



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

## Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations

## Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles

SOR/2021-243

DORS/2021-243

Current to May 1, 2024

À jour au 1 mai 2024

Published by the Minister of Justice at the following address:  
<http://laws-lois.justice.gc.ca>

Publié par le ministre de la Justice à l'adresse suivante :  
<http://lois-laws.justice.gc.ca>

---

## 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 May 1, 2024. Any amendments that were not in force as of May 1, 2024 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 1 mai 2024. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 1 mai 2024 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

---

## TABLE OF PROVISIONS

### Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations

	<b>Interpretation</b>
<b>1</b>	Definitions
	<b>Classes</b>
<b>2</b>	Classes
<b>3</b>	Day fixed
	<b>Accessibility Plans</b>
<b>4</b>	Form
<b>5</b>	Publication of accessibility plans
<b>6</b>	Notice to Agency
<b>7</b>	Alternate format
	<b>Feedback</b>
<b>8</b>	Feedback process
<b>9</b>	Publication of feedback process
<b>10</b>	Alternate formats
<b>11</b>	Notice to Agency
	<b>Progress Reports</b>
<b>12</b>	Form
<b>13</b>	Publication of progress reports
<b>14</b>	Time limit for publication — Class 1
<b>15</b>	Notice to Agency
<b>16</b>	Alternate formats
	<b>Coming into Force</b>
<b>17</b>	Registration

## TABLE ANALYTIQUE

### Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles

	<b>Définitions et interprétation</b>
<b>1</b>	Définitions
	<b>Catégories</b>
<b>2</b>	Catégories
<b>3</b>	Date fixée
	<b>Plans sur l'accessibilité</b>
<b>4</b>	Forme
<b>5</b>	Publication du plan sur l'accessibilité
<b>6</b>	Avis à l'Office
<b>7</b>	Autres supports
	<b>Rétroaction</b>
<b>8</b>	Processus de rétroaction
<b>9</b>	Publication du processus de rétroaction
<b>10</b>	Autres supports
<b>11</b>	Avis à l'Office
	<b>Rapports d'étape</b>
<b>12</b>	Forme
<b>13</b>	Publication des rapports d'étape
<b>14</b>	Délais de publication — catégorie 1
<b>15</b>	Avis à l'Office
<b>16</b>	Autres supports
	<b>Entrée en vigueur</b>
<b>17</b>	Enregistrement

---

Registration  
SOR/2021-243 December 13, 2021

ACCESSIBLE CANADA ACT

**Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations**

P.C. 2021-1001 December 9, 2021

The Canadian Transportation Agency, pursuant to section 63 of the *Accessible Canada Act*<sup>a</sup>, makes the annexed *Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations*.

Gatineau, November 3, 2021

Enregistrement  
DORS/2021-243 Le 13 décembre 2021

LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

**Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles**

C.P. 2021-1001 Le 9 décembre 2021

En vertu de l'article 63 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*<sup>a</sup>, l'Office des transports du Canada prend le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*, ci-après.

Gatineau, le 3 novembre 2021

La présidente et première dirigeante de l'Office des transports du Canada,

---

France Pégeot  
Chairperson and Chief Executive Officer, Canadian Transportation Agency

La vice-présidente de l'Office des transports du Canada,

---

Elizabeth C. Barker  
Vice-Chairperson, Canadian Transportation Agency

Her Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Minister of Transport, pursuant to section 63 of the *Accessible Canada Act*<sup>a</sup>, approves the annexed *Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations*, made by the Canadian Transportation Agency.

Sur recommandation du ministre des Transports et en vertu de l'article 63 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*<sup>a</sup>, Son Excellence la Gouverneure générale en conseil approuve le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*, ci-après, pris par l'Office des transports du Canada.

