimant les obstacles qui pourraient survenir dans le cadre de ses activités, comme suit :

- **Communication** : au besoin, nous communiquerons avec les clients selon des méthodes qui tiennent compte de leur handicap. Nous formerons les membres de notre personnel chargés de la communication avec les clients, à savoir comment se comporter et communiquer avec les personnes atteintes de divers types d'incapacités.
- **Services téléphoniques** : nous nous engageons à offrir une interface téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous formerons les membres de notre personnel à communiquer avec les clients au téléphone en utilisant un langage clair et simple, et en parlant lentement et distinctement, au besoin. Sur demande, nous communiquerons avec les clients par courriel si les communications téléphoniques ne répondent pas à leurs besoins en communication ou ne sont pas disponibles.
- **Appareils d'assistance** : nous nous engageons à servir les clients qui utilisent des appareils d'assistance. Bayer offre d'autres mesures qui peuvent aider ses clients pendant qu'ils se trouvent dans ses locaux; nous veillerons à ce que notre personnel connaisse bien les divers appareils d'assistance pouvant être utilisés, y compris les ascenseurs, les rampes d'accès et les portes automatiques.
- **Facturation** : nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients.
- **Documentation** : tous les documents publiés peuvent être fournis sur demande en d'autres formats.

Animaux d'assistance

Le personnel, les bénévoles et les sous-traitants de l'extérieur de Bayer répondront aux besoins des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance lorsqu'elles cherchent à accéder à ses services et à ses locaux, à l'exception des zones interdites aux animaux en vertu de la législation applicable, à savoir les milieux de laboratoire. Dans les lieux où les animaux d'assistance sont interdits par la loi, Bayer fournira d'autres appareils d'assistance aux personnes qui dépendent d'un animal d'assistance.

Soutenir les personnes

Lorsqu'une personne handicapée est accompagnée d'une personne jouant un rôle de soutien, le personnel, les bénévoles et les sous-traitants de l'extérieur de Bayer veilleront à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer dans les lieux ensemble et à ce que la personne handicapée ait accès à la personne jouant un rôle de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux.

Avis de perturbation temporaire

Bayer avisera les clients en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services généralement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des renseignements au sujet du motif et de la durée prévue de la perturbation, ainsi qu'une description des installations ou des services de rechange disponibles, s'il y a lieu.

L'avis de perturbation temporaire sera placé bien en vue et communiqué par toute méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

Formation du personnel

Bayer fournira à tous les membres de son personnel une formation sur la prestation de ses biens et de ses services aux personnes handicapées. Bayer confirmera que le personnel de tous les sous-traitants agissant en son nom a reçu une formation sur le service aux personnes handicapées. Les nouveaux membres du personnel seront formés dans le cadre de leur orientation d'accueil.

La formation couvrira les sujets suivants :

- comment se comporter et communiquer avec les personnes atteintes de divers types d'incapacités;
- comment se comporter avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance ou doivent recevoir l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne jouant un rôle de soutien;
- comment utiliser tous les appareils d'assistance de Bayer;
- que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens et aux services de Bayer;
- la politique, les pratiques et les procédures de Bayer relatives à la politique en matière de service à la clientèle.

Tous les membres du personnel recevront une formation continue à l'égard de toute modification apportée aux politiques, aux pratiques et aux procédures de Bayer.

Procédures d'urgence, plans ou renseignements concernant la sécurité du public

Dans le cadre de la préparation des procédures d'urgence, des plans ou des documents de renseignements concernant la sécurité du public, Bayer s'assurera que tous les documents fournis au public sont disponibles sur demande en format accessible ou accompagnés d'auxiliaires de communication appropriés, dès qu'il sera possible de le faire.

Renseignements concernant les interventions d'urgence en milieu de travail

Si un client ou un visiteur handicapé de Bayer nécessite un plan personnalisé d'intervention d'urgence en milieu de travail, que son incapacité soit permanente ou temporaire, Bayer créera un plan dès que les renseignements nécessaires auront été fournis par la personne.

Communication et processus de commentaires

Une documentation décrivant les engagements de Bayer en matière d'accessibilité sera tenue à jour sur le site Web de la société et sera fournie aux clients dans le format approprié, sur demande.

