

# **Exigences générales du Règlement**

## **Avis de non-responsabilité**

Le présent matériel didactique ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter la loi ou le Règlement, veuillez communiquer avec votre conseiller juridique. Ce matériel vise à faciliter la compréhension de la loi ou du Règlement sans se substituer à la version officielle du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11) ni à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). En cas de divergence entre ce matériel, le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et la LAPHO, le Règlement et la LAPHO sont les documents faisant autorité.

Ce matériel peut être utilisé uniquement à des fins non commerciales et non lucratives, dans le but de respecter les exigences du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11).

## Exigences générales du Règlement

Ce module porte sur les exigences générales du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI).

Visionnez la vidéo pour obtenir un aperçu du RNAI.

### Transcription de la video

#### **Une évolution : Présentation du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et des dispositions générales**

##### **Narration :**

Quand une chose est mise au point pour la première fois, sa conception reflète généralement les avancées technologiques ou les limites de son époque.

Au fil du temps, grâce à un processus consistant à repenser les erreurs et les échecs, nous trouvons des améliorations dont bénéficient un plus grand nombre de personnes.

Ces améliorations rendent la chose que nous avons créée non seulement plus efficace, mais également plus utile pour tout le monde.

[Sous-titres à l'écran qui apparaissent sur un téléviseur :] Comme vous pouvez le voir derrière moi, les feux de circulation de la ville ont connu un changement radical

[Description sonore d'un exemple de vidéo à l'écran :] « Un homme en fauteuil roulant motorisé entre dans un restaurant et se dirige vers le comptoir. »

Il semble tout à fait logique, dans l'intérêt de nos concitoyens, de nos entreprises et de nos collectivités, de faire de notre province un endroit où tous les habitants et tous les visiteurs puissent être des acteurs à part entière.

C'est pourquoi nous rendons l'Ontario accessible pour tous.

Comment? En nous efforçant d'éliminer les obstacles.

À cause des obstacles à l'accessibilité, il est difficile, et parfois impossible, pour les personnes handicapées d'accomplir des activités que la plupart d'entre nous tiennent pour acquises.

Les obstacles ne sont pas uniquement des éléments physiques, tels que des marches pour accéder à un autobus ou une porte sans ouverture à bouton-poussoir.

Il peut également s'agir de renseignements difficilement accessibles ou compréhensibles par certaines personnes. C'est par exemple le cas lorsque les caractères d'imprimerie figurant sur une brochure sont trop petits pour qu'une personne malvoyante puisse les déchiffrer.

La technologie, ou l'absence de technologie, peut entraver l'accessibilité. Même des technologies de l'information quotidiennes, telles que les téléphones et les ordinateurs, peuvent comporter des obstacles.

Les obstacles organisationnels sont constitués par les politiques, pratiques ou procédures qui ne tiennent pas compte de l'accessibilité.

Les obstacles comportementaux renvoient à ce que nous pensons ou présumons. C'est par exemple le fait de supposer qu'une personne qui a un trouble de la parole ne peut pas vous comprendre.

L'élimination des obstacles n'est pas forcément compliquée.

Il s'agit surtout d'adopter une perspective légèrement différente.

Il y a environ 1,85 million de personnes handicapées en Ontario, ce qui représente 15,5 % de la population.

Compte tenu du vieillissement de la population, le nombre de personnes handicapées en Ontario devrait augmenter. Il en va de même pour les besoins en matière d'accessibilité.

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Son objectif est de rendre l'Ontario accessible pour tous d'ici 2025, par la création et l'application de normes d'accessibilité.

Ces normes représentent les règles que les entreprises et organisations en Ontario doivent suivre pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles de sorte que les personnes handicapées participent plus facilement aux activités de tous les jours.

Ces normes traitent des domaines essentiels de la vie quotidienne, comme le service à la clientèle, l'information et les communications ainsi que l'emploi.

Plusieurs normes d'accessibilité font partie d'un règlement en vertu de la LAPHO. Celui-ci porte la dénomination de Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées; il est également désigné par l'abréviation RNAI ou simplement par la mention « le Règlement ».

[texte à l'écran :]

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario  
Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Le RNAI comporte également des dispositions générales qui s'appliquent à toutes les normes du Règlement.

