

# Plan d'accessibilité pluriannuel

Normes d'accessibilité intégrées de la *loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

RÉVISION : Décembre 2025

## Partie I : Dispositions Générales

Article	Initiative	Description	Mesure à prendre	État
3	Établissement des politiques d'accessibilité	3.(1) Toute organisation assujettie élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans les normes d'accessibilité indiquées dans ce règlement.	Politique rédigée, approuvée et mise en œuvre selon les lois.  Diffusion sur les sites Web internes et externes.	Terminé et mis à jour continuellement
4	Plans d'accessibilité	4.(1) Les grandes organisations font ce qui suit :  a) elles établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement;  b) elles affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, si elles en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible;  c) elles examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.	Rédaction, approbation et mise en œuvre selon les lois. Mise à jour au besoin.  Diffusion sur le site Web, avec les politiques en matière de service à la clientèle et le Règlement lié aux normes d'accessibilité.	Terminé et en cours

<b>Article</b>	<b>Initiative</b>	<b>Description</b>	<b>Mesure à prendre</b>	<b>État</b>
6	Accessibilité aux terminaux et aux applications de PDV (« kiosques »)	6.(2) Les grandes organisations et les petites organisations tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.	L'élaboration de produits et d'appareils tient compte de l'accessibilité et des besoins en matière d'accessibilité pendant le développement, le remplacement et le renouvellement.	Terminé et en cours
7	Formation	7.(1) Toute organisation assujettie veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées : (a) les personnes qui sont des employés ou des bénévoles de l'organisation; (b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; (c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.	Une formation est offerte à tous les employés et bénévoles ainsi à toutes les personnes participant à l'élaboration des politiques. La formation est mise à jour au besoin.	Terminé et en cours

## Partie ii : Normes pour l'information et les communications

Article	Initiative	Description	Mesure à prendre	Etat
11	Rétroaction	<p>11.(1) Toute organisation assujettie qui dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.</p> <p>(2) L'entreprise informe le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication concernant le processus de rétroaction.</p>	<p>La rédaction de la politique sur le processus et la rétroaction est terminée et mise en œuvre selon les lois. Diffusion sur le site Web.</p> <p>D'autres formats accessibles et aides à la communication sont disponibles sur demande.</p>	Terminé et en cours
12	Formats accessibles et aides à la communication	<p>12. (1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication :</p> <p>a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;</p> <p>b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.</p>	<p>Nous fournirons des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées, à leur demande. Indication dans la politique. Diffusion sur le site Web.</p> <p>Veillez à ce que ces formats et ces aides puissent être fournis en temps opportun et sans frais additionnels.</p>	Terminé et en cours
12	Formats accessibles et aides à la communication	12. (2) L'organisation assujettie consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	Communication aux employés et aux gestionnaires par l'entremise de la formation.	Terminé et en cours

<b>Article</b>	<b>Initiative</b>	<b>Description</b>	<b>Mesure à prendre</b>	<b>État</b>
12	Formats accessibles et aides à la communication	12. (3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.	Communication par l'entremise de la politique relative au règlement lié aux normes d'accessibilité. Diffusion sur le site Web.	Terminé et en cours
14	Sites Web et contenu Web accessibles	14. (2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau A au début, puis niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.	Tous les sites Web et le contenu Web sont conformes au niveau d'accessibilité des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 en vertu du Règlement, et passeront au niveau AA.	Terminé et en cours

### Part III –Employee standards

Article	Initiative	Description	Mesure à prendre	État
22	Recrutement : Dispositions générales	22. L'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.	Énoncé compris dans tous les affichages de poste.  L'inclusion des énoncés s'applique aux agences de placement et aux fournisseurs employés durant le processus de recrutement.	Terminé et pratique continue
23	Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection	23.(1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés. (2) L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.	Informier les candidats dans les affichages de poste, par téléphone ou par courriel lorsqu'ils sont sélectionnés pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande.	Terminé et pratique continue
24	Avis aux candidats retenus	24. L'employeur qui offre un emploi au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.	Les précisions sont comprises dans les lettres d'acceptation.	Terminé et pratique continue
25	Renseignements sur les mesures d'accessibilité pour les employés	25.(1)L'employeur informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.  25.(2)L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.  25.(3)L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.	La politique est disponible sur nos sites Web internes et externes.  De la formation est offerte à tous les nouveaux employés et aux employés actuels.  De la formation est offerte à tous les nouveaux employés dans le cadre du processus d'intégration.  Intégration dans le processus.	Terminé et pratique continue

