



ACCESSIBILITÉ

Le Groupe de sociétés Worldsource (« Worldsource ») s’engage à servir avec excellence tous les Associés, clients, conseillers et visiteurs de nos bureaux et fournira les aménagements nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées, conformément à la Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (« LAPHO »). Pour plus d’informations, veuillez consulter les documents suivants :

- Politique d’accessibilité du Groupe de sociétés Worldsource — pages 2-8
- Plan d’accessibilité pluriannuel du Groupe de sociétés Worldsource — pages 9-12

Veuillez noter que des formats accessibles de ces documents sont disponibles gratuitement sur demande auprès du département des ressources humaines de Worldsource.

Processus de rétroaction :

Les commentaires concernant la manière dont Worldsource fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être faits en personne, par téléphone, par courriel ou par écrit à l’adresse suivante :

Ressources humaines

Gestion de patrimoine Worldsource

625, Cochrane Drive, Suite 700

Markham, ON L3R 9R9

Téléphone : 905 940-5500 | 1 800 287-4869

Courriel : hr@worldsourcewealth.com

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DU GROUPE DE SOCIÉTÉS WORLDSOURCE

OBJECTIF

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO »), qui s'appuie sur la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario, est devenue loi en 2005 dans le but de créer une province entièrement accessible d'ici 2025. La LAPHO énonce les règles que toutes les entreprises et organisations doivent suivre pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité en Ontario pour les personnes handicapées. Plus de 22 % des Canadiens ont un handicap et ce chiffre devrait augmenter au cours des prochaines années avec le vieillissement de la population. D'ici 2036, 47 % de la population canadienne devrait être âgée de plus de 65 ans¹.

En vertu de la LAPHO, le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (« RNAI ») a été adopté pour la première fois en 2011 et, tel que modifié, contient maintenant les cinq (5) normes suivantes : les normes d'information et de communication, les normes d'emploi, les normes de transport, les normes de conception des espaces publics et les normes de service à la clientèle (collectivement, les « normes »).

Ces normes décrivent où et comment les organisations doivent éliminer les obstacles pour les personnes handicapées en ce qui concerne l'information et les communications, l'emploi, le transport, l'aménagement de l'espace public et le service à la clientèle. Les exigences des normes ne remplacent ni ne substituent les exigences établies en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ; les normes ne limitent pas non plus les obligations dues aux personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Tout au long de la présente Politique d'accessibilité (la « Politique »), toutes les personnes, qu'elles soient employées à temps plein ou à temps partiel par la Compagnie (telle que définie ci-dessous), sont désignées par le terme « Associés ». Les Associés, issus de tous les départements et niveaux de l'organisation, jouent un rôle essentiel dans la réalisation des objectifs généraux de la Compagnie.

Le groupe de sociétés Worldsource peut être désigné sous le nom de « Worldsource » ou de « la Compagnie ». Aux fins de la présente politique, la référence à Worldsource ou à la Compagnie comprendra toutes les sociétés affiliées qui fournissent des biens, des services ou des installations au public ou à d'autres tiers et qui ont au moins un employé en Ontario.

¹ Statistique Canada, *Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant une incapacité âgés de 15 ans et plus, 2017*, Rapports sur l'enquête canadienne sur l'incapacité, 2017.

LA POLITIQUE

La Compagnie s'engage à servir avec excellence tous ses Associés, clients, conseillers et investisseurs, ainsi que les visiteurs de nos bureaux, les membres du public et les autres tierces parties, et fournira des aménagements, si nécessaire, conformément à la LAPHO. Worldsource s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées et le fera d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance.

La Compagnie fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont compatibles avec les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances. La Compagnie veillera à ce que toutes les personnes handicapées jouissent du même accès aux occasions et à nos biens, services et installations, en tenant compte de leurs besoins individuels et en communiquant d'une manière qui tienne compte du handicap de la personne.

