Titre de la politique

Normes d'accessibilité du service à la clientèle de KPMG

Objectif de la politique

S'assurer que KPMG se conforme aux exigences législatives en matière d'accessibilité du service à la clientèle. Cette politique est actuellement en vigueur en Ontario et au Manitoba.

Énoncé de la politique

KPMG s'efforce d'offrir un environnement sans obstacle à ses clients et de fournir des biens et des services aux personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie, en assurant l'égalité des chances et l'intégration, et en veillant à ce qu'elles reçoivent le même niveau d'excellence de service que nous tâchons d'offrir à tous nos clients.

L'objectif est de créer un environnement plus accessible en cernant et, autant que possible, en prévenant et en éliminant les obstacles auxquels se heurtent les personnes ayant une incapacité. Des normes de service à la clientèle (la « norme ») sont en vigueur pour s'assurer que les biens et services sont, dans la mesure du possible, également accessibles aux personnes ayant une incapacité.

Principes fondamentaux

Conformément aux normes de service à la clientèle, KPMG s'efforce de s'assurer que sa politique et ses procédures d'accessibilité au service à la clientèle sont conformes aux quatre principes fondamentaux suivants, en phase avec la Relation KPMG et l'importance du respect de tous les individus :

i. ***Dignité et accès*** – Les clients ayant une incapacité doivent être traités comme des clients de valeur qui méritent d'être servis comme tous les autres.

ii. ***Égalité des chances*** – Les clients ayant une incapacité doivent avoir les mêmes chances que les autres d'obtenir nos services, de les utiliser et d'en bénéficier.

iii. ***Intégration et conception universelle*** – Dans la mesure du possible, les clients ayant une incapacité doivent bénéficier de nos services au même titre que tout autre client et dans des conditions identiques ou similaires. Dans les cas où l'intégration ne répond pas aux besoins du client handicapé, les biens et services seront, autant que possible, fournis d'une autre manière qui tient compte des besoins individuels de ce dernier. L'accès doit être fourni de sorte à ne pas établir ni perpétuer les différences fondées sur l'incapacité de la personne.

iv. ***Indépendance*** – Les biens doivent être fournis de façon à respecter l'autonomie des clients handicapés. À cette fin, nous serons toujours prêts à aider un client handicapé, mais nous ne le ferons pas sans l'autorisation explicite de ce dernier.

v. ***Responsabilité systémique*** – Il incombe à KPMG et non à une personne handicapée d'éliminer les obstacles existants et d'en prévenir de nouveaux.

Définitions

Rapport sur l'accessibilité – Rapport qui doit être déposé conformément à l'article 14 de la LAPHO.

Dispositif d'assistance – Aide technique, dispositif de communication ou aide médicale, modifié ou personnalisé, utilisé pour augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des

personnes handicapées (p. ex. une bombonne d'oxygène, une marchette, une canne blanche).

Obstacle – Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société dans des conditions d'égalité en raison de son handicap. Il peut s'agir d'obstacles physiques, architecturaux, informationnels ou communicationnels, comportementaux, technologiques, politiques ou pratiques.

Consommateur/Client – Aux fins de la présente politique, les termes *consommateur* et *client* sont utilisés de façon interchangeable.

Incapacité –

i. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une malformation de naissance ou une maladie,

ii. une déficience mentale ou une incapacité de développement,

iii. un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans l'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé,

iv. un trouble mental, ou

v. une blessure ou une incapacité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues au titre des régimes d'assurance établis en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Animal d'assistance – Animal qui est dressé pour atténuer la situation de handicap d'une personne handicapée.

Personne de soutien – Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à obtenir nos services, à les utiliser ou à en bénéficier, ou pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à recevoir des soins personnels ou médicaux, ou à accéder à des services.

Professionnel de la santé réglementé – Médecin, infirmière, psychologue, psychothérapeute, audiologiste, orthophoniste, chiropraticien, ergothérapeute, optométriste ou thérapeute de la santé mentale.

« Nous », « notre » et « nos » désignent KPMG et ses employés, ses associés, ses associés délégués, ses bénévoles, ses agents et ses entrepreneurs.