[texte sur le schéma à l'écran :]

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées  
Dispositions générales  
Normes d'accessibilité

Ce Règlement a désormais force de loi, et la conformité aux exigences est mise en œuvre graduellement pour atteindre l'objectif d'un Ontario accessible pour tous d'ici 2025. Cet échéancier donne aux organisations le temps d'intégrer l'accessibilité dans leurs activités quotidiennes.

Il est important de noter que les normes ne remplacent pas les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario visant les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées à moins de préjudice injustifié. Ces normes ne limitent pas non plus les obligations que prévoit tout autre texte législatif. En cas d'incompatibilité entre deux lois, la LAPHO stipule que la loi qui prévoit le plus haut niveau d'accessibilité l'emporte.

La date limite pour se conformer aux exigences dépend de la taille et du type de chaque organisation. Il est donc important de savoir comment le Règlement définit les différents types d'organisations.

Toute organisation qui fournit des biens, des services ou des installations aux membres du public ou à d'autres tiers et qui compte au moins un employé en Ontario est assujettie au Règlement.

Cinq types d'organisations sont définies dans le Règlement :

1. Le gouvernement de l'Ontario, y compris chaque ministère et le Cabinet du Premier ministre, et l'Assemblée législative, y compris les bureaux de circonscription des députés à l'Assemblée.
2. Grandes organisations désignées du secteur public comptant 50 employés ou plus, y compris les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et universités ainsi que les organisations de transport public.

3. Petites organisations désignées du secteur public comptant moins de 50 employés, telles que le Bureau du commissaire à l'équité de l'Ontario et certaines municipalités.
4. Grandes organisations comptant au moins 50 employés en Ontario. Il s'agit notamment d'organisations du secteur privé telles que les entreprises et les organisations à but non lucratif.
5. Petites organisations, c'est-à-dire celles qui comptent de 1 à 49 employés en Ontario.

Ce module porte sur les dispositions générales.

Cette section du Règlement décrit les exigences concernant les politiques en matière d'accessibilité, les plans d'accessibilité, la formation pour les employés et les autres personnes, les processus d'approvisionnement et les guichets libre-service.

Les améliorations apportées à l'accessibilité sont bénéfiques pour tout le monde.

Les autobus accessibles et les voies de déplacement extérieures ne sont pas seulement utiles aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou avec une canne, mais également à celles qui portent des bagages et aux parents avec une poussette.

Le sous-titrage codé permet à la fois à des personnes présentant une déficience auditive et à un groupe d'amis réunis dans un bar de suivre un match.

Non seulement les documents et sites Web accessibles rendent l'utilisation d'un lecteur d'écran possible, mais ils fonctionnent également mieux sur les appareils portatifs personnels

Une plus grande accessibilité multiplie les possibilités de l'Ontario. Si nous réussissons à intégrer davantage de personnes, nous ferons de notre province un endroit où tous les habitants et tous les visiteurs pourront être des acteurs à part entière et contribuer à la vie de nos collectivités.

Il y va de l'intérêt de nos concitoyens, de nos entreprises et de nos collectivités. De notre intérêt à tous.

[texte à l'écran :] Élaboré par le Service des programmes d'études Canada avec le soutien du gouvernement de l'Ontario

© 2012

Penchons-nous maintenant sur les exigences générales.

## Sujets du module

- Qui doit se conformer au Règlement?
- À propos des exigences générales
- Formation requise
- Politiques en matière d'accessibilité
- Plans d'accessibilité
  - Les obstacles à l'accessibilité
- Précisions terminologiques
- Approvisionnement
- Guichets libre-service

Il vous faudra environ 12 minutes pour mener à bien ce module.

## Qui doit se conformer au Règlement?

Toutes les organisations comptant au moins un employé et fournissant des biens, des services ou des installations sont assujetties au Règlement.

Cinq types d'entreprises et d'organisations sont définies dans le Règlement :

1. Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative
2. Les grandes organisations désignées du secteur public comptant au moins 50 employés
3. Les petites organisations désignées du secteur public comptant de 1 à 49 employés
4. Les grandes organisations comptant au moins 50 employés
5. Les petites organisations comptant de 1 à 49 employés

Les exigences et l'échéancier applicables à votre organisation dépendent du type de cette dernière.

