



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

## Accessible Canada Regulations

SOR/2021-241

## Règlement canadien sur l'accessibilité

DORS/2021-241

Current to April 18, 2022

À jour au 18 avril 2022

---

## OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

### Published consolidation is evidence

**31 (1)** Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

### Inconsistencies in regulations

**(3)** In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

## LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

## NOTE

This consolidation is current to April 18, 2022. Any amendments that were not in force as of April 18, 2022 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

## CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2009, prévoient ce qui suit :

### Codifications comme élément de preuve

**31 (1)** Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

### Incompatibilité — règlements

**(3)** Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

## MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

## NOTE

Cette codification est à jour au 18 avril 2022. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 18 avril 2022 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

---

## TABLE OF PROVISIONS

### Accessible Canada Regulations

#### Interpretation

1 Definitions

#### Exemption

2 Band

#### PART 1

##### Planning, Feedback and Reporting

###### Exemptions

3 Fewer than 10 employees — year

###### Accessibility Plans

###### Dates for Preparation, Publication and Updates

4 Initial accessibility plan

###### Form

5 Language and headings

6 Publication

7 Notice to Accessibility Commissioner

8 Manner of request

###### Feedback Process

9 Designated person to receive feedback

10 Publication

11 Amendment of feedback process

12 Notice to Accessibility Commissioner

###### Progress Reports

13 Timeline

14 Language and headings

15 Publication

16 Notice to Accessibility Commissioner

17 Manner of request

###### Document Retention

18 Plan and report

19 Feedback

## TABLE ANALYTIQUE

### Règlement canadien sur l'accessibilité

#### Définitions et interprétation

1 Définitions

#### Exemption

2 Bande

#### PARTIE 1

##### Planification, rétroaction et rapports

###### Exemptions

3 Moins de dix employés : année

###### Plans sur l'accessibilité

###### Dates : préparation, publication et mises à jour

4 Plan initial sur l'accessibilité

###### Forme

5 Langage et rubriques

6 Publication

7 Avis au commissaire à l'accessibilité

8 Modalités de la demande

###### Processus de rétroaction

9 Personne désignée pour recevoir la rétroaction

10 Publication

11 Modification du processus de rétroaction

12 Avis au commissaire à l'accessibilité

###### Rapports d'étape

13 Échéancier

14 Langage et rubriques

15 Publication

###### Avis au commissaire à l'accessibilité

17 Modalités de la demande

###### Conservation des documents

18 Plan et rapport

19 Rétroaction

**PART 2**

**Service of Documents**

- 20** Service — individual  
**21** Service — regulated entity  
**22** Date of service — signature

**PART 3**

**Administrative Monetary Penalties**

- 23** Definition of small business  
**24** Classification  
**25** Penalty range  
**26** Determining penalty amount  
**27** Lesser amount

**PART 4**

**Coming into Force**

- 28** Registration

**SCHEDULE 1**

**Classification of Violations**

**SCHEDULE 2**

**Penalties**

**PARTIE 2**

**Signification de documents**

- 20** Signification : personne physique  
**21** Signification : entité réglementée  
**22** Date de la signification : signature

**PARTIE 3**

**Sanctions administratives pécuniaires**

- 23** Définition de petite entreprise  
**24** Qualification  
**25** Barème de sanctions  
**26** Détermination du montant de la sanction  
**27** Montant inférieur

**PARTIE 4**

**Entrée en vigueur**

- 28** Enregistrement

**ANNEXE 1**

**Qualification des violations**

**ANNEXE 2**

**Sanctions**

---

Registration  
SOR/2021-241 December 13, 2021

ACCESSIBLE CANADA ACT

**Accessible Canada Regulations**

P.C. 2021-999 December 9, 2021

Her Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Minister of Employment and Social Development, pursuant to subsections 91(1) and 117(1) of the *Accessible Canada Act*<sup>a</sup>, makes the annexed *Accessible Canada Regulations*.

Enregistrement  
DORS/2021-241 Le 13 décembre 2021

LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

**Règlement canadien sur l'accessibilité**

C.P. 2021-999 Le 9 décembre 2021

Sur recommandation de la ministre de l'Emploi et du Développement social et en vertu des paragraphes 91(1) et 117(1) de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*<sup>a</sup>, Son Excellence la Gouverneure générale en conseil prend le *Règlement canadien sur l'accessibilité*, ci-après.

---

<sup>a</sup> S.C. 2019, c. 10

---

<sup>a</sup> L.C. 2019, ch. 10

# Interpretation

## Definitions

**1 (1)** The following definitions apply in these Regulations.

**Act** means the *Accessible Canada Act*. (*Loi*)

**band** has the same meaning as in subsection 2(1) of the *Indian Act*. (*bande*)

**employee** means any person employed by a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act and includes a *dependent contractor* as defined in subsection 3(1) of the *Canada Labour Code*, but excludes

(a) a person employed under a program designated by the employer as a student employment program; and

(b) a student employed solely during the student's vacation periods. (*employé*)

**planning and reporting cycle** means a period of three consecutive years the first year of which is a year in which there is a date by which a regulated entity is required to publish a version of an accessibility plan under section 47, 56, 65 or 69 of the Act, as the case may be and in which the second and third years are years in which there is a date by which a regulated entity is required to publish a progress report under section 49, 58, 67 or 71 of the Act, as the case may be. (*cycle de planification*)

**WCAG** means the most recent version that is available in both English and French of the *Web Content Accessibility Guidelines*, published by the World Wide Web Consortium. (*WCAG*)

**year** means a calendar year. (*année*)

## Average number of employees — year

**(2)** For the purposes of these Regulations, the average number of employees during a year is the sum of the number of employees at the time in each month during that year when the number of employees is the greatest, divided by 12 and rounded to the nearest whole number or, if the value is equidistant between two whole numbers, rounded up to the nearest whole number.

# Définitions et interprétation

## Définitions

**1 (1)** Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

**année** Année civile. (*year*)

**bande** S'entend au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur les Indiens*. (*band*)

**cycle de planification** Toute période de trois années consécutives dont la première est une année pendant laquelle tombe une date limite pour la publication par l'entité réglementée d'une version du plan sur l'accessibilité au titre des articles 47, 56, 65 ou 69 de la Loi, selon le cas, et dont les deuxième et troisième sont des années pendant lesquelles tombe une date limite pour la publication par l'entité réglementée d'un rapport d'étape au titre des articles 49, 58, 67 ou 71 de la Loi, selon le cas. (*planning and reporting cycle*)

**employé** Toute personne employée par une entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi, y compris un *entrepreneur dépendant*, au sens du paragraphe 3(1) du *Code canadien du travail*, à l'exception :

a) de toute personne employée dans le cadre d'un programme désigné par l'employeur comme un programme d'embauche d'étudiants;

b) d'un étudiant employé seulement pendant ses périodes de vacances. (*employé*)

**Loi** La *Loi canadienne sur l'accessibilité*. (*Act*)

**WCAG** La plus récente version des *Règles pour l'accessibilité des contenus Web*, publiée par le Consortium World Wide Web, disponible en anglais et en français. (*WCAG*)

## Nombre moyen d'employés : année

**(2)** Pour l'application du présent règlement, le nombre moyen d'employés durant une année est égal à la somme du nombre le plus élevé d'employés pour chaque mois de cette année, divisée par douze, résultat qui est arrondi au nombre entier le plus près ou, si le résultat se situe à distance égale entre deux nombres entiers, au nombre entier le plus élevé.

### Average number of employees — planning and reporting cycle

**(3)** For the purposes of these Regulations, the average number of employees during a planning and reporting cycle is the sum of the average number of employees during each year of the planning and reporting cycle, divided by three and rounded to the nearest whole number or, if the value is equidistant between two whole numbers, rounded up to the nearest whole number.

## Exemption

### Band

**2** With respect to a band, the following entities and persons are exempted from the application of sections 47 to 49, 56 to 58, 65 to 67 and 69 to 71 of the Act and sections 3 to 19 of these Regulations until the day before the fifth anniversary of the day on which these Regulations come into force:

**(a)** a *council of the band*, as defined in subsection 2(1) of the *Indian Act*; and

**(b)** an entity or person — other than one that carries on a business — that carries on an undertaking that is not within the legislative authority of a province for or on behalf of the *council of the band*, as defined in subsection 2(1) of the *Indian Act*, or on the band's reserve lands.

