

Année	Norme pour les services à la clientèle	Livrables	Activités	État d'avancement		
				Terminé	En cours	En continu
2	<b>Politiques, pratiques et procédures</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Établir des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou services aux personnes handicapées, conformément aux principes énoncés dans la réglementation.</li><li>• Créer un document décrivant les politiques, procédures et pratiques; fournir dans un format alternatif sur demande.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir une politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) pour Crayola Canada.</li><li>• Veiller à ce que le document élaboré soit accessible.</li><li>• Publier la politique sur le site Web.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Politique rédigée, approuvée et affichée sur le site Web de Crayola Canada.</li><li>• Renforcement de la stratégie de communication autour des obligations de la LAPHO à l'échelle de l'entreprise.</li></ul>	xx		x
	<b>Communication</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclure dans la politique NASC.</li><li>• Inclure dans le contenu de la formation NASC.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Signature de la politique pour s'assurer de la compréhension de la politique NASC.</li></ul>	x		
	<b>Utilisation d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Établir des politiques et procédures relatives à l'accompagnement d'une personne handicapée par un animal d'assistance ou une personne de soutien.</li><li>• Créer des documents décrivant les politiques et procédures;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les employés des contacts des ressources internes en cas de questions.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déclaration incluse dans la politique NASC.</li><li>• Engagement continu à communiquer cette obligation.</li></ul>	xx		x
	<b>Avis d'interruptions temporaires</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prévenir le public de l'interruption des installations par un affichage sur place.</li><li>• Inclure un avis indiquant la raison de l'interruption, la durée prévue et une description, si disponible.</li><li>• Créer un document décrivant les mesures à prendre en cas d'interruption temporaire; fournir sur demande.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les employés de cette obligation.</li><li>• Inclure les informations dans la politique NASC.</li><li>• Élaborer un modèle de traitement des interruptions pour la gestion des installations.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Engagement inscrit dans la politique.</li><li>• Modèle élaboré pour les interruptions.</li><li>• Communication à tous les domaines de service sur cette obligation.</li></ul>	x	xx	x

0	<b>Formation du personnel</b> ● Fournir une formation : - aux employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs qui traitent avec le public ou d'autres tiers qui agissent au nom de Crayola Canada. - aux employés qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle. ● Créer un document décrivant les politiques et procédures; fournir sur demande. ● Offrir de la formation sur une base continue afin de refléter les changements apportés aux politiques, aux pratiques et aux	● Élaborer une politique de formation NASC. ● Élaborer une formation NASC. ● Informer les responsables et demander l'adoption d'une prestation de formation. ● Élaborer un processus permettant de fournir une formation sur une base continue. ● Élaborer un processus permettant de tenir un registre des formations, des dates et des personnes formées.	● Politique de formation NASC intégrée dans la politique NASC. ● Achat d'une formation auprès d'un fournisseur externe pour les employés. ● La direction générale a demandé de communiquer l'obligation pour les employés visés de suivre une formation.	x x x		
1	<b>Processus de rétroaction</b> ● Établir des politiques de recueil et de traitement des commentaires ; rendre les informations sur le processus accessibles au public.	● Établir le processus. ● Afficher le processus sur la page LAPHO du site Web de Crayola.	● Processus établi.			
2	<b>Avis de disponibilité des documents</b> ● Aviser les clients que les documents visés par le présent règlement sont disponibles sur demande par voie d'affichage dans les locaux, sur le site Web ou par toute autre méthode raisonnable.	● Inclure la déclaration requise à la fin de la politique NASC concernant les documents produits par l'agent chargé de l'application de la LAPHO.	● Déclaration incluse dans la politique NASC.	x		
	<b>Format of documents</b> ● Les formats alternatifs des documents couverts par cette réglementation doivent tenir compte du handicap de la personne.	● Tous les documents produits par l'entreprise seront disponibles dans un format numérique accessible.	● Engagement de l'entreprise à veiller à ce que tout le matériel élaboré au bureau soit dans un format numérique accessible.	x		x
Année	Norme pour les services à la clientèle	Livrables	Activités	État d'avancement		
				Terminé	En cours	En continu
	<b>Procédures, plans et informations d'urgence</b> ● Rendre les informations disponibles au public dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées, sur demande.	● Mettre à jour le manuel de procédures d'urgence et s'assurer qu'il est disponible dans un format accessible.	● Manuel de procédures d'urgence mis à jour.	x		