LES PRINCIPES

La Compagnie fournira des efforts raisonnables pour s'assurer que cette Politique et toute pratique ou procédure connexe sont conformes aux principes fondamentaux suivants :

- i. **Dignité** : les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients précieux qui méritent un service efficace et complet, comme les autres clients.
- ii. **Indépendance** : les services doivent être fournis sans contrôle ni influence d'autrui, et la liberté des personnes handicapées de prendre leurs propres décisions doit être respectée.
- iii. **Intégration** : les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier de services ou de produits au même endroit et de la même manière ou d'une manière similaire aux autres clients, dans la mesure du possible.
- iv. **Égalité des chances** : les personnes handicapées doivent avoir une chance égale aux autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des services.

RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

Plan pluriannuel d'accessibilité

Afin d'atteindre les objectifs de Worldsource en matière d'accessibilité, et conformément aux dispositions du RNAI et de la LAPHO, la Compagnie a mis en place, maintiendra et documentera un Plan d'accessibilité pluriannuel. Ce Plan d'accessibilité pluriannuel souligne notre engagement envers l'accessibilité, fournit une stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles, et présente un plan pour répondre aux exigences du RNAI. Ce Plan est disponible pour tous les Associés et le public sur le site Web de Worldsource, et sera fourni dans un format accessible ou avec un support de communication, sur demande. La société révisera et mettra à jour le Plan d'accessibilité pluriannuel tous les cinq (5) ans.

Rapports

Conformément aux exigences de la LAPHO, la Compagnie rendra compte des réalisations en matière d'accessibilité tous les trois (3) ans en déposant le rapport de conformité sur l'accessibilité requis auprès de la Division de l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario du ministère des Aînés et de l'Accessibilité.

Normes de service à la clientèle

La Compagnie s'engage à fournir un environnement adapté à toutes les personnes, quelle que soit leur capacité, et à veiller à ce que tous les biens et services soient reçus de manière accessible et en temps voulu. La Compagnie communiquera avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap, que celui-ci soit visuel, auditif, verbal, physique, mental, intellectuel ou autre. Cela peut impliquer de prendre des mesures d'adaptation pour une personne qui utilise des appareils d'assistance, un animal d'assistance ou une personne de soutien, et la Compagnie prendra les dispositions d'adaptation suivantes :

- ◆ **Appareils d'assistance** : Les personnes handicapées seront autorisées à utiliser leurs appareils d'assistance personnels pour accéder à nos biens, services et installations, le cas échéant, et auront également accès aux appareils d'assistance qui peuvent être disponibles dans nos locaux, y compris les toilettes accessibles, les formats de documents alternatifs, les lecteurs d'écran et les appareils de télécommunication pour les sourds.
- ◆ **Utilisation d'animaux d'assistance ou de personnes de soutien** : Les personnes handicapées peuvent, à tout moment, être accompagnées de la personne de soutien dont elles ont besoin ou d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers.

La Compagnie a établi une politique distincte sur les Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle afin de répondre aux exigences spécifiques des normes de service à la clientèle décrites dans le RNAI, dont une copie est disponible sur demande.

Avis de perturbation temporaire

Nous informerons nos Associés, clients, conseillers, investisseurs et visiteurs s'il y a une perturbation planifiée ou inattendue dans les installations ou la fourniture de nos biens et services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis sera affiché à l'entrée des locaux concernés et sur le site Web de Worldsource. L'avis comprendra les informations suivantes :

- ◆ L'installation ou le service qui n'est pas disponible ;
- ◆ La cause de la perturbation ;
- ◆ La durée prévue de la perturbation ;
- ◆ Des installations ou services alternatifs, s'ils sont disponibles.

Information et communication

La Compagnie veillera à ce que les informations et documents relatifs à nos biens, services ou installations soient disponibles dans des formats accessibles ou avec un support de communication approprié, sur demande, sans frais supplémentaires et en temps utile. Une demande de format d'information accessible, ou de support de communication, en relation avec la fourniture de nos biens, services ou installations, peut être faite par le biais de notre processus de rétroaction, comme indiqué dans la section Processus de rétroaction ci-dessous.

La Compagnie consultera la personne qui fait la demande afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication. Ce faisant, le RNAI donne à la Compagnie la flexibilité de décider du format accessible ou du support de communication le plus approprié, compte tenu des besoins de la personne handicapée et de la capacité de la Compagnie à les fournir.

