

Plan d'accessibilité pluriannuel du RAEO

Le plan d'accessibilité pluriannuel est un outil qui permet au RAEO de communiquer ses initiatives d'accessibilité à l'interne et au public en général. Ce plan est réexaminé au moins tous les 5 ans. Le tableau suivant donne un aperçu des initiatives achevées, en cours de réalisation et continues pour la période de 2021 à 2026, ainsi que les échéances d'achèvement.

Normes d'accessibilité intégrées

Partie 1 - Dispositions générales

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	Continue
3	Établissement de politiques en matière 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 le présent règlement qui s'appliquent à son égard.	Les normes et pratiques ont été rédigées et affichées en ligne; elles ont aussi été disséminées par intranet.	1 ^{er} janvier 2015	X		
4	Plan 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; et c) elles examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les 5 ans.	Établir et documenter le plan d'accessibilité pluriannuel pour la période de 2021 à 2026; le plan antérieur visait la période de 2012 à 2021. Le plan est revu et actualisé au moins une fois tous les 5 ans.	30 juin 2021	X		X

7	Formation	<p>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 :</p> <p>a) les membres du personnel et les bénévoles;</p> <p>b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; et</p> <p>c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.</p>	La formation appropriée est dispensée au moyen de diverses méthodes (en personne, virtuellement ou une combinaison) et à différents moments (programme d'orientation pour les personnes nouvellement engagées et cours de rappel).	1 ^{er} janvier 2015	X		X
---	-----------	--	--	------------------------------	---	--	---

Partie 2 – Normes pour l'information et les communications

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	Continue
11	Processus de rétroaction	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>S'assurer, par le biais de la formation, que le personnel et la direction soient conscients du besoin de fournir, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication.</p> <p>Les questions et les demandes éventuelles sont transmises à commentaires@raeo.com, comme il est indiqué dans les politiques affichées.</p>	1 ^{er} janvier 2015	X		

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; et</p> <p>b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.</p>	<p>Déterminer quels formats accessibles et quelles aides à la communication nous fournirons sur demande aux personnes handicapées.</p> <p>S'assurer que ces aides et formats peuvent être fournis en temps opportun.</p> <p>S'assurer, par le biais de la formation, que le personnel et la direction soient conscients du besoin de fournir, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication.</p> <p>Les questions et les demandes éventuelles émanant du public peuvent être acheminées à commentaires@raeo.com.</p>	1 ^{er} janvier 2015	X		X
12		<p>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.</p>	<p>Communiquer cette exigence au personnel et à la direction par le biais de la formation.</p> <p>Les questions et les demandes éventuelles émanant du public peuvent être acheminées à commentaires@raeo.com.</p>	1 ^{er} janvier 2015	X		X
12		<p>12.(3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.</p>	<p>Afficher sur le site Web (dans les politiques et les pratiques).</p> <p>https://www.raeo.com/Accessibilite</p>	1 ^{er} janvier 2015	X		

14	Sites et contenus 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.	<p>Le rédacteur du site Web est chargé de veiller à la conformité permanente de notre site aux exigences du niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.</p> <p>Tous les sites Web et les contenus Web doivent être conformes au niveau AA du WCAG 2.0, à l'exception des critères de succès des sous-titres (en direct) 1.2.4. et des audiodescriptions (préenregistrées) 1.2.5.</p> <p>La surveillance de la conformité continue est en place.</p>	1 ^{er} janvier 2015	X		X
----	-----------------------------------	--	--	------------------------------	---	--	---

Partie 3 - Normes pour l'emploi

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	Continue
22	Recrutement : dispositions générales	22. L'employeur avise son personnel et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.	Une déclaration est toujours incluse dans les offres d'emploi et dans le profil de la compagnie dans la section « Carrières » du site Web précisant que nous sommes résolus à fournir des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées. Une politique de recrutement est fournie lors de l'embauche.	1 ^{er} janvier 2017	X		

23	Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	<p>23.(1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidate et 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.</p> <p>(2) L'employeur consulte la candidate sélectionnée ou 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.</p>	<p>Fixer des politiques qui précisent que des mesures d'adaptation en matière d'accessibilité sont offertes sur demande (téléphone, courriel, lettre, etc.)</p> <p>Identifier les obstacles : emplacement de la salle d'entrevue, arrangement de la salle pour les entrevues en personne, aides, documents à remplir, etc.</p> <p>Réfléchir à l'accessibilité dans nos normes sur les entrevues.</p> <p>Une politique de recrutement est fournie lors de l'embauche.</p>	1 ^{er} janvier 2017	X		X
24	Avis aux candidates retenues et aux candidats retenus	24. L'employeur qui offre un emploi à la candidate retenue ou au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.	<p>Il y a une déclaration dans la lettre ou la convention d'engagement concernant notre engagement à fournir un milieu de travail accessible.</p> <p>Les directives sur l'accessibilité et la politique de recrutement du RAEO sont fournies lors de l'embauche.</p>	1 ^{er} janvier 2017	X		X
25	Renseignements sur les mesures de soutien	25.(1) L'employeur informe son personnel de ses politiques en matière de soutien aux personnes handicapées, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'une personne qui découlent de son handicap.	<p>Cette information fait partie du programme d'orientation du personnel.</p> <p>Les directives sur l'accessibilité et la politique de recrutement du RAEO sont fournies lors de l'embauche.</p>	1 ^{er} janvier 2017	X		X