Les commentaires concernant nos services et le degré auquel nous répondons à vos attentes sont toujours bienvenus et appréciés. Bayer passera tous les commentaires en revue de manière approfondie et examinera leur pertinence par rapport à sa politique en matière de service à la clientèle et à ses engagements en matière d'accessibilité.

Les commentaires concernant la façon dont Bayer fournit ses biens et ses services aux personnes handicapées peuvent être communiqués sur notre site Web, par courriel, verbalement ou par écrit.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Objectif

L'objectif de cette politique est de définir les exigences des Normes d'accessibilité intégrées qui reflètent un certain nombre de normes d'accessibilité que les organisations, y compris Bayer, doivent respecter.

Le présent document a été organisé en plusieurs sections, présentées ci-dessous :

Partie I	Exigences générales et plan d'accessibilité
Partie II	Information accessible et normes de communication
Partie III	Normes d'accès à l'emploi
Partie IV	Norme de conception des espaces publics

Le présent document doit être rendu public et sera fourni dans un format accessible sur demande dès que cela sera possible.

Politique

Philosophie relative aux Normes d'accessibilité intégrées

Bayer est résolue à atteindre les objectifs et à satisfaire aux exigences des Normes d'accessibilité intégrées conformément aux lois applicables et à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées aux programmes, aux services et aux installations de Bayer en temps opportun.

Principes directeurs

Partie I – Exigences générales et plan d'accessibilité

Plan d'accessibilité

Bayer élaborera, mettra en œuvre, tiendra à jour et documentera un plan d'accessibilité pluriannuel exposant sa stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles et satisfaire à ses exigences en vertu des Normes d'accessibilité intégrées. Le plan d'accessibilité pluriannuel exposera les stratégies et les délais que Bayer mettra en œuvre pour éliminer les obstacles (physique, liés aux attitudes, architecturaux et technologiques) et assurera un environnement sécuritaire pour les clients et les employés.

Le plan d'accessibilité pluriannuel sera :

- publié sur le site Web de Bayer et fourni dans un format accessible, sur demande, dès que possible;
- examiné et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

Rapports d'étape annuels

Bayer préparera un rapport d'étape annuel sur les progrès des mesures prises pour mettre en œuvre le plan d'accessibilité pluriannuel. Le rapport d'étape sera publié sur le site Web de Bayer et fourni dans un format accessible, sur demande, dès que possible.

Formation

Bayer s'assurera que les personnes suivantes ont reçu une formation sur les exigences des Normes d'accessibilité intégrées et de la *Loi sur les droits de la personne*, en ce qui concerne les personnes handicapées :

- les employés;
- les personnes terminant un stage, une formation d'enseignement coopératif ou un placement dans le cadre d'un programme d'enseignement;
- les entrepreneurs et les agents qui fournissent des biens et des services au nom de Bayer;
- les bénévoles;
- les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation.

Partie II – Information accessible et normes de communication

Rétroaction

Bayer s'assurera que les processus de réception et de traitement de la rétroaction sont accessibles aux personnes handicapées en offrant ou en organisant l'offre de formats accessibles et de supports de communication sur demande.

Formats accessibles et supports de communication

Bayer offrira des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées :

- en temps opportun, compte tenu des besoins d'accessibilité des personnes;
- à un prix équivalent au prix régulier chargé aux autres personnes.

Procédures d'urgence, plans ou renseignements concernant la sécurité du public

Les procédures d'urgence, les plans ou les renseignements concernant la sécurité du public auxquels le public a accès doivent être fournis dans un format accessible ou avec les supports de communication appropriés, sur demande et dès que possible.

Partie III – Normes d'accès à l'emploi

Application

Les exigences définies dans la section concernant les Normes d'accessibilité intégrées de la Politique d'accessibilité intégrée de Bayer s'appliquent uniquement aux employés de Bayer. Elles ne s'appliquent pas aux bénévoles et aux autres personnes non rémunérées.

Définitions

Gestion du rendement s'entend des activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement d'un employé, de sa productivité et de son efficacité, dans le but de faciliter la réussite de l'employé.

Perfectionnement et avancement professionnel inclut le fait d'accorder des responsabilités supplémentaires à un employé dans son poste actuel et de transférer un employé d'un poste à une autre dans une organisation qui peut être mieux rémunérée, d'attribuer des responsabilités plus importantes ou d'affecter la personne à un niveau plus élevé dans l'organisation ou à une combinaison de ces options et, pour les responsabilités supplémentaires et les changements de poste, s'appuie généralement sur le mérite ou l'ancienneté ou une combinaison des deux.

