



LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES – Plan d'accessibilité pluriannuel

Date d'émission : 22 juin 2021					
Date de révision et de mise à jour par les Ressources humaines : 22 juin 2021					
Documents connexes : Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario et Plan d'accessibilité pour les services à la clientèle – Ontario					
Partie I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES					
Article	Initiative	Description	Action	État	Date de conformité
3. (1)	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. Toutes les politiques doivent comprendre une déclaration d'engagement organisationnel en matière d'accessibilité.	La Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario a été complétée et publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé	Janvier 2014
4. (1) (a)	Plans d'accessibilité	4. (1) Les grandes organisations font ce qui suit : a) ils 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.	Ce plan pluriannuel a été mis en œuvre et est tenu à jour.	Terminé	Janvier 2014
4. (1) (b)	Plans d'accessibilité	4. (1) Les grandes organisations font ce qui suit : b) ils affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, s'ils en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible.	Terminé	Terminé	Janvier 2014
4. (1) (c)	Plans d'accessibilité	4. (1) Les grandes organisations font ce qui suit : c) ils examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.	Les Ressources humaines réviseront ce plan d'accessibilité pluriannuel au moins une fois tous les cinq ans.	Terminé	Janvier 2014
6. (2)	Guichets libre-service	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.	Sans objet	Sans objet	Janvier 2014

7. (1)	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; 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.	Nous sommes actuellement en train de mettre à jour notre programme et notre plateforme de formation sur la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO). Nous avons subi des perturbations en raison de la pandémie de COVID-19 et, par conséquent, nous prévoyons de nous conformer aux exigences en 2022. Entre-temps, nous continuerons à maintenir nos pratiques de formation actuelles.	En cours	Janvier 2015
PARTIE II – Normes pour l'information et les communications					
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. 11. (2) L'organisation informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication à l'égard du processus de rétroaction.	Notre Plan d'accessibilité pour les services à la clientèle et notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario ont été publiés sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2015
12. (1)	Formats accessibles et aides à la communication	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 : 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;	Notre Plan d'accessibilité pour les services à la clientèle et notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario ont été publiés sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016

Commented [ME1]: manquant

		b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.			
12. (2)	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.	Notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui décrit ce processus, a été publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016
12. (3)	Formats accessibles et aides à la communication	12. (3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016
13. (1)	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	13. (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'organisation assujettie qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce dès que cela est matériellement possible.	Sans objet.	Sans objet.	Janvier 2012
14. (2)	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.	Bien que nous ne soyons pas entièrement conformes aux exigences des WCAG, nous nous engageons à allouer des ressources dans notre prochain plan budgétaire annuel (mars 2022) à l'examen des mesures requises pour assurer la conformité en Ontario.	En cours	Janvier 2014 : Les nouveaux sites Web Internet et le contenu de ces sites doivent être conformes aux WCAG 2.0, Niveau A.

					<p>Janvier 2021 :</p> <p>Tous les sites Web Internet et leur contenu doivent être conformes aux WCAG 2.0, Niveau AA, à l'exception du critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et du critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).</p>
PARTIE III – Normes pour l'emploi					
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.	<p>Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.</p> <p>Les offres d'emploi pour les postes vacants dans les bureaux de l'Ontario comporteront un énoncé sur la disponibilité de mesures d'adaptation et sur la façon d'en faire la demande.</p>	Terminé et en cours	Janvier 2016
23. (1) et 23. (2)	Recrutement : processus d'évaluation ou 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.	<p>Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.</p>	Terminé et en cours	Janvier 2016

		23. (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.			
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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016
25. (1)	Renseignements sur les mesures de soutien	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.	<p>Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.</p> <p>Nous sommes actuellement en train de mettre à jour notre programme et notre plateforme de formation sur la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO). Nous avons subi des perturbations en raison de la pandémie de COVID-19 et, par conséquent, nous prévoyons de nous conformer aux exigences en 2022. Entre-temps, nous continuerons à maintenir nos pratiques de formation actuelles.</p>	Terminé et en cours	Janvier 2016
25. (2)	Renseignements sur les mesures de soutien	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.	<p>Nous sommes actuellement en train de mettre à jour notre programme et notre plateforme de formation sur la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO). Nous avons subi des perturbations en raison de la pandémie de COVID-19 et, par conséquent, nous prévoyons de nous conformer aux</p>	Terminé et en cours	Janvier 2016

			exigences en 2022. Entre-temps, nous continuerons à maintenir nos pratiques de formation actuelles.		
25. (3)	Renseignements sur les mesures de soutien	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016
26. (1)	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	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 : (a) l'information nécessaire pour faire son travail; (b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016
26. (2)	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016
27. (1)	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société. Les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sont abordés au cours de la première semaine de travail, lors du retour au travail	Terminé et en cours	Janvier 2012

			après un congé de longue durée pour invalidité et lorsqu'un employé informe les RH d'un handicap nécessitant une assistance.		
27. (2)	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	27. (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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société. La liste des personnes ayant besoin d'assistance est transmise au commissaire des incendies de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2012
27. (3)	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société. La liste à jour des personnes ayant besoin d'assistance est transmise au commissaire des incendies de la Société une fois par mois.	Terminé et en cours	Janvier 2012
27. (4)	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	(4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants : a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation; b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen; c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2012
28. (1)	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur	Terminé	Janvier 2016