---

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

---

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

## Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations

### Interpretation

#### Definitions

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

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

**Agency** means the Canadian Transportation Agency. (*Office*)

**average number of employees** means the sum of the highest number of employees employed by a regulated entity in each month of a calendar year 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. (*nombre moyen d'employés*)

**employee** means a person employed by a regulated entity referred to 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 does not include

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

(b) a student employed solely during their vacation periods. (*employé*)

**regulated transport entity** means a transport entity in respect of which a day has been fixed under section 3. (*entité de transport réglementée*)

**transport entity** means an entity or person that is a member of one of the classes established under subsection 2(1). (*entité de transport*)

**WCAG** means the *Web Content Accessibility Guidelines*, published by the World Wide Web Consortium, as amended from time to time. (*WCAG*)

#### Interpretation of document incorporated by reference

**(2)** In these Regulations, if a document that is available in both official languages is incorporated by reference as amended from time to time, any amendment to that

## Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles

### Définitions et interprétation

#### Définitions

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

**employé** 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*)

**entité de transport** Entité ou personne appartenant à l'une des catégories établies par le paragraphe 2(1). (*transport entity*)

**entité de transport réglementée** Entité de transport pour laquelle une date a été fixée en application de l'article 3. (*regulated transport entity*)

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

**nombre moyen d'employés** Somme du nombre maximal d'employés employés par une entité réglementée pour chaque mois d'une année civile divisée par 12, arrondie au nombre entier le plus près ou, en cas d'équidistance entre deux nombres entiers, au nombre entier supérieur. (*average number of employees*)

**Office** L'Office des transports du Canada. (*Agency*)

**WCAG** Les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* publiées par le Consortium World Wide Web, avec leurs modifications successives. (*WCAG*)

#### Interprétation d'un document incorporé par renvoi

**(2)** Pour l'application du présent règlement, si un document disponible dans les deux langues officielles est incorporé par renvoi avec ses modifications successives,

document is incorporated only when the amendment is available in both official languages.

## Classes

### Classes

**2 (1)** For the purposes of these Regulations, the following classes are established:

**(a)** Class 1 is a class that consists of every regulated entity referred to in any of paragraphs 7(1)(a) to (c) of the Act that is required to comply with any provision of regulations made under subsection 170(1) of the *Canada Transportation Act*;

**(b)** Class 2 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that is required to comply with any provision of regulations made under subsection 170(1) of the *Canada Transportation Act* and whose average number of employees in the current calendar year is 100 or more;

**(c)** Class 3 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that is required to comply with any provision of regulations made under subsection 170(1) of the *Canada Transportation Act* and whose average number of employees in the current calendar year is 10 or more but fewer than 100; and

**(d)** Class 4 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that is required to comply with any provision of regulations made under subsection 170(1) of the *Canada Transportation Act* and whose average number of employees in the current calendar year is fewer than 10.

### Deemed class

**(2)** If the average number of employees of a regulated transport entity belonging to a certain class decreases such that the entity qualifies as a member of a class for entities having a lower average number of employees, that entity is deemed to have always been a member of that latter class and has the obligations of entities in that latter class.

### Obligations before deemed change

**(3)** Despite subsection (2), if a regulated transport entity published an accessibility plan as a member of a particular class, it must fulfill its obligations relating to the

toute modification apportée à ce document est incorporée uniquement lorsque la modification est disponible dans les deux langues officielles.

## Catégories

### Catégories

**2 (1)** Pour l'application du présent règlement, les catégories suivantes sont établies :

**a)** la catégorie 1, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)a), b) ou c) de la Loi qui sont tenues de se conformer à toute disposition des règlements pris en vertu du paragraphe 170(1) de la *Loi sur les transports au Canada*;

**b)** la catégorie 2, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont tenues de se conformer à toute disposition des règlements pris en vertu du paragraphe 170(1) de la *Loi sur les transports au Canada* et dont le nombre moyen d'employés au cours de l'année civile en cours est de cent ou plus;

**c)** la catégorie 3, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont tenues de se conformer à toute disposition des règlements pris en vertu du paragraphe 170(1) de la *Loi sur les transports au Canada* et dont le nombre moyen d'employés au cours de l'année civile en cours est de dix à quatre-vingt-dix-neuf;

**d)** la catégorie 4, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont tenues de se conformer à toute disposition des règlements pris en vertu du paragraphe 170(1) de la *Loi sur les transports au Canada* et dont le nombre moyen d'employés au cours de l'année civile en cours est inférieur à dix.

