

Plan d'accessibilité pluriannuel LZB

Dernière mise à jour : 12 avril 2026

INTRODUCTION

Meubles La-Z-Boy de l'Est de l'Ontario et de l'Ouest du Québec (LZB) s'engage à respecter les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et de toute autre loi applicable en matière d'accessibilité. Nous fournissons des biens, des services, des informations et des emplois dans le respect de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances pour les personnes handicapées. Ce plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prenons pour respecter les exigences et améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

RÉALISATIONS PASSÉES POUR SUPPRIMER ET PRÉVENIR LES OBSTACLES

Ce document comprend un résumé des initiatives d'accessibilité réalisées par LZB.

PARTIE I – EXIGENCES GÉNÉRALES

Initiative	Description	Action	Date de conformité en vertu de la LAPHO
Établissement de politiques d'accessibilité	3.(1) Toute organisation assujettie doit élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques régissant la manière dont elle atteint ou atteindra l'accessibilité en répondant aux exigences visées dans le présent règlement.	Complété <u>Politique sur le site Web</u>	11 août 2025 – Lancement du manuel 31 juillet 2025 – <u>Politique sur le site Web</u> , mise à jour le 28 août 2025
Plans d'accessibilité	4.(1) [...] Les grandes organisations (> 50 employés) doivent : a) établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit la stratégie de l'organisation pour prévenir et éliminer les obstacles et satisfaire à ses exigences en vertu du présent règlement; (b) publier le plan d'accessibilité sur son site Web, le cas échéant, et fournir le plan dans un format accessible sur demande; et (c) revoir et mettre à jour le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.	a) Complété b) Complété c) Date de révision placée dans le calendrier de l'entreprise	a) 23 juillet 2025 b) 28 août 2025 c) Noté
Formation	7.(1) Toute organisation assujettie doit veiller à ce qu'une formation soit dispensée sur les exigences des normes d'accessibilité visées dans le présent règlement et sur le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées, aux personnes suivantes : a) toutes les personnes qui sont des employés ou des bénévoles de l'organisation;	Liens de formation intégrés dans le manuel et la documentation d'intégration - tous les employés, sous-traitants, représentants de l'entreprise	11 août 2025 – Lancement du manuel 2 octobre 2025 – Déploiement du programme d'intégration

	(b) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; et (c) toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation.		
--	---	--	--

PARTIE II – Normes d'information et de communication

Initiative	Description	Action	Date de conformité - LAPHO
Rétroaction	11.(1) Toute organisation assujettie qui dispose de processus pour recevoir et répondre aux commentaires doit s'assurer que les processus sont accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir des formats accessibles et des supports de communication, sur demande.	Processus de rétroaction identifié dans la politique du Manuel. Identifié dans la politique sur le site Web.	11 août 2025 – Lancement du manuel 31 juillet 2025 – Politique sur le site Web , mise à jour le 28 août 2025
Formats accessibles et supports de communication	12.(1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie doit, sur demande, fournir ou faire fournir des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées, a) en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap; et (b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût habituel facturé aux autres personnes.	Identifié dans le manuel. Identifié dans la politique sur le site Web.	11 août 2025 – Lancement du manuel 31 juillet 2025 – Politique sur le site Web , mise à jour le 28 août 2025
	(2) L'organisme assujetti consulte la personne qui présente la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.	Identifié dans le manuel. Identifié dans la politique sur le site Web.	11 août 2025 – Lancement du manuel 31 juillet 2025 – Politique sur le site Web , mise à jour le 28 août 2025
	(3) Toute organisation assujettie doit informer le public de la disponibilité de formats et de supports de communication accessibles.	Identifié dans la politique sur le site Web.	31 juillet 2025 – Politique sur le site Web , mise à jour le 28 août 2025
	13.(1) En plus de ses obligations en vertu de l'article 12, si une organisation assujettie prépare des procédures d'urgence, des plans ou des renseignements sur la sécurité publique et met	Identifié dans le manuel de politique	11 août 2025 – Lancement du manuel