Comme indiqué dans le RNAI, si la Compagnie détermine que nous ne sommes pas en mesure de convertir les informations ou les communications dans un format accessible, la Compagnie fournira un rapport à la personne expliquant pourquoi nous ne sommes pas en mesure de le faire et fournira un résumé du contenu.

Contenu Web

Comme indiqué dans le RNAI, tous les nouveaux contenus Web publiés après 2012 sur les sites Web publics de la Compagnie seront conformes aux protocoles requis des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (« WCAG ») 2.0, niveau AA, à l'exception des sous-titres en direct et des préenregistrements. Cela s'applique aux sites Web et à leur contenu, y compris les applications Web que la Compagnie contrôle directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui permet de modifier le produit, à moins qu'il ne soit pas possible de se conformer en raison de l'indisponibilité de logiciels ou d'outils commerciaux ou des deux.

Formation et tenue de dossiers

La Compagnie veillera à ce qu'une formation soit dispensée à tous les nouveaux Associés et bénévoles, ainsi qu'à tout agent ou entrepreneur engagé pour fournir des biens, des services ou des installations au public ou à des tiers au nom de la Compagnie, et à tous ceux qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures pertinentes de la Compagnie.

La formation sera dispensée dès que possible après l'embauche ou l'engagement et au début des nouvelles fonctions ou des fonctions supplémentaires qui nécessitent une formation. La formation comprendra les éléments suivants :

- ◆ Un examen de l'objet de la LAPHO et du RNAI et des exigences qu'ils contiennent, ainsi qu'un examen du Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées ;
- ◆ Un examen de cette Politique ;
- ◆ Comment interagir et communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps ;
- ◆ Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- ◆ Les politiques, procédures et pratiques de la Compagnie relatives à la fourniture d'un service client accessible aux personnes handicapées, qui tient compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap ;
- ◆ Les types d'informations accessibles qui peuvent être fournies ;
- ◆ Comment aider une personne handicapée qui éprouve des difficultés à accéder aux lieux de travail de la Compagnie ou à nos services ou aux informations sur nos produits ;
- ◆ Le Processus de rétroaction.

Les Associés ou autres personnes qui travaillent directement avec nos clients, conseillers, investisseurs ou le grand public dans le cadre de la fourniture de nos biens, services ou installations recevront une formation complémentaire si cela est jugé approprié. Une formation révisée sera fournie en cas de modification de la législation, des procédures ou des pratiques.

La Compagnie tiendra des registres de formation précis et à jour. Ces dossiers doivent indiquer les dates auxquelles la formation a été dispensée et les personnes auxquelles elle a été dispensée.

Normes d'emploi

La Compagnie a mis en place des pratiques d'emploi accessibles en ce qui concerne le recrutement et la sélection, l'orientation des nouveaux employés, la gestion des performances et le développement de carrière. La Compagnie répond à toutes les demandes d'adaptation, y compris la consultation sur les besoins d'accessibilité de l'employé en raison d'un handicap et la détermination de la fourniture ou de la mise en place d'une adaptation appropriée. La Compagnie fournira à un employé handicapé, sur demande, des formats accessibles et des supports de communication pour les informations nécessaires à l'exécution de son travail, ainsi que les informations généralement disponibles pour les employés sur le lieu de travail.

Recrutement

Toutes les pratiques et procédures de recrutement seront conformes aux normes d'accessibilité applicables aux candidats internes et externes susceptibles de présenter un handicap. Cela inclut l'identification et l'élimination de tous les obstacles qui peuvent exister pour les personnes handicapées qui souhaitent poser leur candidature à des postes et, si elles sont qualifiées, participer au processus d'entretien. Tous les candidats seront informés de l'engagement de Worldsource à l'accessibilité en emploi et à l'égalité d'accès aux occasions d'emploi pour tous les candidats, y compris les personnes handicapées. Worldsource s'efforcera de fournir, sur demande, des aménagements raisonnables aux personnes handicapées dans le cadre du processus de recrutement.

