

# Conformité en matière d'accessibilité pour les industries

Conformité en matière d'accessibilité pour les industries .....	2
À propos de ce guide .....	2
Qui doit se conformer? .....	2
À propos de la législation ontarienne sur l'accessibilité.....	2
Exigences à respecter en matière d'accessibilité .....	3
Production d'un rapport de conformité sur l'accessibilité.....	4
Ressources pour vous aider .....	4
Mise en place de pratiques d'emploi accessibles .....	4
Ressources pour vous aider .....	6
Service à la clientèle accessible .....	6
Ressources pour vous aider .....	6
Formation de votre personnel sur l'accessibilité .....	7
Travailleuses et travailleurs de la construction syndiqués.....	7
Bénévoles et entrepreneurs indépendants.....	8
Ressources pour vous aider .....	8
Élaboration de plans et de politiques en matière d'accessibilité .....	8
Politiques pour l'accessibilité .....	8
Plan d'accessibilité pluriannuel.....	9
Ressources pour vous aider .....	9
Exigences en matière d'accessibilité applicables aux espaces publics .....	9
Ressources pour vous aider .....	10
Autres renseignements à propos de la législation ontarienne sur l'accessibilité	10
Dans quelle mesure la LAPHO et le Code du bâtiment s'appliquent-ils simultanément? .....	10
Dans quelle mesure la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario s'appliquent-ils simultanément? .....	11
Médias sociaux et coordonnées.....	11
Avis de non-responsabilité.....	12

# Conformité en matière d'accessibilité pour les industries

## À propos de ce guide

Si votre entreprise ou votre organisation ne met pas directement à la disposition du public des biens, des services ou des installations, alors ce guide s'adresse à vous. Si vous faites partie :

- de l'industrie de la construction;
- des secteurs de la fabrication et du commerce de gros;
- du secteur de l'extraction minière, pétrolière et gazière;
- d'autres secteurs qui n'offrent pas directement de services au public;

Le présent guide vous sera utile pour comprendre dans quelle mesure la législation ontarienne sur l'accessibilité s'applique à votre organisation et ce que vous devez faire pour vous y conformer.

## Qui doit se conformer?

Vous devez observer la législation ontarienne sur l'accessibilité et les normes si :

- vous embauchez au moins une personne en Ontario;
- vous mettez à la disposition du public **ou d'autres organisations** des biens, des services ou des installations.

Même si votre organisation ne fournit pas directement sur place des services, des biens ou des installations au public, vous êtes tenu de vous conformer à la législation sur l'accessibilité.

## À propos de la législation ontarienne sur l'accessibilité

L'Ontario s'est doté d'une législation visant à rendre la province plus accessible pour l'ensemble de la population.

- Le [règlement sur les normes d'accessibilité intégrées](#) (RNAI) pris en vertu de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) établit des **normes d'accessibilité** en vue d'aider les entreprises et les organisations à identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans cinq secteurs, soit :

- les services à la clientèle,
- l'accès à l'information,
- le transport collectif,
- l'emploi,
- les espaces publics.

Ces [normes d'accessibilité](#) sont des textes législatifs auxquels doivent se conformer le gouvernement, les entreprises, ainsi que les organisations sans but lucratif et du secteur public pour devenir plus accessible.

- Le [Code du bâtiment de 2012](#) (en anglais seulement) traite de la plupart des exigences visant à rendre les [bâtiments accessibles](#). Ces exigences s'appliquent entre autres aux rampes, aux toilettes, aux ouvre-portes automatiques et à la signalisation.
- Le [Code des droits de la personne de l'Ontario](#) traite de la discrimination et de l'obligation des organisations de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

## Exigences à respecter en matière d'accessibilité

Les renseignements qui suivent vous aident à comprendre quelles exigences relatives à l'accessibilité s'appliquent à vous et comment vous y prendre pour les respecter.

Comptez les membres de votre personnel. Certaines **exigences particulières** ne s'appliquent que si vous avez un certain nombre d'employés.