### Catégorie réputée

**(2)** Dans le cas où le nombre moyen d'employés d'une entité de transport réglementée d'une catégorie donnée diminue de sorte qu'elle se qualifie comme appartenant à une catégorie à laquelle appartiennent les entités dont le nombre moyen d'employés est inférieur, cette entité est réputée avoir toujours appartenu à cette dernière catégorie et est liée par les obligations des entités de cette dernière catégorie.

### Obligations préalables au changement réputé

**(3)** Malgré le paragraphe (2), l'entité de transport réglementée qui a publié un plan sur l'accessibilité alors qu'elle appartenait à une catégorie donnée s'acquitte de

feedback process and progress reports with respect to that plan as though it were still a member of that class.

### Day fixed

**3 (1)** Subject to subsection (2), for the purposes of subsection 60(1) of the Act, the day fixed is

- (a)** in respect of a Class 1 regulated entity, December 31, 2021;
- (b)** in respect of a Class 2 regulated entity, June 1, 2022; and
- (c)** in respect of a Class 3 regulated entity, June 1, 2023.

### New transport entity

**(2)** If an entity or person qualifies as a Class 1, Class 2 or Class 3 transport entity on or after January 1, 2022,

- (a)** in the case of an entity or person that qualified as a Class 4 transport entity during the preceding year, the day fixed for the purposes of subsection 60(1) of the Act in respect of that entity or person is June 1 of the calendar year after the calendar year in which the entity or person qualified as a Class 4 transport entity; and
- (b)** in the case of an entity or person that did not qualify as a Class 4 transport entity during the preceding year, the day fixed for the purposes of subsection 60(1) of the Act in respect of that entity or person is June 1 of the calendar year after the calendar year in which the entity or person qualified as a Class 1, Class 2 or Class 3 transport entity.

### Updated accessibility plan

**(3)** An updated accessibility plan that is required by subsection 60(2) of the Act must be prepared and published no later than the third anniversary of the day on which the preceding accessibility plan was required to have been published.

## Accessibility Plans

### Form

**4 (1)** A regulated transport entity must include the following headings in its accessibility plan:

- (a)** “General”;
- (b)** a heading in respect of each element referred to in subsection 60(1) of the Act; and

ses obligations en ce qui concerne le processus de rétroaction et les rapports d'étape en relation avec ce plan comme si elle appartenait toujours à cette catégorie.

### Date fixée

**3 (1)** Sous réserve du paragraphe (2) et pour l'application du paragraphe 60(1) de la Loi, la date fixée est :

- a)** s'agissant des entités réglementées de la catégorie 1, le 31 décembre 2021;
- b)** s'agissant des entités réglementées de la catégorie 2, le 1<sup>er</sup> juin 2022;
- c)** s'agissant des entités réglementées de la catégorie 3, le 1<sup>er</sup> juin 2023.

### Nouvelle entité de transport

**(2)** Si l'entité ou la personne se qualifie comme entité de transport des catégories 1, 2 ou 3 le 1<sup>er</sup> janvier 2022 ou à une date postérieure, la date fixée pour l'application du paragraphe 60(1) de la Loi en ce qui concerne cette entité ou personne est :

- a)** dans le cas d'une entité ou personne qui s'est qualifiée comme entité de transport de la catégorie 4 au cours de l'année précédente, le 1<sup>er</sup> juin de l'année civile suivant celle où elle s'est qualifiée comme entité de transport de la catégorie 4;
- b)** dans le cas d'une entité ou personne qui ne s'est pas qualifiée comme entité de transport de la catégorie 4 au cours de l'année précédente, le 1<sup>er</sup> juin de l'année civile suivant celle où elle s'est qualifiée comme entité de transport des catégories 1, 2 ou 3.

