



**Guide pour les personnes
chargées de la mise en
oeuvre de la formation**
FÉVRIER 2023

Avis de non-responsabilité

Le fait qu'une personne ait suivi cette formation Vers l'accessibilité ne signifie pas que cette personne ou son organisme est conforme à la LAPHO ou à ses règlements.

[© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2012-to23](#)

TABLE DES MATIÈRES

Avis de non-responsabilité..... Page 03

Exigences en matière de formation

Qui doit être formé? Page 04

Que doit couvrir la formation? Page 04

Quand vous apportez des modifications à vos politiques d'accessibilité Page 06

Étapes de mise en œuvre de la formation

Étape 1 : Cerner et passer en revue vos exigences relatives à l'accessibilité... Page 07

Étape 2 : Décider de qui doit être informé sur quelles exigences..... Page 08

Étape 3 : Décider de la façon de fournir la formation Page 09

Étape 4 : Aviser les personnes qui doivent être formées Page 10

Étape 5 : Effectuer la tenue des registres de formationPage 10

Étape 6 : Fournir une formation continuePage 13

Pour en savoir plus Page 13

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

- La présente ressource de formation ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter les textes de loi ou le règlement, veuillez communiquer avec votre conseiller juridique. La présente ressource a été élaborée pour vous aider à comprendre la législation et ou les règlements et ne remplace pas la version officielle du Règlement de l'Ontario 191/11 sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). En cas de divergence entre la présente ressource et le RNAI et la LAPHO, ces derniers prévalent.
- La présente ressource peut être utilisée à des fins non commerciales et non lucratives seulement pour aider les organisations à répondre aux exigences du Règlement de l'Ontario 191/11 sur les Normes d'accessibilité intégrées.
- Les renseignements présentés dans le présent guide doivent être utilisés à la discrétion de l'organisation. Le guide se veut une ressource pour aider les organisations à élaborer une démarche pour satisfaire aux exigences en matière de formation énoncées à l'article 7 et au paragraphe 80.49 du règlement. Selon les circonstances, on s'attend à ce que les organisations utilisent ces renseignements en les appliquant à leur propre situation et mettent au point des solutions et des démarches qui vont au-delà de celles qui sont présentées dans le présent document et qui sont les plus efficaces pour elles. Les organisations doivent s'assurer qu'elles se conforment aux exigences du règlement.

EXIGENCES DE FORMATION

Les lois de l'Ontario en matière d'accessibilité s'appliquent à toutes les organisations réglementées par la province et ayant au moins un employé en Ontario.

Qui doit être formé?

Cette formation doit être offerte à :

- tout employé et bénévole (poste rémunéré ou non, à temps plein, à temps partiel et poste contractuel);
- quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation (notamment les gestionnaires, les cadres supérieurs, les membres du conseil d'administration et les propriétaires);
- quiconque fournit des biens, des services ou des installations pour le compte de votre organisation (comme les centres de services externes ou les entreprises de gestion des installations).

Lorsque l'expression « membre(s) du personnel » est utilisée dans le présent guide, elle désigne les employés, les bénévoles et les autres personnes qui doivent être formés, selon le cas pour votre organisation.

Que doit couvrir la formation¹?

1. Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

Vous devez former tous les membres du personnel² sur :

- l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- un aperçu des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;

¹ Le présent document traite des exigences en matière de formation en vertu de l'article 7 et du paragraphe 80.49 du RNAI. Les éducateurs et les fournisseurs de services de transport ont des exigences additionnelles en matière de formation en vertu des articles 16 et 36 du règlement. Le présent document ne traite pas de ces exigences.

² Lorsque l'expression « membre(s) du personnel » est utilisée dans le présent guide, elle désigne les employés, les bénévoles et les autres personnes qui doivent être formés, selon le cas dans votre organisation. Voir le haut de la page 4.

