

Politique de KPMG sur l'accessibilité et le service à la clientèle

Table des matières

Titre de la politique.....	3
Objectifs de la politique	3
Énoncés	3
Principes fondamentaux	3
Normes d'accessibilité	4
Plan d'accessibilité	4
Rapport sur l'accessibilité	4
Communications	4
Sites web et contenu accessibles	4
Dispositif d'assistance.....	4
Animaux d'assistance	5
Personnes de soutien	5
Avis d'interruption temporaire du service	6
Formation et registres.....	6
Contenu de la formation.....	6
Documentation de la formation.....	6
Processus de rétroaction.....	7
Processus de rétroaction	7
Répondre à une rétroaction	7
Avis de disponibilité des documents	7
Emploi.....	7
Plan individualisé sur les mesures d'urgence en milieu de travail	7
Recrutement	8
Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection.....	8
Avis aux candidats retenus.....	8
Renseignements sur les mesures de soutien	8
Formats et supports de communication accessibles aux employés	8
Plan d'adaptation individualisé	8
Protection des renseignements personnels	9
Processus de retour au travail.....	9
Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, réaffectation.....	9
Définitions	9
Personnes visées par la présente politique	11

Renseignements sur les programmes ou les processus connexes.....	11
Questions.....	11
Responsable de la politique.....	12
Dernière mise à jour.....	12
Document original.....	12

Titre de la politique

Politique de KPMG sur l'accessibilité et le service à la clientèle (la politique).

Les termes importants sont définis à la fin de la présente politique.

Objectifs de la politique

- Repérer, éliminer et prévenir les obstacles et accroître l'accessibilité pour les personnes ayant une limitation dans les domaines du service à la clientèle, de l'information, des communications et de l'emploi.
- Se conformer aux lois provinciales applicables, plus précisément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (2005) et à la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (2013).

Énoncés

- KPMG s'efforce d'offrir un environnement sans obstacle aux clients, aux visiteurs et aux membres de son personnel ayant une limitation, d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance.
- KPMG s'engage à offrir des possibilités égales et un milieu inclusif.
- KPMG s'engage à faire en sorte que les clients ayant une limitation bénéficient des mêmes normes d'excellence du service que nous nous efforçons d'offrir à tous.
- KPMG s'engage à respecter de façon continue ses obligations en matière de non-discrimination, conformément aux lois provinciales sur les droits de la personne qui s'appliquent.
- KPMG fait des efforts raisonnables pour répondre aux besoins des employés ayant une limitation, dans la mesure où cela n'entraîne pas de contraintes excessives pour le cabinet.

Principes fondamentaux

KPMG s'efforce de faire en sorte que sa politique et ses procédures en matière d'accessibilité et de service à la clientèle sont conformes à quatre principes fondamentaux. Ceux-ci cadrent avec son engagement collectif à créer un environnement inclusif où chacun peut s'épanouir et être traité avec respect et dignité :

- Dignité et accès** – Les personnes ayant une limitation doivent être traitées comme des personnes de valeur qui méritent un accès aux services et aux possibilités d'emploi comme toutes les autres.
- Égalité des chances** – Les personnes ayant une limitation doivent avoir les mêmes chances que les autres en ce qui concerne les services, l'information, les communications et l'emploi (embauche, avancement professionnel, perfectionnement).
- Intégration et conception universelle** – Dans la mesure du possible, les clients ayant une limitation 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 ayant une limitation, les biens et services seront, autant que possible, fournis d'une autre manière qui tient compte des besoins de ce dernier. L'accès doit être fourni de sorte à ne pas établir ni perpétuer les différences fondées sur la limitation de la personne.
- Indépendance** – Les possibilités en matière de service à la clientèle et d'emploi doivent être offertes d'une manière qui respecte l'indépendance des personnes ayant une

limitation. À cette fin, nous serons toujours disposés à recevoir les commentaires des clients, des visiteurs, des candidats et de toute autre personne afin de mieux comprendre leurs besoins en matière d'accessibilité et de tenir compte de leur limitation.

- v. **Responsabilité systémique** – Il incombe à KPMG, et non à une personne ayant une limitation, d'éliminer les obstacles existants et de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles.

