

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

*Plan d'accessibilité
2009-2010*



ISSN : 1708-4377

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	2
Mise à jour sur les engagements	9
Renseignements	18

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur de la première norme, soit celle pour les services à la clientèle.

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère des Transports en fonction de l'objectif de faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

L'une des réalisations notables du ministère concerne l'achat de 356 autobus classiques et de 64 autobus spécialisés, soit un total de 420 nouveaux autobus entièrement accessibles, dans le cadre du Programme ontarien de remplacement des autobus de 2008. À la fin de 2008, 81,2 pour cent des autobus classiques municipaux de l'Ontario étaient accessibles, contre 38 pour cent en 2003.

On peut obtenir un [résumé](#) de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant sur le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires.

Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) qui sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008, exigent que les organismes désignés du secteur public, y compris le ministère des Transports de l'Ontario (MTO), se conforment aux exigences des normes relatives aux services à la clientèle d'ici le 1^{er} janvier 2010. La section qui suit décrit ce qui a été réalisé cette année pour répondre à ces exigences.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle – Politiques, pratiques et procédures

Engagement : Réalisé

Mettre en œuvre les dispositions des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en ce qui concerne les politiques, les pratiques et les procédures.

Résultats obtenus :

- La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et les Lignes directrices de la FPO en matière d'accessibilité élaborées par le Bureau de la diversité de la FPO du ministère des Services gouvernementaux (MSG) ont été distribuées au personnel. Ces documents énoncent les exigences de conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ainsi que les bonnes pratiques qui vont au-delà des obligations réglementaires. On a demandé aux membres du personnel de lire et d'adopter la politique qui aborde les 11 exigences prévues dans le règlement.
- La version publique de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et d'autres documents requis en vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) ont été affichés en français et en anglais sur le site Internet du ministère, ainsi que sous d'autres formes.
- La version publique de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO a été communiquée et diffusée en collaboration avec Serco DES, Inc., l'organisme qui offre des services d'examen de conduite à la population au nom du MTO.

- Les principales politiques, pratiques et procédures liées aux services à la clientèle du MTO ont été révisées afin de veiller à ce qu'elles concordent avec les principes des NASC. Voici la liste de ces documents :
 - L'outil de gestion, une ressource en ligne à l'intention des gestionnaires, a été revu et mis à jour pour tenir compte des obligations en matière d'accessibilité prévues dans la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et leurs règlements d'application.
 - Les modèles et les documents d'approvisionnement propres au ministère, qui sont susceptibles de toucher des centaines de demandes, ont été revus et sont maintenant compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances. Par conséquent, les conseillers retenus pour gérer les centres d'information ainsi que les chefs de projet du MTO qui supervisent ces activités seront mieux préparés à fournir des services à la clientèle accessibles aux visiteurs.
 - Le MTO a intégré dans son Plan de continuité des opérations et son plan de lutte contre la pandémie un élément d'accessibilité comme composante clé à prendre en compte pour le personnel du ministère ainsi que pour les services offerts au public.
 - Des lignes directrices sur les processus, des outils et des ressources sur la prestation de services accessibles aux candidats souffrant de divers handicaps durant le processus de recrutement ont été élaborés à l'intention des professionnels et des gestionnaires des ressources humaines.
 - Le processus relatif à la façon de traiter les demandes de publications du MTO sur support de substitution a été examiné, mis à jour, communiqué et affiché.
- Les autres politiques, pratiques et procédures relatives aux services à la clientèle ont été relevées et un plan, comprenant un calendrier d'examen et de révision de ces documents, a été préparé.
- Le ministère a préparé un *Cadre de gouvernance en matière d'accessibilité* pour assurer une mise en œuvre cohérente, efficace et efficiente au sein de l'organisme. Ce cadre offre les structures et les mécanismes systématiques nécessaires pour surveiller de manière appropriée les progrès accomplis en matière de conformité et les obligations en matière de rapports.
- Les questions d'accessibilité ont été intégrées à divers processus et initiatives internes, y compris, sans toutefois s'y limiter, la planification fondée sur les résultats, les plans de continuité des activités, le plan ministériel de gestion des

risques, le calendrier du plan de vérification annuel du MTO et les produits de communication.

Action(s) proposée(s) :

- Les politiques, les procédures et les pratiques relatives aux services à la clientèle qui ont été relevées au cours de la période visée seront examinées et révisées, le cas échéant, conformément au calendrier.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle – Formation, y compris sur la façon de communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

Engagement : Réalisé

Fournir une formation adéquate aux employés qui sont au contact du public ainsi qu'à ceux qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou autres tierces parties.