EXIGENCES DE FORMATION

- La manière d’interagir avec des personnes ayant divers types de handicap;
- la manière d’interagir avec les personnes qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l’aide d’un animal d’assistance ou d’une personne de soutien;
- ce qu’il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services de votre organisation;
- la manière d’utiliser tout matériel ou appareil accessible dans votre organisation qui peut aider à la prestation de services aux personnes handicapées;
- la politique de votre organisation sur la prestation de services à la clientèle accessibles.

2. Formation sur l’accessibilité liée au travail

Vous devez aussi former les membres du personnel sur :

- les domaines des autres normes d’accessibilité qui concernent leurs responsabilités professionnelles :
 - les exigences générales;
 - l’information et les communications;
 - l’emploi;
 - la conception des espaces publics;
 - le transport;
- le *Code des droits de la personne* de l’Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.

3. Quand vous apportez des modifications à vos politiques d’accessibilité

Vous devez également offrir une formation lorsque des changements sont apportés aux politiques sur l’accessibilité des services à la clientèle ou aux autres politiques d’accessibilité de votre organisation.

EXIGENCES DE FORMATION

But de la formation

- former tous les membres du personnel, peu importe leurs tâches, sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur les interactions avec les personnes ayant divers types de handicap;
- sensibiliser les membres du personnel aux autres exigences du règlement relatives à l'accessibilité pouvant avoir une incidence sur leurs fonctions et vos pratiques institutionnelles (elle ne vise pas à être une formation sur la « façon » de mettre en œuvre les exigences);
- sensibiliser les membres du personnel sur les obligations de votre organisation en vertu des dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées, l'articulation des lois en matière d'accessibilité (Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO) et du Code, et leurs différences.

Échéance pour achever votre formation

Les exigences relatives à la formation sur l'accessibilité sont maintenant en vigueur pour toutes les organisations qui y sont assujetties. Vous devez offrir cette formation :

- dès que possible lorsqu'une personne se joint au personnel ou aux bénévoles de votre organisation;
- si les fonctions d'une personne changent, car elle doit obtenir des renseignements sur les exigences relatives à l'accessibilité qui ont trait à ses nouvelles fonctions;
- lorsque des changements, peu importe lesquels, sont apportés à vos politiques d'accessibilité.

ÉTAPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA FORMATION

Voici des étapes suggérées aux responsables de la mise en œuvre de la formation pour votre organisation.

Étape 1

Cerner et examiner vos exigences relatives à l'accessibilité

Cernez les exigences relatives à l'accessibilité de votre organisation.

- Consultez le site Web du gouvernement de l'Ontario à l'adresse www.ontario.ca/accessibilite.
- Suivez les modules de formation de Vers l'accessibilité.
- Lisez le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées à l'adresse www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191.

Passez en revue les obligations de votre organisation en vertu des dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le Code) qui s'appliquent aux personnes handicapées.

- Suivez le module vidéo de formation offert par la Commission ontarienne des droits de la personne.
- Consultez l'une des autres ressources sur le Code.

Liens vers les modules de formation et les autres ressources sur le Code : www.verslaccessibilite.ca/ohrc.

Conseil :

En consultant les exigences, posez-vous les questions suivantes :

- **Quelles sont les exigences** qui s'appliquent à mon organisation?
- **Qui sera responsable** de les mettre en place au sein de mon organisation?
- **Qui doit être informé** sur quelles exigences parce qu'elles s'appliquent à ses fonctions?

ÉTAPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA FORMATION

Étape 2

Décider de qui doit être informé sur quelles exigences

Formation sur la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Formez tous les membres du personnel sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant différents handicaps.

Formation sur l'accessibilité liée au travail

- Formez tous les membres du personnel sur les exigences des autres normes qui s'appliquent à votre organisation et lorsqu'elles touchent leurs fonctions.
 - Les besoins en matière de formation varient d'une personne ou d'un groupe à l'autre. Par exemple, un directeur des ressources humaines aura besoin d'une formation différente qu'un caissier.
 - Certaines personnes pourraient avoir besoin de formation sur plus d'exigences que d'autres.
 - Certaines personnes pourraient avoir besoin de connaissances plus approfondies de certaines exigences selon leurs fonctions. Par exemple, la personne ou l'équipe responsable des fonctionnalités de votre site Web devra connaître les exigences applicables aux sites Web en vertu des Normes pour l'information et les communications, et pourrait avoir besoin de formation supplémentaire sur la façon de rendre les sites Web accessibles.