Pour obtenir des explications sur la méthode de classification des organisations aux termes du Règlement, consultez le tableau de classification des organisations dans la section Ressources de formation du site Web Vers l'accessibilité.

## À propos des exigences générales

Le Règlement édicte les exigences à l'égard des normes d'accessibilité :

[ texte sur le schéma à l'écran:]

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Dispositions générales

Normes d'accessibilité

Le Règlement comporte également des dispositions générales qui s'appliquent à toutes les normes décrites dans ce module.

## La formation requise

Le Règlement peut avoir une incidence sur les activités de votre organisation. Il est donc important que votre personnel connaisse les exigences applicables et l'importance de l'accessibilité. C'est pourquoi il est obligatoire de former les employés à ce sujet.

Les organisations sont tenues d'offrir une formation sur les exigences du Règlement liées aux fonctions de la personne et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.

La formation obligatoire s'adresse :

- à tous les employés et bénévoles actuels et nouveaux;
- aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques de votre organisation;
- aux autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de votre organisation.

Voici des exemples de formation pertinente à l'emploi : il se peut qu'un agent des relations publiques d'un réseau municipal de transport en commun doive suivre une formation sur la Norme d'accessibilité pour le transport, mais pas un adjoint administratif. De même, il est possible qu'un professionnel des ressources humaines ou un gestionnaire doive suivre une formation sur la Norme d'accessibilité à l'emploi, alors qu'un agent de sécurité ou un comptable n'en aura pas forcément besoin.

Les organisations doivent également prévoir une formation lorsque leurs politiques en matière d'accessibilité sont modifiées.

Toutes les organisations, **à l'exception des petites organisations**, doivent tenir un registre de la formation donnée, y compris les dates auxquelles les séances de formation ont eu lieu et le nombre de participants formés.

## Quelle est la date limite pour se conformer à cette exigence?

La date limite à laquelle votre organisation doit avoir donné la formation est le :

- Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour satisfaire aux exigences.
- Les grandes organisations désignées du secteur public ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour satisfaire aux exigences.

- Les petites organisations désignées du secteur public et les grandes organisations comptant au moins 50 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations comptant de 1 à 49 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour satisfaire aux exigences.

## Politiques en matière d'accessibilité

Les organisations doivent élaborer des politiques en matière d'accessibilité décrivant ce qu'elles font, ou entendent faire, pour satisfaire aux exigences du Règlement. Ces politiques servent de directives afin de guider les activités quotidiennes de votre organisation.

Les organisations, **autres que les petites organisations**, doivent également :

- produire par écrit leurs politiques;
- mettre leurs politiques à la disposition du public, et dans un format accessible, sur demande;
- produire un énoncé d'engagement en matière d'accessibilité.

### Quelle est la date limite pour se conformer à cette exigence?

La date limite à laquelle votre organisation doit avoir élaboré ses politiques en matière d'accessibilité est le :

- Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour satisfaire aux exigences.
- Les grandes organisations désignées du secteur public ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations désignées du secteur public et les grandes organisations comptant au moins 50 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations comptant de 1 à 49 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour satisfaire aux exigences.

## Plans d'accessibilité

Les organisations, à l'**exception des petites organisations**, doivent élaborer un plan d'accessibilité.

Un plan d'accessibilité présente la stratégie de votre organisation afin de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité, d'une part, et de satisfaire aux exigences du Règlement, d'autre part.

Si vous appartenez à une organisation **autre qu'une petite organisation**, vous devez :

- établir, mettre en œuvre, documenter et tenir à jour un plan d'accessibilité pluriannuel;
- afficher votre plan d'accessibilité sur votre site Web, si vous en avez un, et le fournir sur demande dans un format accessible;
- examiner et actualiser votre plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

Si vous faites partie du gouvernement de l'Ontario, de l'Assemblée législative ou d'une organisation désignée du secteur public, vous devez également :

- établir, examiner et actualiser votre plan d'accessibilité, en collaboration avec des personnes handicapées;
- préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de votre plan, y compris les mesures prises pour assurer la conformité aux exigences du Règlement;
- rendre public votre rapport d'étape sur votre site Web, si vous en avez un, et le fournir sur demande dans un format accessible.