Résultats obtenus :

La formation du personnel sur divers aspects de l'accessibilité, y compris la formation obligatoire aux termes du règlement sur les services à la clientèle, s'est révélée une stratégie importante de promotion et de sensibilisation à cet égard. Les paragraphes qui suivent font état des différentes méthodes utilisées pour accroître le niveau de connaissances des employés relativement à différents aspects de l'accessibilité.

- Le personnel du MTO qui offre des services au public ou à d'autres tierces parties a suivi une formation sur les services à la clientèle qui abordait les exigences réglementaires des NASC.
- Le personnel du MTO qui a participé à l'élaboration de politiques, de procédures et de pratiques liées à la clientèle a également suivi une formation sur les services à la clientèle qui abordait les exigences réglementaires des NASC.
- Les fournisseurs qui offrent des services en notre nom ont été identifiés et les exigences de formation ont été satisfaites de diverses manières.

- Serco DES, Inc., l'organisme qui offre des services d'examen de conduite au public au nom du MTO, s'est engagé à former son personnel et à fournir un rapport dressant la liste des employés et des dates de formation.
 - Les conseillers externes actuels qui assistent aux réunions des centres d'information ont obtenu des renseignements sur l'accessibilité pour les services à la clientèle. Les conseillers externes dont les services seront à l'avenir retenus relativement à ces réunions seront tenus de répondre aux exigences de formation sur l'accessibilité à la suite du processus d'approvisionnement. Les modèles d'approvisionnement propres au MTO ont été mis à jour afin d'y inclure la formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle.
 - Vingt-sept commissionnaires du complexe de Downsview ont suivi le module de formation en ligne Service-ABILITÉ, qui est l'équivalent des modules « *May I help you?* » offerts en ligne.
- Deux produits d'apprentissage en ligne ont été offerts en option ainsi que sous d'autres formes, y compris des séances de groupe. Par conséquent, plus de 1 300 employés ont été formés.
 - D'autres activités de formation, y compris des séances d'information et d'orientation ainsi que des ateliers en classe, ont été offertes au personnel du MTO. Voici la liste de ces séances de formation et de communication supplémentaires :
 - Six séances d'information ont été dispensées aux comités de la haute direction, ce qui a donné lieu à l'établissement de groupes de travail divisionnaires. Neuf présentations additionnelles ont également été faites à diverses équipes de gestion en vue d'obtenir leur aide pour appuyer le plan d'action en matière d'accessibilité.
 - Au printemps de 2009, le sous-ministre a envoyé à son équipe de gestion une note de service qui contenait un rapport d'étape sur la mise en œuvre du règlement relatif aux services à la clientèle et dans laquelle il lui demandait son soutien continu pour remplir nos engagements en matière d'accessibilité.
 - Quatre groupes de travail divisionnaires ont été mis sur pied et les 34 membres du personnel qui en font partie ont assisté à un atelier/séance d'orientation d'une demi-journée sur les NASC et leur plan de mise en œuvre.
 - Trois équipes administratives totalisant environ 20 membres du personnel ont reçu une formation sur la façon de diffuser à grande échelle les notes de service en format PDF au personnel qui utilise un lecteur d'écran.

- Une trousse de formation sur la façon de créer des documents accessibles a été élaborée et des séances de formation ont été offertes au personnel du MTO et de la FPO.
 - Onze séances de formation en classe ont été offertes à l'échelle de la province, au cours desquelles le personnel a eu l'occasion de mettre en pratique ce qu'il a appris dans le cadre des modules d'apprentissage en ligne « *May I help you?* ». Plus de 150 membres du personnel en tout ont suivi cette formation.
 - Vingt-quatre présentations sur l'approvisionnement ont été faites à l'échelle de la province, dans le cadre desquelles l'accessibilité a été présentée comme une étape essentielle à inclure dans le processus d'approvisionnement. Au total, près de 250 membres du personnel du MTO ont suivi cette formation partout dans la province.
 - Cinq séances de formation en groupe sur le module en ligne Service-ABILITÉ ont été offertes, auxquelles ont participé plus de 190 membres du personnel, dont 40 cadres supérieurs, 70 superviseurs, 31 membres du personnel de la Direction des communications et 20 employés de la Direction de la gestion stratégique des ressources humaines. Ces séances se sont révélées très cordiales et ont suscité des discussions en groupe positives.
 - Dans le cadre de l'initiative *Invitons nos jeunes au travail* de St. Catharines, une présentation interactive a été organisée pour les élèves de 9^e année sur les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.
- Un fauteuil d'évacuation a été acheté pour l'édifice de St. Catharines. Vingt coordonnateurs d'urgence ont été formés, y compris le coordonnateur adjoint des évacuations en cas d'urgence.
 - Sept séances de formation sur la diversité ont été organisées à l'intention de divers groupes de cadres supérieurs et professionnels du MTO, au cours desquelles 150 employés ont reçu une formation. Étant donné que l'accessibilité est un pilier de la diversité, le sujet a suscité un grand intérêt tout au long de ces séances de formation.
 - La stratégie de formation sur les services à la clientèle du MTO a été définie, communiquée et affichée sur les sites Internet et intranet afin que les membres du personnel et du public puissent la consulter facilement.
 - Des feuilles-conseils sur la façon d'utiliser un téléimprimeur (ATS) et les services de relais ont été distribuées à large échelle et affichées sur le site intranet à l'intention du personnel qui fournit des services de première ligne au public.

