

Introduction

Deloitte (le « Cabinet », « nous » ou l'« organisation ») s'engage auprès de son personnel, de sa clientèle et des collectivités qu'il sert à répondre rapidement aux besoins d'accessibilité des personnes neurodivergentes et des personnes handicapées. Nous nous engageons à respecter nos principes de service à la clientèle, tout en offrant nos services d'une manière qui préserve la dignité et l'indépendance des personnes neurodivergentes et des personnes handicapées.

Cette ligne directrice sur l'accessibilité s'appuie sur le Plan d'action sur l'accessibilité du Cabinet, son code d'éthique, ses valeurs communes et ses règles d'éthique, et est conforme aux lois provinciales applicables en matière d'accessibilité. Elle s'applique à tous les membres du Cabinet (associés, employés et, s'il y a lieu, employés temporaires ou contractuels, employés en affectation, stagiaires et autres) ainsi qu'aux sous-traitants indépendants.

La présente ligne directrice ne vise pas à remplacer les obligations établies en vertu des lois provinciales sur l'accessibilité et sur les droits de la personne, ni à limiter les obligations du Cabinet envers les personnes handicapées qui peuvent s'appliquer en vertu d'autres lois ou règlements. En cas de conflit entre la présente ligne directrice et toute loi sur l'accessibilité ou autre loi applicable, la loi aura préséance. Cette ligne directrice peut être modifiée ou mise à jour en tout temps au besoin ou à la discrétion du Cabinet.

Ligne directrice et directives

1. Notre engagement

Deloitte s'engage :

- a. à assurer l'égalité d'accès et de participation des personnes neurodivergentes et des personnes handicapées;
- b. à traiter les personnes neurodivergentes et les personnes handicapées de manière à préserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et nous sommes déterminés à répondre rapidement aux besoins particuliers de ces personnes. Pour ce faire, nous éliminerons et préviendrons les obstacles à l'accessibilité et nous respecterons nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, des lois de l'Ontario sur l'accessibilité et d'autres lois provinciales applicables, y compris les lois sur les droits de la personne.

2. Personne-ressource

Si vous avez des questions ou question concernant l'accessibilité, veuillez envoyer un courriel au Bureau de l'accessibilité à l'adresse suivante : caaccessibilityteam@deloitte.ca.

3. Formation

Nous nous engageons à former tous les membres et bénévoles du Cabinet sur un service à la clientèle accessible, d'autres normes d'accessibilité et les aspects des lois applicables sur les droits de la personne pertinents pour les personnes handicapées.

En outre, nous formerons :

- a) les personnes qui participent à l'élaboration des lignes directrices de l'organisation;

b) d'autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation, selon le cas et conformément aux lois applicables.

La formation de nos employés et bénévoles sur l'accessibilité est liée à leurs rôles.

La formation porte notamment sur :

- l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les obligations des normes de service à la clientèle, le cas échéant;
- nos politiques liées aux normes de service à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui ont besoin d'un appareil fonctionnel, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon d'utiliser le matériel ou les appareils disponibles sur place ou ailleurs qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées;
- les mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de notre organisation.

Nous formerons chaque personne dans un délai raisonnable après son embauche et fournirons une formation appropriée advenant des changements aux lignes directrices. Nous conserverons des dossiers sur la formation donnée, y compris les dates auxquelles la formation a été donnée et le nombre de personnes qui y ont participé.

4. Plan d'action sur l'accessibilité

Le Cabinet a élaboré et publié un *Plan d'action sur l'accessibilité* pluriannuel et le tient à jour. Ce Plan décrit l'engagement et la stratégie du Cabinet visant à prévenir et à éliminer les obstacles en milieu de travail et à améliorer les occasions d'emploi pour les personnes neurodivergentes et les personnes handicapées. Le *Plan d'action sur l'accessibilité* sera revu et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans et sera publié sur le [site web de Deloitte](#).

5. Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels pour accéder à nos biens, à nos services ou à nos installations.

Si un appareil fonctionnel présente un problème important et inévitable pour la santé ou la sécurité ou pourrait ne pas être permis pour d'autres raisons, des mesures seront prises pour assurer l'accès à nos biens, à nos services ou à nos installations. Nous veillerons à ce que les membres du Cabinet concernés soient formés et connaissent les divers appareils fonctionnels offerts sur place.

6. Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Lorsque nous parlons à des personnes handicapées ou que nous parlons d'elles, nous utiliserons un langage respectueux et inclusif. Nous établirons de concert avec elles la méthode de communication appropriée.

7. Recours à des animaux d'assistance

Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus, conformément aux lois applicables. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux accessibles au public et dans les autres parties conformément aux lois applicables.

S'il est difficile de déterminer qu'un animal est un animal d'assistance, les membres de notre Cabinet peuvent demander à un professionnel de la santé réglementé de fournir un document (modèle, lettre ou formulaire) confirmant que l'animal est un animal d'assistance dont la personne a besoin en raison de son handicap.

En général, un animal d'assistance se reconnaît facilement par des indices visuels comme un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

Si une autre loi interdit la présence d'animaux d'assistance, nous nous assurerons que les personnes handicapées peuvent avoir accès à nos biens, à nos services ou à nos installations comme suit :

- Nous expliquerons pourquoi l'animal est interdit.
- Nous discuterons avec le visiteur d'une autre façon d'accéder aux biens, aux services ou aux installations.