Normes d'accessibilité

Plan d'accessibilité

Comme l'exigent les lois provinciales applicables, KPMG doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sa stratégie visant à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles, et à accroître l'accessibilité pour les personnes ayant une limitation.

Ce plan, publié sur le [site web de KPMG](#), sera revu et mis à jour au besoin. KPMG fournira sur demande un exemplaire du plan dans un format adapté.

Rapport sur l'accessibilité

Si les lois provinciales applicables l'exigent, KPMG soumettra un rapport sur l'accessibilité.

Communications

KPMG s'efforce de communiquer avec ses clients, ses visiteurs et les membres de son personnel ayant une limitation d'une manière qui tient compte à la fois de cette limitation et de leur mode de communication privilégié. Les méthodes de communication les plus courantes sont le téléphone, le courriel, en personne et par écrit (en appliquant la taille de police demandée par le client). Sur demande, KPMG rendra les documents accessibles en prenant les dispositions nécessaires pour en modifier le format ou le support. 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 ayant une limitation est expliquée dans notre programme de formation sur l'accessibilité du service à la clientèle.

Sites web et contenu accessibles

KPMG veille à ce que ses sites web, y compris le contenu web, soient conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus web du World Wide Web Consortium (WCAG) 2.0, sauf lorsque cette exigence ne peut être mise en pratique.

Dispositif d'assistance

Les clients, les visiteurs ou les membres du personnel de KPMG ayant une limitation peuvent, dans la mesure du possible, utiliser leur propre dispositif d'assistance pour faciliter leur pleine participation au travail ou aux fins d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos produits et services dans nos locaux.

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 ayant une limitation.

Comme l'exigent les lois provinciales applicables, les membres du personnel de KPMG recevront de la formation sur les divers appareils et dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les clients ayant une

limitation pour accéder à nos services.

Animaux d'assistance

Les clients, les visiteurs et les membres du personnel* de KPMG ayant une limitation 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 une 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 au client ou au visiteur et évaluerons d'autres moyens de répondre à ses besoins.

S'il n'est pas évident qu'un animal est un animal d'assistance, KPMG peut demander à la personne ayant une limitation une lettre d'un médecin ou d'un autre intervenant médical confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à sa limitation. La lettre doit simplement expliquer que l'animal est nécessaire en raison d'une limitation; nul besoin de préciser cette limitation, la raison pour laquelle l'animal est nécessaire ou la façon dont il est utilisé.

Il incombe à la personne qui utilise l'animal d'assistance d'en garder le contrôle en tout temps.

Si les lois provinciales applicables l'exigent, les membres du personnel de KPMG recevront une formation sur la façon d'interagir avec des clients ou des visiteurs ayant une limitation accompagnés d'un animal d'assistance.

** Remarque – Les membres du personnel de KPMG ayant une limitation qui ont besoin d'un animal d'assistance dans les locaux de KPMG doivent soumettre une [Demande de plan d'adaptation individualisé](#).*

Personnes de soutien

Les clients, les visiteurs ou les membres du personnel* de KPMG ayant une limitation peuvent avoir besoin d'une personne de soutien.

Les personnes ayant une limitation peuvent être accompagnées d'une personne de soutien et y avoir accès en tout temps dans les locaux de KPMG. Cette personne peut assister aux événements de KPMG gratuitement.

S'il y a lieu, les personnes de soutien peuvent être tenues d'attester que la relation d'affaires est établie avec le client, le visiteur ou le membre du personnel de KPMG et que les conseils et les services que KPMG fournit s'adressent à ces personnes et non à elles.

KPMG peut exiger qu'une personne ayant une limitation soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'il est nécessaire de protéger sa santé ou sa sécurité ou celles des autres sur les lieux.

Avant d'exiger la présence d'une personne de soutien, KPMG doit d'abord consulter la personne ayant une limitation et examiner les considérations de santé et de sécurité en tenant compte des justifications 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 ayant une limitation ou d'autres personnes se trouvant sur les lieux. Lorsque la présence d'une personne de soutien est requise, cette dernière n'est pas tenue de payer les frais ou le tarif qui pourraient s'appliquer.