Si un candidat sélectionné demande un aménagement, la Compagnie consultera le candidat et fournira ou fera fournir un aménagement approprié d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap.

L'objectif de ces principes est de garantir des normes cohérentes et équitables pour le recrutement, l'évaluation et la sélection d'Associés potentiels, y compris des personnes handicapées, afin de créer une réserve de talents diversifiés et qualifiés pour répondre aux besoins actuels et futurs de l'entreprise.

Plans de soutien et d'adaptation individuels pour les employés

La Compagnie s'engage à prévenir et à supprimer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées, à prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et à mettre en place des processus permettant aux personnes handicapées de demander des mesures d'adaptation.

La Compagnie fera tout son possible pour répondre aux besoins d'une personne handicapée, à condition que celle-ci soit en mesure d'accomplir les fonctions essentielles de son poste ou les tâches d'un autre emploi disponible. La Compagnie dispose d'un processus écrit pour le développement de plans d'adaptation individuels documentés pour les employés handicapés, qui est disponible pour les employés sur demande.

Les Associés qui souhaitent soulever un problème potentiel d'adaptation doivent le faire en soumettant une demande d'adaptation, par écrit, à leur supérieur immédiat et aux Ressources humaines. La demande doit

- ◆ Décrire l'état ou la circonstance à l'origine du problème d'adaptation ;
- ◆ Décrire en détail l'adaptation recherchée pour répondre au besoin.

Plan de retour au travail

Si un Associé est absent du travail en raison d'un handicap et qu'il a besoin d'un aménagement pour retourner au travail, la Compagnie travaillera avec l'Associé pour développer un plan d'aménagement individuel pour cette personne, en consultation avec les fournisseurs de prestations d'invalidité, lorsque cela est approprié et nécessaire. Après avoir identifié les aménagements les plus appropriés pour le retour au travail, les considérations de sécurité et toute mesure transitoire, les détails seront fournis dans un plan de retour au travail écrit.

Le plan de retour au travail sera suivi et revu régulièrement pour s'assurer qu'il reste efficace. Si l'aménagement n'est plus approprié, la compagnie réévaluera les circonstances et mettra à jour le plan.

Formats accessibles et supports de communication pour les employés

Lorsqu'un Associé en fait la demande, la Compagnie consultera l'Associé pour organiser la fourniture d'informations accessibles et de supports de communication pour les informations nécessaires à l'exécution du travail de l'Associé, et les informations qui sont généralement disponibles pour les Associés sur le lieu de travail.

Gestion des performances et développement de carrière

Les besoins d'accessibilité des Associés et les plans d'adaptation individuels seront pris en compte lors de la gestion des performances d'un Associé, de son avancement de carrière ou de ses possibilités de redéploiement.

Procédures d'intervention d'urgence

Dans le cas où la Compagnie mettrait à la disposition du public des procédures d'urgence, des plans et des informations sur la sécurité publique, ceux-ci seront fournis, sur demande, dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés.

Si la Compagnie est informée de la nécessité d'un aménagement en raison du handicap d'un Associé, ce dernier recevra un plan individualisé d'intervention d'urgence en milieu de travail. Si l'Associé qui reçoit les informations sur le plan d'intervention d'urgence en milieu de travail a besoin d'aide, la Compagnie fournira le plan d'urgence en milieu de travail à la personne désignée pour fournir de l'aide, avec le consentement de l'Associé.

La Compagnie doit fournir les informations requises en vertu de la présente section dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité d'un aménagement en raison du handicap de la personne.

La Compagnie révisera les plans individualisés d'intervention d'urgence en milieu de travail si/quand l'Associé change de lieu de travail au sein de l'organisation, ou lorsque la Compagnie révisera ses politiques générales d'intervention d'urgence.

PROCESSUS DE RÉTROACTION

Nous encourageons les commentaires sur cette Politique et sa mise en œuvre, ainsi que les commentaires relatifs à la fourniture par la Compagnie d'un service à la clientèle accessible. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations.