8. Recours à des personnes de soutien

Une personne de soutien qui accompagne une personne neurodivergente ou une personne handicapée pourra accéder à nos locaux. Dans certains cas, le Cabinet peut exiger qu'une personne neurodivergente ou une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour la santé ou la sécurité de la personne et d'autres personnes sur place.

Avant de prendre une décision quant au recours à une personne de soutien, le Cabinet doit, au besoin :

- consulter la personne pour comprendre ses besoins;
- tenir compte des enjeux de santé ou de sécurité en fonction des preuves disponibles;
- tenir compte de la protection des renseignements personnels et de la confidentialité;
- déterminer s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autres personnes dans les lieux.

9. Environnement et avis de perturbation

Nous nous assurerons que tous les éléments des installations de Deloitte visant à faciliter l'accès à ses biens ou à ses services fonctionnent correctement. Dans le cas contraire, un avis sera donné pour :

- expliquer pourquoi ils ne fonctionnent pas et une estimation du moment où le fonctionnement sera rétabli;
- donner des renseignements sur les autres moyens, s'il y a lieu, d'accéder aux biens ou aux services.

10. Processus de rétroaction

Le Cabinet continuera de gérer son processus permettant à son personnel, à sa clientèle et au public de fournir une rétroaction sur la prestation des biens et des services par le Cabinet (y compris l'accessibilité de ces biens et à ces services) aux personnes handicapées et sur la conformité du processus de rétroaction aux exigences d'accessibilité prévues par la loi.

Tout membre du Cabinet qui reçoit des demandes d'informations au sujet du Plan d'action sur l'accessibilité ou des lignes directrices et des procédures de Deloitte en matière d'accessibilité doit les transmettre au Bureau de l'accessibilité à l'adresse suivante : caaccessibilityteam@deloitte.ca. Le Cabinet documentera les mesures prises à la suite de la rétroaction reçue et fournira cette documentation sur demande.

11. Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, le Cabinet fournira ou prendra des dispositions pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées.

Le Cabinet consultera la personne qui fait la demande pour déterminer le format accessible ou l'aide à la communication approprié.

12. Sites web et contenu accessibles

Le Cabinet veillera à ce que ses sites web publics et leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus (WCAG) 2.0 Niveau AA de W3C, sauf lorsque cela est impossible ou non exigé par les lois sur l'accessibilité.

13. Bornes libre-service

Nous intégrerons des caractéristiques d'accessibilité et tiendrons compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de l'acquisition de bornes libre-service.

14. Approvisionnement

Nous tenons compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité lorsque nous achetons ou acquérons des biens, des services ou des installations, y compris des bornes libre-service. S'il n'est pas possible et pratique de le faire, nous fournirons une explication sur demande.

15. Accommodements

Nous avisons le personnel, les candidats à un poste et le public que des accommodements peuvent être proposés pendant le recrutement et à l'embauche. Nous avisons les candidats lorsqu'ils sont sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des accommodements sont offerts sur demande. Nous les consultons, au besoin, et nous prenons les dispositions nécessaires pour offrir des accommodements convenables conformément à la loi applicable.

Nous informons les candidats retenus des lignes directrices et des processus d'accommodement pour les personnes handicapées lorsque nous leur transmettons une offre d'emploi.

Nous informons les membres du Cabinet que des mesures de soutien sont offertes aux personnes handicapées dès que possible après leur entrée en fonction. Nous fournissons des renseignements à jour aux employés chaque fois qu'il y a des changements aux lignes directrices existantes sur les accommodements qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé handicapé.

Nous consulterons les employés pour leur offrir des accommodements adéquats qui tiennent compte des besoins d'accessibilité en raison d'un handicap. Nous consulterons la personne présentant la demande afin de déterminer si un format accessible ou des aides à la communication conviennent particulièrement pour :

- a) les informations nécessaires à l'exécution de son travail;
- b) les informations généralement accessibles au personnel en milieu de travail.

Nous avons mis en place un processus pour élaborer des plans d'accommodement personnalisés.

Nous avons mis en place un processus pour les personnes qui se sont absentes du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'accommodements pour revenir au travail.

Nos processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de redéploiement tiennent compte des besoins d'accessibilité de tout le personnel, conformément aux lois applicables.

16. Renseignements sur les mesures d'urgence

Au besoin, nous fournirons également des renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence pour aider un employé handicapé. Avec le consentement de l'employé, nous fournirons des renseignements sur les mesures d'urgence en milieu de travail à une personne désignée pour l'aider dans une telle situation.

Ligne directrice 164 – Accessibilité

Nous fournirons les renseignements dès que possible après avoir pris connaissance des besoins d'accommodement de l'employé en raison de son handicap.

Nous réviserons les renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence en milieu de travail :

- a) si l'employé déménage dans un autre emplacement au sein de l'organisation;
- b) lorsque les besoins ou les plans d'accommodement généraux de l'employé sont revus;
- c) lorsque l'employeur revoit ses lignes directrices générales sur les mesures d'urgence.