Pour déterminer le nombre de membres du personnel au sein de votre organisation, il vous suffit d'utiliser le dénombrement maximal des effectifs effectué à un moment donné au cours des douze derniers mois.

Incluez les personnes suivantes dans votre calcul :

- tous les membres du personnel à temps plein et à temps partiel;
- le personnel saisonnier;
- le personnel contractuel.

Ne comptez pas le personnel situé en dehors de l'Ontario ou les entrepreneurs indépendants.

Prenez en considération ce qui suit :

- Est-ce que vous versez une rémunération au personnel (traitement ou salaire)?
- Est-ce que vous exercez un contrôle sur le travail que vous assignez au personnel?
- Est-ce que vous pouvez exercer un contrôle sur les détails relatifs au travail à effectuer?

Dans l'éventualité où vous n'arrivez pas à déterminer si une personne est un membre du personnel ou un entrepreneur, vous pouvez demander un avis juridique.

## Production d'un rapport de conformité sur l'accessibilité

Si vous avez **20 membres du personnel ou plus**, vous devez produire tous les trois ans un rapport de conformité sur l'accessibilité et l'envoyer au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

La prochaine date limite de production et de transmission du rapport de conformité est le **31 décembre 2023**. Apprenez-en plus sur cette obligation et sur la façon de produire le rapport en vous rendant à [ontario.ca/rapportsuraccessibilite](https://ontario.ca/rapportsuraccessibilite).

Les organisations qui emploient moins de 20 membres du personnel ne sont pas tenues de remplir un rapport de conformité, mais doivent satisfaire à toutes les [exigences applicables en matière d'accessibilité](#).

## Ressources pour vous aider

- Informez-vous sur la façon de remplir votre rapport de conformité sur l'accessibilité.

[Regardez une vidéo](#) | [Regardez une vidéodescription](#) | [Lisez le PDF](#)

## Mise en place de pratiques d'emploi accessibles

Conformément aux [normes pour l'emploi prises en vertu de la LAPHO](#) et au [Code des droits de la personne de l'Ontario](#), vous avez l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les membres du personnel handicapés pendant toute la durée de leur emploi. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet à la fin du présent guide.

Vous êtes tenus :

- de rendre votre processus de recrutement accessible. À titre d'exemple, une personne handicapée peut avoir besoin d'avoir accès aux documents en format de substitution ou de bénéficier de mesures d'adaptation de leur poste de travail;

- d'informer votre personnel des mesures de soutien offertes;
- de proposer des formats accessibles et des aides à la communication au personnel;
- de fournir de l'[information d'urgence accessible aux employés sur le lieu de travail](#);
- de mettre par écrit des [plans d'adaptation individuels](#);
- d'adapter les responsabilités qui incombent au personnel afin que chacun puisse continuer de fournir les services nécessaires tout en étant dispensé d'accomplir certaines tâches;
- de créer un [plan et modèle d'aide au retour au travail](#) pour le personnel ayant dû s'absenter du travail en raison d'un handicap;
- d'adapter l'horaire de travail du personnel en tenant compte des rendez-vous chez le médecin, des traitements ou de la prise de médicaments.

Conformément au [Code des droits de la personne de l'Ontario](#), vous avez l'obligation en tant qu'employeur de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, sauf si ces mesures vous causent un [préjudice injustifié](#).

Un « préjudice injustifié » s'entend d'une mesure d'adaptation :

- dont le coût est si élevé que l'entreprise cesserait d'être viable ou qu'il modifierait la nature fondamentale de celle-ci;
- qui entraînerait des risques considérables pour la santé ou la sécurité.

Il vous appartient de fournir des preuves si vous invoquez l'existence d'un préjudice injustifié. Des facteurs comme un inconvénient à votre entreprise, le moral du personnel et la préférence d'un client ou d'une tierce partie ne sont pas des considérations valables au moment d'évaluer si une mesure d'adaptation est susceptible de causer un préjudice injustifié.

