

# Rapport de conformité et de mise en application des normes d'accessibilité de 2017

---

## Table des matières

Surveillance de la conformité .....	3
Sensibiliser .....	3
Encourager la conformité .....	4
Vérifier la conformité et faire observer la Loi .....	5
Statistiques concernant le rapport de conformité sur l'accessibilité en 2017 .....	5
Première phase de vérification (P1).....	6
Deuxième phase de vérification (P2) .....	7
Plans de conformité .....	9
Grandes vérifications ciblées .....	10
Vérification ciblée dans le secteur touristique .....	10
Vérification ciblée dans le secteur de la fabrication .....	10
Commentaires du public .....	11
Projet pilote visant à renforcer la capacité en matière d'application de la Loi.....	11
Conformité et application de la Loi pour la suite.....	12

Le présent rapport revient sur les activités menées en 2017 par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario afin de veiller au respect de la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) et des normes d'accessibilité.

## Surveillance de la conformité

La Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario a poursuivi ses activités en matière de conformité dans les secteurs clés suivants :

- [Sensibiliser](#)
  - Campagnes de marketing stratégiques pour rappeler aux organismes les exigences à respecter.
- [Encourager la conformité](#)
  - Activités de sensibilisation et d'information auprès des quelque 400 000 organisations assujetties de la province.
- [Vérifier la conformité et faire observer la Loi](#)
  - Tenue d'activités de conformité pour aider les organisations à comprendre les exigences et à les remplir.
- [Conformité et application de la Loi pour la suite](#)
  - Établissement d'objectifs de conformité pour 2018 qui aideront à appuyer le mandat de la direction générale concernant la surveillance de la conformité et l'application de la Loi.

## Sensibiliser

Les lois ontariennes sur l'accessibilité exigent que les organisations déposent des rapports de conformité sur l'accessibilité pour confirmer qu'elles ont satisfait à leurs exigences. Les organisations de tous les secteurs (entreprises ou organismes sans but lucratif comptant 20 employés ou plus, tous les organismes désignés du secteur public, la fonction publique de l'Ontario et l'Assemblée législative de l'Ontario) devaient soumettre un rapport de conformité avant le 31 décembre 2017. C'est la première fois que les secteurs privé et public sont tenus de déposer des rapports la même année.

En 2017, les efforts de sensibilisation et d'éducation ont été axés sur la volonté de rappeler aux entreprises et organisations sans but lucratif comptant au moins 20 employés et à tous les organismes du secteur public qu'ils avaient jusqu'au 31 décembre 2017 pour déposer leurs rapports. Les petites entreprises et les organismes sans but lucratif ont également été sensibilisés à l'échéance de janvier 2018 pour satisfaire à leurs exigences en matière d'accessibilité dans le cadre de la conception de normes relatives aux espaces publics.

## Encourager la conformité

En 2017, la direction générale s'est également consacrée à des efforts en vue d'aider les organisations à se conformer à leurs obligations en vertu de la Loi et à déposer leurs rapports de conformité au plus tard à la date limite du 31 décembre. À l'Automne, elle a lancé une campagne de marketing ciblant les entreprises afin de les sensibiliser par rapport à la date limite de présentation des rapports. Des publicités sur des sites Web axés sur les entreprises ont encouragé les organisations à visiter la [page Web du gouvernement pour obtenir de l'information sur la soumission d'un rapport de conformité sur l'accessibilité](#). La campagne incluait également le marketing par moteur de recherche, ainsi que des messages sur les réseaux sociaux tels que Facebook et LinkedIn. La direction générale a également communiqué aux organismes par les moyens suivants :

- Rappeler aux entreprises le délai à respecter pour le dépôt du rapport :
  - envoi d'au moins 37 000 courriels de rappel;
  - envoi de plus de 20 000 lettres;
  - plus de 15 000 appels téléphoniques.
- Réalisation de 37 webinaires auprès de tous les secteurs assujettis pour fournir des précisions et répondre aux questions sur la façon de soumettre un rapport de conformité sur l'accessibilité.
- Participation à plus de 90 événements dans la province, y compris des foires communautaires, des salons professionnels et des congrès.
- Publication régulière de bulletins ayant plus de 7 200 abonnés:
  - un bulletin trimestriel sur les derniers efforts de la direction générale;
  - un bulletin mensuel qui présente des outils et des conseils pratiques pour satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité.

