



# CASEWARE

## **APHO, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NSC), Déclaration d'engagement et Plan pluriannuel**

### **Avant-propos**

Conformément à la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (L.O. 2001) et la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (L.O. 2005), CaseWare International Inc. et ses sociétés liées (ci-après collectivement nommées « CaseWare ») ont élaboré une politique afin que les personnes handicapées aient le même accès à nos services de manière respectueuse de leur dignité et de leur autonomie.

Les politiques, les procédures et les pratiques suivantes sont conformes aux principes fondamentaux qui sous-tendent les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NSC) (Règlement 429/07), et nous nous engageons à assurer que cette Politique sera rigoureusement appliquée par tous les employés et tous les tiers qui offrent des biens et des services en notre nom.

### **Déclaration**

CaseWare International Inc. s'engage à offrir un service accessible aux personnes handicapées et fournira tous les efforts raisonnables pour s'assurer que cette Politique et ses politiques et procédures connexes seront conformes aux principes suivants, comme ils sont prescrits dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NSC) :

- (a) Nous fournirons des biens et des services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- (b) Nous fournirons des services intégrés aux personnes handicapées, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- (c) Nous fournirons aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.

### **Fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées**

#### **1. Communication**

Dans ses communications avec des personnes handicapées, CaseWare tiendra compte du handicap de la personne et des circonstances. Les employés de CaseWare, ainsi que les agents et les tiers qui communiquent avec les clients, seront formés sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps afin de s'assurer que CaseWare offre une communication adaptée et efficace. Toutes les communications seront fournies de manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.



## **2. Appareil fonctionnel**

Les personnes handicapées pourront obtenir, utiliser ou tirer profit des biens ou services à l'aide de leur propre appareil fonctionnel. Nous nous assurerons que nos employés seront formés et connaîtront les divers appareils fonctionnels utilisés par les personnes handicapées qui accèdent à nos biens et services.

Si une personne handicapée éprouve de la difficulté à avoir accès aux biens ou services offerts, CaseWare fournira tous les efforts raisonnables pour faciliter la fourniture de biens ou de services à cette personne en lui offrant d'utiliser un autre appareil fonctionnel disponible ou tentera de fournir le même service autrement.

## **3. Service téléphonique**

CaseWare s'engage à offrir un service téléphonique accessible à tous ses membres. Nous formerons nos employés à communiquer par téléphone en langage clair et simple et de parler clairement et lentement. Si la communication téléphonique s'avère un obstacle pour la personne handicapée, nous pourrions communiquer par écrit, par courrier électronique, par télécopieur ou par tout autre moyen électronique.

## **4. Facturation**

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients, et sur demande, nous fournirons tous les efforts raisonnables pour offrir d'autres formats de factures dans les meilleurs délais.

## **Utilisation d'animaux d'assistance et personnes de soutien**

### **1. Animaux d'assistance**

CaseWare s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance sur ses lieux ouverts au public. Si la loi exclut l'animal d'assistance des lieux, nous suggérerons d'autres mesures et offrirons de l'assistance afin que la personne handicapée puisse avoir accès, obtenir, utiliser ou tirer profit des services de CaseWare là où c'est possible.

CaseWare formera ses employés sur la façon d'interagir avec les clients accompagnés d'un animal d'assistance.

### **2. Personnes de soutien**

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra avoir accès aux services fournis par CaseWare accompagnée de sa personne de soutien. Nous n'empêcherons aucune personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à sa personne de soutien.



## CASEWARE

S'il existe des obstacles à l'accès ou à l'assistance par une personne de soutien, CaseWare veillera à faciliter l'accès pour assurer la participation des personnes handicapées.

### **Avis de perturbation temporaire**

Bien que chez CaseWare nous sommes conscients que l'opération de nos services et installations est importante pour nos clients et que les personnes handicapées dépendent de certains services et installations que nous offrons, une perturbation temporaire de ces services ou installations peut survenir de temps à autre.

S'il survient une perturbation temporaire de ces services ou installations que les personnes handicapées utilisent, CaseWare émettra un avis. Cet avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et, le cas échéant, la description d'installations ou de services de remplacement disponibles. L'avis de perturbation des services sera émis dans un délai raisonnable dès que CaseWare constatera la perturbation, ou à l'avance dans le cas d'une perturbation planifiée.

L'avis sera émis selon différentes méthodes dans les circonstances, soit par affichage dans des endroits bien en vue dans nos bureaux, dans d'autres installations de l'édifice (p.ex. le hall d'entrée), sur notre site Web, ou toute autre méthode raisonnable pour s'assurer que les personnes potentiellement touchées par la perturbation temporaire seront avisées de façon accessible pour eux.

### **Formation des employés**

CaseWare s'assurera que tous les employés, agents ou autres tiers qui interagissent avec les clients en son nom recevront la formation APHO Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. De plus, la formation sera fournie sur une base continue lorsque des modifications seront apportées à cette Politique pour s'assurer que cette Politique est proprement mise en œuvre en tout temps.

La formation comprendra :

- Un aperçu des objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans nos bureaux ou autrement fournis par CaseWare et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens ou services de CaseWare; et





# CASEWARE

Notre objectif est de communiquer efficacement avec les personnes handicapées en tenant compte des circonstances, des besoins particuliers, y compris l'utilisation d'appareils d'assistance. Nous nous assurerons que nos politiques, pratiques et procédures respectent les principes fondamentaux de dignité, de respect et d'autonomie.