Personnel visé par la politique

☒ Temps plein
☒ Horaire volontairement réduit
☒ Associés

☒ Temporaires > 3 mois
☒ Stagiaires/stagiaires coop
☒ Stagiaires d'été

☒ Temporaires < 3 mois
☒ Personnel occasionnel
☒ Externes

☐ Cette politique s'applique aux employés susmentionnés qui sont en congé autorisé.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Communication

KPMG s'efforce de communiquer avec les clients ayant une incapacité d'une manière qui tient compte à la fois de leur incapacité et de leur mode de communication privilégié. Les méthodes de communication les plus courantes sont par téléphone, par courriel, en personne et par écrit (dans la taille de police demandée par le client). À la demande du client, KPMG rendra les documents accessibles en prenant les dispositions nécessaires pour en modifier le format ou le support de communication. KPMG reconnaît que les clients ne voudront pas nécessairement tous communiquer de la même manière. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées est expliquée dans notre programme de formation Accessible Customer Service (en anglais).

Dispositif d'assistance

Les clients handicapés sont autorisés, dans la mesure du possible, à utiliser leur propre dispositif d'assistance lorsqu'ils se trouvent dans nos locaux afin d'obtenir nos biens et services, de les utiliser ou d'en bénéficier.

Si un obstacle physique, technologique ou autre empêche l'utilisation d'un dispositif d'assistance dans nos locaux, nous nous efforcerons d'abord d'éliminer cet obstacle. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire, nous demanderons au client comment nous pouvons l'accommoder et quelles autres modalités de service lui seraient plus accessibles. Nous ferons de notre mieux pour offrir un autre moyen d'aider le client en situation de handicap.

Les associés et les employés de KPMG recevront une formation sur les divers dispositifs d'assistance que les clients handicapés peuvent utiliser pour accéder à nos services.

Animaux d'assistance

Les clients handicapés peuvent être accompagnés d'un animal d'assistance et le garder avec eux dans les locaux de KPMG, si le public ou d'autres tiers ont accès à ces locaux, et que l'animal d'assistance n'est pas autrement exclu par la loi. Ces locaux comprennent les aires de service à la clientèle, les toilettes, les salles de réunion et les salles de formation. Si un animal d'assistance n'est pas autorisé, nous en expliquerons la raison à notre client et évaluerons d'autres moyens de répondre à ses besoins.

S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, KPMG peut demander au client handicapé une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'il a besoin de l'animal pour des raisons liées à son incapacité. La lettre n'a qu'à expliquer que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap; nul besoin de préciser l'incapacité, la raison pour laquelle l'animal est nécessaire ou la façon dont il est utilisé.

Il incombe au client qui utilise l'animal d'assistance d'en garder le contrôle en tout temps.

Les associés et les employés de KPMG recevront une formation sur la façon d'interagir avec les clients handicapés accompagnés d'un animal d'assistance.

Personnes de soutien

Les clients handicapés peuvent être accompagnés d'une personne de soutien et y avoir accès en tout temps dans les locaux de KPMG. Les personnes de soutien d'un client handicapé peuvent

assister aux événements de KPMG gratuitement.

Au besoin, les personnes de soutien peuvent être tenues de reconnaître que les conseils et les services que KPMG fournit s'adressent au client, et non à elles. Le cas échéant, il peut être recommandé au client de conclure une entente de confidentialité avec la personne de soutien et KPMG.

KPMG peut exiger qu'un client handicapé soit accompagné d'une personne de soutien lorsqu'il est nécessaire de protéger sa santé ou sa sécurité ou celles des autres sur les lieux.

Les associés et les employés de KPMG recevront une formation sur la façon d'interagir avec les clients handicapés accompagnés d'une personne de soutien.

Avant d'exiger la présence d'une personne de soutien, KPMG doit d'abord consulter la personne handicapée et examiner les considérations de santé et de sécurité en tenant compte des preuves disponibles. La présence d'une personne de soutien peut alors être requise uniquement s'il n'existe aucun autre moyen raisonnable de protéger la santé et la sécurité de la personne ou d'autres personnes sur les lieux. Lorsque la présence d'une personne de soutien est requise, cette dernière est exonérée de payer tout frais d'admission ou tarif applicable.

Avis d'interruption temporaire du service

Dans le cas d'une interruption (planifiée ou imprévue) de l'accès à l'un de ses services ou de ses établissements, KPMG en avisera les clients. L'avis sera affiché à la réception des lieux touchés et sur le site web de KPMG.

L'avis comportera les renseignements suivants :

i. Les installations ou le service auquel l'accès est interrompu
ii. La durée escomptée de l'interruption
iii. La raison de l'interruption
iv. D'autres installations ou services accessibles, le cas échéant.