En 2017, la direction générale a continué de travailler avec des organisations industrielles et de métiers et des associations professionnelles afin de produire d'autres occasions de sensibilisation. À cet égard, 31 organisations ont travaillé avec la direction générale pour diffuser des courriels de rappel, des articles et d'autres avis dans une variété de publications commerciales et de bulletins d'information.

Les services d'assistance de la direction générale ont continué d'aider le public en répondant à des questions sur la Loi et les normes d'accessibilité. Une grande partie de l'aide fournie aux organisations en 2017 concernait le dépôt de rapports de conformité sur l'accessibilité. Les services d'assistance sont une ressource importante que des milliers d'organisations et de particuliers ont utilisée pour mieux comprendre les lois ontariennes sur l'accessibilité et mieux s'y conformer.

La direction générale a également continué de diffuser son message grâce au programme [InterActions pour le changement](#) en 2017. Celui-ci vise à financer des projets en collaboration avec des leaders de l'industrie dans le but d'aider les organisations de divers secteurs à se conformer à la Loi. Grâce à ce programme, la direction générale outille les organismes de différents secteurs afin qu'ils deviennent des champions de l'accessibilité. En 2017, la direction générale a travaillé avec des partenaires sur des projets portant sur la diffusion de l'information sur la date limite de présentation de rapports de conformité, le soutien aux employeurs pour se conformer aux [normes d'emploi](#) et la promotion d'un changement de culture incitant les organismes à aller plus loin que les exigences de la Loi.

Un autre effort entrepris en 2017 pour encourager la conformité a consisté à lancer un nouveau rapport de conformité sur l'accessibilité plus facile à présenter. Le nouveau formulaire de rapport a été mis à la disposition du public le 20 mars 2017. La direction générale en a fait la promotion auprès des organismes tout au long de l'année à l'aide des canaux de communication qu'elle utilise normalement pour encourager le dépôt. Le nouveau processus de production de rapports a allégé le fardeau administratif des entreprises en réduisant le nombre d'étapes requises pour déposer un rapport grâce à un formulaire téléchargeable pouvant être partagé.

Le nouveau formulaire inclut des liens vers des ressources pour aider les entreprises à comprendre leurs obligations en matière de conformité et à déposer les rapports connexes. Elles peuvent accéder au rapport directement à partir du répertoire central des formulaires du gouvernement de l'Ontario ou au moyen du lien sur la page Web mise à jour du [Rapport sur l'accessibilité](#).

## **Vérifier la conformité et faire observer la Loi**

En plus de sensibiliser les organismes et de les aider à se conformer à la Loi, la direction générale vérifie la conformité et veille à l'application de la Loi. En 2017, elle a réalisé 1 746 activités touchant la conformité, dont les première et deuxième phases de vérification ainsi que des activités d'application de la loi menées par un inspecteur. La première phase de vérification portait sur l'obligation de déposer un rapport de conformité sur l'accessibilité autocertifié. Lors de la deuxième phase, il s'agissait de vérifier la conformité aux exigences autres que celle relative à la production d'un rapport.

### **Statistiques concernant le rapport de conformité sur l'accessibilité en 2017**

Comme 2017 était une année de déclaration pour tous les secteurs, environ 56 000 organisations ont dû soumettre des rapports de conformité sur l'accessibilité. Plus de 24 000 rapports ont été soumis par des entreprises et des organismes sans but lucratif avant la date limite du 31 décembre. Cela représente une augmentation d'environ 4 000 rapports relativement à la dernière année de déclaration en 2014. Cette hausse est le fruit des efforts de la direction générale en matière de conformité et de sensibilisation visant à accroître les taux de déclaration jusqu'en 2025.