## PART 1

# Planning, Feedback and Reporting

## Exemptions

### Fewer than 10 employees — year

**3 (1)** A regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act is exempt from the application of sections 47 to 49, 56 to 58, 65 to 67 and 69 to 71 of the Act if that entity has an average of fewer than 10 employees during the later of

**(a)** the year before the year in which the entity's first planning and reporting cycle would have started but for this exemption, and

**(b)** the year in which the regulated entity is established.

### Nombre moyen d'employés durant un cycle de planification

**(3)** Pour l'application du présent règlement, le nombre moyen d'employés durant un cycle de planification est la somme du nombre moyen d'employés durant chaque année du cycle de planification, divisée par trois, résultat qui est arrondi au nombre entier le plus près ou, si le résultat se situe à distance égale entre deux nombres entiers, au nombre entier le plus élevé.

## Exemption

### Bandé

**2** À l'égard d'une bande, les entités et personnes ci-après sont soustraites à l'application des articles 47 à 49, 56 à 58, 65 à 67 et 69 à 71 de la Loi et des articles 3 à 19 du présent règlement jusqu'à la veille du cinquième anniversaire de l'entrée en vigueur du présent règlement :

**a)** le *conseil de la bande*, au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur les Indiens*;

**b)** toute entité ou personne, à l'exclusion de celle qui exploite une entreprise commerciale, exerçant des activités — pour le *conseil de la bande*, au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur les Indiens*, ou pour son compte ou sur les terres de réserve de la bande — qui ne relèvent pas de la compétence législative d'une province.

## PARTIE 1

# Planification, rétroaction et rapports

## Exemptions

### Moins de dix employés : année

**3 (1)** L'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi est soustraite à l'application des articles 47 à 49, 56 à 58, 65 à 67 et 69 à 71 de la Loi si elle emploie en moyenne moins de dix employés durant la plus tardive des périodes suivantes :

**a)** l'année précédant celle où aurait commencé le premier cycle de planification, en l'absence de la présente exemption;

**b)** l'année où elle est constituée.

## Fewer than 10 employees — planning and reporting cycle

**(2)** A regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of fewer than 10 employees during a planning and reporting cycle is exempt from the application of sections 47 to 49, 56 to 58, 65 to 67 and 69 to 71 of the Act, effective the last day of the planning and reporting cycle.

### Cessation of exemption

**(3)** An exemption under subsection (1) or (2) ceases to have effect during any year in which the regulated entity has an average of 10 employees or more.

## Accessibility Plans

### Dates for Preparation, Publication and Updates

#### Initial accessibility plan

**4 (1)** Subject to subsections (2) and (3), for the purposes of subsections 47(1), 56(1), 65(1) and 69(1) of the Act, the fixed day is

**(a)** for a regulated entity described in any of paragraphs 7(1)(a) to (d) of the Act, December 31, 2021;

**(b)** for a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of 100 employees or more during the year in which these Regulations come into force, June 1, 2022; and

**(c)** for a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of 10 to 99 employees during the year in which these Regulations come into force, June 1, 2023.

#### New regulated entity

**(2)** If a regulated entity is established or becomes subject to the Act during any year after the year in which these Regulations come into force, the fixed day for that entity is June 1 of the year following the year in which the entity is established or becomes subject to the Act, as the case may be.

#### Entity no longer exempt

**(3)** If a regulated entity ceases to be exempt in accordance with subsection 3(3) and has never prepared and published an initial accessibility plan under subsection 47(1), 56(1), 65(1) or 69(1) of the Act, the fixed day for that entity is the later of

## Moins de dix employés : cycle de planification

**(2)** L'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e ou f) de la Loi qui emploie en moyenne moins de dix employés durant un cycle de planification est soustraite à l'application des articles 47 à 49, 56 à 58, 65 à 67 et 69 à 71 de la Loi à compter de la dernière journée du cycle de planification.

### Cessation d'effet de l'exemption

**(3)** L'exemption prévue aux paragraphes (1) ou (2) cesse d'avoir effet durant l'année où l'entité réglementée emploie en moyenne dix employés ou plus.

## Plans sur l'accessibilité

### Dates : préparation, publication et mises à jour

#### Plan initial sur l'accessibilité

**4 (1)** Sous réserve des paragraphes (2) et (3), et pour l'application des paragraphes 47(1), 56(1), 65(1) et 69(1) de la Loi, la date fixée est :

**a)** pour l'entité réglementée visée à l'un des alinéas 7(1)a) à d) de la Loi, le 31 décembre 2021;

**b)** pour l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e ou f) de la Loi qui emploie en moyenne cent employés ou plus durant l'année où le présent règlement entre en vigueur, le 1<sup>er</sup> juin 2022;

**c)** pour l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e ou f) de la Loi qui emploie en moyenne de dix à quatre-vingt-dix-neuf employés durant l'année où le présent règlement entre en vigueur, le 1<sup>er</sup> juin 2023.

#### Nouvelle entité réglementée

**(2)** Si une entité réglementée est constituée ou devient assujettie à la Loi pendant toute année postérieure à celle au cours de laquelle le présent règlement entre en vigueur, la date fixée en ce qui concerne cette entité est le 1<sup>er</sup> juin de l'année suivant celle où elle est constituée ou devient assujettie à la Loi, selon le cas.

#### Entité qui cesse d'être exemptée

**(3)** Si l'entité réglementée cesse d'être exemptée en application du paragraphe 3(3) et qu'elle n'a jamais préparé et publié de plan initial sur l'accessibilité conformément aux paragraphes 47(1), 56(1), 65(1) ou 69(1) de la Loi, la date fixée en ce qui la concerne est la plus tardive des dates suivantes :

- (a)** June 1 of the second year after the year in which these Regulations come into force, and
- (b)** June 1 of the first year in which the regulated entity has an average of 10 employees or more after the year in which it has ceased to be exempted.

### **Updated accessibility plan**

**(4)** Subject to subsection (5), for the purposes of subsections 47(2), 56(2), 65(2) and 69(2) of the Act, the applicable period is 36 months beginning on the date by which the plan was last required to be published.

### **Entity no longer exempt**

**(5)** The applicable period for a regulated entity that has ceased to be exempt in accordance with subsection 3(3) and that, before becoming exempt, had completed at least one planning and reporting cycle is 12 months after June 1 of the first year in which the entity has an average of 10 employees or more after the year in which it has ceased to be exempted.

## **Form**

### **Language and headings**

**5 (1)** An accessibility plan that is required by subsection 47(1) or (2), 56(1) or (2), 65(1) or (2), or 69(1) or (2) of the Act must be written in simple, clear and concise language and must include the following headings:

- (a)** “General”;
- (b)** a heading for each area identified under paragraph 47(1)(a), 56(1)(a), 65(1)(a) or 69(1)(a) of the Act, as the case may be; and
- (c)** “Consultations”.

### **“General” heading**

**(2)** The information that is contained under the heading “General” must include the position title of the person designated to receive feedback on behalf of the regulated entity and the manner and information by which the public can communicate with the regulated entity, including the mailing address of its publicly accessible businesses, a telephone number and an email address in order to

- (a)** request the entity’s accessibility plan in a format referred to in subsection 8(2);
- (b)** request the description of the entity’s feedback process in a format referred to in subsection 9(5); or

**a)** le 1<sup>er</sup> juin de la deuxième année suivant celle où le présent règlement entre en vigueur;

**b)** le 1<sup>er</sup> juin de la première année durant laquelle l’entité réglementée emploie en moyenne dix employés ou plus après celle durant laquelle elle a cessé d’être exemptée.

### **Plans subséquents**

**(4)** Sous réserve du paragraphe (5), et pour l’application des paragraphes 47(2), 56(2), 65(2) et 69(2) de la Loi, la période applicable est de trente-six mois à compter de la date limite pour la publication du plan précédent.