La rétroaction et les demandes d'information sur le Processus de rétroaction peuvent être faites en personne, par téléphone, par courriel ou par écrit à l'adresse suivante :

Ressources humaines
Gestion de patrimoine Worldsource
625 Cochrane Drive, Suite 700
Markham, ON L3R 9R9
Téléphone : 905 940-5500 | 1 800 287-4869
Courriel : hr@worldsourcewealth.com

Nous répondrons dans un délai de sept (7) jours ouvrables, par écrit, en personne, par courriel ou par téléphone, en accusant réception des commentaires et en indiquant les mesures à prendre en réponse à toute préoccupation.

Des formats accessibles et des supports de communication concernant le Processus de retour d'information seront fournis sur demande. Une description du Processus de retour d'information est disponible sur demande.

DÉFINITIONS

« **Formats accessibles** » désigne les formats qui constituent une solution de remplacement aux imprimés standard et qui sont accessibles aux personnes handicapées. Les formats accessibles comprennent, sans s’y limiter, les gros caractères, le braille, les formats électroniques audio tels que les DVD, les CD ou les documents PDF accessibles pouvant être lus par des technologies d’assistance.

« **Communications** » désigne l’interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités lorsque des informations sont fournies, envoyées ou reçues.

« **Supports de communication** » désigne les méthodes visant à faciliter la communication pour les personnes handicapées qui peuvent avoir besoin d’accéder à l’information. Parmi les exemples, citons les formats en langage clair, la langue des signes, ainsi que la lecture à haute voix, le sous-titrage ou l’utilisation de notes écrites pour communiquer.

« **Information** » désigne les connaissances, les données et les faits qui véhiculent un sens et qui existent dans n’importe quel format, tel que le texte, le son, le numérique ou les images.

« **Informations personnalisées sur les mesures d’urgence sur le lieu de travail** » désigne l’information préparée par les employeurs, en consultation avec leurs employés handicapés, pour les aider à se préparer à des situations d’urgence telles que les incendies, les intempéries et les pannes de courant.

« **Personnes handicapées** » désigne les personnes qui ont un handicap. Le « handicap », tel que défini par le Code des droits de la personne de l’Ontario, est le suivant :

- (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, ou 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) Un état d’affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle ;
- (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 lesquelles des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d’assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l’assurance contre les accidents du travail. (« disability »).

« **Règles pour l’accessibilité des contenus (WCAG)** » est une norme internationale visant à rendre les sites Web et leur contenu accessibles aux personnes souffrant d’un large éventail de handicaps.

LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL DU GROUPE DE COMPAGNIES WORLDSOURCE

INTRODUCTION

Worldsource s'engage à atteindre les exigences et les objectifs décrits dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et les règlements applicables, et à faire en sorte que notre lieu de travail réponde aux besoins des personnes handicapées en mettant en œuvre les exigences de la Loi et de ses règlements applicables.

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

Worldsource s'engage à créer et à maintenir un environnement équitable et intégré dans lequel chaque employé et candidat à l'emploi dispose d'une égalité des chances en matière d'emploi et reçoit des aménagements si nécessaire, conformément aux dispositions de la LAPHO et du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (191/11)* (le « RNAI »).

Worldsource s'engage à fournir l'accès à ses installations et à offrir un excellent service à la clientèle aux clients et aux visiteurs de l'entreprise d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (« RNAI ») — RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 191/11

Conformément au RNAI, la Politique d'accessibilité a été élaborée pour indiquer comment Worldsource réalisera l'accessibilité et se conformera aux exigences du RNAI. Le Plan d'accessibilité pluriannuel a été élaboré conformément à la réglementation et décrit notre stratégie pour atteindre les objectifs d'accessibilité actuels et futurs.

La Politique d'accessibilité et le Plan d'accessibilité pluriannuel sont mis à la disposition des employés dans nos dossiers publics de la section des politiques générales et seront mis à la disposition du public sur le site Web de l'entreprise à l'adresse www.worldsourcewealth.com. Ils peuvent être fournis dans un format accessible sur demande. Conformément aux exigences de la LAPHO et du RNAI, Worldsource rendra compte des réalisations en matière d'accessibilité tous les trois (3) ans, et révisera et mettra à jour le plan pluriannuel d'accessibilité tous les cinq (5) ans.