Article	Initiative	Description	Mesure à prendre	État
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	<p>26.(1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens :</p> <p>(a) l'information nécessaire pour faire son travail;</p> <p>(b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.</p>	<p>Fournissez à tous les services et à toutes les équipes des renseignements additionnels au sujet de cette exigence ainsi que des procédures pour appuyer les employés lorsque des demandes sont effectuées.</p> <p>Déterminez les renseignements généraux disponibles à tous les services.</p> <p>Déterminez les communications habituelles.</p>	Terminé et pratique continue
26		26.(2) L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	L'employé est consulté pour chacune des politiques.	Terminé et pratique continue
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	27.(1) L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.	Mise en œuvre du processus afin que le dossier de chaque employé handicapé inclue un plan d'intervention d'urgence sur le lieu de travail.	Terminé et pratique continue
27		<p>(2) Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.</p> <p>(3) L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p>(4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :</p> <p>(a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;</p> <p>(b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;</p> <p>(c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.</p>	<p>Intégration dans le processus avec le consentement de l'employé.</p> <p>Intégration dans le processus.</p> <p>Intégration dans le processus.</p>	Terminé et pratique continue

Article	Initiative	Description	Mesure à prendre	État
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	28.(1)L'employeur, sauf s'il est une petite organisation, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.	Intégration dans le processus.	Terminé et pratique continue
26		<p>28.(2)Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.</li> <li>2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.</li> <li>3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre.</li> <li>4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation.</li> <li>5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.</li> <li>6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.</li> <li>7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.</li> <li>8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.</li> </ol>	Tous les éléments de l'article 28(2) sont compris dans le processus documenté.	Terminé et pratique continue

Article	Initiative	Description	Mesure à prendre	État
29	Processus de retour au travail	<p>29. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation :</p> <p>(a) élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail;</p> <p>(b) documente le processus.</p>	Intégration dans le processus.	Terminé et pratique continue
29		<p>29. (2) Le processus de retour au travail :</p> <p>(a) décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap;</p> <p>(b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.</p> <p>29. (3) Le processus de retour au travail visé au présent article ne remplace pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi, ni ne l'emporte sur lui.</p>	Intégration dans le processus.  Le processus de retour au travail ne remplace pas tout autre processus de retour au travail, ni ne l'emporte sur lui.	Terminé et pratique continue
30	Gestion du rendement	<p>30. (1) L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.</p>	Les processus de service sont offerts dans divers formats. Les gestionnaires doivent comprendre que les besoins en matière de gestion du rendement ou de rétroaction doivent être disponibles à tous les employés.  Prise en compte des mesures d'adaptation individualisées.	Terminé et pratique continue

<b>Article</b>	<b>Initiative</b>	<b>Description</b>	<b>Mesure à prendre</b>	<b>État</b>
31	Perfectionnement et avancement professionnels	31. (1) L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.	Prise en compte des mesures d'adaptation individualisées.	Terminé et pratique continue
32	Réaffectation	32. (1) L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés.	Prise en compte des mesures d'adaptation individualisées.	Terminé et pratique continue