### **Entité qui cesse d’être exemptée**

**(5)** La période applicable pour l’entité réglementée qui cesse d’être exemptée en application du paragraphe 3(3) et qui, avant d’être exemptée, avait terminé au moins un cycle de planification est de douze mois après le 1<sup>er</sup> juin de la première année durant laquelle elle emploie en moyenne dix employés ou plus après l’année durant laquelle elle a cessé d’être exemptée.

## **Forme**

### **Langage et rubriques**

**5 (1)** Le plan sur l’accessibilité exigé aux paragraphes 47(1) ou (2), 56(1) ou (2), 65(1) ou (2) ou 69(1) ou (2) de la Loi est rédigé en langage simple, clair et concis et contient les rubriques suivantes :

- a)** la rubrique « Renseignements généraux »;
- b)** une rubrique pour chaque domaine visé aux alinéas 47(1)a), 56(1)a), 65(1)a) ou 69(1)a) de la Loi, selon le cas;
- c)** la rubrique « Consultations ».

### **Rubrique « Renseignements généraux »**

**(2)** Sont compris sous la rubrique « Renseignements généraux », d’une part, le titre du poste de la personne désignée pour recevoir de la rétroaction au nom de l’entité réglementée et, d’autre part, les modalités et les renseignements permettant au public de communiquer avec l’entité réglementée — notamment l’adresse postale de ses établissements accessibles au public, un numéro de téléphone et une adresse courriel — à l’une des fins suivantes :

- a)** demander le plan sur l’accessibilité de l’entité sur un support visé au paragraphe 8(2);
- b)** demander la description du processus de rétroaction de l’entité sur un support visé au paragraphe 9(5);

(c) provide feedback.

### **“Consultations” heading**

**(3)** The information that is contained under the heading “Consultations” is the information referred to in subsection 47(5), 56(5), 65(5) or 69(5) of the Act, as the case may be.

### **Publication**

**6 (1)** An accessibility plan that is required by subsection 47(1) or (2), 56(1) or (2), 65(1) or (2) or 69(1) or (2) of the Act must be published

(a) in a format that meets the requirements for Level AA conformance that are set out in the WCAG;

(b) on the main digital platform that the regulated entity owns, operates or controls and that it uses to communicate with the public; and

(c) in a manner that makes the plan accessible on the digital platform either directly on the home screen or homepage or by way of a hyperlink from that home screen or homepage.

### **No digital platform accessible to public**

**(2)** A regulated entity that does not have a digital platform that is made available to the public must publish its accessibility plan by displaying a printed copy of the plan in a location where it is clearly visible and accessible to the public in the reception area or entrance of each of its places of business.

### **Notice to Accessibility Commissioner**

**7** For the purposes of subsections 47(3), 56(3), 65(3) and 69(3) of the Act, within 48 hours after a version of the accessibility plan is published, a regulated entity must notify the Accessibility Commissioner of the publication by email or other electronic means and provide in the notice to the Accessibility Commissioner either the URL address of the plan, the hyperlink to that URL address or the mailing addresses of the places of business where that version of the plan is published.

### **Manner of request**

**8 (1)** A request for an accessibility plan referred to in subsection 47(8), 56(8), 65(8) or 69(8) of the Act must be made by mail, telephone, email or by any other means the regulated entity uses to communicate with the public.

### **Format**

**(2)** A person may make a request under subsection 47(7), 56(7), 65(7) or 69(7) of the Act that a regulated entity

c) soumettre de la rétroaction.

### **Rubrique « Consultations »**

**(3)** Sont comprises sous la rubrique « Consultations » les précisions visées aux paragraphes 47(5), 56(5), 65(5) ou 69(5) de la Loi, selon le cas.

### **Publication**

**6 (1)** Le plan sur l'accessibilité exigé aux paragraphes 47(1) ou (2), 56(1) ou (2), 65(1) ou (2) ou 69(1) ou (2) de la Loi est publié, à la fois :

a) dans un format conforme au niveau AA des WCAG;

b) sur la plateforme numérique principale dont l'entité réglementée est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer avec le public;

c) de manière à ce qu'il soit accessible sur la plateforme numérique soit directement à partir de la page ou de l'écran d'accueil, soit à partir d'un lien sur cette page ou cet écran.

### **Absence de plateforme numérique accessible au public**

**(2)** L'entité réglementée qui n'a pas de plateforme numérique accessible au public publie son plan sur l'accessibilité en affichant une copie papier dans un endroit bien en vue et accessible au public, à la réception ou à l'entrée de chacun de ses établissements.

### **Avis au commissaire à l'accessibilité**

**7** Pour l'application des paragraphes 47(3), 56(3), 65(3) et 69(3) de la Loi, l'entité réglementée avise le commissaire à l'accessibilité, par courriel ou autre moyen électronique, de la publication d'une version de son plan sur l'accessibilité dans les quarante-huit heures suivant sa publication et elle inclut dans l'avis l'adresse URL du plan, un lien menant à cette adresse ou l'adresse postale des établissements où la version du plan est publiée.

### **Modalités de la demande**

**8 (1)** La demande visée aux paragraphes 47(8), 56(8), 65(8) ou 69(8) de la Loi est présentée par la poste, par téléphone, par courriel ou par tout autre moyen par lequel l'entité réglementée communique avec le public.

### **Support**

**(2)** Toute personne peut demander à l'entité réglementée, au titre des paragraphes 47(7), 56(7), 65(7) ou 69(7)

make its accessibility plan available to them in print, large print, Braille, audio format or an electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities.

#### **Deadlines — accessibility plan**

**(3)** For the purposes of subsections 47(7), 56(7), 65(7) and 69(7) of the Act, the accessibility plan must be made available to the person making a request as soon as feasible but, at the latest,

**(a)** 45 days after the day on which the request is received, in the case of a request for a plan in Braille or audio format; or

**(b)** in the case of a request for a plan in any other format,

**(i)** 15 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in any of paragraphs 7(1)(a) to (d) of the Act,

**(ii)** 15 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of 100 or more employees during the year preceding the day on which the request is received, or

**(iii)** 20 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of 99 or fewer employees during the year preceding the day on which the request is received.

de la Loi, de mettre à sa disposition son plan sur l'accessibilité sur support papier, en gros caractères, sur support en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

#### **Délais : plan sur l'accessibilité**

**(3)** Pour l'application des paragraphes 47(7), 56(7), 65(7) et 69(7) de la Loi, le plan sur l'accessibilité est mis à la disposition du demandeur ou est rendu accessible à celui-ci, selon le cas, aussitôt que possible, mais au plus tard :

**a)** s'agissant d'une demande de plan sur support en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**b)** s'agissant d'une demande de plan sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée à l'un des alinéas 7(1)a) à d) de la Loi,

**(ii)** quinze jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui emploie en moyenne cent employés ou plus durant l'année précédant la date de réception de la demande,

**(iii)** vingt jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui emploie en moyenne quatre-vingt-dix-neuf employés ou moins durant l'année précédant la date de réception de la demande.

## Feedback Process

#### **Designated person to receive feedback**

**9 (1)** When establishing a feedback process under subsection 48(1), 57(1), 66(1) or 70(1) of the Act, a regulated entity must designate a person responsible for receiving feedback on behalf of the entity and provide the position title of that person.

#### **Anonymous feedback**

**(2)** The regulated entity must ensure that feedback process allows a person to provide feedback anonymously.

#### **Feedback — means**

**(3)** The regulated entity must ensure that feedback process allows a person to provide feedback by mail,

## Processus de rétroaction

#### **Personne désignée pour recevoir la rétroaction**

**9 (1)** Dans le cadre du processus de rétroaction qu'elle établit en application des paragraphes 48(1), 57(1), 66(1) ou 70(1) de la Loi, l'entité réglementée veille à désigner la personne responsable de la réception de la rétroaction en son nom et à identifier le titre du poste de cette personne.

#### **Rétroaction anonyme**

**(2)** Elle veille à ce que le processus de rétroaction permette que la rétroaction soit soumise de manière anonyme.

#### **Moyens pour soumettre la rétroaction**

**(3)** Elle veille à ce que le processus de rétroaction permette que la rétroaction soit soumise par la poste, par

telephone, email and by any other means the regulated entity uses to communicate with the public.