Le terme « handicap » couvre tout un éventail d'états qui sont de divers degrés. Les types habituels de handicap incluent :

- l'incapacité physique;
- la déficience intellectuelle;
- l'incapacité mentale;
- la déficience développementale.

Plusieurs handicaps sont souvent invisibles, comme la dyslexie ou la dépression.

## Ressources pour vous aider

- Ayez recours à l'[outil de recrutement accessible](#) qui peut contribuer à rendre votre procédure d'emploi plus accessible.
- Renseignez-vous sur comment [rendre votre lieu de travail accessible](#).
- Lisez des [conseils pour offrir des mesures d'adaptation au personnel ayant un handicap](#).
- Apprenez-en plus sur les différents types de handicap en consultant le [Code des droits de la personne de l'Ontario](#).

## Service à la clientèle accessible

Vous devez vous conformer à la Norme pour les services à la clientèle, et ce, même si votre organisation :

- est exploitée en tant que groupement interentreprises;
- fournit seulement des biens, des services ou des installations à d'autres organisations qui répondent à vos critères d'admissibilité, comme des fabricants, des grossistes ou des services professionnels.

La Norme pour les services à la clientèle exige que :

- vous vous dotiez d'un mécanisme de rétroaction accessible pour que les personnes puissent vous faire part de leurs observations concernant votre organisation;
- vous **formiez votre personnel** sur la législation ontarienne en matière d'accessibilité;
- vous fournissiez aux clients, membres et consommateurs un service à la clientèle approprié afin que ces derniers puissent avoir accès :
  - aux biens,
  - aux services,
  - aux installations (par exemple, aux locaux ou espaces utilisés pour offrir un service, comme un stade ou une salle de réception).

## Ressources pour vous aider

Apprenez-en plus sur [comment rendre le service à la clientèle accessible](#).

# Formation de votre personnel sur l'accessibilité

Si vous avez un membre du personnel ou plus, vous devez offrir de la formation à :

- tous les membres du personnel (rémunérés et non rémunérés, à temps plein, à temps partiel et contractuels);
- quiconque contribue à instaurer les politiques de votre organisation (y compris les gestionnaires, la haute direction, la direction, les membres du conseil d'administration et les propriétaires).

Vous êtes tenu de former tous les membres de votre personnel sur :

- le [Code des droits de la personne de l'Ontario](#);
- le service à la clientèle accessible;
- les autres [exigences en matière d'accessibilité](#) applicables à leurs fonctions et à votre organisation.

Vous n'avez pas besoin de former les membres de votre personnel qui sont établis en dehors de l'Ontario.

Si vous avez **50 membres du personnel ou plus**, vous devez également tenir un registre de formation comprenant les renseignements suivants :

- le nombre de personnes formées;
- les dates auxquelles a eu lieu la formation.

## Travailleuses et travailleurs de la construction syndiqués

La responsabilité de satisfaire aux exigences en matière de formation dans le secteur de la construction revient à l'employeur, à savoir l'entreprise de construction ou le syndicat.

**Si un membre du personnel est employé par le syndicat et non par l'entreprise de construction**, alors il se peut que le syndicat, en tant qu'employeur, soit responsable de la formation sur l'accessibilité.

**Si un membre du personnel est représenté par le syndicat, mais travaille à contrat pour l'entreprise de construction**, et ce, même pour une seule journée, cette personne peut être considérée comme membre du personnel contractuel, et il se peut que l'entreprise de construction soit responsable de la formation sur l'accessibilité.

## Bénévoles et entrepreneurs indépendants

Si un bénévole ou un entrepreneur indépendant fournit des biens, des services ou des installations en Ontario au nom de votre organisation, il vous appartient de veiller à ce que cette personne se conforme aux obligations légales qui vous incombent aux termes de la législation ontarienne en matière d'accessibilité. Vous devez possiblement vous assurer que cette personne soit formée en vue de satisfaire aux exigences.

Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité ne peut pas donner de conseils relativement à des situations particulières. Il est donc possible que vous cherchiez à obtenir un avis juridique indépendant.

### Ressources pour vous aider

- Apprenez-en plus sur comment [former votre personnel au sujet de l'accessibilité](#).
- Utilisez la [liste de contrôle pour les exigences de formation en matière d'accessibilité](#) pour savoir quelle formation vous devez offrir.

## Élaboration de plans et de politiques en matière d'accessibilité

### Politiques pour l'accessibilité

Vous êtes tenu d'élaborer et de tenir à jour des politiques pour l'accessibilité qui énoncent les règles que votre organisation entend mettre en place afin de devenir plus accessible. Ces politiques doivent comporter une déclaration qui résume l'engagement de votre organisation à répondre aux besoins des personnes handicapées sur le plan de l'accessibilité.

Si vous avez **moins de 50 membres du personnel**, il n'est pas obligatoire de mettre par écrit ces politiques, bien qu'il soit recommandé de le faire. Mettre par écrit vos politiques vous aide à :

- envisager l'accessibilité comme faisant partie de votre planification générale;
- être prêt à respecter les exigences relatives aux documents à fournir si votre organisation s'agrandit.

Si vous avez **50 membres du personnel ou plus**, vous devez mettre par écrit vos politiques.



## Plan d'accessibilité pluriannuel

Si vous avez **50 membres du personnel ou plus**, vous devez rédiger un plan d'accessibilité pluriannuel, mettre à jour celui-ci au moins une fois tous les cinq ans et le publier sur votre site Web (si vous en avez un).

Un **plan d'accessibilité pluriannuel** décrit les mesures que prendra votre organisation pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité, et pour respecter les exigences en matière d'accessibilité prévues au règlement. Il doit également indiquer à quel moment ces mesures seront prises.

Les exigences relatives au plan d'accessibilité pluriannuel sont les suivantes :

- publier le plan sur votre site Web, si vous en avez un;
- fournir, sur demande, le plan en format accessible;
- revoir et mettre à jour le plan au moins une fois tous les cinq ans.

Il vous appartient de décider quelle quantité de détails vous voulez inclure dans votre plan.

### Ressources pour vous aider

- [Apprenez à élaborer et à mettre par écrit des politiques pour l'accessibilité.](#)
- Utilisez cet [exemple de politique en matière d'accessibilité](#) afin de vous aider à élaborer des politiques pour l'accessibilité qui conviennent à votre organisation.
- Ayez recours à cet [exemple de gabarit de plan pluriannuel](#) afin d'obtenir des renseignements pour les entreprises et les organismes sans but lucratif ayant 50 membres du personnel ou plus.
- Examinez les exemples d'[obstacles courants et de solutions à l'accessibilité.](#)

## Exigences en matière d'accessibilité applicables aux espaces publics

Les exigences qui suivent ne s'appliquent qu'aux **nouvelles constructions** et aux **projets de rénovation des espaces publics existants**.

Les espaces publics accessibles présentent des caractéristiques particulières qui facilitent les déplacements des personnes handicapées dans l'environnement et leur utilisation de celui-ci. Ces caractéristiques peuvent comprendre :

- des places de stationnement réservées le long des rues ou dans les parcs de stationnement;
- des trottoirs ou des voies d'accès (entre les places de stationnement).

Les changements imprévus, comme les réparations d'urgence ou l'entretien régulier, sont exemptés.

## Ressources pour vous aider

- Renseignez-vous sur [comment rendre les espaces publics accessibles](#).
- Lisez le guide intitulé [Illustrated Technical Guide to the Accessibility Standard for the Design of Public Spaces](#) (en anglais seulement) qui comporte des renseignements détaillés sur les normes et sur la façon de s'y conformer.
- Apprenez-en plus sur les [règles pour l'accessibilité énoncées dans le Code du bâtiment](#) qui s'appliquent aux nouveaux bâtiments.
- Prenez connaissance de conseils pratiques et simples qui vous aideront à [rendre votre immeuble et vos locaux plus accessibles](#).
- Servez-vous de la [liste de vérification des normes d'accessibilité](#) pour :
  - déterminer les autres exigences applicables en matière d'accessibilité;
  - vous aider à attester votre conformité.