### Quelle est la date limite pour se conformer à cette exigence?

La date limite à laquelle votre organisation doit avoir élaboré son plan d'accessibilité est le :

- Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour satisfaire aux exigences.
- Les grandes organisations désignées du secteur public ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour satisfaire aux exigences.

- Les petites organisations désignées du secteur public et les grandes organisations comptant au moins 50 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour satisfaire aux exigences.

Les petites organisations comptant de 1 à 49 employés n'ont pas à élaborer de plan d'accessibilité.

## Les obstacles à l'accessibilité

Il se peut que les membres de votre organisation souhaitent procéder à une évaluation afin de mieux connaître leur degré de préparation quant au respect des exigences en matière d'accessibilité. Cette évaluation pourra favoriser l'élaboration d'un plan efficace afin de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Il est important de comprendre les obstacles à l'accessibilité afin d'en tenir compte au moment d'élaborer le plan d'accessibilité de l'organisation.

Qu'est-ce qu'un obstacle à l'accessibilité? Un obstacle à l'accessibilité peut empêcher une personne ayant un handicap de participer activement à la vie en société. Voici quelques exemples d'obstacles :

- **Information et communications** : Exemple : Une police de caractères trop petite.
- **Comportement** : Exemple : Présumer qu'une personne ayant un trouble de la parole ne peut pas vous comprendre.
- **Technologie** : Exemple : Un site Web qui ne prend pas en charge les logiciels de lecture d'écran.
- **Politique ou pratique** : Exemple : Un processus d'embauche qui n'offre pas de mesures d'adaptation pour les entretiens.

## Précisions terminologiques

À priori, certaines expressions du Règlement peuvent sembler interchangeables. Ce n'est pourtant pas le cas.

- **Politiques en matière d'accessibilité** : Une politique en matière d'accessibilité regroupe les règles ou principes qu'une organisation mettra en œuvre pour assurer la réalisation de ses objectifs relativement à l'accessibilité.

Voici un exemple de politique : « Notre organisation satisfera les besoins en matière d'information et de communication des personnes handicapées en leur fournissant, sur demande, des aides à la communication ou du matériel informatif et de communication dans des formats accessibles. »

- **Plans d'accessibilité** : Un plan d'accessibilité décrit les mesures que prendra une organisation pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité, ainsi que l'échéancier pour le faire. Le plan d'accessibilité se veut la feuille de route permettant à une organisation d'améliorer l'accessibilité. Les mesures sont le prolongement de l'engagement de l'organisation en matière d'accessibilité et de ses politiques à cet égard.

La manière dont l'organisation entend satisfaire à l'exigence du Règlement relative aux formats accessibles et aux aides à la communication pourrait, par exemple, être l'une des mesures d'un plan d'accessibilité.

## Vérification des connaissances

Lequel des énoncés suivants sur les politiques en matière d'accessibilité est vrai?  
Choisissez la meilleure réponse.

- a) Les politiques en matière d'accessibilité mettent en évidence les notions pour lesquelles le personnel de l'organisation doit suivre une formation.
- b) Les politiques en matière d'accessibilité confirment la conformité de l'organisation.
- c) Les politiques en matière d'accessibilité présentent les mesures que prendra l'organisation pour supprimer tous les obstacles à l'accessibilité rencontrés.
- d) **Les politiques en matière d'accessibilité décrivent ce que l'organisation fait, ou entend faire, pour respecter les exigences du Règlement.**

La réponse d) est la bonne. En effet, les politiques en matière d'accessibilité décrivent ce que l'organisation fait, ou entend faire, pour respecter les exigences du Règlement. Ces politiques servent de directives afin de guider les activités quotidiennes de votre organisation.

## Approvisionnement

Il est également important d'intégrer les critères d'accessibilité aux pratiques d'approvisionnement et d'achat. Cette façon de faire peut grandement contribuer à prévenir de nouveaux obstacles à l'accessibilité et à supprimer les obstacles existants.