### Acknowledgment of feedback

**(4)** The regulated entity must ensure that acknowledgement of receipt is included in the feedback process, unless the feedback is received anonymously, in the same means by which it is received.

### Format

**(5)** A person may request that a regulated entity make the description of its feedback process referred to in section 48, 57, 66 or 70 of the Act available to them in print, large print, Braille, audio format or an electronic format that is compatible with adaptive technology that assists persons with disabilities.

### Deadlines — description of feedback process

**(6)** The regulated entity must make the description of its feedback process available to the person in the requested format as soon as feasible but, at the latest,

**(a)** 45 days after the day on which the request is received, in the case of a request for the description in Braille or audio format; or

**(b)** in the case of a request for the description in any other format,

**(i)** 15 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in any of paragraphs 7(1)(a) to (d) of the Act,

**(ii)** 15 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of 100 or more employees during the year preceding the day on which the request is received, or

**(iii)** 20 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of 99 or fewer employees during the year preceding the day on which the request is received.

### Publication

**10 (1)** For the purposes of subsections 48(2), 57(2), 66(2) and 70(2) of the Act, the description of the feedback process must be published

**(a)** in simple, clear and concise language;

téléphone, par courriel et par tout autre moyen par lequel elle communique avec le public.

### Accusé de réception

**(4)** Elle veille à ce que le processus de rétroaction prévoie l'envoi d'un accusé de réception pour toute rétroaction, autre que celle soumise de manière anonyme, qui est reçue dans le cadre de ce processus, et ce, selon le même moyen que celui par lequel elle est reçue.

### Support

**(5)** Toute personne peut demander à l'entité réglementée de mettre à sa disposition la description de son processus de rétroaction visé aux articles 48, 57, 66 ou 70 de la Loi, sur support papier, en gros caractères, sur support en braille, sur support audio ou sur un support électronique qui est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

### Délais : description du processus de rétroaction

**(6)** L'entité réglementée met à la disposition du demandeur la description de son processus de rétroaction sur le support demandé aussitôt que possible, mais au plus tard :

**a)** s'agissant d'une demande de description sur support en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**b)** s'agissant d'une demande de description sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée à l'un des alinéas 7(1)a) à d) de la Loi,

**(ii)** quinze jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui emploie en moyenne cent employés ou plus durant l'année précédant la date de réception de la demande,

**(iii)** vingt jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui emploie en moyenne quatre-vingt-dix-neuf employés ou moins durant l'année précédant la date de réception de la demande.

### Publication

**10 (1)** Pour l'application des paragraphes 48(2), 57(2), 66(2) et 70(2) de la Loi, la description du processus de rétroaction est publiée, à la fois :

**a)** dans un langage simple, clair et concis;

- (b)** in a format that meets the requirements for Level AA conformance that are set out in the WCAG;
- (c)** on the main digital platform that the regulated entity owns, operates or controls and that it uses to communicate with the public;
- (d)** in a manner that makes the description accessible on the digital platform either directly on the home screen or homepage or by way of a hyperlink from that home screen or homepage;
- (e)** at the same time as the regulated entity publishes its initial accessibility plan under subsection 47(1), 56(1), 65(1) or 69(1) of the Act, as the case may be.

### No digital platform accessible to public

**(2)** A regulated entity that does not have a digital platform that is made available to the public must publish a description of its feedback process by displaying a printed copy of the description together with its accessibility plan.

### Amendment of feedback process

**11** If a regulated entity amends its feedback process established under subsection 48(1), 57(1), 66(1) or 70(1) of the Act, it must publish a description of the new version of the process in accordance with section 10 other than paragraph 10(1)(e), as soon as feasible.

### Notice to Accessibility Commissioner

**12** For the purposes of subsections 48(3), 57(3), 66(3) and 70(3) of the Act, within 48 hours after a description of a version of its feedback process is published, a regulated entity must notify the Accessibility Commissioner of the publication by email or other electronic means and provide in the notice to the Accessibility Commissioner either the URL address of the description, the hyperlink to that URL address or the mailing addresses of the places of business where the description of that version of the process is published.

## Progress Reports

### Timeline

**13** An entity must publish a progress report referred to in subsection 49(1), 58(1), 67(1) or 71(1) of the Act, as the case may be, by the anniversary of the date by which the accessibility plan was last required to be published for each year in which there is no date by which a version of the accessibility plan is required to be published.

- b)** dans un format conforme au niveau AA des WCAG;
- c)** sur la plateforme numérique principale de l'entité réglementée dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer avec le public;
- d)** de manière à ce qu'elle soit accessible sur la plateforme numérique soit directement à partir de la page ou de l'écran d'accueil, soit à partir d'un lien hypertexte sur cette page ou cet écran;
- e)** à la même date que celle à laquelle le plan initial sur l'accessibilité est publié par l'entité réglementée en application des paragraphes 47(1), 56(1), 65(1) ou 69(1) de la Loi, selon le cas.

### Absence de plateforme numérique accessible au public

**(2)** L'entité réglementée qui n'a pas de plateforme numérique accessible au public publie la description de son processus de rétroaction en affichant une copie papier avec son plan sur l'accessibilité.

### Modification du processus de rétroaction

**11** Si elle modifie le processus de rétroaction qu'elle a établi en application des paragraphes 48(1), 57(1), 66(1) ou 70(1) de la Loi, l'entité réglementée publie aussitôt que possible la description de la nouvelle version du processus conformément à l'article 10, compte non tenu de l'alinéa 10(1)e).

### Avis au commissaire à l'accessibilité

**12** Pour l'application des paragraphes 48(3), 57(3), 66(3) et 70(3) de la Loi, l'entité réglementée avise le commissaire à l'accessibilité, par courriel ou par un autre moyen électronique, de la publication de la description d'une version de son processus de rétroaction dans les quarante-huit heures suivant sa publication et elle inclut dans l'avis l'adresse URL de la description, un lien hypertexte menant à cette adresse ou l'adresse postale des établissements où la description de cette version du processus de rétroaction est publiée.

## Rapports d'étape

### Échéancier

**13** L'entité réglementée publie le rapport d'étape exigé aux paragraphes 49(1), 58(1), 67(1) ou 71(1) de la Loi, selon le cas, au plus tard à l'anniversaire de la dernière date limite pour la publication d'une version de son plan sur l'accessibilité, pour chaque année pendant laquelle ne

## Language and headings

**14 (1)** A progress report that is required by subsection 49(1), 58(1), 67(1) or 71(1) of the Act must be written in simple, clear and concise language and must include the following headings:

- (a)** “General”;
- (b)** a heading for each area identified under paragraph 47(1)(a), 56(1)(a), 65(1)(a) or 69(1)(a) of the Act, as the case may be;
- (c)** “Consultations”; and
- (d)** “Feedback”.

### “General” heading

**(2)** The information that is contained under the heading “General” must include the position title of the person designated to receive feedback on behalf of the regulated entity and the manner and information by which the public can communicate with the regulated entity, including the mailing address of its publicly accessible businesses, a telephone number and an email address in order to

- (a)** request the entity's progress report in a format referred to in subsection 17(2);
- (b)** request the description of the entity's feedback process in a format referred to in subsection 9(5); or
- (c)** provide feedback.

### “Consultations” heading

**(3)** The information that is contained under the heading “Consultations” is the information referred to in subsection 49(4), 58(4), 67(4) or 71(4) of the Act, as the case may be.

### “Feedback” heading

**(4)** The information that is contained under the heading “Feedback” is the information referred to in subsection 49(5), 58(5), 67(5) or 71(5) of the Act, as the case may be.

## Publication

**15 (1)** A progress report that is required by subsection 49(1), 58(1), 67(1) or 71(1) of the Act must be published

- (a)** in a format that meets the requirements of Level AA conformance that are set out in the WCAG;

tombe pas une date limite pour la publication d'une version de son plan sur l'accessibilité.

