

Liste de vérification de la LAPHO

Cette liste de vérification a pour but de résumer les exigences les plus communes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) qui s'appliquent aux organisations du secteur privé. Les exigences de la LAPHO résumées ci-dessous sont actuellement en vigueur ou le seront à compter du 1er janvier 2015. Cette liste n'est pas exhaustive. Selon la nature de l'organisation, d'autres exigences pourraient aussi devoir être prises en considération. Un certain nombre d'exigences supplémentaires entreront en vigueur à une date ultérieure. Pour obtenir d'autres ressources, y compris des liens utiles et des Bulletins d'Actualités Osler, rendez-vous sur notre [page de ressources de la LAPHO](#).

Le ministère du Développement économique, de l'emploi et de l'infrastructure a également créé un [Assistant de conformité LAPHO](#) pour aider les organisations à déterminer quelles exigences de la LAPHO s'appliquent à elles.

Pour en savoir plus, communiquez avec [Jason Hanson](#), [Allan Wells](#), [Sven Poysa](#) ou [Lorraine Chan](#).

EXIGENCES DE DÉCLARATION

- Les organisations comptant au moins 20 employés en Ontario devaient déposer un rapport de conformité sur l'accessibilité auprès du Ministère au plus tard le 31 décembre 2012, pour répondre à [ces questions](#) sur leur conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Normes pour les services à la clientèle).
- Les organisations comptant au moins 20 employés en Ontario doivent déposer un second rapport de conformité sur l'accessibilité au plus tard le 31 décembre 2014, comme suit :
 - les organisations de 20 à 49 employés en Ontario doivent répondre à des questions sur les exigences qui leur sont imposées en vertu des Normes pour les services à la clientèle;
 - les organisations de 50 employés ou plus en Ontario doivent répondre à des questions sur les exigences qui leur sont imposées en vertu des Normes pour les services à la clientèle et des Normes d'accessibilité intégrées (Normes intégrées). Ces organisations doivent également produire un autre rapport de conformité sur l'accessibilité tous les trois ans.
- Il est possible de déposer les rapports de conformité sur l'accessibilité [en ligne](#).

PRINCIPALES EXIGENCES DES NORMES POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Politiques et procédures

- Établir des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées d'une manière qui est compatible avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances. Les organisations comptant au moins 20 employés en Ontario doivent documenter leurs politiques, pratiques et procédures.
- Les politiques devraient traiter de ce qui suit :
 - l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour obtenir les biens ou les services de l'organisation;

- le recours aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien par des personnes handicapées dans des parties des lieux dont l'organisation est propriétaire ou exploitante et qui sont accessibles au public ou à d'autres tiers, y compris l'avis concernant tous frais demandés aux personnes de soutien;
- les mesures qui seront prises en cas de perturbation temporaire touchant les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès aux biens et services de l'organisation;
- un processus pour recevoir et traiter de la rétroaction sur la façon dont les biens et les services sont fournis aux personnes handicapées. Cela devrait comprendre de l'information sur la façon dont le processus de rétroaction sera accessible au public, les modes de transmission de la rétroaction (p. ex. en personne, par téléphone ou par écrit ou encore par courriel) et les mesures que l'organisation prendra si elle reçoit une plainte;
- une politique en matière de formation, comprenant un résumé du contenu de la formation et les moments où elle sera fournie.

Formation

- Offrir une formation à toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de l'organisation, ainsi que toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers.
- Fournir de la formation aux nouveaux employés dès que possible après que les fonctions concernées leur ont été attribuées.
- Fournir de la formation de façon continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.
- La formation devrait comprendre ce qui suit :
 - un examen des objectifs de la LAPHO et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
 - la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
 - la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - la façon de se servir de l'équipement ou des dispositifs qui se trouvent dans les locaux de l'organisation ou que cette dernière fournit et qui peuvent faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
 - ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services fournis par l'organisation;
 - un examen des politiques, pratiques et procédures en matière de fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.
- Les organisations comptant au moins 20 employés en Ontario doivent tenir un dossier de la formation fournie, y compris les dates où elle l'est et le nombre de personnes qui l'ont reçue.