### Plan sur l'accessibilité à jour

**(3)** La version à jour du plan sur l'accessibilité exigée en application du paragraphe 60(2) de la Loi est préparée et publiée au plus tard au troisième anniversaire de la date à laquelle la publication du plan sur l'accessibilité précédent était exigée.

## Plans sur l'accessibilité

### Forme

**4 (1)** L'entité de transport réglementée inclut dans son plan sur l'accessibilité les rubriques suivantes :

- a)** « Renseignements généraux »;
- b)** une rubrique pour chaque élément visé au paragraphe 60(1) de la Loi;

(c) "Consultations".

### "General" heading

(2) The information that is included under the heading "General" must include

(a) the name of the person designated to receive feedback on behalf of the entity or the position whose incumbent is designated to do so; and

(b) the means by which the public can provide feedback and request an alternate format of the accessibility plan or an alternate format of the description of the feedback process, including a mailing address, telephone number and email address.

### "Consultations" heading

(3) The information that is included under the heading "Consultations" must be drafted in accordance with subsection 60(5) of the Act.

### Publication of accessibility plans

5 (1) Subject to subsection (2), a regulated transport entity must electronically publish its most recent accessibility plan in clear, simple and concise language

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

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

(c) in a format that meets the requirements of Level AA conformance that are set out in the WCAG.

### No public digital platform

(2) If the regulated transport entity does not use a digital platform to communicate information to the public, it must publish a print copy of its most recent accessibility plan in clear, simple and concise language and display it in a conspicuous location in the main reception area of each of its publicly accessible business locations.

### Notice to Agency

6 A regulated transport entity must, by electronic means, notify the Agency of the publication of each version of its accessibility plan within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of

c) « Consultations ».

### Rubrique « Renseignements généraux »

(2) Les renseignements contenus sous la rubrique « Renseignements généraux » comprennent :

a) le nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de l'entité ou le poste dont le titulaire est responsable de cette fonction;

b) les moyens par lesquels le public peut soumettre de la rétroaction et demander que le plan sur l'accessibilité ou la description du processus de rétroaction soient mis à sa disposition sur un autre support, notamment une adresse postale, un numéro de téléphone et une adresse courriel.

### Rubrique « Consultations »

(3) Les renseignements contenus sous la rubrique « Consultations » sont rédigés conformément au paragraphe 60(5) de la Loi.

### Publication du plan sur l'accessibilité

5 (1) Sous réserve du paragraphe (2), l'entité de transport réglementée publie par voie électronique son plan sur l'accessibilité le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

a) sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

b) de manière à ce qu'il soit accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil ou l'écran d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page ou cet écran;

c) dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

### Pas de plateforme numérique accessible au public

(2) Si elle ne se sert pas d'une plateforme numérique pour communiquer des renseignements au public, l'entité de transport réglementée publie un exemplaire de son plan sur l'accessibilité le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis en l'affichant à un endroit bien en vue dans l'aire de réception principale de chacun de ses lieux d'affaires accessibles au public.

### Avis à l'Office

6 L'entité de transport réglementée avise l'Office, par voie électronique, de la publication de chaque version de son plan sur l'accessibilité dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis soit un



the plan or the addresses of the publicly accessible business locations where a print copy of the plan is available.

### Alternate format

**7 (1)** A person may make a request that a regulated transport entity make its accessibility plan available to them in print, large print, braille or audio format or in an electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities.

### Form and manner of request

**(2)** The person may make the request through any means by which the regulated transport entity communicates with the public, including by mail, telephone or electronic means.

### Response time

**(3)** The regulated transport entity must make its accessibility plan available to the person in the requested format as soon as feasible after the request is received, but at the latest,

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

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

**(i)** for Class 1 and Class 2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

**(ii)** for Class 3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

## Feedback

### Feedback process

**8 (1)** For the purposes of subsection 61(1) of the Act, the feedback process established by a regulated transport entity must allow feedback to be provided by any means by which the regulated transport entity communicates with the public, including by mail, telephone or electronic means.