25		25.(2) L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux membres du personnel dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.	Cette information fait partie du programme d'orientation du personnel. Les directives sur l'accessibilité et la politique de recrutement du RAEO sont fournies lors de l'embauche.	1 ^{er} janvier 2017	X		X
25		25.(3) L'employeur fournit des renseignements à jour aux membres de son personnel 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'une personne qui découlent de son handicap.	Fournir les mises à jour appropriées par intranet, passer en revue les politiques de la compagnie et faire signer une déclaration.	1 ^{er} janvier 2017	X		X
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les membres du personnel	26.1 En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte la personne handicapée 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 : (a) l'information nécessaire pour faire son travail; et b) l'information généralement mise à la disposition du personnel au lieu de travail. 26.2. L'employeur consulte le membre du personnel qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires. Les directives sur l'accessibilité, le programme de gestion d'invalidité et la politique sur les droits de la personne du RAEO régissent ce processus.	1 ^{er} janvier 2017	X		X

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 personnes handicapées si celles-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.	<p>Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et de consigner l'information.</p> <p>Les directives sur l'accessibilité, le programme de gestion d'invalidité et la politique sur les droits de la personne du RAEO régissent ce processus.</p>	1 ^{er} janvier 2017	X		X
27		(2) Si le membre du personnel 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 le membre du personnel.	<p>Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et de consigner l'information.</p> <p>Établir, pour le service des immeubles et le comité de santé et de sécurité, un protocole qui prévoit de s'assurer que les mesures d'adaptation demandées sont en place et de consigner l'information.</p> <p>Fournir les mises à jour appropriées par intranet, passer en revue les politiques de la compagnie et faire signer une déclaration.</p>	1 ^{er} janvier 2017	X		X

27		(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.	Le plan d'intervention d'urgence du comité de santé et de sécurité est transmis au service d'incendie lorsqu'il y a plus de 100 personnes au bureau. Fournir les mises à jour appropriées par intranet au membre du personnel, passer en revue les politiques de la compagnie et faire signer une déclaration.	1 ^{er} janvier 2017	X		X
27		(4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants : a) le membre du personnel change de lieu de travail au sein de l'organisation; b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour le membre du personnel font l'objet d'un examen; et c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour réévaluer les mesures d'adaptation nécessaires.	1 ^{er} janvier 2017	X	X	X
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	28.(1) L'employeur élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les personnes handicapées.	Les mesures d'adaptation sont en place et le processus est régi par les directives sur l'accessibilité, le programme de gestion d'invalidité, la politique sur les droits de la personne, la politique sur le bien-être et la politique sur l'ergonomie.	1 ^{er} janvier 2017	X		X

28		<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"> 1. La manière dont le membre du personnel qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne. 2. Les moyens utilisés pour évaluer le membre du personnel de façon individuelle. 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. 4. La manière dont le membre du personnel 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. 5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant le membre du personnel. 6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan. 7. Si le membre du personnel se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués. 8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité du membre du personnel qui découlent de son handicap. 	L'information pertinente est consignée au dossier du membre du personnel et le processus est régi par le programme de gestion d'invalidité (voir 28(1) à la rubrique Action).	1 ^{er} janvier 2017	X		X
----	--	---	---	------------------------------	---	--	---

29	Processus de retour au travail	29.(1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation : (a) élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention des membres de son personnel qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à ce handicap afin de reprendre leur travail; et b) documente le processus.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et de consigner l'information.	1 ^{er} janvier 2017	X		X
29		29. (2) Le processus de retour au travail : a) décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des membres du personnel absents en raison de leur handicap; et b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et de consigner l'information.	1 ^{er} janvier 2017	X		X
29		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.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et de consigner l'information.	1 ^{er} janvier 2017	X		X
30	Gestion du rendement	30.(1) L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de son personnel tient compte des besoins en matière d'accessibilité des membres du personnel handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard de personnes handicapées.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et de consigner l'information.	1 ^{er} janvier 2017	X		X
31	Perfectionnement et avancement professionnels	31.(1) L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à son personnel tient compte des besoins en matière d'accessibilité des membres du personnel handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à des personnes handicapées.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et de consigner l'information.	1 ^{er} janvier 2017	X		X