Procédures d'urgence, plans ou informations sur la sécurité publique	ces renseignements à la disposition du public, elle doit fournir ces renseignements dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés, dès que possible, sur demande.		
Sites Web et contenu Web accessibles	14.(2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations doivent rendre leurs sites Web et leur contenu Web conformes aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 du World Wide Web Consortium, initialement au niveau A puis au niveau AA, et doivent le faire conformément au calendrier établi dans la présente section.	Le site Web de LZB répond aux exigences WCAG 2.1 AA	26 juillet 2025

PARTIE III – Normes d'emploi

Initiative	Description	Action	Date de conformité - LAPHO
Recrutement – Général	22. Tout employeur doit informer ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans le cadre de ses processus de recrutement.	Identifié dans les offres d'emploi de tous les employés et candidats.	10 avril 2025
Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection	23.(1) Au cours d'un processus de recrutement, l'employeur doit informer les candidats à un emploi, lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des aménagements sont disponibles sur demande en ce qui concerne les matériaux ou les processus à utiliser. (2) Si un candidat sélectionné demande un aménagement, l'employeur doit consulter le candidat et fournir ou faire fournir un aménagement approprié d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap.	Identifié dans les offres d'emploi de tous les employés et candidats Identifié dans le manuel et la formation des gestionnaires	10 avril 2025 11 août 2025 – Lancement du manuel 2 octobre 2025 – Lancement du programme d'intégration
Avis aux candidats retenus	24. Tout employeur doit, lorsqu'il fait une offre d'emploi, informer le candidat retenu de ses politiques d'adaptation aux employés handicapés.	Identifié dans les offres d'emploi, la lettre d'offre et le processus d'intégration Identifié dans le manuel	10 avril 2025 11 août 2025 – Lancement du manuel 2 octobre 2025 - programme d'intégration des gestionnaires

Informers les employés des soutiens	25. Tout employeur doit informer ses employés de ses politiques utilisées pour soutenir ses employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques sur la fourniture d'aménagements de travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap.	Les employés sont informés par le biais du manuel et de la formation LAPHO	11 août 2025 – Lancement du manuel
	(2) Les employeurs doivent fournir les renseignements exigés en vertu du présent article aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction.	Les employés sont informés par le biais du manuel, à la formation relative à la LAPHO et au programme d'intégration.	11 août 2025 – Lancement du manuel 2 octobre 2025 – lancement du programme d'intégration
	(3) Les employeurs doivent fournir des informations mises à jour à leurs employés chaque fois qu'un changement est apporté aux politiques existantes sur la fourniture d'aménagements de travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap.	Les employés sont informés des mises à jour grâce à la diffusion du manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
Formats accessibles et supports de communication pour les employés	26.(1) En plus de ses obligations en vertu de l'article 12, lorsqu'un employé handicapé le demande, tout employeur doit consulter l'employé afin de fournir ou de faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour, (a) les renseignements nécessaires à l'exécution du travail de l'employé; et (b) les renseignements qui sont généralement accessibles aux employés sur le lieu de travail.	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
	(2) L'employeur consulte l'employé qui présente la demande afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
	27.(1) Tout employeur doit fournir des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés, si le handicap est tel que les renseignements individualisés sont nécessaires et que l'employeur est conscient du besoin d'adaptation en raison du handicap de l'employé.	identifié dans le manuel et le programme de santé et de sécurité	11 août 2025 – Lancement du manuel
	(2) Si un employé qui reçoit des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail a besoin d'aide et avec son consentement, l'employeur doit fournir les renseignements sur les interventions d'urgence en	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
			é