### Anonymous feedback

**(2)** The feedback process must allow feedback to be provided anonymously.

hyperlien menant à l'adresse URL du plan, soit l'adresse des lieux d'affaires accessibles au public où un exemplaire du plan est accessible.

### Autres supports

**7 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de transport réglementée de mettre à sa disposition son plan sur l'accessibilité sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

### Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée par tout moyen par lequel l'entité de transport réglementée communique avec le public, notamment par la poste, par téléphone ou par des moyens électroniques.

### Délai de remise

**(3)** L'entité de transport réglementée met à la disposition du demandeur son plan sur l'accessibilité sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

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

**b)** dans le cas d'une demande de plan sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories 1 ou 2,

**(ii)** vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie 3.

## Rétroaction

### Processus de rétroaction

**8 (1)** Pour l'application du paragraphe 61(1) de la Loi, le processus établi par l'entité de transport réglementée permet la réception de la rétroaction par tout moyen par lequel elle communique avec le public, notamment par la poste, par téléphone ou par des moyens électroniques.

### Rétroaction anonyme

**(2)** Le processus permet que la rétroaction soit fournie de façon anonyme.

### Acknowledgement of feedback

**(3)** The regulated transport entity must acknowledge receipt of feedback, other than anonymous feedback, in the same manner in which it was received.

### Designated position or person

**(4)** The regulated transport entity must designate and publicly identify a person responsible for receiving feedback on behalf of the entity or the position whose incumbent is designated to do so.

### Publication of feedback process

**9 (1)** Subject to subsection (2), a regulated transport entity must, for the purposes of subsection 61(2) of the Act, electronically publish a description of its process for receiving feedback in clear, simple and concise language

**(a)** on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public;

**(b)** in a manner that makes the description accessible on the digital platform either directly on the homepage or home screen or by way of a hyperlink from that homepage or home screen;

**(c)** together with its accessibility plan or progress report; and

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

### No public digital platform

**(2)** If the regulated transport entity does not use a digital platform to communicate information to the public, it must publish a print copy of the most recent description of its process for receiving feedback, in clear, simple and concise language and, together with its accessibility plan or progress report, display it and in a conspicuous location in the main reception area of each of its publicly accessible business locations.

### Date of publication

**(3)** The regulated transport entity must publish the description of its feedback process on the same day that it publishes its accessibility plan.

### Updated feedback process

**(4)** If the regulated transport entity updates its feedback process, it must publish an updated description of the

### Accusé de réception de la rétroaction

**(3)** L'entité de transport réglementée accuse réception de la rétroaction, à l'exception de la rétroaction fournie de façon anonyme, de la même manière qu'elle est reçue.

### Poste ou personne désignés

**(4)** L'entité de transport réglementée désigne et identifie publiquement une personne responsable de recevoir la rétroaction en son nom ou un poste dont le titulaire est responsable de cette fonction.

### Publication du processus de rétroaction

**9 (1)** Sous réserve du paragraphe (2) et pour l'application du paragraphe 61(2) de la Loi, l'entité de transport réglementée publie par voie électronique la description de son processus de rétroaction rédigée en langage simple, clair et concis :

**a)** sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**b)** de manière à ce qu'elle soit accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil ou l'écran d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page ou cet écran;

**c)** avec son plan sur l'accessibilité ou son rapport d'étape;

**d)** dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

### Pas de plateforme numérique accessible au public

**(2)** Si elle ne se sert pas d'une plateforme numérique pour communiquer des renseignements au public, l'entité de transport réglementée publie un exemplaire de la description de son processus de rétroaction la plus récente rédigée en langage simple, clair et concis en l'affichant avec son plan sur l'accessibilité ou son rapport d'étape à un endroit bien en vue dans l'aire de réception principale de chacun de ses lieux d'affaires accessibles au public.