Dans les questions du Rapport de conformité sur l'accessibilité de 2017, on demandait aux organisations de confirmer la conformité à toutes les exigences provinciales en matière d'accessibilité. Un signe encourageant est que 94 % des organisations qui ont soumis un rapport de conformité sur l'accessibilité ont indiqué qu'elles se conformaient pleinement à la Loi et aux normes d'accessibilité connexes.

Parmi celles qui ont déposé un rapport, les organisations des secteurs suivants avaient les taux de déclaration les plus élevés :

- fabrication (p. ex., secteur chimique, mécanique ou électrique, aliments et boissons);
- commerce de détail;
- services d'hébergement et de restauration (p. ex. hôtels, restaurants).

Les secteurs ayant les taux de déclaration les plus bas étaient :

- gestion d'entreprises;
- extraction minière, exploitation de carrière et extraction de pétrole et de gaz;
- services publics (p. ex. électricité, gaz et eau).

En 2018, la direction générale entreprendra également des activités de vérification de la conformité axées sur les entreprises et organismes sans but lucratif qui ont raté la date limite de présentation des rapports en 2017.

Quatre-vingt-six pour cent (692) des organisations désignées du secteur public ont soumis leur rapport de conformité sur l'accessibilité. Des rapports ont été reçus de la totalité des bureaux du gouvernement et de l'Assemblée législative tenus de déposer, y compris la fonction publique de l'Ontario. La direction générale continuera de travailler avec les autres organisations désignées du secteur public jusqu'à ce qu'elles aient toutes satisfait à leurs exigences en matière de rapports.

### **Première phase de vérification (P1)**

La direction générale applique une approche fonctionnelle et progressive à la conformité, ce qui se reflète dans les vérifications effectuées. Les organisations disposent d'outils et de ressources pour les aider à comprendre leurs besoins et à y répondre grâce à des interactions individuelles.

Qu'elle soumette un rapport ou non, toute organisation peut être sélectionnée en vue d'une vérification, mais celle de la phase P1 vise à aider l'organisation sujette à déposer un rapport de conformité. La direction générale collabore avec les organisations pour s'assurer qu'elles comprennent les exigences incluses dans le rapport et fournit des

ressources au besoin. Si une organisation refuse de coopérer ou de déposer un rapport, elle risque d'être renvoyée en vue d'autres activités d'assurance de la conformité.

En 2017, 1 254 vérifications ont été terminées à la phase P1 sans qu'aucun renvoi ne soit nécessaire.

Dans le cadre des activités de la phase P1, un certain nombre de tendances en matière de conformité ont été observées dans les rapports de conformité sur l'accessibilité, notamment celles-ci :

- 100 % des organisations ont répondu avoir mis à la disposition du public des procédures d'urgence ou des renseignements sur la sécurité dans un format accessible, sur demande;
- 99 % ont répondu avoir fourni des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence aux employés handicapés qui en ont fait la demande;
- 99 % ont répondu s'être conformées à toutes les exigences des normes de service à la clientèle.

Ces tendances en matière de conformité permettent de penser qu'en plus d'intégrer les exigences d'accessibilité à leur service à la clientèle, les organisations le font aussi dans leurs pratiques de santé et de sécurité.

### **Deuxième phase de vérification (P2)**

En 2017, 476 vérifications ont été terminées à la phase P2. Les vérifications P2 servent à confirmer la conformité aux exigences d'accessibilité au-delà de l'obligation de soumettre un rapport de conformité. En 2017, la vérification portait sur différentes exigences des normes, et chaque organisme n'était pas évalué selon le même ensemble d'exigences.