Affichage d'avis

- Les organisations sont tenues d'afficher les avis suivants dans un endroit bien en vue dans leurs locaux, sur leur site Web ou par toute autre méthode raisonnable :
 - un avis en cas de perturbation temporaire touchant les installations ou services dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir des biens ou services de votre organisation. L'avis devrait indiquer les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant;
 - un avis indiquant que les documents exigés en vertu des Normes pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande. S'ils sont demandés, les documents devraient être remis à la personne dans une forme qui tient compte de son handicap.

PRINCIPALES EXIGENCES DES NORMES INTÉGRÉES

Renseignements et procédures en cas d'urgence

- Fournir 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 votre organisation est au courant de leurs besoins de mesures d'adaptation.
- Si des renseignements sur les plans d'urgence ou la sécurité publique sont préparés et mis à la disposition du public, ces renseignements devraient être fournis dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, sur demande, dès que cela est matériellement possible.

Guichets libre-service

- Les organisations comptant 50 employés ou plus en Ontario doivent tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service. « Guichet » s'entend d'un terminal électronique interactif, y compris un dispositif de point de vente, destiné à l'usage public et qui permet aux utilisateurs d'avoir accès à un ou plusieurs services ou produits, ou les deux. À compter du 1er janvier 2015, cette exigence s'appliquera aux organisations qui comptent au moins un employé en Ontario.

Politiques en matière d'accessibilité

- Les organisations comptant 50 employés ou plus en Ontario doivent élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques régissant la façon dont elles atteignent ou atteindront l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences des Normes intégrées qui s'appliquent à elles. À compter du 1er janvier 2015, cette exigence s'appliquera aux organisations qui comptent au moins un employé en Ontario.
- Les organisations comptant 50 employés ou plus en Ontario doivent faire ce qui suit :
 - inclure dans leurs politiques une déclaration relativement à leur engagement envers la satisfaction, en temps opportun, des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées;
 - mettre au point, par écrit, un ou plusieurs documents décrivant leurs politiques;
 - mettre ces documents à la disposition du public et les fournir sur demande dans un format accessible.

Plan d'accessibilité pluriannuel

- Les organisations comptant 50 employés ou plus en Ontario doivent faire ce qui suit :
 - établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement;
 - afficher le plan d'accessibilité sur leur site Web, si elles en ont un, et le fournir sur demande dans un format accessible;
 - examiner et actualiser leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

Sites Web

- Les organisations comptant 50 employés ou plus en Ontario doivent veiller à ce que leurs nouveaux sites Web, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) du Consortium World Wide Web, sauf s'il n'est pas matériellement possible de satisfaire aux exigences.
- L'exigence relative aux nouveaux sites Web Internet et contenus Web s'applique à ce qui suit :
 - les sites Web et leur contenu, y compris les applications sur le Web, dont l'organisation est responsable directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui autorise la modification du produit;
 - le contenu Web publié sur un site Web après le 1er janvier 2012;
 - les sites Web qui sont accessibles au public;

- les sites Web qui ont un nouveau nom de domaine ou les sites Web qui ont déjà un nom de domaine, mais qui font l'objet d'importantes modifications à compter du 1er janvier 2014.
- Lorsqu'elles déterminent si la satisfaction des exigences n'est pas matériellement possible, les organisations peuvent notamment tenir compte de ce qui suit : a) la disponibilité de logiciels ou d'outils commerciaux, ou les deux; et b) les répercussions importantes qu'aurait le respect des exigences sur la mise en œuvre d'un projet planifié ou amorcé avant le 1er janvier 2012.

Formation

- À compter du 1er janvier 2015, les organisations comptant 50 employés ou plus en Ontario doivent offrir une formation sur les exigences énoncées dans les Normes intégrées et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.
 - La formation doit être offerte à tous les employés, bénévoles, personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation et à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.
 - La formation doit être en phase avec les fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent et être offerte dès que possible.
 - Une formation doit être offerte sur toute modification apportée aux politiques conformément aux Normes intégrées, et ce, sur une base continue.
 - L'organisation doit tenir un dossier de la formation offerte, comprenant les dates des séances de formation et le nombre de personnes qui l'ont reçue.

Processus de rétroaction

- À compter du 1er janvier 2015, les organisations comptant 50 employés ou plus qui disposent d'un processus pour recevoir et traiter de la rétroaction devront veiller 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.
- Les organisations devront également informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.