## Langage et rubriques

**14 (1)** Le rapport d'étape exigé aux paragraphes 49(1), 58(1), 67(1) ou 71(1) de la Loi est rédigé en langage simple, clair et concis et contient les rubriques suivantes :

- a)** la rubrique « Renseignements généraux »;
- b)** une rubrique pour chaque domaine visé aux alinéas 47(1)a), 56(1)a), 65(1)a) ou 69(1)a) de la Loi, selon le cas;
- c)** la rubrique « Consultations »;
- d)** la rubrique « Rétroaction ».

### Rubrique « Renseignements généraux »

**(2)** Sont compris sous la rubrique « Renseignements généraux », d'une part, le titre du poste de la personne désignée pour recevoir de la rétroaction au nom de l'entité réglementée et, d'autre part, les modalités et les renseignements permettant au public de communiquer avec l'entité réglementée — notamment l'adresse postale de ses établissements accessibles au public, un numéro de téléphone et une adresse courriel — à l'une des fins suivantes :

- a)** demander le rapport d'étape de l'entité sur un support visé au paragraphe 17(2);
- b)** demander la description du processus de rétroaction de l'entité sur un support visé au paragraphe 9(5);
- c)** soumettre de la rétroaction.

### Rubrique « Consultations »

**(3)** Sont comprises sous la rubrique « Consultations » les précisions visées aux paragraphes 49(4), 58(4), 67(4) ou 71(4) de la Loi, selon le cas.

### Rubrique « Rétroaction »

**(4)** Sont comprises sous la rubrique « Rétroaction » les précisions visées aux paragraphes 49(5), 58(5), 67(5) ou 71(5) de la Loi, selon le cas.

## Publication

**15 (1)** Le rapport d'étape exigé aux paragraphes 49(1), 58(1), 67(1) ou 71(1) de la Loi est publié, à la fois :

- a)** dans un format conforme au niveau AA des WCAG;

- (b) on the main digital platform that the regulated entity owns, operates or controls and that it uses to communicate with the public; and
- (c) in a manner that makes it accessible on the digital platform either directly on the home screen or homepage or by way of a hyperlink from that home screen or homepage.

#### No digital platform accessible to public

**(2)** A regulated entity that does not have a digital platform that is made available to the public must publish each of its progress reports by displaying a printed copy of the report in a location where it is clearly visible and accessible to the public in the reception area or entrance of each of its places of business.

#### Notice to Accessibility Commissioner

**16** For the purposes of subsections 49(2), 58(2), 67(2) and 71(2) of the Act, within 48 hours after its progress report is published, a regulated entity must notify the Accessibility Commissioner of the publication by email or other electronic means and provide in the notice to the Accessibility Commissioner either the URL address of the report, the hyperlink to that URL address or the mailing addresses of the places of business where the report is published.

#### Manner of request

**17 (1)** A request for a progress report referred to in subsection 49(7), 58(7), 67(7) or 71(7) of the Act must be made by mail, telephone, email or by any other means the regulated entity uses to communicate with the public.

#### Format

**(2)** A person may make a request under 49(6), 58(6), 67(6) or 71(6) of the Act that a regulated entity make its progress report available to them in print, large print, Braille, audio format or an electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities.

#### Deadlines — progress report

**(3)** For the purposes of subsections 49(6), 58(6), 67(6) and 71(6) of the Act, the progress report must be made available to the person making a request as soon as feasible but, at the latest,

- (a) 45 days after the day on which the request is received, in the case of a request for a progress report in braille or audio format; or

b) sur la plateforme numérique principale dont l'entité réglementée est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer avec le public;

c) de manière à ce qu'il soit accessible sur la plateforme numérique soit directement à partir de la page ou de l'écran d'accueil, soit à partir d'un lien sur cette page ou cet écran.

#### Absence de plateforme numérique accessible au public

**(2)** L'entité réglementée qui n'a pas de plateforme numérique accessible au public publie son rapport d'étape en affichant une copie papier dans un endroit bien en vue et accessible au public, à la réception ou à l'entrée de chacun de ses établissements.

#### Avis au commissaire à l'accessibilité

**16** Pour l'application des paragraphes 49(2), 58(2), 67(2) et 71(2) de la Loi, l'entité réglementée avise le commissaire à l'accessibilité, par courriel ou autre moyen électronique, de la publication de son rapport d'étape dans les quarante-huit heures suivant sa publication et elle inclut dans l'avis l'adresse URL du rapport, un lien menant à cette adresse ou l'adresse postale des établissements où le rapport d'étape est publié.

#### Modalités de la demande

**17 (1)** La demande visée aux paragraphes 49(7), 58(7), 67(7) ou 71(7) de la Loi est présentée par la poste, par téléphone, par courriel ou par tout autre moyen par lequel l'entité réglementée communique avec le public.

#### Support

**(2)** Toute personne peut demander à l'entité réglementée, au titre des paragraphes 49(6), 58(6), 67(6) ou 71(6) de la Loi, de mettre à sa disposition son rapport d'étape sur support papier, en gros caractères, sur support en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

#### Délais : rapport d'étape

**(3)** Pour l'application des paragraphes 49(6), 58(6), 67(6) et 71(6) de la Loi, le rapport d'étape est mis à la disposition du demandeur aussitôt que possible, mais au plus tard :

- a) s'agissant d'une demande de rapport sur un support en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**(b)** in the case of a request for a progress report in any other format,

**(i)** 15 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in any of paragraphs 7(1)(a) to (d) of the Act,

**(ii)** 15 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of 100 or more employees during the year preceding the day on which the request is received, or

**(iii)** 20 days after the day on which the request is received, in the case of a regulated entity described in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of 99 or fewer employees during the year preceding the day on which the request is received.

**b)** s'agissant d'une demande de rapport sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée à l'un des alinéas 7(1)a) à d) de la Loi,

**(ii)** quinze jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui emploie en moyenne cent employés ou plus durant l'année précédant la date de réception de la demande,

**(iii)** vingt jours après la date de réception de la demande, dans le cas de l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui emploie en moyenne quatre-vingt-dix-neuf employés ou moins durant l'année précédent la date de réception de la demande.

## Document Retention

### Plan and report

**18 (1)** If a regulated entity has prepared and published a version of an accessibility plan under section 47, 56, 65 or 69 of the Act or a progress report under section 49, 58, 67 or 71 of the Act and it has a digital platform that is accessible to the public, the regulated entity must retain that version of the plan or that report, as the case may be, on the platform for a period of seven years beginning on the date by which that version of the plan or that report, as the case may be, was required to be published.

### No digital platform accessible to public

**(2)** If a regulated entity has prepared and published a version of an accessibility plan under section 47, 56, 65 or 69 of the Act or a progress report under section 49, 58, 67 or 71 of the Act and it does not have a digital platform that is accessible to the public, the regulated entity must retain an electronic or print copy of that version of the plan or of the report, as the case may be, in such a manner that it is accessible to the public for a period of seven years beginning on the date by which that version of the plan or that report, as the case may be, was required to be published.

### Description

**(3)** If a regulated entity has published a description of its feedback process under subsection 48(2), 57(2), 66(2) or 70(2) of the Act and it has a digital platform that is accessible to the public, the regulated entity must retain the most recent version of the description on the platform for a period of seven years beginning on the day on which the description is published or, if it is longer, for a period

## Conservation des documents

### Plan et rapport

**18 (1)** Si elle a préparé et publié une version du plan sur l'accessibilité en application des articles 47, 56, 65 ou 69 de la Loi ou un rapport d'étape en application des articles 49, 58, 67 ou 71 de la Loi et qu'elle a une plateforme numérique accessible au public, l'entité réglementée conserve cette version ou ce rapport, selon le cas, sur la plateforme pendant une période de sept ans à compter de la date limite à laquelle cette version ou ce rapport, selon le cas, devait avoir été publié.

### Absence de plateforme numérique accessible au public

**(2)** Si elle a préparé et publié une version du plan sur l'accessibilité en application des articles 47, 56, 65 ou 69 de la Loi ou un rapport d'étape en application des articles 49, 58, 67 ou 71 de la Loi et qu'elle n'a pas de plateforme numérique accessible au public, l'entité réglementée conserve une copie électronique ou une copie papier de cette version ou du rapport, selon le cas, de façon à ce que celle-ci soit accessible au public, et ce, pendant une période de sept ans à compter de la date limite à laquelle cette version ou ce rapport, selon le cas, devait avoir été publié.