Étant un organisme de réglementation moderne, la direction générale applique une approche axée sur le risque à ses activités de surveillance en concentrant ses ressources sur les grandes et les petites organisations qui présentent un risque élevé. La base de données prend en compte un certain nombre de facteurs organisationnels, y compris les cas précédents de non-conformité, au moment d'évaluer le risque qu'une organisation ne respecte pas la Loi ou les normes connexes.

En 2017, les vérifications P2 ont porté sur les normes d'accessibilité en matière d'emploi énumérées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées. Elles ciblaient bon nombre de nouvelles exigences entrées en vigueur en 2016 pour les grandes entreprises et organisations sans but lucratif et en 2017 pour les petites.

Les vérifications P2 réalisées en 2017 ont dégagé les tendances suivantes en matière de conformité :

- 93 % des organisations vérifiées ont démontré avoir avisé les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement;
- 85 % ont démontré avoir fourni des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés;
- 84 % ont démontré avoir avisé, dans leur offre d'emploi, les candidats retenus de leurs politiques d'adaptation pour les employés handicapés.

Ces vérifications viennent appuyer [Accès aux talents : La Stratégie ontarienne d'emploi pour les personnes handicapées](#) en renforçant l'accessibilité dans les pratiques d'emploi et d'embauche des entreprises de l'Ontario. Les données recueillies ont également servi à éclairer l'examen législatif des normes d'accessibilité en matière d'emploi.

Le nombre de vérifications ainsi que le type d'organisations et les exigences évaluées varient d'une année à l'autre. Toutefois, quatre exigences en matière d'accessibilité sont évaluées année après année afin de déceler des tendances à long terme chez tous les types d'organisations. Ces exigences ont été choisies parce qu'elles témoignent de l'esprit de la Loi et sont les plus appropriées pour évaluer les progrès réalisés à l'égard de la création d'un Ontario accessible d'ici 2025 :

- La conformité en ce qui a trait à l'établissement de **politiques en matière d'accessibilité**, à l'élaboration d'un **plan d'accessibilité pluriannuel** et à la **formation offerte au personnel** permet de penser qu'une organisation comprend bien les exigences à respecter et qu'elle sait ce qu'implique la fourniture de biens, de services et d'installations accessibles.
- La mise en place d'un système de rétroaction pour **recevoir les commentaires du public sur l'accessibilité et y répondre** témoigne de la préparation d'une organisation et de sa volonté d'améliorer l'accessibilité aux biens, aux services et aux installations en Ontario.

En 2016, une sélection de petites organisations du secteur **des entreprises et des organismes sans but lucratif** ont fait l'objet d'une vérification à l'égard d'une ou de plusieurs des trois exigences fondamentales. Voici les taux de conformité qu'elles ont obtenus :

- élaborer des politiques en matière d'accessibilité – 64 %
- dispenser une formation dans le domaine de l'accessibilité – 63 %
- mettre en place une méthode de rétroaction pour recevoir les commentaires du public sur l'accessibilité et y répondre – 92 %



En 2016, des **organisations désignées du secteur public** ont été évaluées en fonction de l'exigence fondamentale que constitue l'élaboration d'un plan d'accessibilité pluriannuel. Leur taux de conformité était de 66 %.

En 2017, certaines grandes organisations du **secteur des entreprises et des organismes sans but lucratif** ont fait l'objet d'une vérification à l'égard d'une ou de plusieurs des trois exigences fondamentales. Voici les taux de conformité qu'elles ont obtenus :

- dispenser une formation dans le domaine de l'accessibilité – 63 %
- mettre en place une méthode de rétroaction pour recevoir les commentaires du public sur l'accessibilité et y répondre – 87 %
- élaborer un plan d'accessibilité pluriannuel – 67 %

En 2017, des organisations désignées du **secteur public** ont été vérifiées en fonction de l'exigence fondamentale d'élaborer des politiques d'accessibilité. C'était la première année où les organisations de ce secteur étaient tenues de mettre en place des politiques d'accessibilité qui répondent à chacune des normes d'accessibilité. Dans de nombreux cas, les organisations vérifiées avaient des politiques qui devaient être mises à jour pour inclure les exigences des normes qui venaient tout juste d'entrer en vigueur, ce qui s'est traduit par un taux de conformité global de 40 %.