	<b>Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail</b> ● Fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés, au besoin.	● Mettre à jour le manuel des procédures d'urgence. ● Veiller à ce que les employés handicapés comprennent leurs renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence.	● Manuel de procédures d'urgence mis à jour. ● Il n'y a pas d'employés handicapés actuellement.	x x		
2 0 1 3	<b>Politiques d'accessibilité</b> ● Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques concernant ce que fera Crayola Canada pour répondre aux exigences RNAI et devenir plus accessible.	● Préparer une politique.	● Politique préparée et approuvée. ● Publier sur le site Web de Crayola. ● S'assurer que le document est disponible dans un format numérique accessible.	x x x		
	<b>Plans d'accessibilité pluriannuels</b> ● Créer un plan pluriannuel décrivant l'orientation stratégique à suivre pour prévenir et supprimer les barrières, afficher le plan et le rendre accessible.	● Préparer un plan pluriannuel.	● Plan pluriannuel préparé.	x		
	<b>Nouveaux sites Web et contenu Web</b> ● Se conformer aux WCAG 2.0, au niveau A dans un premier temps.	● Le contenu du site Web est conforme au niveau A. ● Le contenu du site Web est accessible.	● Veiller à ce que le site Web, le contenu Web et les applications Web soient conformes au niveau A.	x		
2 0 1	<b>Formation</b> ● Former tous les employés, bénévoles, personnes élaborant des politiques et toute autre personne fournissant des biens, des services ou des installations au nom de Crayola Canada aux exigences des normes RNAI. ● Fournir une formation continue concernant tout changement. ● Tenir un registre des formations, des dates de formation, du nombre de personnes formées.	● Rechercher et/ou développer des formations pour satisfaire aux exigences.	● Formation obtenue auprès d'un fournisseur externe, Employers First, pour satisfaire à l'obligation. ● Communiquer les exigences de formation à tous les employés et bénévoles. ● S'assurer que la formation est disponible dans un format accessible. ● Assurer le suivi de l'achèvement de la formation. ● Élaborer une stratégie pour garantir la conformité de tous les nouveaux	x x x x x		

4	<b>Processus de rétroaction accessibles</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller à ce que les processus de rétroaction soient accessibles en fournissant des formats accessibles ou en organisant des aides à la communication, sur demande.</li><li>• Aviser le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus de rétroaction établi dans le cadre des normes de service à la clientèle.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus de rétroaction créé/révisé.</li><li>• Élaborer une stratégie pour intégrer le processus de rétroaction dans tous les processus de Crayola Canada.</li><li>• Élaborer une stratégie de communication pour s'assurer que tous les employés connaissent le processus de rétroaction.</li></ul>	x	x	
						État d'avancement
Année  2 0 1 5	Norme pour les services à la clientèle		Livrables	Activités		Terminé
	<b>Recrutement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les candidats de la disponibilité d'adaptations.</li><li>• Informer les candidats retenus dans le cadre du processus d'embauche que des adaptations sont disponibles sur demande en rapport avec le matériel ou les processus à utiliser.</li><li>• Consulter le candidat ou prendre des dispositions pour fournir l'adaptation.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Préparer une communication pour informer les candidats potentiels du processus d'adaptation.</li><li>• Consulter les candidats potentiels lorsqu'une demande est formulée.</li><li>• Adapter le processus d'embauche aux candidats, sur demande.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer un groupe de travail pour répondre à l'obligation et se conformer aux pratiques de RH actuelles.</li><li>• Élaborer un processus d'adaptation du lieu de travail.</li><li>• Optimiser le processus de communication des obligations.</li></ul>	x x x		
	<b>Mesures d'adaptation pour les employés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les employés des politiques en place pour soutenir les employés handicapés, y compris les politiques relatives à l'adaptation du travail.</li><li>• Élaborer un processus écrit pour développer des plans d'adaptation individualisés documentés.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer un processus écrit pour les plans d'adaptation individualisés (PAI), si nécessaire.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer un modèle de processus d'adaptation pour les employés dans le cadre de la LAPHO et du RNAI.</li><li>• Préparer une stratégie de communication pour transmettre les obligations à tous les employés.</li><li>• Élaborer un processus écrit pour les</li></ul>	x x x		
<b>Retour au travail des employés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Établir un processus documenté pour le retour au travail (RAT).</li><li>• Processus visant à faciliter le RAT et à documenter le PAI.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Préparer un processus documenté de retour au travail.</li><li>• Incorporer le PAI dans le processus de RAT.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir un processus de retour au travail.</li><li>• Incorporer le PAI dans le processus de RAT.</li><li>• Communiquer à l'ensemble des employés.</li></ul>	x x x		