** Remarque – Les membres du personnel de KPMG ayant une limitation qui ont besoin d'un animal d'assistance dans les locaux de KPMG doivent soumettre une [Demande de plan d'adaptation individualisé](#).*

Avis d'interruption temporaire du service

Si les lois provinciales applicables l'exigent, KPMG avisera ses clients, ses visiteurs et les membres de son personnel ayant une limitation de toute interruption planifiée ou imprévue de l'accès à l'un de ses services ou de ses établissements. L'avis à cet effet sera affiché à la réception des lieux touchés et sur le site web de KPMG.

L'avis comprendra les renseignements suivants :

- i. L'établissement ou le service touché par l'interruption.
- ii. La durée escomptée de l'interruption.
- iii. La raison de l'interruption.
- iv. Les autres établissements 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

Si les lois provinciales applicables l'exigent, KPMG offrira de la formation continue sur l'accessibilité à tous les membres de son personnel 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. Survol des objectifs de la politique et de toute loi ou exigence connexe en vigueur.
- ii. Comment interagir et communiquer avec les clients ayant une limitation qui pourraient être aux prises avec des problèmes d'accessibilité en raison d'obstacles.
- iii. Comment interagir avec les clients ayant une limitation 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 ayant une limitation pour les aider à obtenir nos biens et services, à les utiliser ou à en bénéficier.
- v. Quoi faire si un client ayant une limitation a de la difficulté à accéder à nos locaux ou à nos services.
- vi. Le contenu et les exigences des politiques et les pratiques et procédures de KPMG à cet effet.

Moment de la formation

Dans les provinces où la formation est obligatoire, elle sera offerte aux membres du personnel 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.

Processus de rétroaction

Processus de rétroaction

KPMG s'engage à respecter les exigences de la politique sur l'accessibilité. Les commentaires sur la satisfaction des attentes sont bienvenus.

Les commentaires sur la façon dont KPMG offre ses services aux personnes ayant une limitation peuvent être transmis par l'un des moyens suivants :

Clients ou visiteurs :

- Par courriel à l'équipe du [Service des relations avec les employés](#)
- Par écrit à votre personne-ressource chez KPMG
- En personne à votre personne-ressource chez KPMG

Membres du personnel de KPMG :

- Par l'entremise de [RH sur demande](#).

Toute personne souhaitant soumettre un commentaire peut demander à sa personne-ressource de KPMG de remplir et de soumettre le formulaire de rétroaction en son nom.

Répondre à une rétroaction

Si la personne qui a transmis des commentaires sur la façon dont KPMG fournit ses services aux clients ayant une limitation souhaite recevoir une réponse, la personne-ressource en matière d'accessibilité répondra dès que possible, dans les sept (7) jours ouvrables. Elle répondra par courriel, par téléphone ou par écrit, selon la demande. La réponse comprendra un accusé de réception des commentaires et décrira toute mesure à prendre.

Selon le cas, les commentaires seront pris en considération lors de l'examen de la Politique de KPMG sur l'accessibilité et le service à la clientèle.

Avis de disponibilité des documents

La Politique de KPMG sur l'accessibilité et le service à la clientèle sera mise à la disposition du public et des clients sur demande.

L'avis de disponibilité des documents sera publié sur le [site web de KPMG](#). Dans la mesure du possible, KPMG fournira les documents ou les renseignements contenus dans les documents au client ayant une limitation dans un format qui tient compte de cette limitation. KPMG s'efforcera de fournir ce document dans un délai raisonnable.

Emploi

Plan individualisé sur les mesures d'urgence en milieu de travail

Si les lois provinciales applicables l'exigent, KPMG fournira un plan individualisé sur les mesures d'urgence en milieu de travail à une personne ayant une limitation dans la mesure où un tel plan est requis et que KPMG est informé de la nécessité de prendre des mesures d'adaptation en raison de la limitation de la personne. KPMG fournira ces renseignements dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité de prendre des mesures d'adaptation.

Lorsqu'un membre du personnel a besoin d'assistance, KPMG obtiendra son consentement pour transmettre un plan individualisé sur les mesures d'urgence en milieu de travail à la personne

désignée pour fournir de l'aide à ce membre du personnel.