En 2018, la direction générale travaillera avec des organismes désignés du secteur public pour augmenter leur taux de conformité à cette exigence.

### **Plans de conformité**

Lorsque les organisations visées par la vérification sont jugées non conformes, la direction générale négocie un plan de conformité qui décrit les étapes qu'elles doivent suivre et les délais pour le faire. En 2017, 9 % (115) des 1 254 vérifications de la phase P1 qui ont été conclues portaient sur un plan de conformité négocié. Vingt-six pour cent (125) des 476 vérifications P2 qui ont été conclues comprenaient un plan de conformité négocié.

Les organisations sélectionnées pour une vérification P2 qui sont jugées non conformes et qui ne mettent pas en œuvre les étapes décrites dans leur plan de conformité sont référées à un inspecteur. Un inspecteur recueille des informations auprès de l'organisation afin de recommander des mesures d'application de la Loi à un directeur. Ces mesures comprennent l'exécution de mandats de perquisition, l'émission d'ordonnances du directeur, la perception de sanctions administratives pécuniaires et des poursuites.

Sur les 1 746 activités de conformité qui ont eu lieu en 2017, 16 en tout ont été terminées par un inspecteur. Relativement à ces 16 activités :

- dix ont été terminées sans nécessiter de mesures d'application de la Loi;
- six ont fait l'objet d'ordonnances du directeur;
- trois de ces ordonnances comportaient une obligation de payer une pénalité administrative pécuniaire;
- aucune de ces ordonnances n'a été portée en appel.

### **Grandes vérifications ciblées**

De grandes vérifications ciblées sont menées chaque année pour vérifier la conformité à des exigences précises dans un secteur en particulier. En 2017, la direction générale a atteint son objectif de mener deux grandes vérifications ciblées. Celles-ci comprenaient 149 organisations du secteur du tourisme (arts, divertissements, services alimentaires) et 142 du secteur de la fabrication.

### **Vérification ciblée dans le secteur touristique**

En prévision d'une augmentation des activités touristiques en Ontario pendant les activités du 150 anniversaire du Canada, on a effectué un examen de la conformité en matière d'accessibilité dans le secteur des arts, des divertissements et des services alimentaires. Les organisations de ces secteurs ont contribué à l'expérience des touristes et fait en sorte que les personnes de toutes capacités puissent participer aux célébrations dans la province.

Cette vérification ciblée s'est concentrée sur trois exigences du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées portant sur le service à la clientèle. Elle a donné des résultats encourageants.

Sur les 149 organisations visées par cette vérification ciblée :

- 91 % ont indiqué se conformer à l'exigence d'établir un processus d'examen des commentaires et de réponse à ceux-ci et de s'assurer que le processus était accessible aux personnes handicapées;
- 70 % ont indiqué avoir respecté l'obligation de donner au personnel une formation sur les normes d'accessibilité et le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées;
- 92 % ont indiqué avoir respecté l'obligation de fournir des services aux personnes qui utilisent un animal d'assistance ou une personne de soutien.

### **Vérification ciblée dans le secteur de la fabrication**

En 2017, on a mené une grande vérification ciblée sur les organisations du secteur de la fabrication. Ce secteur a été choisi en raison de la concentration d'organisations qui comptent à la fois un nombre élevé d'employés et un risque plus élevé de non-conformité

avec la Loi et les normes d'accessibilité en raison d'incidents de non-conformité antérieurs.

Cette vérification ciblée visait trois des exigences des normes d'accessibilité en matière d'emploi afin d'aider à établir une base d'accessibilité dans les pratiques d'emploi du secteur de la fabrication.