- Par exemple, votre organisation peut prévoir des critères d'accessibilité lorsqu'elle se procure un nouveau logiciel, afin qu'il réponde aux besoins des personnes malvoyantes.

Cette exigence s'applique au gouvernement de l'Ontario, à l'Assemblée législative et aux organisations désignées du secteur public, qui doivent :

- intégrer la conception, les critères et les options d'accessibilité aux activités d'approvisionnement, sauf si cela n'est pas matériellement possible, par exemple en ce qui concerne la compatibilité technologique entre d'anciens produits et les nouveaux produits acquis;
- fournir une explication, sur demande, lorsqu'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte la conception, les critères et les options d'accessibilité lors des activités d'approvisionnement, par exemple lorsque des biens, des services ou des installations accessibles ne sont pas disponibles.

### **Quelle est la date limite pour se conformer à cette exigence?**

La date limite à laquelle votre organisation doit satisfaire aux exigences en matière d'approvisionnement est le :

- Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour satisfaire aux exigences.
- Les grandes organisations désignées du secteur public ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations désignées du secteur public ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour satisfaire aux exigences.

Les petites et les grandes organisations ne sont pas visées par des exigences à l'égard de l'approvisionnement.

## Guichets libre-service

Un guichet libre-service est un terminal électronique interactif, par exemple un dispositif de point de vente pour régler les achats à l'épicerie, un titre de transport ou des frais de stationnement. Les personnes handicapées doivent pouvoir utiliser un guichet libre service de façon aussi autonome et sécuritaire que possible.

Voici un exemple d'obstacle à l'accessibilité dans un guichet libre-service.

### Exemple d'un obstacle à l'accessibilité

De nombreuses organisations disposent de guichets libre-service avec écran tactile. Hélas, les personnes malvoyantes peuvent difficilement, voire en aucune façon, s'en servir. Il s'agit d'un obstacle technique et structurel considérable pour les gens qui tentent d'effectuer leurs achats en toute autonomie et en toute sécurité à l'aide d'un guichet muni d'un écran tactile. Au moment d'envisager les options d'accessibilité à inclure dans la conception ou l'achat d'un guichet, il convient de penser à une méthode d'utilisation additionnelle, non visuelle, par exemple au moyen d'un clavier tactile ou d'instructions auditives.

Le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative et les organisations désignées du secteur public doivent :

- intégrer des options d'accessibilité à la conception, à l'obtention ou à l'acquisition de guichets libre-service.

Les grandes et petites organisations doivent :

- tenir compte des personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service. Autrement dit, les organisations doivent examiner les options d'accessibilité qu'elles peuvent intégrer aux guichets pour satisfaire adéquatement aux besoins de leurs clients.

### Quelle est la date limite pour se conformer à cette exigence?

La date limite à laquelle votre organisation doit satisfaire aux exigences relatives aux guichets libre-service est le :

- Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour satisfaire aux exigences.
- Les grandes organisations désignées du secteur public ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour satisfaire aux exigences.

- Les petites organisations désignées du secteur public et les grandes organisations comptant au moins 50 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations comptant de 1 à 49 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour satisfaire aux exigences.

## Vérification des connaissances

Parmi les mesures suivantes, laquelle doit être prise par les petites organisations? Choisissez la meilleure réponse.

- a) Intégrer la conception, les critères et options d'accessibilité à l'obtention ou à l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible.
- b) Intégrer les options d'accessibilité à la conception, à l'obtention ou à l'acquisition de guichets libre-service.
- c) Tenir un registre de la formation offerte relativement aux normes, y compris les dates des formations et le nombre de participants.
- d) **Tenir compte des personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.**

La réponse d) est la bonne. En effet, le gouvernement sait que les plus petites organisations ne disposent pas nécessairement des ressources ou capacités requises pour satisfaire à certaines exigences. Il s'agit de la meilleure réponse.

## Résumé

Vous avez mené à bien le module Exigences générales.

### Sujets du module

- Qui doit se conformer au Règlement?
- À propos des exigences générales
- Formation requise
- Politiques en matière d'accessibilité
- Plans d'accessibilité
  - Les obstacles à l'accessibilité
- Précisions terminologiques
- Approvisionnement
- Guichets libre-service