KPMG examinera le plan individualisé si le membre du personnel est muté ailleurs dans l'organisation, si les besoins ou le plan sont revus ou si KPMG révisé ses pratiques générales d'intervention d'urgence.

Recrutement

KPMG informera son personnel et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats ayant une limitation.

Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

Lorsque des candidats sont sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, KPMG les avisera de la disponibilité, sur demande, de mesures d'adaptation pour les documents ou les processus à utiliser.

Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, KPMG le consultera afin de lui fournir une mesure d'adaptation appropriée, qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité, ou prendra des dispositions pour qu'une telle mesure lui soit fournie.

Avis aux candidats retenus

Au moment de faire une offre d'emploi, KPMG informera le candidat retenu de ses politiques en matière d'adaptation pour les personnes ayant une limitation.

Renseignements sur les mesures de soutien

KPMG informera son personnel de ses politiques concernant les mesures de soutien offertes aux personnes ayant une limitation, et de tout changement à ces politiques. Cela comprend les politiques sur les mesures d'adaptation qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité du personnel ayant une limitation. Les nouveaux membres du personnel seront informés dès que possible après leur entrée en fonction.

Formats et supports de communication accessibles aux employés

À la demande d'un membre du personnel ayant une limitation et avec sa collaboration, KPMG utilisera un format et un support de communication accessibles pour transmettre l'information nécessaire à l'exécution de son travail et toute autre information à laquelle les autres membres de l'équipe ont accès.

KPMG consultera le membre du personnel qui fait la demande afin de déterminer si le format ou le support de communication accessible proposé lui convient.

Plan d'adaptation individualisé

Les membres du personnel de KPMG ayant une limitation peuvent demander un plan d'adaptation individualisé en suivant le processus à cet égard. Le plan sera évalué sur une base individuelle et élaboré en collaboration avec Manuvie, le partenaire de KPMG en matière de gestion de l'invalidité. KPMG peut également obtenir une évaluation d'un professionnel de la santé réglementé et indépendant ou d'un autre professionnel dans le domaine de l'aménagement du lieu de travail pour les personnes ayant une limitation afin de l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation raisonnables sont nécessaires. Une telle évaluation sera effectuée aux frais de KPMG.

Les membres du personnel de KPMG peuvent consulter toute personne qui connaît bien les mesures d'adaptation en milieu de travail pour les personnes ayant une limitation afin de les aider à élaborer un plan.

Sur demande, le plan d'adaptation individualisé comprendra l'information sur les formats et les supports de communication accessibles.

Le plan présentera également les renseignements relatifs aux mesures d'urgence en milieu de travail (au besoin), les considérations relatives à la gestion du rendement, au perfectionnement et à l'avancement professionnels et à la réaffectation, ainsi que toute autre mesure d'adaptation à prendre.

Les plans d'adaptation individualisés seront examinés au moins une fois par année. Ils pourront être revus et mis à jour plus tôt, à la demande du membre du personnel de KPMG.

KPMG fournira une copie du plan dans un format accessible sur demande du membre du personnel concerné.

KPMG pourrait refuser la demande de plan d'adaptation individualisé si la documentation ne justifie pas ou si le membre du personnel ne participe pas au processus d'adaptation. Les motifs du refus seront communiqués au membre du personnel de KPMG par écrit.

Protection des renseignements personnels

Tous les renseignements personnels fournis sont traités conformément à l'[Énoncé en matière de confidentialité de KPMG](#) et demeurent confidentiels, dans la mesure du possible (selon les exigences ou autorisations prévues par la loi). Ils sont gérés par les Ressources humaines et peuvent être utilisés au cabinet et transmis à des spécialistes externes, au besoin, afin d'évaluer et de définir des aménagements appropriés et raisonnables qui ne présentent pas de contraintes excessives pour le cabinet.

Processus de retour au travail

KPMG a mis en place un processus de retour au travail pour les membres du personnel qui s'absentent en raison d'une invalidité et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à celle-ci pour réintégrer leur emploi.

Le processus décrit les mesures que KPMG prendra pour faciliter le retour au travail et comprend le plan d'adaptation individualisé établi.

Ce protocole de retour au travail ne remplace ni n'annule un autre processus de retour au travail créé en vertu d'une autre loi (p. ex. la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* de l'Ontario).