Sur les 142 organisations visées par cette vérification ciblée :

- 95 % ont été jugées conformes à l'obligation d'aviser les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement;
- 87 % ont été jugées conformes à l'obligation d'informer le personnel de leurs politiques visant à soutenir les employés handicapés;
- 91 % ont été jugées conformes à l'obligation de fournir aux employés handicapés des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail.

### **Commentaires du public**

La direction générale a continué de promouvoir et de surveiller le numéro de téléphone unique que le public peut composer pour obtenir des renseignements sur la Loi, demander de l'aide ou formuler des commentaires ou une plainte. Les commentaires sont enregistrés et, même si la direction générale ne mène pas d'enquête particulière sur des plaintes individuelles, ils servent à dégager des tendances et à éclairer les examens législatifs officiels et les activités de sensibilisation et de conformité. En 2017, 203 commentaires relatifs à la Loi ont été reçus.

Les trois principales catégories d'interactions étaient les suivantes :

- service à la clientèle;
- conception des espaces publics;
- emploi.

### **Projet pilote visant à renforcer la capacité en matière d'application de la Loi**

En 2017, la direction générale a exploré des options pour accroître sa capacité de vérifier la conformité et de faire respecter la Loi. Elle s'est engagée à créer des façons novatrices d'améliorer ses activités de conformité et de sensibilisation auprès des plus de 400 000 organisations assujetties en Ontario. En 2017, elle a trouvé un fournisseur de services de soutien pour l'aider à élargir ses activités en matière de conformité.

## Conformité et application de la Loi pour la suite

Les activités de conformité menées en 2017 montrent que les organisations continuent d'adopter le message de l'accessibilité. Ces activités témoignaient d'une poursuite de la sensibilisation et de la volonté de se conformer à la Loi et aux normes d'accessibilité de la part des organismes de la province.

Les activités de conformité réalisées en 2017 révèlent encore une fois qu'en règle générale, bon nombre d'organismes intègrent l'accessibilité à leurs pratiques entrepreneuriales quotidiennes. La direction générale continuera donc à offrir cette aide aux parties intéressées, à l'aide de :

- webinaires,
- bulletins mensuels réguliers,
- partenariats ciblés visant des secteurs précis.

En 2018, les activités de conformité et d'application de la Loi seront menées aux fins suivantes :

- augmenter le taux de dépôt de rapports de conformité sur l'accessibilité parmi les organisations comptant 20 employés ou plus;
- sensibiliser les organisations assujetties aux exigences de la Loi;
- vérifier la conformité et mener des activités d'application de la Loi auprès d'un plus grand nombre d'organisations.

Pour atteindre ces objectifs, la direction générale doit :

- continuer de promouvoir la disponibilité de ressources gratuites concernant la conformité;
- accroître ses efforts pour encourager la conformité dans les secteurs public et privé;
- travailler avec un fournisseur de services indépendant pour développer les activités de conformité;
- continuer de vérifier les quatre exigences fondamentales en matière d'accessibilité afin d'identifier les tendances à cet égard dans tous les types d'organisations.

En publiant le présent Rapport sur la conformité en matière d'accessibilité et d'application de la Loi, la direction générale démontre son engagement à communiquer les résultats de ses efforts visant à encourager la conformité à la Loi et aux normes d'accessibilité provinciales. Si vous avez des questions sur les informations contenues dans ce rapport,

veuillez consulter les coordonnées des personnes-ressources mentionnées sur cette page Web et contacter le personnel de la conformité de la direction générale.

Les organisations qui éprouvent des difficultés à se conformer à la Loi peuvent visiter [Ontario.ca/Accessibilite](https://ontario.ca/Accessibilite) pour trouver de l'information sur les obligations et de nombreux outils et ressources pour faciliter la conformité.

La direction générale remercie les milliers d'organisations qui ont travaillé avec elle pour intégrer l'accessibilité à leurs pratiques d'affaires. Continuez à faire passer le mot pour aider à atteindre l'objectif d'un Ontario accessible d'ici 2025.