

Partie I – Généralités

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
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.	Politique achevée et affichée sur le site Web externe d'Elavon.ca et sur son site interne (intranet)	Conforme
4	Plans 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 cinq ans.	Plan pluriannuel affiché sur le site Web externe et l'intranet de l'entreprise	Conforme
6	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.	L'entreprise tient compte de l'accessibilité lors de l'achat ou de l'acquisition de guichets libre-service (terminaux de point de vente)	Conforme
7	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 employés et les bénévoles; (b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; et (c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.	Programme de formation obligatoire élaboré avec un outil de suivi pour tous les employés, à suivre dans les 90 jours suivant l'entrée en fonction et chaque année par la suite	Conforme

Partie II – Normes pour l'information et les communications

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
11	Commentaires	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.	Processus en place pour s'assurer que l'information est fournie dans des formats accessibles sur demande.	Conforme
12	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; et b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.	Processus en place pour fournir ou organiser la fourniture de formats accessibles et de supports de communication en temps opportun et sans frais pour le client	Conforme
12		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.	L'entreprise consulte la personne qui fait la demande pour déterminer la durabilité d'un support de communication accessible	Conforme
12		12.(3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.	Produits accessibles disponibles sur demande à la réception, sur le site Web externe et sur l'intranet de l'entreprise.	Conforme

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
13	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.	<p>Procédures d'urgence formalisées et décrites dans la Politique sur les normes de service à la clientèle sur le site Web Elavon.ca.</p> <p>Mesures d'urgence examinées lors de l'intégration d'un nouvel employé</p> <p>Continuer à utiliser le système d'avis d'urgence établi dans toute l'entreprise.</p> <p>Les employés sont capables d'examiner et de mettre à jour les renseignements personnels en ligne eux-mêmes ou avec le concours d'une autre personne.</p>	Conforme
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.	L'entreprise s'engage à fournir des expériences et des initiatives numériques accessibles afin de s'assurer que tous les sites Web et le contenu Web sont conformes à WCAG 2.0 AA	En cours



Partie III – Normes pour l’emploi

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
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.	Avis diffusé dans des offres d’emploi affichées à l’externe et à l’interne et inclus dans des annonces de recrutement/offres d’emploi.	Conforme
23	Processus de recrutement, 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. (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.	Langage intégré dans toutes les communications destinées aux candidats concernant un entretien et des offres d’emploi	Conforme
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.	Renseignements sur les mesures d’adaptation intégrés dans l’offre d’emploi présentée oralement.	Conforme
25		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.	Différents moyens sont à utiliser; ils comprennent les renseignements donnés au nouvel employé, les courriels groupés, les réunions générales du personnel par exemple les assemblées publiques.	Conforme
25		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.	Différents moyens sont à utiliser; ils comprennent les renseignements donnés au nouvel employé, les courriels groupés, les réunions générales du personnel par exemple les assemblées publiques.	Conforme

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	<p>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 :</p> <p>(a) l'information nécessaire pour faire son travail;</p> <p>(b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.</p>	Processus d'adaptation individualisé (PAI) créé	Conforme
26		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.	Les employés seront consultés au cours du PAI.	Conforme
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 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.	Les renseignements sont intégrés dans le document d'information Renseignements relatifs aux interventions d'urgence et au processus existants; il est question notamment du Formulaire de renseignements individualisés relatifs aux urgences pour les employés.	Conforme
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.	Les renseignements sont intégrés dans le document d'information Renseignements relatifs aux interventions d'urgence et au processus existants; il est question notamment du Formulaire de renseignements individualisés relatifs aux urgences pour les employés.	Conforme

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION
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.	Intégrés aux mesures d'urgence existantes
27		(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; et (c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.	Intégrés aux mesures d'urgence existantes
28	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.	Processus écrit pour des plans d'adaptation élaborés



SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
28		<p>28. (2) Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants :</p> <p>1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.</p> <p>2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.</p> <p>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.</p> <p>4. La manière dont l'employé 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.</p> <p>5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.</p> <p>6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.</p> <p>7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.</p> <p>8. 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.</p>	<p>Le processus d'adaptation comprend ces trois éléments.</p>	<p>Conforme</p>



SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
29	Processus de retour au travail	<p>29.(1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation :</p> <p>(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; et</p> <p>(b) documente le processus.</p>	<p>Processus de retour au travail administré par un tiers</p> <p>Processus décrit dans la politique sur les normes pour l'emploi et d'autres renseignements sont disponibles dans le Guide des événements de la vie et le livret Programme d'invalidité de courte durée.</p>	Conforme
29		<p>29.(2) Le processus de retour au travail :</p> <p>(a) décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap; et</p> <p>(b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.</p>	<p>Administré par un tiers.</p> <p>La description du processus inclut ces renseignements et d'autres renseignements sont disponibles dans le Guide des événements de la vie et le livret Programme d'invalidité de courte durée. PAI disponible</p>	Conforme
29		<p>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.</p>		Conforme
30	Gestion du rendement	<p>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.</p>	<p>Le PAI ou les besoins en matière d'accessibilité et les plans d'adaptation individualisés sont pris en compte lors de la gestion du rendement de l'employé.</p>	Conforme



SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
31	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.	Le PAI ou les besoins en matière d'accessibilité sont pris en compte lors de la gestion du rendement de l'employé.	Conforme
32	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.	Le PAI ou les besoins en matière d'accessibilité sont pris en compte lors de la gestion du rendement de l'employé.	Conforme

Partie IV.1 – Conception des espaces publics

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
Partie IV.1	Conception des espaces publics	Les grandes organisations doivent respecter les normes pour la conception des espaces publics telles qu'énoncées dans la Partie IV.1 du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.	Il faudra respecter les lois sur l'accessibilité lors de la conception des espaces publics ou de l'apport de modifications majeures aux espaces publics.	Conforme



Partie IV.2 – Normes pour les services à la clientèle

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
80.46	Établissement de politiques en matière d'accessibilité	<p>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.</p> <p>(2) Le fournisseur fait des efforts raisonnables pour que ses politiques soient compatibles avec les principes suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les biens, les services ou les installations doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. 2. La fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées doit être intégrée à leur fourniture aux autres, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens, les services ou les installations, de les utiliser ou d'en tirer profit. 3. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens, les services ou les installations, de les utiliser et d'en tirer profit. 4. Dans ses communications avec une personne handicapée, le fournisseur tient compte du handicap de la personne. <p>(3) Sans préjudice de la portée générale des paragraphes (1) et (2), les politiques doivent traiter de l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour obtenir les biens, les services ou les installations, pour les utiliser ou pour en tirer profit, ou de l'existence, le cas échéant, d'autres mesures qui leur permettent de le faire. O. Reg. 165/16, s. 16.</p> <p>(4) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, prépare un ou plusieurs documents décrivant les politiques établies en application du présent article et en remet une copie à quiconque sur demande.</p>	Politique achevée et affichée sur le site interne (intranet) d'Elavon.ca; elle est par ailleurs disponible sur demande.	Conforme

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
80.46		(5) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, avise les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que les documents exigés par le paragraphe (4) sont disponibles sur demande.	Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – sur le site Web externe, le site intranet et sous forme imprimée à la réception.	Conforme
80.47	Animaux d'assistance et personnes de soutien	<p>(2) Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, le fournisseur 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>(3) Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, le fournisseur veille à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens, les services ou les installations du fournisseur, de les utiliser ou d'en tirer profit.</p> <p>(4) Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur 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>(5) Le fournisseur peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement s'il établit, après avoir consulté la personne handicapée et tenu compte des éléments de preuve dont il dispose :</p> <p>(a) que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux; et</p> <p>(b) qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux.</p>	Intégrée aux pratiques existantes	Conforme



SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
80.47		<p>(8) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, prépare un ou plusieurs documents décrivant ses politiques à l'égard des questions régies par le présent article et en remet une copie à quiconque sur demande. O. Reg. 165/16, s. 16.</p> <p>(9) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, avise les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que les documents exigés par le paragraphe (8) sont disponibles sur demande.</p>	<p>Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – sur le site Web externe, le site intranet et sous forme imprimée à la réception.</p>	Conforme
80.48	Avis de perturbation temporaire	<p>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.</p> <p>(2) L'avis de la perturbation indique les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.</p> <p>(3) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, prépare un document décrivant les mesures qu'il veillera à prendre en cas de perturbation temporaire et en remet une copie à quiconque sur demande.</p> <p>(4) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, avise les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que le document exigé par le paragraphe (3) est disponible sur demande.</p>	<p>Décrit dans la Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les avis de perturbation sont transmis par un service de messagerie automatisé lorsque les clients appellent le centre.</p> <p>La Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle est disponible sur le site Web externe, sur l'intranet et sous forme imprimée à la réception.</p>	Conforme

SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
80.49	Formation du personnel	<p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toute personne qui est un employé ou un bénévole du fournisseur. 2. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques du fournisseur. 3. Toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour le compte du fournisseur. <p>(2) La formation doit comporter un examen des objets de la Loi et des exigences de la présente partie ainsi que des instructions sur ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps; 2. la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien. 3. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux du fournisseur ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens, de services ou d'installations à une personne handicapée. 4. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens, aux services ou aux installations du fournisseur. 	<p>Programme de formation obligatoire en ligne élaboré avec un outil de suivi pour tous les employés, à suivre dans les 90 jours suivant l'entrée en fonction et chaque année par la suite. Les personnes reçoivent une formation sur une base continue liée aux modifications apportées aux politiques.</p>	Conforme
80.49		<p>(5) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, tient des dossiers de la formation fournie en application du présent article, y compris les dates où elle l'est et le nombre de personnes qui l'ont reçue.</p>	<p>Dossiers conservés conformément aux exigences</p>	Conforme



SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
80.49		(5) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, tient des dossiers de la formation fournie en application du présent article, y compris les dates où elle l'est et le nombre de personnes qui l'ont reçue.	Dossiers conservés conformément aux exigences	Conforme
80.49		(6) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation : (a) prépare un document qui décrit sa politique en matière de formation, résume le contenu de la formation et précise les moments où celle-ci doit être fournie; et (b) remet une copie du document à quiconque sur demande. (7) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, avise les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que le document exigé par le paragraphe (6) est disponible sur demande.	Ces renseignements sont indiqués dans la Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle qui se trouve sur le site Web externe, l'intranet et sous forme imprimée à la réception.	Conforme



SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
80.5	Commentaires	<p>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 :</p> <p>(a) la façon dont il fournit ses biens, ses services ou ses installations aux personnes handicapées;</p> <p>(b) la question de savoir si le processus de rétroaction établi pour l'application de l'alinéa (a) est conforme au paragraphe (3).</p> <p>(2) Le processus de rétroaction doit préciser les mesures que le fournisseur prendra si une plainte est reçue au sujet de la façon dont il fournit ses biens, ses services ou ses installations aux personnes handicapées.</p> <p>(3) Tout fournisseur veille à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.</p> <p>(4) Tout fournisseur rend les renseignements sur le processus de rétroaction facilement accessibles au public.</p> <p>(5) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, prépare un document décrivant le processus de rétroaction et en remet une copie à quiconque sur demande.</p> <p>(6) Tout fournisseur, à l'exception d'une petite organisation, avise les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que le document exigé par le paragraphe (5) est disponible sur demande.</p>	<p>Les renseignements se trouvent dans la Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Comprend le site Web, le numéro de téléphone et l'adresse électronique précise sur l'accessibilité. Politique disponible sur le site Web externe, l'intranet et sous forme imprimée à la réception.</p>	Conforme



SECTION	INITIATIVE	PARTIE DE LA LOI ET DESCRIPTION	ACTION	ÉTAT
80.51	Format des documents	<p>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 :</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>(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.</p>	Intégrée aux pratiques existantes	Conforme