Le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées

Votre organisation doit comprendre ses exigences en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le Code) et fournir une formation en conséquence.

- À titre de bonne pratique, formez l'ensemble des membres du personnel sur les dispositions du Code qui s'appliquent aux personnes handicapées afin qu'ils comprennent mieux leurs devoirs.

ÉTAPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA FORMATION

Étape 3

Décider de la façon de fournir la formation

Décidez de la démarche de formation qui fonctionnera le mieux pour votre organisation. Voici quelques éléments à prendre en considération :

- Allez-vous offrir des formations individuelles, en groupe ou les deux?
- Est-ce qu'une séance de formation en groupe serait appropriée pour divers employés même s'ils exercent des fonctions différentes?
- La formation n'a pas besoin d'être la même pour tous les membres du personnel. Par exemple, la formation fournie à la direction pourrait être offerte dans un format différent de celle fournie aux membres du personnel de première ligne.

Format de la formation

Les modules de Vers l'accessibilité sont offerts en différents formats. Voici quelques idées :

- Les modules en ligne conviennent parfaitement à la formation individuelle.
- Les présentations PowerPoint conviennent mieux à la formation en groupe :
 - personnalisez le contenu pour couvrir les exigences qui s'appliquent à votre organisation et aux fonctions des participants;
 - montrez les vidéos de présentation des modules en ligne à titre d'introduction de votre présentation. Ils peuvent être téléchargés à l'adresse : www.verslaccessibilite.ca/training.
- Les versions texte seulement peuvent être utilisées comme documents à distribuer lors des séances ou des réunions des membres du personnel.
- Les petites organisations peuvent aussi utiliser les brochures de formation, qui couvrent les exigences qui s'appliquent particulièrement aux organisations **comptant entre 1 et 49 employés** : www.verslaccessibilite.ca/training#booklets.
- Élaborez votre propre formation et utilisez les modules de Vers l'accessibilité comme guide.

ÉTAPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA FORMATION

La Commission ontarienne des droits de la personne offre des ressources sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui se rapportent aux personnes handicapées.

- « Travailler ensemble » est un module vidéo de formation élaboré précisément pour la formation requise sur le Code.
- D'autres ressources offertes peuvent aussi être utiles pour la formation ou pour compléter la formation.

Liens vers le module et les autres ressources sur le Code :

www.verslaccessibilite.ca/ohrc.

Étape 4

Aviser les personnes qui doivent être formées

Une fois que vous avez décidé de quelles personnes doivent être formées, des exigences qu'elles doivent connaître et de la manière dont vous allez offrir la formation, vous devez alors aviser ces personnes.

Étape 5

Effectuer la tenue des registres de formation

Vous devez tenir des registres de formation écrits dans les cas suivants :

- vous êtes une organisation privée ou sans but lucratif comptant au moins 50 employés;
- vous êtes une organisation du secteur public, sans égard à vos effectifs.

ÉTAPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA FORMATION

Vos registres écrits doivent comprendre :

- un résumé du contenu de la formation (les sujets requis couverts);
- le nombre de personnes formées;
- les dates auxquelles la formation a été offerte.

Les organisations privées et sans but lucratif comptant moins de 50 employés n'ont pas besoin de tenir des registres de formation écrits.

Astuces

- Il incombe à chaque organisation de vérifier que la formation a effectivement été complétée.
- Bien que tenir un registre des personnes ayant reçu la formation ne soit pas une exigence pour les organismes de moins de 50 employés, le fait de consigner cette information peut être utile pour déterminer les exigences relatives à la formation dans le cas où le rôle ou les fonctions d'une personne viendraient à changer.