Informations sur les interventions d'urgence en milieu de travail	milieu de travail à la personne désignée par l'employeur pour fournir de l'aide à l'employé.		
	Les employeurs doivent fournir les renseignements requis en vertu du présent article dès que possible après avoir pris connaissance du besoin d'adaptation en raison du handicap de l'employé.		
	(4) Chaque employeur doit examiner les renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail, (a) lorsque l'employé déménage à un autre endroit de l'organisation; (b) lorsque les besoins ou les plans d'adaptation globaux de l'employé sont examinés; et (c) lorsque l'employeur révisé ses politiques générales d'intervention d'urgence.	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
Plans d'adaptation individuels documentés.	28.(1) Les employeurs, autres que les employeurs qui sont de petites organisations, doivent élaborer et mettre en place un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés pour les employés handicapés.	Processus identifié dans le manuel.	11 août 2025 – Lancement du manuel
	(2) Le processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés doit comprendre les éléments suivants : 1. La manière dont un employé demandant un aménagement peut participer à l'élaboration du plan d'aménagement individuel. 2. Les moyens par lesquels l'employé est évalué sur une base individuelle. 3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation par un médecin ou un autre expert externe, aux frais de l'employeur, pour l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être prises et, si oui, comment ces mesures peuvent être prises. 4. La manière dont l'employé peut demander la participation d'un représentant de son agent négociateur, lorsque l'employé est représenté par un agent négociateur, ou d'un autre représentant du lieu de travail, lorsque l'employé n'est pas représenté par un agent négociateur, à l'élaboration du plan d'adaptation. 5. Les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé. 6. La fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel sera révisé et mis à jour et la manière dont cela sera fait.	Processus identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel

	<p>7. Si un plan d'adaptation individuel est refusé, la manière dont les raisons du refus seront communiquées à l'employé.</p> <p>8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison de son handicap.</p>		
Processus de retour au travail	<p>29.(1) Tout employeur, autre qu'un employeur qui est une petite organisation,</p> <p>(a) doit élaborer et mettre en place un processus de retour au travail pour ses employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'aménagements liés à leur handicap pour retourner au travail; et</p> <p>(b) doit documenter le processus.</p>	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
	<p>(2) Le processus de retour au travail doit,</p> <p>(a) décrire les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui étaient absents parce que leur handicap les obligeait à s'absenter du travail; et</p> <p>(b) utiliser des plans d'adaptation individuels documentés, tels que décrits à l'article 28, dans le cadre du processus.</p>	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
	<p>(3) Le processus de retour au travail mentionné dans la présente section ne remplace ni n'annule aucun autre processus de retour au travail créé par ou en vertu de toute autre loi.</p>	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
Gestion de la performance	<p>30.(1) L'employeur qui utilise la gestion du rendement à l'égard de ses employés doit tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d'adaptation individuels, lorsqu'il utilise son processus de gestion du rendement à l'égard des employés handicapés.</p>	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
Développement de carrière et avancement	<p>31.(1) L'employeur qui offre du développement et de l'avancement de carrière à ses employés doit tenir compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individuel, lorsqu'il offre du développement et de l'avancement de carrière à ses employés handicapés.</p>	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel
Redéploiement	<p>32.(1) L'employeur qui recourt au redéploiement doit tenir compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que des plans d'adaptation individuels, lors du redéploiement des employés handicapés.</p>	Identifié dans le manuel	11 août 2025 – Lancement du manuel