	<p><b>Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir compte du handicap et du plan d'adaptation lors de la gestion du rendement et/ou lors de la réaffectation des employés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer un document décrivant le processus permettant de s'assurer que le PAI est pris en compte lors de la gestion du rendement et de la réaffectation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un processus de retour au travail.</li> <li>• Incorporer le PAI dans le processus de RAT.</li> <li>• Communiquer à l'ensemble des employés. Rendre accessible.</li> </ul>	x xx		
	<p><b>Formats accessibles et aides à la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir des formats accessibles et des aides à la communication.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer un processus pour faciliter le respect de cette obligation.</li> </ul>				x
2 0 1 6 - 2 0 2 0	<p><b>Politiques, pratiques et procédures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à adhérer aux politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou services aux personnes handicapées, conformément aux principes énoncés dans la réglementation.</li> <li>• Continuer à mettre à disposition les documents décrivant les politiques, procédures et pratiques; fournir dans un format <u>alternatif sur demande</u>.</li> </ul> <p><b>Communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.</li> </ul>					x
Année	Norme pour les services à la clientèle	Livrables	Activités	État d'avancement		
	<p><b>Utilisation d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à adhérer aux politiques et procédures relatives à l'accompagnement d'une personne handicapée par un animal d'assistance ou une personne de soutien.</li> <li>• Continuer à mettre à disposition les documents décrivant les</li> </ul>			Terminé	En cours	En continu

	<b>Avis d'interruptions temporaires</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Prévenir le public de l'interruption des installations par un affichage sur place.</li><li>● Inclure un avis indiquant la raison de l'interruption, la durée prévue et une description, si disponible.</li><li>● Continuer à mettre à disposition le document décrivant les mesures à prendre en cas d'interruption temporaire; fournir sur demande.</li></ul>				x
2 0 1 6 - 2 0 2 0	<b>Formation du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Continuer à fournir une formation :<ul style="list-style-type: none"><li>- aux employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs qui traitent avec le public ou d'autres tiers qui agissent au nom de Crayola Canada.</li><li>- aux employés qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle.</li></ul></li><li>● Continuer à mettre à disposition le document décrivant les politiques et procédures; fournir sur demande.</li><li>● Continuer d'offrir de la formation sur une base continue afin de refléter les changements apportés aux politiques, aux <del>pratiques et aux procédures</del></li></ul>				x
	<b>Processus de rétroaction</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Établir des politiques de recueil et de traitement des commentaires ; rendre les informations sur le processus accessibles au public.</li><li>● Créer un document décrivant le processus.</li></ul>				x
	<b>Avis de disponibilité des documents</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Aviser les clients que les documents visés par le présent règlement sont disponibles sur demande par voie d'affichage dans les locaux, sur le site Web ou par toute autre méthode</li></ul>				x
	<b>Format des documents</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Continuer à fournir un format alternatif des documents couverts par cette réglementation qui tient compte du handicap de la personne.</li></ul>				x