Idées pour effectuer le suivi et l'enregistrement de la formation

Vous pouvez choisir comment vous effectuerez le suivi et l'enregistrement de la formation. Voici quelques suggestions de moyens de recueillir cette information. Vous pouvez aussi trouver d'autres manières de recueillir l'information qui fonctionnent mieux pour votre organisation.

Formation individuelle

Après que des personnes ont complété leur formation, par exemple à l'aide des modules en ligne, vous pouvez leur demander de remplir un certificat de formation ou un formulaire et de vous l'envoyer par courriel ou de vous en imprimer un exemplaire.

ÉTAPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA FORMATION

Formation en groupe

Si votre organisation décide de compléter les exigences de formation à l'aide d'une séance de groupe en personne, vous pourriez alors utiliser un registre. Même si la signature de chaque participant n'est pas requise, il pourrait s'agir d'une mesure prudente. Vous aurez un registre des personnes qui ont reçu la formation, des sujets sur lesquels elles ont été formées et de la date de la formation.

Un modèle de certificat de formation et des modèles de formulaires de registre de formation sont fournis sur le site Web de Vers l'accessibilité à l'adresse :

www.verslaccessibilite.ca/training.

Questionnaire

Après que les membres du personnel ont terminé la formation, vous pourriez leur demander de répondre à un questionnaire que vous pouvez tirer directement des modules et leur demander de le soumettre afin de vérifier l'achèvement.

Installation des modules de formation pour votre Système de gestion de l'apprentissage

Si votre organisation possède un système de gestion de l'apprentissage (SGA), les modules de formation sont disponibles pour téléchargement et installation. En installant les modules de formation dans les formats de votre choix sur votre plateforme SGA, vous pourrez personnaliser en détail la façon dont le système effectue le suivi des progrès des usagers, du nombre de personnes ayant terminé la formation et des dates de la formation.

Les fichiers de module téléchargeables et les directives sur la façon d'installer les modules sur votre SGA sont fournis à l'adresse www.verslaccessibilite.ca/lms.

ÉTAPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA FORMATION

Étape 6

Fournir une formation continue

La formation doit aussi avoir lieu si :

- Un nouveau membre du personnel se joint à votre organisation.
 - Envisagez d'inclure cette formation dans le cadre de son orientation, si votre organisation en offre une.
- Un membre du personnel change de rôle ou de fonction.
 - Déterminez quelle formation il a déjà complétée et, selon le changement de fonctions, s'il a besoin de formation supplémentaire sur les exigences.
- Les politiques d'accessibilité de votre organisation sont révisées.
 - Informez les membres du personnel des changements, par exemple, dans un courriel ou un point à l'ordre du jour présenté à une réunion du personnel.

Pour en savoir plus

- Consultez la page de foire aux questions de Vers l'accessibilité pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la formation et des ressources de formation de Vers l'accessibilité : www.verslaccessibilite.ca/faq.
- Si vous avez des questions concernant les lois de l'Ontario en matière d'accessibilité, veuillez communiquer avec le centre d'information de la LAPHO du gouvernement de l'Ontario :

Numéro sans frais : **1 866 515-2025**

ATS : **416 325-3408** / Numéro sans frais : **1 800 268-7095**

- Pour obtenir des ressources pour vous aider à mettre en œuvre vos exigences relatives à l'accessibilité, visitez le site Web du gouvernement de l'Ontario à l'adresse : www.ontario.ca/accessibilite. Veuillez choisir votre type d'organisation et le nombre d'employés. Vous serez ensuite redirigé vers les pages qui soulignent les exigences auxquelles votre organisation est assujettie. Les liens vers les ressources sont fournis dans la colonne « Liens connexes » du côté droit de la page.

ÉTAPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA FORMATION

Avis de non-responsabilité

Le fait qu'une personne ait suivi cette formation Vers l'accessibilité ne signifie pas que cette personne ou son organisme est conforme à la LAPHO ou à ses règlements.

[© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2012-to23](#)