Cet outil d'auto-évaluation interactif fournit des renseignements ainsi que des liens directs vers des outils et des ressources.

## Autres renseignements à propos de la législation ontarienne sur l'accessibilité

Dans quelle mesure la LAPHO et le Code du bâtiment s'appliquent-ils simultanément?

Le Code du bâtiment de l'Ontario précise les exigences techniques qui s'appliquent :

- aux bâtiments en construction;
- aux bâtiments existants faisant l'objet d'importants travaux de rénovation.

Le Code du bâtiment de l'Ontario et les [normes pour la conception des espaces publics](#) prises en vertu de la LAPHO contribuent ensemble à favoriser l'aménagement d'un milieu bâti accessible.

La LAPHO et les normes pour la conception des espaces publics ne s'appliquent pas à la construction de bâtiments. L'accessibilité dans les bâtiments au moment de la

construction ou de rénovations majeures (il peut s'agir de rampes, de toilettes accessibles, d'ascenseurs et d'entrées) est régie par le Code du bâtiment de l'Ontario, qui est administré par le [ministère des Affaires municipales et du Logement](#).

Le Code du bâtiment de l'Ontario :

- n'établit pas de normes d'adaptation ou d'entretien;
- ne traite pas des questions connexes à l'entretien courant des immeubles.

Dans quelle mesure la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario s'appliquent-ils simultanément?

La LAPHO établit des normes qui prescrivent comment les organisations et les particuliers doivent s'assurer d'être accessibles aux personnes handicapées; elle n'est pas conçue pour traiter les plaintes de particuliers qui estiment avoir été victimes de discrimination en raison d'un handicap.

Le Code des droits de la personne de l'Ontario traite de la discrimination et interdit les actions qui discriminent les personnes, y compris celles vivant avec un handicap. Il impose aux organisations de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, et s'applique à la fois aux organisations et aux personnes des secteurs public et privé.

Rendez-vous à [ontario.ca/accessibilite](http://ontario.ca/accessibilite) pour plus de renseignements et des mises à jour.

Apprenez-en plus sur les [règles en matière d'accessibilité pour les entreprises](#).

## Médias sociaux et coordonnées

Suivez-nous pour vous tenir au courant des nouvelles et des mises à jour.

- Facebook : <https://www.facebook.com/ONAccessibilite>
- Twitter : <https://twitter.com/ONAccessibilite>
- LinkedIn : [Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité](#)

Si vous avez besoin d'aide pour satisfaire aux exigences de la LAPHO ou si vous avez d'autres questions, veuillez communiquer avec nous.

- Téléphone : 1 844 519-8515 ou 416 850-0546
- ATS sans frais : [1 800 268-7095](tel:18002687095)
- Courriel : [accessibility@ontario.ca](mailto:accessibility@ontario.ca)

## Avis de non-responsabilité

Le but et l'objet du présent guide consistent à aider les particuliers et les entreprises en leur fournissant des renseignements relatifs à la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) et à son règlement connexe, le [Règl. de l'Ont. 191/11](#). Le présent document d'orientation ne vise pas à fournir, ni ne fournit, d'avis juridique et ne doit pas être interprété ou traité comme étant un avis juridique. Les personnes qui sollicitent un avis juridique doivent consulter un professionnel du droit qualifié.

En cas de divergence entre le contenu du site Web et les lois et règlements pertinents de l'Ontario, c'est la version officielle des [lois et règlements de l'Ontario](#) publiée par l'imprimeur du Roi pour l'Ontario qui l'emporte.