### Description

**(3)** Si elle a publié la description de son processus de rétroaction en application des paragraphes 48(2), 57(2), 66(2) ou 70(2) de la Loi et qu'elle a une plateforme numérique accessible au public, l'entité réglementée conserve la plus récente version de cette description sur la plateforme pendant une période de sept ans à compter de la date de sa publication ou, si elle est plus longue, pendant

beginning on the day on which the description is published and ending on the day on which a new description of the feedback process is published.

#### No digital platform accessible to public

**(4)** If a regulated entity has published a description of its feedback process under subsection 48(2), 57(2), 66(2) or 70(2) of the Act and it does not have a digital platform that is accessible to the public, the regulated entity must retain an electronic or print copy of the most recent version of the description in such a manner that it is accessible to the public for a period of seven years beginning on the day on which the description is published or, if it is longer, for a period beginning on the day of its publication and ending on the day on which a new description of the feedback process is published.

#### Feedback

**19** A regulated entity must retain an electronic copy or print copy of any feedback it receives under section 9 for a period of seven years beginning on the day on which it is received.

## PART 2

# Service of Documents

#### Service — individual

**20** Service of any notice or order made under the Act on an individual named in the notice or order may be made

**(a)** personally, by leaving a copy of it with the individual at any place or, if it is not feasible to find the individual, with someone who appears to be an adult member of the same household at the individual's last known address or usual place of residence;

**(b)** by sending a copy of it by registered mail or courier to the individual's last known address or usual place of residence; or

**(c)** by sending a copy of it to the individual by fax, email or other electronic means, followed by a copy of the notice or order to be sent either by registered mail or courier within 48 hours after the day of the original transmission.

la période commençant à la date de sa publication et se terminant à la date à laquelle une nouvelle description du processus de rétroaction est publiée.

#### Absence de plateforme numérique accessible au public

**(4)** Si elle a publié la description de son processus de rétroaction en application des paragraphes 48(2), 57(2), 66(2) ou 70(2) de la Loi et qu'elle n'a pas de plateforme numérique accessible au public, l'entité réglementée conserve une copie électronique ou une copie papier de la plus récente version de la description de façon à ce qu'elle soit accessible au public, et ce, pendant une période de sept ans à compter de la date de sa publication ou, si elle est plus longue, pendant la période commençant à la date de sa publication et se terminant à la date à laquelle une nouvelle description du processus de rétroaction est publiée.

#### Rétroaction

**19** L'entité réglementée conserve une copie électronique ou papier de la rétroaction reçue au titre de l'article 9 pendant une période de sept ans à compter de la date de sa réception.

## PARTIE 2

# Signification de documents

#### Signification : personne physique

**20** La signification à personne d'un avis, d'un procès-verbal, d'un ordre ou d'une ordonnance produit en vertu de la Loi à la personne physique qui y est nommée peut se faire :

**a)** en personne, par la remise d'une copie à la personne en tout lieu où, s'il est en pratique impossible de la trouver, à quiconque semble être un membre adulte du même ménage à la dernière adresse connue ou au lieu de résidence habituel de la personne;

**b)** par envoi d'une copie par courrier recommandé ou par messagerie à la dernière adresse connue ou au lieu de résidence habituel de la personne;

**c)** par envoi d'une copie par télécopieur, par courriel ou par un autre moyen électronique à la personne, suivi par l'envoi d'une copie par courrier recommandé ou par messagerie dans les quarante-huit heures suivant la date de l'envoi initial.

### Service — regulated entity

**21** Service of any notice or order made under the Act on a regulated entity named in the notice or order may be made by

- (a) leaving a copy of it at the entity's head office or place of business with its agent or mandatary or with an officer or other individual who appears to manage or be in control of the head office or place of business;
- (b) sending a copy of it by registered mail or courier to the head office or place of business of the entity or its agent or mandatary; or
- (c) sending a copy of it by fax, email or other electronic means to any individual referred to in paragraph (a), followed by a copy of the notice or order to be sent either by registered mail or courier within 48 hours after the day of the original transmission.

### Date of service — signature

**22 (1)** If a certificate of service of a notice or order on a regulated entity or individual named in the certificate states the means of service, the individual who signs the certificate is deemed to have served the notice or order on the date that is determined under subsection (2).

### Date of deemed service

**(2)** A notice or order served in accordance with section 20 or 21 is deemed to have been served

- (a) in the case of service made under paragraph 20(a) or 21(a), on the day on which it is left with an individual in paragraph 20(a) or 21(a), as the case may be;
- (b) in the case of service made under paragraph 20(b) or 21(b), on the 10th day after the date indicated on the receipt issued by the post office or courier; and
- (c) in the case of service made under paragraph 20(c) or 21(c), on the day of its original transmission.

### Signification : entité réglementée

**21** La signification d'un avis, d'un procès-verbal, d'un ordre ou d'une ordonnance produit en vertu de la Loi à une entité réglementée qui y est nommée peut se faire :

- a) par remise d'une copie, au siège social ou à l'établissement de l'entité réglementée, à un dirigeant ou à une autre personne physique qui semble diriger ou gérer le siège social ou l'établissement ou au mandataire de l'entité;
- b) par envoi d'une copie par courrier recommandé ou par messagerie au siège social ou à l'établissement de l'entité ou de son mandataire;
- c) par envoi d'une copie par télécopieur, par courriel ou par un autre moyen électronique à toute personne visée à l'alinéa a), suivi par l'envoi d'une copie par courrier recommandé ou par messagerie dans les quarante-huit heures suivant la date de l'envoi initial.

### Date de la signification : signature

**22 (1)** Lorsqu'une attestation de signification d'un avis, d'un procès-verbal, d'un ordre ou d'une ordonnance indique le moyen utilisé pour sa signification à l'entité réglementée ou à la personne physique nommée dans l'attestation, la personne physique qui signe l'attestation est réputée avoir signifié l'avis, le procès-verbal, l'ordre ou l'ordonnance à la date établie conformément au paragraphe (2).

### Date réputée de signification

**(2)** La signification de l'avis, du procès-verbal, de l'ordonnance ou de l'ordre faite conformément aux articles 20 ou 21 prend effet à l'une des dates suivantes :

- a) dans les cas visés aux alinéas 20a) ou 21a), à la date de sa remise à une personne physique visée à l'alinéa 20a) ou à l'alinéa 21a), selon le cas;
- b) dans les cas visés aux alinéas 20b) ou 21b), le dixième jour après la date indiquée sur le récépissé du bureau de poste ou du service de messagerie;
- c) dans les cas visés aux alinéas 20c) ou 21c), le jour de son envoi initial.

## PART 3

# Administrative Monetary Penalties

### Definition of *small business*

**23** For the purposes of this Part and Schedule 2, ***small business*** means a regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that has an average of fewer than 100 employees during the year before the year in which it is served with a notice of violation under the Act or, if the regulated entity has been established for less than one year, an average of fewer than 100 employees on the day on which the notice of violation is issued.

### Classification

**24** A violation of a provision that is set out in column 1 of a Part of Schedule 1 is classified as a minor, serious or very serious violation as set out in column 2 of that Part.

### Penalty range

**25 (1)** The range of penalties in respect of a violation within a classification set out in column 1 of a Part of Schedule 2 that is committed by a person other than a regulated entity, a small business or a regulated entity that is not a small business is set out in column 2 of that Part for a first violation, in column 3 for a second violation, in column 4 for a third violation and in column 5 for a fourth or subsequent violation.

### Prior violations

**(2)** For the purposes of subsection (1), only prior violations that the regulated entity or person is deemed or determined to have committed during the five years before the day on which the notice of violation is served are taken into account.