### Date de publication

**(3)** L'entité de transport réglementée publie la description de son processus de rétroaction le jour où elle publie son plan sur l'accessibilité.

### Processus de rétroaction à jour

**(4)** L'entité de transport réglementée qui met à jour son processus de rétroaction en publie la description à jour

process in the manner set out in subsection (1) or (2), as applicable, as soon as feasible.

### Alternate formats

**10 (1)** A person may make a request that a regulated transport entity make the description of its feedback process available to them in print, large print, braille or audio format, or in an electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities.

### Form and manner of request

**(2)** The person may make the request through any means by which the regulated transport entity communicates with the public, including by mail, telephone or electronic means.

### Response time

**(3)** The regulated transport entity must make the description of its feedback process available to the person in the requested format as soon as feasible after the request is received, but at the latest,

**(a)** in the case of a request for a description in braille or an audio format, on the 45th day after the day on which the request is received; and

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

**(i)** for Class 1 and Class 2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

**(ii)** for Class 3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

### Notice to Agency

**11** A regulated transport entity must, by electronic means, notify the Agency of the publication of the description of its feedback process or of an updated description of its feedback process within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of the description or updated description or the addresses of the publicly accessible business locations where a print copy of the description or updated description is available.

## Progress Reports

### Form

**12 (1)** A regulated transport entity must include the following headings in its progress report:

selon les modalités prévues aux paragraphes (1) ou (2), selon le cas, dès que possible.

### Autres supports

**10 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de transport réglementée de mettre à sa disposition la description de son processus de rétroaction sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

### Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée par tout moyen par lequel l'entité de transport réglementée communique avec le public, notamment par la poste, par téléphone ou par des moyens électroniques.

### Délai de remise

**(3)** L'entité de transport réglementée met à la disposition du demandeur la description de son processus de rétroaction sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

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

**b)** dans le cas d'une demande de description sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories 1 ou 2,

**(ii)** vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie 3.

### Avis à l'Office

**11** L'entité de transport réglementée avise l'Office, par voie électronique, de la publication de la description de son processus de rétroaction ou de la description à jour de ce processus dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis soit un hyperlien menant à l'adresse URL de la description ou de la description à jour, soit l'adresse des lieux d'affaires accessibles au public où un exemplaire de la description ou de la description à jour est accessible.

## Rapports d'étape

### Forme

**12 (1)** L'entité de transport réglementée inclut dans son rapport d'étape les rubriques suivantes :

- (a) “General”;
- (b) a heading in respect of each element referred to in subsections 60(1) and 62(5) of the Act; and
- (c) “Consultations”.

#### “General” heading

(2) The information that is included under the heading “General” must include

- (a) the name of the person designated to receive feedback on behalf of the entity or the position whose incumbent is designated to do so; and
- (b) the means by which the public can provide feedback and request an alternate format of the accessibility plan, an alternate format of the description of the feedback process or an alternate format of the progress report, including a mailing address, telephone number and email address.

#### “Consultations” heading

(3) The information that is included under the heading “Consultations” must be drafted in accordance with subsection 62(4) of the Act.

#### Publication of progress reports

**13 (1)** Subject to subsection (2), a regulated transport entity must electronically publish its most recent progress report in clear, simple and concise language

- (a) on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public;
- (b) in a manner that makes the progress report accessible on the digital platform either directly on the homepage or home screen or by way of a hyperlink from that homepage or home screen; and
- (c) in a format that meets the requirements of Level AA conformance that are set out in the WCAG.

#### No public digital platform

(2) If the regulated transport entity does not use a digital platform to communicate information to the public, it must publish a print copy of its most recent progress report in clear, simple and concise language and display it in a conspicuous location in the main reception area of each of its publicly accessible business locations.

- a) « Renseignements généraux »;
- b) une rubrique indiquant pour chaque élément visé aux paragraphes 60(1) et 62(5) de la Loi;
- c) « Consultations ».