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, réaffectation

KPMG tient compte des besoins d'accessibilité des membres de son personnel ayant une limitation par le biais de plans d'adaptation individualisés en ce qui concerne la gestion du rendement, le perfectionnement et l'avancement professionnels et les réaffectations.

Définitions

Plan d'accessibilité – Plan décrivant les mesures prises pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité, en respectant les exigences de conformité en vertu des lois applicables.

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

l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Dispositif d'assistance – Aide technique, dispositif de communication ou d'aide médicale, modifié ou personnalisé, utilisé pour augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes ayant une limitation (p. ex. bombonne d'oxygène, déambulateur, canne blanche).

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

Client – Personne qui reçoit des services professionnels de KPMG.

Limitation –

- i. tout degré de limitation physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une malformation de naissance ou une maladie;
- ii. déficience mentale ou trouble du développement;
- iii. trouble d'apprentissage ou dysfonctionnement dans l'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé;
- iv. trouble mental;
- v. blessure ou incapacité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues au titre du régime d'assurance établi en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario*.

Plan d'adaptation individualisé – Façon officielle de consigner et de réviser les mesures d'aménagement du milieu de travail mises en place pour un membre du personnel selon l'évaluation de sa demande d'adaptation et d'autres renseignements liés à ses besoins, à ses limitations et à ses restrictions. KPMG détermine avec l'employé les mesures d'aménagement adéquates qui répondront à ses besoins, sans toutefois présenter de contraintes excessives pour le cabinet. Dans le cas d'un employé atteint d'une déficience visuelle, par exemple, le plan peut préciser que le cabinet fournit un lecteur d'écran.

Plan individualisé sur les mesures d'urgence en milieu de travail – Document écrit qui présente les détails du plan d'aide et d'évacuation d'un membre du personnel de KPMG ayant une limitation lors d'une situation d'urgence en milieu de travail.

KPMG – Comprend KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L., KPMG cabinet juridique s.r.l./S.E.N.C.R.L., KPMG Egyde Conseils Inc., Société en commandite Services de gestion KPMG, Centre de ressources de KPMG International et Réseau de prestation KPMG.

Membre du personnel de KPMG (y compris « nous » et « nos ») – Désigne tout employé, associé, bénévole, agent et entrepreneur des entités définies ci-dessus.

Personne ayant une limitation – Peut désigner un client, un visiteur ou un membre du personnel de KPMG.

Animal d'assistance – Chien formé pour effectuer un travail ou des tâches au profit d'une personne ayant une limitation, qu'elle soit physique, sensorielle, psychiatrique, intellectuelle ou autre.

Le travail et les tâches effectués par un animal d'assistance doivent être directement liés à la limitation de son propriétaire.

Personne de soutien – Personne qui accompagne une personne ayant une limitation 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.

Personnes visées par la présente politique

- Employés à temps plein
- Employés ayant un horaire réduit
- Associés
- Employés temporaires > 3 mois
- Stagiaires et stagiaires coop
- Stagiaires d'été
- Employés temporaires < 3 mois
- Employés occasionnels
- Externes

Cette politique s'applique aux employés des catégories ci-dessus qui sont en congé autorisé.

Renseignements sur les programmes ou les processus connexes

Pour obtenir plus de renseignements, consultez les documents suivants :

[Norme de bonne pratique en matière de service à la clientèle – usage interne seulement](#)

[Formulaire d'évaluation de l'accessibilité du service à la clientèle de KPMG – usage interne seulement](#)

[Plans d'adaptation individualisés – usage interne seulement](#)

[Trousse sur le plan de mesures d'urgence adaptées en milieu de travail – usage interne seulement](#)

[Énoncé en matière de confidentialité de KPMG](#)

Questions

Pour toute question concernant cette politique, communiquez avec le Service des relations avec les employés :

Clients ou visiteurs

- Par courriel à l'équipe du [Service des relations avec les employés](#)
- Par écrit à votre personne-ressource chez KPMG
- En personne avec votre personne-ressource chez KPMG

Membres du personnel

- [RH sur demande](#)

Responsable de la politique

Service des relations avec les employés

Dernière mise à jour

Décembre 2023

Document original

Mai 2011