Les règlements applicables à notre activité, conformément à la LAPHO et au RNAI, sont les suivants :

- Normes de service à la clientèle ;
- Informations sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail ;
- Information et communications ;
- Formations ;
- Pratiques en matière d'emploi.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE — RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 429/07

ENGAGEMENT

Les Normes de service à la clientèle de Worldsource énoncent l'engagement de Worldsource à fournir l'accès à nos installations et à offrir un excellent service à tout moment d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance de tous nos clients et visiteurs.

ACTIONS PRISES

Les mesures suivantes ont été mises en œuvre par Worldsource :

- Élaboration et distribution de la Politique d'accessibilité et du Document de formation sur la LAPHO qui décrit la politique sur les Normes de service à la clientèle. Ces deux documents seront disponibles dans les dossiers publics de l'entreprise et sur le site Web ;
- Les employés de première ligne qui interagissent directement avec les clients et les visiteurs sont formés et familiarisés avec les différents appareils d'assistance ;
- Les clients et les visiteurs qui sont accompagnés d'un animal d'assistance enregistré ou d'une personne de soutien sont accueillis et autorisés à accéder aux zones de nos locaux ouvertes au public. Si les clients et les visiteurs sont accompagnés d'une personne de soutien, celle-ci sera également accueillie ;
- Des appareils d'assistance peuvent être fournis sur demande aux clients et aux visiteurs qui ont une déficience auditive ou visuelle ;
- Un avis est fourni aux clients et aux visiteurs ayant déclaré eux-mêmes leur handicap en cas de perturbation prévue ou inattendue des services ou des bureaux. Dans la mesure du possible, nous affichons une notification sur le site Web de Worldsource concernant la perturbation. L'avis comprend la cause de l'interruption, la durée prévue de l'interruption et une description des installations ou services alternatifs disponibles (le cas échéant) ;
- Une formation est dispensée à tous les employés sur l'objet et les exigences de la législation relative à la LAPHO ;
- Worldsource a développé et continuera à développer des processus de rétroaction pour répondre aux demandes et suggestions par téléphone, courriel, courrier ou en personne ;
- Worldsource a soumis à la province des rapports de conformité indiquant que nous avons répondu aux exigences du Règlement. Nous continuons à assurer la conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ;
- Des formations sont dispensées à tous les employés au cours du processus d'orientation des nouvelles recrues et de manière continue lorsque des changements sont apportés aux politiques et procédures pertinentes. Les dossiers de formation sont conservés et comprennent les dates des formations et les personnes formées.

INFORMATIONS SUR LES MESURES D'URGENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

ENGAGEMENT

Worldsource s'engage à fournir des informations individualisées sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail aux employés et aux visiteurs qui ont un handicap lorsque la nature du handicap est telle qu'un aménagement est nécessaire.

ACTIONS PRISES

Les mesures suivantes ont été mises en place depuis 2012 :

- Tous les employés qui ne sont pas physiquement capables de descendre la cage d'escalier du bâtiment en cas d'évacuation ont rempli un formulaire d'évacuation du bâtiment. Les instructions et les procédures ont été communiquées aux personnes souffrant d'un handicap, selon les besoins ;

- Lorsque cela est nécessaire et avec le consentement préalable de la personne handicapée, les plans individualisés d'intervention d'urgence sur le lieu de travail sont fournis aux prestataires de services d'intervention d'urgence et aux employés désignés responsables de l'évacuation du lieu de travail en cas d'urgence.

NORMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

ENGAGEMENT

Worldsource s'engage à rendre les informations de la compagnie et les processus de rétroaction accessibles aux personnes handicapées.

ACTIONS PRISES

Rétroaction, formats accessibles et supports de communication

- Les processus de rétroaction sont accessibles en fournissant ou en arrangeant la mise à disposition, sur demande, de formats accessibles et de supports de communication. La fourniture de formats accessibles et de supports de communication aux personnes handicapées sera effectuée en temps opportun, en tenant compte des besoins de ces personnes en matière d'accessibilité, et sans frais supplémentaires par rapport à ce qui est facturé aux autres personnes.
- Worldsource publiera des informations concernant la disponibilité des formats accessibles et des supports de communication sur le nouveau site Web de l'entreprise.