PARTIE IV – Conception des espaces publics

Initiative	Description	Action	Date de conformité - LAPHO
Chemins de déplacement extérieurs	80.22 Les organisations assujetties, autres que les petites organisations, doivent s'assurer que toutes les voies de circulation extérieures qu'elles construisent ou réaménagent et qu'elles ont l'intention d'entretenir satisfont aux exigences énoncées dans la présente partie.	Complété	25 novembre 2024 – Ouverture du magasin de Gatineau
Stationnement	80.32 Les organismes assujettis doivent s'assurer que, lors de la construction ou du réaménagement de nouvelles installations de stationnement hors rue qu'ils ont l'intention d'entretenir, ces installations satisfont aux exigences énoncées dans la présente partie.	Complété	25 novembre 2024 – Ouverture du magasin de Gatineau
Comptoirs de service	<p>80.41(1) Lors de la construction de nouveaux comptoirs de service, y compris le remplacement de comptoirs de service existants, les exigences suivantes doivent être respectées :</p> <p>1. Il doit y avoir au moins un comptoir de service pouvant accueillir une aide à la mobilité pour chaque type de service fourni et le comptoir de service accessible doit être clairement identifié par une signalisation, lorsqu'il y a plusieurs files d'attente et comptoirs de service.</p> <p>2. Chaque comptoir de service doit accueillir une aide à la mobilité, lorsqu'une seule file d'attente dessert un ou plusieurs comptoirs.</p>	<p>Complété</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Complété 2. Complété 	25 novembre 2024 – Ouverture du magasin de Gatineau

PARTIE V – Service à la clientèle

Initiative	Description	Action	Date de conformité - LAPHO
	<p>80.46(1) En plus des exigences de l'article 3, chaque fournisseur doit élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques régissant sa fourniture de biens, de services ou d'installations, selon le cas, aux personnes handicapées.</p> <p>(2) Le fournisseur doit déployer des efforts raisonnables pour garantir que les politiques sont conformes aux principes suivants :</p> <p>1. Les biens, services ou installations doivent être fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.</p>	Politique identifiée dans le manuel et la formation	11 août 2025 – Lancement du manuel

<p>Mettre en œuvre la politique de service à la clientèle</p>	<p>2. La fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées doit être intégrée à la fourniture de biens, de services ou d'installations à d'autres, à moins qu'une mesure alternative ne soit nécessaire, que ce soit de manière temporaire ou permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des biens, des services ou des installations.</p> <p>3. Les personnes handicapées doivent bénéficier d'une chance égale à celle accordée aux autres pour obtenir, utiliser et bénéficier des biens, services ou installations.</p> <p>4. Lorsqu'il communique avec une personne handicapée, le prestataire doit le faire d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.</p> <p>(3) Sans limiter la portée des paragraphes (1) et (2), les politiques doivent traiter de l'utilisation d'appareils fonctionnels par les personnes handicapées pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens, des services ou des installations ou de la disponibilité d'autres mesures, le cas échéant, qui leur permettent de le faire.</p>		
	<p>(4) Tout fournisseur, autre qu'une petite organisation, doit préparer un ou plusieurs documents décrivant les politiques établies en vertu du présent article et, sur demande, doit remettre une copie de ces documents à toute personne.</p>	<p>Identifié dans le manuel et <u>la politique sur le site Web</u></p>	<p>11 août 2025 – Lancement du manuel</p> <p>31 juillet 2025 – <u>Politique sur le site Web</u>, mise à jour le 28 août 2025</p>
	<p>(5) Tout fournisseur, autre qu'une petite organisation, doit aviser les personnes à qui il fournit des biens, des services ou des installations que les documents exigés par le paragraphe (4) sont disponibles sur demande.</p>	<p>Identifié dans <u>la politique sur le site Web</u></p>	<p>31 juillet 2025 – <u>Politique sur le site Web</u>, mise à jour le 28 août 2025</p>
<p>Animaux d'assistance</p>	<p>80.47(2) Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, le fournisseur doit s'assurer que la personne est autorisée à entrer dans les locaux avec l'animal et à le garder avec elle, à moins que l'animal ne soit autrement exclu des locaux par la loi.</p>	<p>Identifié dans le manuel et <u>la politique sur le site Web</u></p>	<p>11 août 2025 – Lancement du manuel</p> <p>31 juillet 2025 – <u>Politique sur le site Web</u>, mise</p>