Dans le cas d'une interruption imprévue, un avis sera fourni dans les plus brefs délais.

FORMATION ET REGISTRES

KPMG offrira une formation sur la norme et de la formation continue, au besoin, à tous ses associés et employés dans les provinces concernées, de même qu'aux personnes chargées d'élaborer la présente politique et les procédures et pratiques connexes.

Contenu de la formation

La formation portera notamment sur les sujets suivants :

i. Examen des objectifs de la politique et de toute loi et exigence en vigueur relatives à la norme

ii. Comment interagir et communiquer avec les clients ayant divers types d'incapacités qui sont aux prises avec des problèmes d'accessibilité en raison d'obstacles

iii. Comment interagir avec les clients handicapés qui utilisent un dispositif d'assistance, ou qui sont accompagnés d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien

iv. Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs mis à la disposition des clients handicapés dans nos locaux pour les aider à obtenir nos biens et services, à les utiliser ou à en bénéficier

v. Quoi faire si un client handicapé a de la difficulté à accéder à nos locaux ou à nos services

vi) Le contenu et les exigences des politiques, des pratiques et des procédures de KPMG relatives à la norme

Moment de la formation

Dans les provinces où la formation est obligatoire, elle sera offerte aux associés et aux employés de KPMG dans les 30 jours suivant leur date de début d'emploi.

Documentation de la formation

Les dossiers de formation, dont le protocole de formation, les dates auxquelles elle est offerte et le nombre de personnes qui la suivent, doivent être conservés conformément aux exigences de la loi.

PROCÉDURE DE RÉTROACTION

Processus de rétroaction

KPMG s'engage à respecter les exigences de la norme. Les commentaires sur la mesure dans laquelle les attentes des clients sont satisfaites sont bienvenus et appréciés.

Les clients peuvent faire part de leurs commentaires sur la façon dont KPMG offre ses services aux clients handicapés, par l'un des moyens suivants :

- Par courriel à l'équipe du Service des relations avec les employés
- Par écrit
- En personne

De plus, un client peut demander à la personne-ressource de KPMG de remplir et de soumettre le formulaire de rétroaction en son nom.

Répondre à une rétroaction

Aux clients qui souhaitent recevoir une réponse à leur rétroaction, la personne-ressource en matière d'accessibilité répondra dès que possible, dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la demande. Elle répondra par courriel, par téléphone ou par écrit, selon la demande du client. La réponse comportera un accusé de réception de la rétroaction du client et décrira toute autre mesure à prendre.

Au besoin, la rétroaction sera prise en considération dans le cadre de l'examen continu de la Politique sur les normes d'accessibilité du service à la clientèle de KPMG et des documents sur les procédures relatives aux normes d'accessibilité du service à la clientèle.

AVIS D'ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS

La politique sur les normes d'accessibilité du service à la clientèle et les procédures relatives aux normes d'accessibilité du service à la clientèle seront mises à la disposition du public et des clients sur demande.

Un avis de la disponibilité des documents, ainsi qu'une copie de la Politique sur les normes

d’accessibilité du service à la clientèle et des procédures relatives aux normes d’accessibilité du service à la clientèle, sera affiché sur le site web de KPMG. Dans la mesure du possible, KPMG fournira les documents ou les renseignements contenus dans les documents qui doivent être fournis en vertu de la norme à un client handicapé dans un format qui tient compte de son handicap. KPMG essaiera de fournir tout document demandé dans un format différent dans un délai raisonnable.

Des questions?

Pour toute question concernant cette politique, communiquez avec le Service des relations avec les employés au 416-777-8002 ou, sans frais, au 1-888-466-4778 (option 3).

Responsable de la politique

Service des relations avec les employés

Dernière mise à jour

Septembre 2019

Document original

Mai 2011

Document review and approval

Revision History

Version	Author	Role	Date	Revision
Original	ERS	Owner	May 2011	
update	Lynda Polan	SM, ERS	July 2019	Incorporate requirements outside of Ontario

This document was reviewed by

	Reviewer	Role	Date Reviewed
	Melanie Kerr	Dir, Talent Operations	July 2019
	Stephanie Braid	SM, I&D	August 2019
	Barb Wise	OGC	

This document was approved by

	Approver	Role	Date Approved
	Linda Speedy	CTO	