### Determining penalty amount

**26 (1)** The amount of the penalty is determined by the formula

$$((A - B) \times C \div 28) + B$$

where

- A** is the maximum amount in the applicable range of penalties set out in column 2, 3, 4 or 5, as the case may be, of the applicable Part of Schedule 2;
- B** is the minimum amount in the applicable range of penalties set out in column 2, 3, 4 or 5, as the case may be, of the applicable Part of Schedule 2; and

## PARTIE 3

# Sanctions administratives pécuniaires

### Définition de *petite entreprise*

**23** Pour l'application de la présente partie et de l'annexe 2, ***petite entreprise*** s'entend de l'entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e ou f) de la Loi qui emploie en moyenne moins de cent employés durant l'année précédant celle au cours de laquelle un procès-verbal lui est signifié au titre de la Loi ou, si elle est constituée depuis moins d'un an, qui emploie en moyenne moins de cent employés à la date à laquelle le procès-verbal est dressé.

### Qualification

**24** La violation de toute disposition mentionnée à la colonne 1 d'une partie de l'annexe 1 est qualifiée de mineure, de grave ou de très grave, selon ce qui est prévu à la colonne 2 de cette partie.

### Barème de sanctions

**25 (1)** Le barème de sanctions applicable à une violation dont la qualification est prévue à la colonne 1 d'une partie de l'annexe 2 et qui est commise par une personne autre qu'une entité réglementée, par une petite entreprise ou par une entité réglementée autre qu'une petite entreprise figure à la colonne 2 de cette partie pour une première violation, à la colonne 3 pour une deuxième violation, à la colonne 4 pour une troisième violation et à la colonne 5 pour une quatrième violation ou pour toute violation subséquente.

### Violations antérieures

**(2)** Pour l'application du paragraphe (1), seules sont prises en compte les violations antérieures que l'entité réglementée ou la personne est réputée avoir commises ou dont elle est tenue responsable au cours des cinq années précédant la date de signification du procès-verbal.

### Détermination du montant de la sanction

**26 (1)** Le montant de la sanction est déterminé selon la formule suivante :

$$((A - B) \times C \div 28) + B$$

où :

- A** représente la somme la plus élevée du barème applicable figurant aux colonnes 2, 3, 4 ou 5, selon le cas, de la partie applicable de l'annexe 2;
- B** la somme la plus basse du barème applicable figurant aux colonnes 2, 3, 4 ou 5, selon le cas, de la partie applicable de l'annexe 2;

**C** is the gravity value.

### Gravity value

**(2)** Subject to subsection (3), for the purpose of subsection (1), the gravity value is the sum of the values from the gravity scale set out in column 2 of the table to this subsection that are ascribed to each of the applicable criteria set out in column 1. A lower or negative gravity value reflects a mitigating factor, while a higher or positive gravity value reflects an aggravating factor.

**TABLE**

	Column 1	Column 2
Item	Criteria	Gravity Scale
1	The degree of negligence of the regulated entity or person	0 to 4
2	The degree of harm that resulted or could have resulted from the violation	0 to 4
3	The degree to which the regulated entity or person derived any competitive or economic benefit from the violation	0 to 4
4	The level of effort made by the regulated entity or person to change the corporate culture or behaviour with respect to accessibility	-2 to 4
5	The level of effort made by the regulated entity or person to mitigate or nullify the violation's negative effects	-2 to 4
6	The manner in which the violation was brought to the attention of the Accessibility Commissioner	-2 to 4
7	The degree of assistance that the regulated entity or person provided to the Accessibility Commissioner	-2 to 4

### Zero gravity value

**(3)** If the gravity value would, but for this subsection, be a negative amount, it is deemed to be zero.

### Lesser amount

**27 (1)** For the purposes of subparagraph 79(1)(b)(iii) of the Act, the lesser amount is an amount equal to 90% of the penalty and the time period for the payment is 15

**C** la cote de gravité.

### Cote de gravité

**(2)** Sous réserve du paragraphe (3), pour l'application du paragraphe (1), la cote de gravité est la somme des valeurs prévues dans l'échelle de gravité figurant à la colonne 2 du tableau du présent paragraphe et attribuées à chaque critère applicable prévu à la colonne 1; une cote de gravité moindre ou négative représente une circonstance atténuante tandis qu'une cote de gravité plus élevée ou positive représente une circonstance aggravante.

**TABLEAU**

	Colonne 1	Colonne 2
Article	Critère	Échelle de gravité
1	Le degré de négligence de l'entité réglementée ou de la personne	De 0 à 4
2	La gravité du tort causé, ou qui aurait pu l'être, par la violation	De 0 à 4
3	La mesure dans laquelle l'entité réglementée ou la personne a bénéficié d'avantages concurrentiels ou économiques découlant de la violation	De 0 à 4
4	Le niveau d'effort déployé par l'entité réglementée ou la personne pour modifier la culture d'entreprise ou les comportements à l'égard de l'accessibilité	De - 2 à 4
5	Le niveau d'effort déployé par l'entité réglementée ou la personne pour atténuer ou annuler les effets négatifs de la violation	De - 2 à 4
6	La manière dont le commissaire à l'accessibilité a été informé de la violation	De - 2 à 4
7	Le degré d'assistance que l'entité réglementée ou la personne a fournie au commissaire à l'accessibilité	De - 2 à 4

### Cote de gravité zéro

**(3)** La cote de gravité qui, en l'absence du présent paragraphe, serait négative est réputée égale à zéro.

### Montant inférieur

**27 (1)** Pour l'application du sous-alinéa 79(1)b)(iii) de la Loi, le montant inférieur est égal à 90 % du montant de la sanction et le délai de paiement est de quinze jours après la date de signification du procès-verbal.

days after the day on which the notice of violation is served.

#### **Day of payment**

**(2)** For the purpose of subsection (1), an amount is deemed to be paid

**(a)** if sent by electronic means, on the day indicated by the electronic system used by the Accessibility Commissioner for the purpose of receiving electronic payments;

**(b)** if sent by regular mail, on the day indicated on the postmark stamped on the envelope, or if no postmark is legible, on the day on which the Accessibility Commissioner receives the payment; or

**(c)** if sent by registered mail or courier, on the day indicated on the receipt issued by the post office or the courier.

#### **Date du paiement**

**(2)** Pour l'application du paragraphe (1), le paiement est réputé avoir été effectué :

**a)** s'il est envoyé par un moyen électronique, à la date indiquée par le système électronique utilisé par le commissaire à l'accessibilité pour la réception de paiements électroniques;

**b)** s'il est envoyé par la poste, à la date du cachet postal apposé sur l'enveloppe, ou, à défaut d'un cachet lisible, à la date de réception du paiement par le commissaire à l'accessibilité;

**c)** s'il est envoyé par courrier recommandé ou par messagerie, à la date indiquée sur le récépissé du bureau de poste ou du service de messagerie.

## **PART 4**

# **Coming into Force**

#### **Registration**

**28** These Regulations come into force on the day on which they are registered.

## **PARTIE 4**

# **Entrée en vigueur**

#### **Enregistrement**

**28** Le présent règlement entre en vigueur à la date de son enregistrement.

## **SCHEDULE 1**

(Section 24)

# Classification of Violations

## **PART 1**

### *Accessible Canada Act*

Item	Column 1	Column 2
	Provision	Classification
1	47(1)	Minor
2	47(2)	Minor
3	47(3)	Minor
4	47(4)	Minor
5	47(7)	Minor
6	48(1)	Minor
7	48(2)	Minor
8	48(3)	Minor
9	49(1)	Minor
10	49(2)	Minor
11	49(3)	Minor
12	49(6)	Minor
13	56(1)	Minor
14	56(2)	Minor
15	56(3)	Minor
16	56(4)	Minor
17	56(7)	Minor
18	57(1)	Minor
19	57(2)	Minor
20	57(3)	Minor
21	58(1)	Minor
22	58(2)	Minor
23	58(3)	Minor
24	58(6)	Minor
25	65(1)	Minor
26	65(2)	Minor

## **ANNEXE 1**

(article 24)