## Partie IV.2 – Normes pour les services à la clientèle

Article	Initiative	Description	Mesure à prendre	État
80.46	Politiques	<p>(1) Tout fournisseur élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant sa fourniture aux personnes handicapées de biens, de services ou d'installations, selon le cas.</p> <p>(2) Le fournisseur fait des efforts raisonnables pour que ses politiques soient compatibles avec les principes suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les biens, les services ou les installations doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.</li> <li>2. La fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées doit être intégrée à leur fourniture aux autres, 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, les services ou les installations, de les utiliser ou d'en tirer profit.</li> <li>3. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens, les services ou les installations, de les utiliser et d'en tirer profit.</li> <li>4. Dans ses communications avec une personne handicapée, le fournisseur tient compte du handicap de la personne.</li> </ol> <p>(3) Les politiques doivent traiter de l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour obtenir les biens, les services ou les installations, pour les utiliser ou pour en tirer profit, ou de l'existence, le cas échéant, d'autres mesures qui leur permettent de le faire.</p> <p>(4) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, prépare un ou plusieurs documents décrivant les politiques établies en application du présent article et en remet une copie à quiconque sur demande.</p> <p>(5) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, avise les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que les documents exigés par le paragraphe (4) sont disponibles sur demande.</p>	<p>Politique rédigée et mise en œuvre selon les lois.</p> <p>Diffusion sur les sites Web internes et externes.</p> <p>Les formats accessibles peuvent comprendre, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des dispositifs d'assistance;</li> <li>• des polices plus grandes;</li> <li>• des médias sociaux (messagerie texte, clavardage, messagerie sécurisée);</li> <li>• la visite d'une personne de soutien technique;</li> <li>• des services de communication en personne ou par téléphone.</li> </ul>	Terminé

<b>Article</b>	<b>Initiative</b>	<b>Description</b>	<b>Mesure à prendre</b>	<b>Etat</b>
80.47, 80.48	Animaux d'assistance et avis de perturbation temporaire	Des biens, des services ou des installations sont fournis au public ou aux tierces parties dans les locaux de Moneris, le cas échéant, et lorsque la loi l'exige.		Terminé
80.49	Formation du personnel	<p>(1) Tout fournisseur veille à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens, services ou installations, selon le cas, aux personnes handicapées : (1) Toute personne qui est un employé ou un bénévole du fournisseur. 2. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques du fournisseur. 3. Toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour le compte du fournisseur.</p> <p>(2) La formation doit comporter un examen des objets de la Loi et des exigences de la présente partie ainsi que des instructions sur ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.</li> <li>2. La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.</li> <li>3. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux du fournisseur ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens, de services ou d'installations à une personne handicapée.</li> <li>4. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens, aux services ou aux installations du fournisseur.</li> </ol>	<p>Une formation est offerte à tous les employés et bénévoles ainsi à toutes les personnes participant à l'élaboration des politiques. La formation est mise à jour au besoin.</p>	Terminé et pratique continue

Article	Initiative	Description	Mesure à prendre	Etat
80.50	Rétroaction(voir l'article 7)	<p>(1) Tout fournisseur établit un processus de rétroaction qui lui permet de recevoir les observations des intéressés sur ce qui suit et d'y répondre : a) la façon dont il fournit ses biens, ses services ou ses installations aux personnes handicapées; b) la question de savoir si le processus de rétroaction établi pour l'application de l'alinéa a) est conforme au paragraphe (3).</p> <p>(2) Le processus de rétroaction doit préciser les mesures que le fournisseur prendra si une plainte est reçue au sujet de la façon dont il fournit ses biens, ses services ou ses installations aux personnes handicapées.</p> <p>(3) Tout fournisseur veille à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.</p> <p>(4) Tout fournisseur rend les renseignements sur le processus de rétroaction facilement accessibles au public.</p> <p>(5) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, prépare un document décrivant le processus de rétroaction et en remet une copie à quiconque sur demande.</p>	Si des commentaires ou une plainte sont reçus à l'égard de la façon dont Moneris fournit ses biens, ses services et ses installations aux personnes handicapées, Moneris examine alors la plainte en temps opportun, conformément au respect des principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances tout en prenant en compte les besoins en matière d'accessibilité de chacun.	Terminé et pratique continue
80.51	Formats des documents de service à la clientèle	<p>(1) Le fournisseur qui est tenu par la présente partie de remettre une copie d'un document à une personne handicapée lui fournit ou lui fait fournir sur demande le document ou les renseignements qu'il renferme dans un format accessible ou avec une aide à la communication :</p> <p>(a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;</p> <p>(b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.</p> <p>(2) Le fournisseur consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.</p>	<p>Les formats accessibles peuvent comprendre, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des dispositifs d'assistance;</li> <li>• des polices plus grandes;</li> <li>• des médias sociaux (messagerie texte, clavardage, messagerie sécurisée);</li> <li>• la visite d'une personne de soutien technique;</li> <li>• des services de communication en personne ou par téléphone.</li> </ul>	Terminé et pratique continue