CaseWare favorise un environnement de travail dans lequel tous les employés peuvent réaliser leur plein potentiel. Nous sommes engagés à surmonter les obstacles afin d'encourager les personnes brillantes, des plus innovatrices et dédiées à se joindre à notre famille.

Ce processus est en constante évolution et nous vous invitons à soumettre vos commentaires et suggestions relativement à l'accessibilité de nos services.

## **Renseignements sur les mesures d'urgence accessibles**

**CaseWare International Inc.** s'engage à fournir sur demande les renseignements sur les mesures d'urgence mis à la disposition du public dans un format accessible à ses clients. Nous fournissons également à nos employés handicapés des renseignements sur les mesures d'urgence distinctes au besoin.

## **Formation**

**CaseWare International Inc.** offrira de la formation aux employés, bénévoles et autres membres du personnel sur les Règlements de l'Ontario portant sur l'accessibilité et le Code des droits de la personne portant sur personnes handicapées. Cette formation sera donnée de façon ciblée selon les fonctions des employés, bénévoles et autres membres du personnel. Veuillez consulter notre politique sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Politique NSC).

**CaseWare International Inc.** prendra les mesures suivantes pour s'assurer que ses employés recevront d'ici le **1<sup>er</sup> janvier 2015** la formation adéquate pour satisfaire aux Règlements de l'Ontario portant sur l'accessibilité :

- En ce moment, tous les employés indiqués au chapitre « Formation du personnel » de notre Politique NSC ont complété leur formation.
- Tout nouvel employé de ces services devra acquérir la formation APHO.



# CASEWARE

## Information et communication

**CaseWare International Inc.** s'engage à satisfaire les besoins en communication des personnes handicapées. Nous prendrons les mesures suivantes afin que tous les nouveaux sites et contenus Web soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2014** :

- Nous travaillerons de concert avec notre équipe en mercatique afin que tout nouveau contenu satisfasse les exigences des WCAG 2.0.
- Le contenu Web existant sera revu aux fins de conformité. Notre objectif est de rendre notre site Web conforme aux exigences des WCAG 2.0 (Niveau AA) au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2021**.

**CaseWare International Inc.** prendra les mesures suivantes pour s'assurer que le processus de rétroaction existant est accessible sur demande aux personnes handicapées au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2015** :

- Notre Politique NSC (ci-dessous) a été revue afin d'y ajouter d'autres méthodes de communication relatives à la rétroaction (téléphone, télécopieur, courrier électronique, poste et sur place).

**CaseWare International Inc.** prendra les mesures suivantes pour s'assurer que toute information à mettre à la disposition du public sera accessible sur demande au plus tard le **1<sup>er</sup> janvier 2016** :

- Nous travaillerons de concert avec notre équipe à la documentation afin que l'information soit fournie sous divers formats.
- Les demandes seront adressées à l'agent préposé aux règlements nommé dans notre Politique NSC.

## Recrutement

**CaseWare International Inc.** s'engage à respecter les pratiques de recrutement équitables et accessibles.

Nous prendrons les mesures suivantes pour aviser le public et les employés que, sur demande, nous fournirons des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés au cours des processus de recrutement et d'évaluation. Lorsqu'un candidat est retenu :

- Les mesures d'adaptation seront fournies sans préjudice injustifié de menacer notre viabilité financière.



# CASEWARE

## Politique en matière d'adaptation de CaseWare

L'objectif de la politique en matière d'adaptation est de s'assurer que nous fournirons des mesures d'adaptation aux employés, aux clients et aux candidats potentiels en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario. Par ces mesures d'adaptation, nous contribuons à un environnement intégrateur.

Toute personne qui doit recourir aux mesures d'adaptation peut adresser sa demande auprès du service de la Culture et des Ressources humaines en envoyant un courriel à [barbara.moy@caseware.com](mailto:barbara.moy@caseware.com) ou en téléphonant au 416 867-9504 poste 1294. Les demandes par écrit sont également acceptées. Toute personne qui doit recourir aux mesures d'adaptation doit identifier ses besoins et fournir de l'information sur ses capacités et ses limites pour justifier sa demande en matière de mesures d'adaptation.

Le service de la Culture et des Ressources humaines évaluera chaque demande individuellement et cherchera des solutions en matière d'adaptation. Le caractère confidentiel de tout renseignement en matière d'adaptation sera protégé, sauf si nous sommes tenus de le divulguer.

Si vous remarquez un obstacle à l'accessibilité, veuillez nous en faire part. Veuillez communiquer avec nous par les moyens indiqués ci-dessous.

Dans le cas d'une interruption du service, nous en aviserons le public et présenterons les options de remplacement disponibles. Veuillez également consulter notre Politique NSC.

## Information supplémentaire

Pour obtenir plus d'information sur le plan d'accessibilité ou pour demander un autre format, veuillez contacter :

Nom : Barbara Moy

Téléphone : 416 867-9504 poste 1294

Courriel : [barbara.moy@caseware.com](mailto:barbara.moy@caseware.com):

Télécopieur : 416 867-1906

Adresse : CaseWare International Inc.  
469 King Street West, Suite 200  
Toronto, ON M5V 1K4



# CASEWARE

## **Modifications apportées à la Politique et aux politiques connexes**

CaseWare s'engage à élaborer des politiques en matière de service à la clientèle qui respecteront et contribueront à la dignité et à l'autonomie des personnes handicapées. Toutes les politiques et procédures de CaseWare seront élaborées ou actualisées de manière à respecter et contribuer à la dignité et à l'autonomie des personnes handicapées.