32	Réaffectation	32.(1) L'employeur qui réaffecte des membres de son personnel tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ces personnes handicapées ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation des personnes handicapés.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter le membre du personnel pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et de consigner l'information.	1 ^{er} janvier 2017	X		X
----	---------------	---	---	------------------------------	---	--	---

Partie 4.1 – Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité en milieu bâti)

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	Continue
80.3	Transition des espaces publics	Si une organisation assujettie a conclu un contrat au plus tard le 31 décembre 2012 pour aménager ou réaménager un espace public auquel la présente partie s'applique et que ce contrat ne satisfait pas aux exigences de cette partie, l'organisation assujettie n'est pas tenue de satisfaire à ces exigences lorsqu'elle honore le contrat existant.	Les espaces ouverts au public sont accessibles, notamment les comptoirs de service, les rampes là où elles sont nécessaires, les rampes d'entrée chauffées, les voies de déplacement extérieures maintenues et les places de stationnement accessibles avec allées accessibles.	1 ^{er} janvier 2017	X		
80.22	Voies de déplacement extérieures : obligations générales	<p>Les organisations assujetties, à l'exception des petites organisations, veillent à ce que les voies de déplacement extérieures qu'elles aménagent ou réaménagent et qu'elles ont l'intention d'entretenir satisfassent aux exigences de la présente partie.</p> <p>Les exigences pour les voies de déplacement extérieures figurent dans l'article 80.23 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.</p> <p>Les exigences pour les rampes de bordure figurent dans l'article 80.26 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.</p>	Les espaces ouverts au public sont accessibles, notamment les comptoirs de service, les rampes là où elles sont nécessaires, les rampes d'entrée chauffées, les voies de déplacement extérieures maintenues et les places de stationnement accessibles avec allées accessibles.	1 ^{er} janvier 2017	X		

80.29	Voies de déplacement extérieures : aires de repos	Lorsqu'elles aménagent ou réaménagent une voie de déplacement extérieure qu'elles ont l'intention d'entretenir, les organisations assujetties mènent des consultations sur la conception des aires de repos et leur emplacement le long de la voie conformément aux règles suivantes : 1. Elles doivent consulter le public et les personnes handicapées.	Les espaces ouverts au public sont accessibles, notamment les comptoirs de service, les rampes là où elles sont nécessaires, les rampes d'entrée chauffées, les voies de déplacement extérieures maintenues et les places de stationnement accessibles avec allées accessibles.	1 ^{er} janvier 2017	X		
80.32	Stationnement accessible	Les organisations assujetties veillent à ce que les installations de stationnement hors voirie qu'elles aménagent ou réaménagent et qu'elles ont l'intention d'entretenir satisfassent aux exigences de la présente partie.	Les espaces ouverts au public sont accessibles, notamment les comptoirs de service, les rampes là où elles sont nécessaires, les rampes d'entrée chauffées, les voies de déplacement extérieures maintenues et les places de stationnement accessibles avec allées accessibles.	1 ^{er} janv. 2017	X		
80.37	Panneau	Les organisations assujetties veillent à ce que les places de stationnement destinées aux personnes handicapées qu'exige l'article 80.36 soient clairement indiquées par la mise en place d'un panneau de permis de stationnement accessible (Stationnement accessible aux personnes handicapées).	Les espaces ouverts au public sont accessibles, notamment les comptoirs de service, les rampes là où elles sont nécessaires, les rampes d'entrée chauffées, les voies de déplacement extérieures maintenues et les places de stationnement accessibles avec allées accessibles.	1 ^{er} janvier 2017	X		

80.40	Obtention de services	<p>(1) Les organisations assujetties satisfont aux exigences de la présente partie à l'égard de ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous les comptoirs de service et guides de file d'attente fixes nouvellement aménagés. 2. Toutes les aires d'attente nouvellement aménagées ou réaménagées. <p>(2) Pour l'application de la présente partie, les exigences en matière d'obtention de services en ce qui concerne les comptoirs de service, les guides de file d'attente fixes et les aires d'attente s'appliquent aux services obtenus à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment.</p>	Les espaces ouverts au public sont accessibles, notamment les comptoirs de service, les rampes là où elles sont nécessaires, les rampes d'entrée chauffées, les voies de déplacement extérieures maintenues et les places de stationnement accessibles avec allées accessibles.	1 ^{er} janvier 2017	X		
80.43	Aires d'attente	<p>Lors de l'aménagement ou du réaménagement d'une aire d'attente dotée d'un espace de sièges fixés au sol, au moins 3 % des nouveaux sièges doivent être accessibles. Il ne doit en aucun cas y avoir moins d'une place accessible.</p> <p>(2) Pour l'application du présent article, une place accessible est une place dans un espace de sièges où une personne utilisant une aide à la mobilité peut attendre.</p>	Les espaces ouverts au public sont accessibles avec des sièges, notamment les comptoirs de service, les rampes là où elles sont nécessaires, les rampes d'entrée chauffées, les voies de déplacement extérieures maintenues et les places de stationnement accessibles avec allées accessibles.	1 ^{er} janvier 2017	X		