Redéploiement signifie la réaffectation d'employés à d'autres services ou postes au sein de l'organisation comme solution de rechange à une mise à pied quand un poste ou service donné a été éliminé par l'organisation.

Recrutement

Bayer doit faire ce qui suit :

- Informer ses employés et le public des mesures d'adaptation offertes pour les candidats handicapés pendant les processus de recrutement.
- Quand ils sont choisis pour participer à une évaluation ou à un processus de sélection, informer les candidats à des postes des mesures d'adaptation offertes en lien avec le matériel ou les processus utilisés.
- Consulter le candidat pour fournir ou organiser des mesures d'adaptation convenables tenant compte des besoins du candidat en matière d'accessibilité.

Procédures et lignes directrices concernant l'emploi

Avis aux candidats retenus

Au moment de faire une offre d'emploi, Bayer informera le candidat retenu de sa politique concernant la prise de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

Informers les employés du soutien

Bayer informera les employés de ses politiques visant à soutenir des employés handicapés, notamment celles concernant la prise de mesures d'adaptation en emploi qui tiennent compte des besoins d'un employé en matière d'accessibilité.

Cette information sera fournie aux nouveaux employés dès que possible après le début de leur emploi à Bayer.

L'information mise à jour sera fournie aux employés chaque fois qu'un changement sera apporté aux politiques existantes sur la prise de mesures d'adaptation en emploi.

Formats accessibles et supports de communication pour les employés

Quand un employé en fait la demande, Bayer consultera l'employé pour fournir ou planifier les formats accessibles et les supports de communication dont l'employé a besoin pour effectuer son travail et lui fournira l'information à laquelle les employés ont généralement accès en milieu de travail.

Renseignements concernant les interventions d'urgence en milieu de travail

Bayer fournira des renseignements personnalisés concernant les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés qui ont un handicap si le handicap fait en sorte que des renseignements personnalisés sont requis et si Bayer a été informée du besoin de mesures d'adaptation dû au handicap de l'employé.

Les renseignements personnalisés concernant les interventions d'urgence en milieu de travail seront examinés quand un employé déménage à un endroit différent dans l'organisation, quand on examine l'ensemble des plans ou des besoins en matière de mesures d'adaptation et quand Bayer examine ses politiques générales d'intervention d'urgence.

Ces renseignements personnalisés concernant les interventions d'urgence en milieu de travail feront l'objet d'un examen :

- si l'employé est muté à un endroit différent dans l'organisation;
- lorsqu'on examine l'ensemble des plans ou des besoins en matière de mesures d'adaptation
- lorsque Bayer passe en revue ses politiques générales en matière d'intervention d'urgence.

Plans de mesures d'adaptation personnalisées documentés

Bayer élaborera et mettre en place un processus écrit pour la préparation de plans de mesures d'adaptation personnalisées documentés pour les employés handicapés.

Retour au travail

Bayer doit élaborer, documenter et mettre en place un processus de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap ou qui ont besoin que des mesures d'adaptation soient prises pour retourner au travail en raison d'un handicap.

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et redéploiement

Bayer tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et des plans de mesures d'adaptation individuels dans les processus de gestion du rendement, au moment d'assurer le perfectionnement professionnel et les possibilités d'avancement et en tenant compte du redéploiement d'employés handicapés.

Partie IV – Norme de conception des espaces publics

Conformément à cette norme, si Bayer devait concevoir de nouvelles installations ou apporter des changements importants aux installations mentionnées plus bas, elle devrait le faire conformément aux normes d'accessibilité prévues par la Norme de conception des espaces publics.

- Secteurs d'alimentation publics extérieurs
- Voies d'accès extérieures
 - trottoirs et sentiers extérieurs
 - rampes d'accès
 - escaliers
 - rampes de bordures
- Stationnements
- Comptoirs de service, guides de mise en file d'attente et aires d'attente

Bayer s'assurera que tous les espaces publics accessibles sont entretenus et sans obstacle.

Questions au sujet de ces politiques

Toute question concernant cette politique doit être adressée à :

À l'attention de Communications

2920 Matheson Boulevard East
Mississauga (Ontario)
L4W 5R6

Téléphone : (905) 282-5550 ou 1-800-622-2937

Courriel : contactbayer@bayer.com