			à jour le 28 août 2025
Personnes de soutien	<p>80.47(4) Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur doit s'assurer que les deux personnes sont autorisées à entrer dans les locaux ensemble et que la personne handicapée n'est pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les locaux.</p> <p>(5) Le fournisseur peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les locaux, mais seulement si, après avoir consulté la personne handicapée et examiné les preuves disponibles, le fournisseur détermine que,</p> <p>a) une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou la santé ou la sécurité des autres personnes présentes dans les locaux; et</p> <p>(b) il n'existe aucun autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et la santé ou la sécurité des autres personnes présentes dans les locaux.</p> <p>(6) Si un montant est payable pour l'admission d'une personne dans les locaux ou en rapport avec la présence d'une personne dans les locaux, le fournisseur doit s'assurer qu'un avis est donné à l'avance concernant le montant, le cas échéant, payable à l'égard de la personne de soutien.</p> <p>(7) Si, en vertu du paragraphe (5), le fournisseur exige qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les locaux, le fournisseur renonce au paiement du montant, le cas échéant, payable à l'égard de l'admission de la personne de soutien dans les locaux ou en rapport avec la présence de la personne de soutien dans les locaux.</p>	Identifié dans le manuel et la politique sur le site Web	<p>11 août 2025 – Lancement du manuel</p> <p>31 juillet 2025 – Politique sur le site Web, mise à jour le 28 août 2025</p>
Avis de perturbations temporaires	80.48(1) Si, pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens, des services ou des installations d'un fournisseur, des personnes handicapées utilisent habituellement d'autres installations ou services particuliers du fournisseur et s'il y a une perturbation temporaire de ces autres installations ou services, en tout ou en partie, le fournisseur doit donner avis de la perturbation au public.	Politique sur le site Web	21 juillet 2025 – Politique sur le site Web

	(2) L'avis de perturbation doit comprendre la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant, qui sont disponibles.		
Formation	<p>80.49(1) En plus des exigences de l'article 7, chaque fournisseur doit s'assurer que les personnes suivantes reçoivent une formation sur la fourniture des biens, des services ou des installations du fournisseur, selon le cas, aux personnes handicapées :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toute personne qui est un employé ou un bénévole du fournisseur. 2. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques du fournisseur. 3. Toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom du fournisseur. <p>2) La formation doit comprendre un examen des objectifs de la Loi et des exigences de la présente partie, ainsi que des instructions sur les questions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicap. 2. Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou de l'aide d'une personne de soutien. 3. Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles dans les locaux du fournisseur ou autrement fournis par le fournisseur qui peuvent aider à la fourniture de biens, de services ou d'installations à une personne handicapée. 4. Que faire si une personne ayant un type particulier de handicap a des difficultés à accéder aux biens, aux services ou aux installations du fournisseur. 	Identifié dans le manuel et le programme d'intégration	<p>11 août 2025 – Lancement du manuel</p> <p>2 octobre 2025 – Déploiement du programme d'intégration</p>
Processus de rétroaction	80.50(1) Les fournisseurs doivent établir un processus pour recevoir et répondre aux commentaires sur l'accessibilité	Processus de rétroaction identifié dans le manuel et la politique sur le site Web	11 août 2025 – Lancement du manuel

			31 juillet 2025 – <u>Politique sur le site Web</u> , mise à jour le 28 août 2025
--	--	--	---

SUIVI, RAPPORTS ET EXAMEN

Les progrès réalisés par rapport à ce plan sont évalués tous les cinq ans et, si nécessaire, par la direction générale, et mis à jour en fonction des exigences législatives ou des changements opérationnels. Le suivi des progrès s'effectue au moyen des mesures suivantes :

- Audits d'accessibilité réguliers réalisés par du personnel qualifié
- Analyse des commentaires des clients et suivi des réponses
- Suivi de la conformité de la formation des employés
- Inspections des fonctionnalités d'accessibilité physique
- Examen des demandes d'adaptation et des résultats
- Consultation avec des experts en accessibilité en cas de besoin

Nous conservons des enregistrements de toutes les améliorations d'accessibilité, de l'achèvement des formations et des commentaires reçus pour garantir une amélioration continue.

Prochaine date de révision : 1er décembre 2028