			l'intranet et sur le site Web externe de la Société.		
28. (2)	Plans d'adaptation individualisés et documentés	<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 l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne. 2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé 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. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé. 5. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan. 6. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués. 7. 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. 	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé	Janvier 2016
29. (1)	Processus de retour au travail	<p>29. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation :</p> <ol style="list-style-type: none"> (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; (b) documente le processus. 	<p>Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.</p> <p>Le processus comprend la collaboration avec le fournisseur de prestations d'invalidité à court et à long terme pendant le retour au travail d'un employé.</p>	Terminé et en cours	Janvier 2016
29. (2)	Processus de retour au travail	<p>29. (2) Le processus de retour au travail :</p> <ol style="list-style-type: none"> (a) décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap; 	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur	Terminé et en cours	Janvier 2016

		(b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.	l'intranet et sur le site Web externe de la Société. Le processus comprend la collaboration avec le fournisseur de prestations d'invalidité à court et à long terme pendant le retour au travail d'un employé.		
29.	Processus de retour au travail	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société. Le processus comprend la collaboration avec le fournisseur de prestations d'invalidité à court et à long terme pendant le retour au travail d'un employé.	Terminé et en cours	Janvier 2016
30. (1)	Gestion du rendement	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016
31. (1)	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2016
32. (1)	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.	Ces renseignements sont indiqués dans notre Politique sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario, qui est publiée sur	Terminé et en cours	Janvier 2016

			l'intranet et sur le site Web externe de la Société.		
Partie IV – Normes pour la conception des espaces publics					
80.41 (1)	Comptoirs de service	<p>80.41 (1) L'aménagement de nouveaux comptoirs de service, y compris le remplacement de comptoirs de services existants, doit satisfaire aux exigences suivantes :</p> <p>1. Il doit y avoir au moins un comptoir de service adapté aux aides à la mobilité pour chaque type de service fourni. En cas de files d'attente et de comptoirs de services multiples, le comptoir accessible doit être clairement indiqué par la signalisation.</p> <p>2. Si une seule file d'attente est prévue pour un ou plusieurs comptoirs de services, chaque comptoir doit être adapté aux aides à la mobilité. Règl. de l'Ont. 413/12, art. 6.</p> <p>(2) Le comptoir de service adapté aux aides à la mobilité doit satisfaire aux exigences suivantes :</p> <p>1. La hauteur du dessus du comptoir permet à une personne assise dans une aide à la mobilité d'utiliser le comptoir.</p> <p>2. Si une approche avant au comptoir est nécessaire, le dégagement prévu pour les genoux est suffisant pour une personne assise dans une aide à la mobilité.</p> <p>3. La surface de plancher en face du comptoir est suffisamment libre pour permettre l'utilisation d'une aide à la mobilité.</p>	N'est pas encore applicable	En cours	Janvier 2017
80.42	Guides de file d'attente fixes	<p>80.42 L'aménagement de nouveaux guides de file d'attente fixes doit satisfaire aux exigences suivantes :</p> <p>1. La largeur entre les guides est suffisante pour permettre le passage d'aides à la mobilité et d'appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité.</p> <p>2. L'espace libre au sol est suffisant pour permettre aux aides à la mobilité de tourner en cas de changement de direction des files d'attente.</p> <p>3. Les guides peuvent être détectés au moyen d'une canne.</p>	N'est pas encore applicable	En cours	Janvier 2017
80.43	Aires d'attente	<p>80.43 (1) 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. Règl. de l'Ont. 413/12, art. 6.</p>	N'est pas encore applicable	En cours	Janvier 2017

		(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. Règl. de l'Ont. 413/12, art. 6.			
PARTI IV.2 – Normes pour les services à la clientèle					
80.46 (1)	Établissement de politiques	80.46 (1) En plus des exigences prévues à l'article 3, 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.	Notre Plan d'accessibilité pour les services à la clientèle a été complété et publié sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé	Janvier 2012
80.48 (1)	Avis de perturbations temporaires	80.48 (1) Le fournisseur avise le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens, ses services ou ses installations, les utiliser ou en tirer profit. Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16.	Notre Plan d'accessibilité pour les services à la clientèle aborde cette question et nous avons rédigé un modèle d'avis.	En cours	Janvier 2012
80.49 (1)	Formation	80.49 (1) En plus des exigences prévues à l'article 7, 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 :	Nous sommes actuellement en train de mettre à jour notre programme et notre plateforme de formation sur la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)</i> . Nous avons subi des perturbations en raison de la pandémie de COVID-19 et, par conséquent, nous prévoyons de nous conformer aux exigences en 2022. Entre-temps, nous continuerons à maintenir nos pratiques de formation actuelles.	Terminé et en cours	Janvier 2012
80.50 (1)	Processus de rétroaction	80.50 (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). Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16.	Notre Plan d'accessibilité pour les services à la clientèle a été publié sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.	Terminé et en cours	Janvier 2012
80.51 (1)	Format des documents	80.51 (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 :	Ces renseignements sont indiqués dans notre Plan d'accessibilité pour les services à la	Terminé et en cours	Janvier 2012

		<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. Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16.</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. Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16.</p>	<p>clientèle, qui est publié sur l'intranet et sur le site Web externe de la Société.</p>		
--	--	---	---	--	--