Sites Web et contenus Web accessibles

- Tout le contenu du nouveau site Web du cabinet sera conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (« WCAG ») 2.0, niveau A.
- Tout le contenu du nouveau site Web du cabinet sera conforme aux WCAG 2.0, niveau AA.
- La capacité de se conformer à la LAPHO sera intégrée aux critères de sélection des fournisseurs pour les initiatives de développement de technologies, de sites Web et de logiciels.

PROCÉDURE D'URGENCE, PLANS OU INFORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Dans le cas où Worldsource mettrait à la disposition du public des procédures d'urgence, des plans et des informations sur la sécurité publique, ceux-ci seront fournis, sur demande, dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés.

ENGAGEMENT DE FORMATION

Worldsource s'engage à fournir une formation à tous les membres du cabinet et aux employés temporaires qui fournissent des services au nom du cabinet en ce qui concerne les exigences du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario (le « Code »), en ce qui concerne les personnes handicapées.

ACTION PLANIFIÉE

Conformément au RNAI, Worldsource a :

- Examiné et déterminé les exigences de formation appropriées dans le Code et dans le RNAI et établi un format pour la diffusion de formations à tous les employés et employés temporaires qui fournissent des services au nom du cabinet ;
- Confirmé que des formations sont dispensées à tous les employés et employés temporaires qui fournissent des services au nom du cabinet dès que possible et sur tout changement apporté aux politiques prescrites de façon continue ;
- Tenu un registre détaillé des formations dispensées.

PRATIQUES D'EMPLOI

ENGAGEMENT

Worldsource s'engage à fournir des formats accessibles et des supports de communication en ce qui concerne les pratiques d'emploi.

ACTIONS PRISES

- Si un employé est absent du travail en raison d'un handicap et qu'il a besoin d'un aménagement pour retourner au travail, les Ressources humaines élaboreront un plan d'aménagement individuel pour cette personne, en consultation avec la compagnie d'assurance (le cas échéant) et le gestionnaire de l'employé. Si nécessaire, nous ferons appel à l'expertise d'un consultant extérieur.
- Précision que des aménagements sont disponibles pour les candidats handicapés pendant le processus de recrutement et de sélection.
- Informations dans les communications avec les candidats que des aménagements sont disponibles sur demande en ce qui concerne le matériel ou les processus à utiliser.
- Nous avons informé les candidats de l'approche de l'entreprise en matière d'accessibilité et de la procédure à suivre pour demander des aménagements en raison d'un handicap au moment de l'offre d'emploi.
- Si un employé ou un nouvel embauché handicapé fait une demande d'aménagement, nous consulterons la personne et déterminerons la fourniture ou l'aménagement d'un aménagement approprié d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison d'un handicap.
- Nous avons informé les employés actuels et les nouveaux embauchés des politiques de soutien aux employés handicapés.
- Révision et mise à jour, si nécessaire, de notre processus établi pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés. À la demande d'un employé handicapé, nous consulterons l'employé pour fournir ou organiser la fourniture de formats accessibles appropriés et de supports de communication nécessaires à l'exécution du travail de l'employé.
- Lorsqu'elle fournit des informations sur la gestion des performances à un employé handicapé, l'entreprise prend en compte les besoins d'accessibilité de l'employé et, le cas échéant, les plans d'adaptation individuels.
- Lorsqu'elle fournit des informations sur le développement de carrière à un employé handicapé, l'entreprise tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé et, le cas échéant, des plans d'adaptation individuels.

Pour plus d'informations sur ce Plan d'accessibilité pluriannuel, veuillez vous adresser à :

Ressources humaines
Gestion de patrimoine Worldsource
625 Cochrane Drive, Suite 700
Markham, ON L3R 9R9
Téléphone : 905 940-5500 | 1 800 287-4869
Courriel : hr@worldsourcewealth.com

Des formats accessibles de ce document sont disponibles gratuitement sur demande auprès des ressources humaines.