# Qualification des violations

## **PARTIE 1**

### *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Article	Colonne 1	Colonne 2
	Disposition	Qualification
1	47(1)	Mineure
2	47(2)	Mineure
3	47(3)	Mineure
4	47(4)	Mineure
5	47(7)	Mineure
6	48(1)	Mineure
7	48(2)	Mineure
8	48(3)	Mineure
9	49(1)	Mineure
10	49(2)	Mineure
11	49(3)	Mineure
12	49(6)	Mineure
13	56(1)	Mineure
14	56(2)	Mineure
15	56(3)	Mineure
16	56(4)	Mineure
17	56(7)	Mineure
18	57(1)	Mineure
19	57(2)	Mineure
20	57(3)	Mineure
21	58(1)	Mineure
22	58(2)	Mineure
23	58(3)	Mineure
24	58(6)	Mineure
25	65(1)	Mineure

	Column 1	Column 2		Colonne 1	Colonne 2	
Item	Provision	Classification		Article	Disposition	Qualification
27	65(3)	Minor		26	65(2)	Mineure
28	65(4)	Minor		27	65(3)	Mineure
29	65(7)	Minor		28	65(4)	Mineure
30	66(1)	Minor		29	65(7)	Mineure
31	66(2)	Minor		30	66(1)	Mineure
32	66(3)	Minor		31	66(2)	Mineure
33	67(1)	Minor		32	66(3)	Mineure
34	67(2)	Minor		33	67(1)	Mineure
35	67(3)	Minor		34	67(2)	Mineure
36	67(6)	Minor		35	67(3)	Mineure
37	69(1)	Minor		36	67(6)	Mineure
38	69(2)	Minor		37	69(1)	Mineure
39	69(3)	Minor		38	69(2)	Mineure
40	69(4)	Minor		39	69(3)	Mineure
41	69(7)	Minor		40	69(4)	Mineure
42	70(1)	Minor		41	69(7)	Mineure
43	70(2)	Minor		42	70(1)	Mineure
44	70(3)	Minor		43	70(2)	Mineure
45	71(1)	Minor		44	70(3)	Mineure
46	71(2)	Minor		45	71(1)	Mineure
47	71(3)	Minor		46	71(2)	Mineure
48	71(6)	Minor		47	71(3)	Mineure
49	73(8)	Serious		48	71(6)	Mineure
50	124	Very serious		49	73(8)	Grave
51	125	Very serious		50	124	Très grave
52	126	Very serious		51	125	Très grave
				52	126	Très grave

## PART 2

### Orders Made or Amended Under the *Accessible Canada Act*

Item	Column 1	Column 2
	Provision	Classification
1	73(2)(i)	Serious
2	73(2)(j)	Serious
3	73(2)(k)	Serious
4	73(2)(l)	Serious
5	74	Serious
6	75(1)	Serious
7	76(4)	Serious

## PART 3

### *Accessible Canada Regulations*

Item	Column 1	Column 2
	Provision	Classification
1	9(1)	Minor
2	9(2)	Minor
3	9(3)	Minor
4	9(4)	Minor
5	9(6)	Minor
6	18(1)	Minor
7	18(2)	Minor
8	18(3)	Minor
9	18(4)	Minor
10	19	Minor

## PARTIE 2

### Ordres donnés ou modifiés sous le régime de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Article	Colonne 1	Colonne 2
	Disposition	Qualification
1	73(2)i)	Grave
2	73(2)j)	Grave
3	73(2)k)	Grave
4	73(2)l)	Grave
5	74	Grave
6	75(1)	Grave
7	76(4)	Grave

## PARTIE 3

### *Règlement canadien sur l'accessibilité*

Article	Colonne 1	Colonne 2
	Disposition	Qualification
1	9(1)	Mineure
2	9(2)	Mineure
3	9(3)	Mineure
4	9(4)	Mineure
5	9(6)	Mineure
6	18(1)	Mineure
7	18(2)	Mineure
8	18(3)	Mineure
9	18(4)	Mineure
10	19	Mineure

## SCHEDULE 2

(Section 23 and subsections 25(1) and 26(1))

# Penalties

### PART 1

## Range of Penalties — Person other than a regulated entity

Item	Classification	Column 1	Column 2	Column 3	Column 4	Column 5
		Range of Penalties (\$): First Violation	Range of Penalties (\$): Second Violation	Range of Penalties (\$): Third Violation	Range of Penalties (\$): Fourth violation or Subsequent Violation	
1	Minor	250 to 2,500	2,500 to 6,250	6,250 to 12,500	12,500 to 18,750	
2	Serious	2,500 to 6,250	6,250 to 12,500	12,500 to 25,000	25,000 to 37,500	
3	Very serious	6,250 to 12,500	12,500 to 25,000	25,000 to 37,500	37,500 to 62,500	

### PART 2

## Range of Penalties — Small Business

Item	Classification	Column 1	Column 2	Column 3	Column 4	Column 5
		Range of Penalties (\$): First Violation	Range of Penalties (\$): Second Violation	Range of Penalties (\$): Third Violation	Range of Penalties (\$): Fourth violation or Subsequent Violation	
1	Minor	500 to 5,000	5,000 to 12,500	12,500 to 25,000	25,000 to 37,500	
2	Serious	5,000 to 12,500	12,500 to 25,000	25,000 to 50,000	50,000 to 75,000	
3	Very serious	12,500 to 25,000	25,000 to 50,000	50,000 to 75,000	75,000 to 125,000	

### PART 3

## Range of Penalties — Regulated Entity other than a Small Business

Item	Classification	Column 1	Column 2	Column 3	Column 4	Column 5
		Range of Penalties (\$): First Violation	Range of Penalties (\$): Second Violation	Range of Penalties (\$): Third Violation	Range of Penalties (\$): Fourth violation or Subsequent Violation	
1	Minor	1,000 to 10,000	10,000 to 25,000	25,000 to 50,000	50,000 to 75,000	
2	Serious	10,000 to 25,000	25,000 to 50,000	50,000 to 100,000	100,000 to 150,000	
3	Very serious	25,000 to 50,000	50,000 to 100,000	100,000 to 150,000	150,000 to 250,000	

## ANNEXE 2

(article 23 et paragraphes 25(1) et 26(1))

# Sanctions

## PARTIE 1

### Barème des sanctions : personne autre qu'une entité réglementée

Article	Colonne 1 Qualification	Colonne 2 Barème des sanctions (\$): première violation	Colonne 3 Barème des sanctions (\$): deuxième violation	Colonne 4 Barème des sanctions (\$): troisième violation	Colonne 5 Barème des sanctions (\$): quatrième violation ou violation subséquente
1	Mineure	250 à 2 500	2 500 à 6 250	6 250 à 12 500	12 500 à 18 750
2	Grave	2 500 à 6 250	6 250 à 12 500	12 500 à 25 000	25 000 à 37 500
3	Très grave	6 250 à 12 500	12 500 à 25 000	25 000 à 37 500	37 500 à 62 500

## PARTIE 2

### Barème des sanctions : petite entreprise

Article	Colonne 1 Qualification	Colonne 2 Barème des sanctions (\$): première violation	Colonne 3 Barème des sanctions (\$): deuxième violation	Colonne 4 Barème des sanctions (\$): troisième violation	Colonne 5 Barème des sanctions (\$): quatrième violation ou violation subséquente
1	Mineure	500 à 5 000	5 000 à 12 500	12 500 à 25 000	25 000 à 37 500
2	Grave	5 000 à 12 500	12 500 à 25 000	25 000 à 50 000	50 000 à 75 000
3	Très grave	12 500 à 25 000	25 000 à 50 000	50 000 à 75 000	75 000 à 125 000

## PARTIE 3

### Barème des sanctions : entité réglementée autre qu'une petite entreprise

Article	Colonne 1 Qualification	Colonne 2 Barème des sanctions (\$): première violation	Colonne 3 Barème des sanctions (\$): deuxième violation	Colonne 4 Barème des sanctions (\$): troisième violation	Colonne 5 Barème des sanctions (\$): quatrième violation ou violation subséquente
1	Mineure	1 000 à 10 000	10 000 à 25 000	25 000 à 50 000	50 000 à 75 000
2	Grave	10 000 à 25 000	25 000 à 50 000	50 000 à 100 000	100 000 à 150 000
3	Très grave	25 000 à 50 000	50 000 à 100 000	100 000 à 150 000	150 000 à 250 000