80.44	Entretien	<p>Les organisations assujetties, à l'exception des petites organisations, veillent à ce que leurs plans d'accessibilité pluriannuels comprennent ce qui suit en plus des exigences relatives aux plans d'accessibilité énoncées à l'article 4 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics qu'exige la présente partie. 2. Les mesures prévues pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles qu'exige la présente partie. 	<p>Les espaces ouverts au public sont accessibles, notamment les comptoirs de service, les rampes là où elles sont nécessaires, les rampes d'entrée chauffées, les voies de déplacement extérieures maintenues et les places de stationnement accessibles avec allées accessibles.</p>	1 ^{er} janvier 2017	X		
-------	-----------	---	--	------------------------------	---	--	--

Partie 4.2 – Service à la clientèle

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	Continue
80.46	Établissement de politiques, de pratiques et de procédures	Tout fournisseur de biens ou de services établit des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées.	<p>Les politiques, pratiques et procédures sont fournies d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées et les personnes handicapées auront les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.</p> <p>Politique pertinente : Normes d'accessibilité intégrée du RAEO</p>	1 ^{er} janvier 2012	X		X

80.47	Animaux d'assistance et personnes de soutien	<p>Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, le fournisseur de biens ou de services veille à ce qu'il lui soit permis d'entrer dans les lieux avec l'animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux.</p> <p>80.47(4) Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur de biens ou de services veille à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.</p>	<p>Les animaux d'assistance sont autorisés dans nos locaux, à moins que la loi ne l'interdise. Cette information fait partie de la formation du personnel.</p> <p>Les personnes de soutien sont autorisées dans nos locaux et peuvent accompagner la personne handicapée en tout temps. Cette information fait partie de la formation du personnel.</p> <p>Politique pertinente : Notre engagement de service à la clientèle</p>	<p>1^{er} janvier 2012</p> <p>1^{er} janvier 2012</p>	<p>X</p> <p>X</p>		<p>X</p> <p>X</p>
80.48	Avis de perturbation temporaire	(1) Le fournisseur de biens ou de services avise le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou services, les utiliser ou en tirer profit.	<p>Si les entrées ou l'accès sont temporairement hors d'usage, nous afficherons un avis expliquant la raison et la durée prévue de la perturbation et les méthodes d'accès à utiliser pendant la perturbation.</p> <p>Politique pertinente : Notre engagement de service à la clientèle</p>	1 ^{er} janvier 2012	X		X

80.49	Formation du personnel	6.(1) Tout fournisseur de biens ou de services veille à ce que les personnes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées.	<p>Nous formerons toutes les personnes qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte du RAEO, ainsi que toutes les personnes qui participent à l'élaboration de nos politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public.</p> <p>La formation expliquera comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps.</p> <p>La formation sera fournie dès que possible après l'entrée en fonction de la personne.</p> <p>La formation sera une pratique permanente liée aux modifications apportées aux politiques, pratiques et procédures de la compagnie.</p> <p>Politique pertinente : Notre engagement de service à la clientèle</p>	1 ^{er} janvier 2012	X		X
80.50	Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens et de services	7.(1) Tout fournisseur de biens ou de services établit un processus de rétroaction lui permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont il fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations. Il rend les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public.	<p>Nos clients peuvent nous faire parvenir leurs observations et commentaires sur la façon dont nous fournissons nos biens et nos services par téléphone, par écrit ou par courriel sur notre site Web.</p> <p>Politique pertinente : Notre engagement de service à la clientèle</p>	1 ^{er} janvier 2012	X		X

80.51	Format des documents	(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 : (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; et (b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes. Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16. (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.	Politique pertinente : Notre engagement de service à la clientèle et Normes d'accessibilité intégrées du RAEO	1 ^{er} janvier 2012	X		X
-------	----------------------	---	---	------------------------------	---	--	---

Partie 5 – Conformité

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	Continue
86.1	Dépôt d'un rapport sur l'accessibilité	Toute organisation du secteur privé doit déposer un rapport d'accessibilité auprès du gouvernement établissant qu'elle se conforme aux normes de service à la clientèle décrites dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. (3)(3) Dans le cas des grandes organisations, tous les trois ans.	Satisfaire à toutes les exigences et déposer le rapport.	30 juin 2021	X		