	<b>Informations sur les procédures d'urgence sur le lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Continuer à fournir des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés ayant un handicap, le cas échéant.</li></ul>					x
	<b>Politiques d'accessibilité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poursuivre la mise en œuvre de la Politique d'accessibilité intégrée de Crayola Canada.</li></ul>					x
Année	Norme pour les services à la clientèle	Livrables	Activités		État d'avancement	
			Terminé	En cours	En continu	
	<b>Nouveaux sites Web et contenu Web</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se conformer aux WCAG 2.0, au niveau A dans un premier temps.</li><li>• Poursuivre la mise à jour des WCAG 2.0, niveau AA.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le contenu Web est conforme au niveau A.</li><li>• Le contenu Web est accessible.</li><li>• effectuer les tests pour le niveau AA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller à ce que le site Web, le contenu Web et les applications Web soient conformes au niveau A. - le processus d'obtention du « rapport sur les problèmes connus » sera résorbé en procédant à la migration vers une nouvelle plateforme conforme en 2020.</li></ul>	x	x	x
	<b>Recrutement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Continuer à informer les candidats de la disponibilité d'adaptations.</li><li>• Continuer à informer les candidats retenus dans le cadre du processus d'embauche que des adaptations sont disponibles sur demande en rapport avec le matériel ou les processus à utiliser.</li><li>• Consulter le candidat ou prendre des dispositions pour fournir l'adaptation.</li></ul>					x

2 0 1 6 - 2 0 2 0	<p><b>Mesures d'adaptation pour les employés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à informer les employés des politiques en place pour soutenir les employés handicapés, y compris les politiques relatives à l'adaptation du travail.</li> <li>Continuer à mettre à disposition des plans d'adaptation individualisés documentés. Application d'une politique de réduction des parfums (2018).</li> <li>Application d'une politique de réduction des parfums (2018).</li> </ul> <p><b>Retour au travail des employés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la mise en œuvre du processus documenté de retour au travail.</li> <li>Compléter la liste de contrôle des adaptations individuelles.</li> <li>Poursuivre le processus visant à faciliter le RAT et à documenter le PAI.</li> </ul> <p><u>Application d'une politique de réduction des parfums (2018).</u></p> <p><b>Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à tenir compte du handicap et du plan d'adaptation lors de la gestion du rendement et/ou lors de la réaffectation des employés.</li> </ul> <p><b>Formats accessibles et aides à la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à prévoir des formats accessibles et des aides à la communication.</li> <li>Compléter la liste de contrôle des adaptations individuelles.</li> </ul>				x
BY 2021	<p><b>Tous les sites Web publics (externes) et le contenu Web publiés après le 1<sup>er</sup> janvier 2012</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité aux WCAG 2.0, niveau AA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le contenu Web est conforme au niveau AA.</li> <li>Le contenu Web est accessible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibiliser à l'obligation de Crayola LLC.</li> <li>Veiller à ce que le site Web, le contenu Web et les applications Web soient conformes au niveau AA.</li> </ul>	x	
					État d'avancement

Année	Norme pour les services à la clientèle	Livrables	Activités	Terminé	En cours	En continu
2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen réalisé de nos politiques, pratiques et procédures.</li> <li>• Examen réalisé de notre déclaration d'engagement.</li> <li>• Formation dispensée à tous les nouveaux membres du personnel.</li> <li>• Mise à jour réalisée des procédures d'intervention en cas d'urgence.</li> </ul>			x		
2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen réalisé de nos politiques, pratiques et procédures.</li> <li>• Examen réalisé de notre déclaration d'engagement.</li> <li>• Formation dispensée à tous les nouveaux membres du personnel.</li> <li>• Mise à jour réalisée des procédures d'intervention en cas d'urgence.</li> <li>• Examen réalisé du plan pluriannuel LAPHO.</li> <li>• Assurer la conformité du site Web avec les WGAC 2.0, niveau</li> </ul>			x		