#### Rubrique « Renseignements généraux »

(2) Les renseignements contenus sous la rubrique « Renseignements généraux » comprennent :

- a) le nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de l'entité ou le poste dont le titulaire est responsable de cette fonction;
- b) les moyens par lesquels le public peut soumettre de la rétroaction et demander que le plan sur l'accessibilité, la description du processus de rétroaction ou le rapport d'étape sur un autre support, notamment une adresse postale, un numéro de téléphone et une adresse courriel.

#### Rubrique « Consultations »

(3) Les renseignements contenus sous la rubrique « Consultations » sont rédigés conformément au paragraphe 62(4) de la Loi.

#### Publication des rapports d'étape

**13 (1)** Sous réserve du paragraphe (2), l'entité de transport réglementée publiée par voie électronique son rapport d'étape le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

- a) sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b) de manière à ce qu'il soit accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil ou l'écran d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page ou cet écran;
- c) dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

#### Pas de plateforme numérique accessible au public

(2) Si elle ne se sert pas d'une plateforme numérique pour communiquer des renseignements au public, l'entité de transport réglementée publiée un exemplaire de son rapport d'étape le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis en l'affichant à un endroit bien en vue dans l'aire de réception principale de chacun de ses lieux d'affaires accessibles au public.

### Time limit for publication — Class 1

**14 (1)** A Class 1 regulated transport entity must publish a progress report, no later than the anniversary of the day fixed under section 3 in respect of that entity, in each calendar year in which it is not required to publish an accessibility plan.

### Time limit for publication — Class 2 or Class 3

**(2)** A Class 2 or Class 3 regulated transport entity must publish a progress report by June 1 in each calendar year in which it is not required to publish an accessibility plan.

### Notice to Agency

**15** A regulated transport entity must, by electronic means, notify the Agency of the publication of its progress report within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of the progress report or the addresses of the publicly accessible business locations where a print copy of the progress report is available.

### Alternate formats

**16 (1)** A person may make a request that a regulated transport entity make its progress report available to them in print, large print, braille or audio format, or in an electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities.

### Form and manner of request

**(2)** The person may make the request through any means by which the regulated transport entity communicates with the public, including by mail, telephone or electronic means.

### Response time

**(3)** The regulated transport entity must make its progress report available to the person in the requested format as soon as feasible after the request is received, but at the latest,

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

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

**(i)** for Class 1 and Class 2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

### Délais de publication — catégorie 1

**14 (1)** L'entité de transport réglementée de la catégorie 1 publie son rapport d'étape au plus tard à l'anniversaire de la date fixée pour elle en application de l'article 3 au cours de chaque année civile pour laquelle elle n'est pas tenue de publier un plan sur l'accessibilité.

### Délais de publication — catégories 2 ou 3

**(2)** L'entité de transport réglementée des catégories 2 ou 3 publie son rapport d'étape au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de chaque année civile pour laquelle elle n'est pas tenue de publier un plan sur l'accessibilité.

### Avis à l'Office

**15** L'entité de transport réglementée avise l'Office, par voie électronique, de la publication de son rapport d'étape dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis soit un hyperlien menant à l'adresse URL du rapport, soit l'adresse des lieux d'affaires accessibles au public où un exemplaire du rapport est accessible.

### Autres supports

**16 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de transport réglementée de mettre à sa disposition son rapport d'étape sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

### Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée par tout moyen par lequel l'entité de transport réglementée communique avec le public, notamment par la poste, par téléphone ou par des moyens électroniques.

### Délai de remise

**(3)** L'entité de transport réglementée met à la disposition du demandeur son rapport d'étape sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

**a)** dans le cas d'une demande de rapport en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**b)** dans le cas d'une demande de rapport sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories 1 ou 2,

(ii) for Class 3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

## Coming into Force

### Registration

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

(ii) vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie 3.

## Entrée en vigueur

### Enregistrement

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