Action(s) proposée(s) :

Communiquer les obligations de formation sur les NASC aux nouveaux membres du personnel et surveiller la conformité. Outre les modules en ligne obligatoires « *May I help you?* », le MTO continuera d'offrir à son personnel diverses occasions d'apprentissage sur l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle – Donner un avis en cas de perturbation temporaire touchant les installations ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès à des biens ou des services.

Engagement : Réalisé

- En collaboration avec diverses parties prenantes, élaborer et mettre en œuvre un processus permettant d'informer les clients que les installations ou les services sont momentanément indisponibles et leur fournir notamment des renseignements sur les solutions de rechange provisoires.

Résultats obtenus :

- En collaboration avec les secteurs de programmes clés, un processus et des outils de soutien permettant de gérer adéquatement les interruptions temporaires de services ont été élaborés, mis en œuvre et affichés sur le site intranet au cours de l'automne de 2009. Par conséquent, un avis sera affiché pour que les clients sachent que des installations ou des services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès aux biens ou aux services du MTO sont temporairement perturbés. L'avis indiquera la raison de l'interruption de services, le temps qu'il faudra pour régler le problème et les solutions de rechange, le cas échéant.

Action(s) proposée(s) :

- Surveiller et évaluer l'état d'avancement de la mise en œuvre. Attester la réussite et les améliorations de processus possibles.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle – Instaurer un processus de rétroaction sur la manière dont les biens ou les services sont fournis aux personnes handicapées.

Engagement : Réalisé

Élaborer et mettre en œuvre un processus permettant aux gens de fournir une rétroaction sur la façon dont les biens ou les services sont fournis aux personnes handicapées et au ministère de répondre aux observations reçues et de prendre des mesures en cas de plainte. Rendre les renseignements sur le processus de rétroaction facilement accessibles au public.

Résultats obtenus :

- En collaboration avec diverses parties prenantes, un mécanisme de rétroaction a été élaboré, communiqué et mis en œuvre au cours de l'automne de 2009. Ce processus est facilement accessible au public étant donné qu'il est affiché sur les sites intranet et Internet.
- Des conseils sur le mécanisme de rétroaction relatif à l'accessibilité des services à la clientèle utilisés par Serco DES, Inc. ont été prodigués lors de l'examen de son processus de rétroaction. Les suggestions d'amélioration comprenaient des éléments des obligations énoncées dans les NASC.

Action(s) proposée(s) :

- Surveiller l'utilisation et le délai de réponse. Compiler les données et préparer des rapports semestriels.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009 à mars 2011

Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité

Dans un proche avenir, le ministère sera tenu de se conformer à quatre nouvelles normes dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications, du milieu bâti et du transport. Le ministère des Transports soutient fortement le plan d'action relatif à l'accessibilité et s'efforce en permanence de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité afin de favoriser une société inclusive. Au cours de la période couverte par le présent rapport, le MTO a réalisé des progrès considérables en ce qui concerne l'amélioration de l'accessibilité, tant pour ses employés que pour le public. La présente section recense les nouvelles initiatives et fournit un rapport d'étape sur les projets achevés ou les initiatives pluriannuelles relatives aux quatre normes d'accessibilité en cours d'élaboration.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Pratiques / Services

Engagement : Permanent

Créer, en partenariat avec diverses parties prenantes, un centre d'entrevue à St. Catharines qui est accessible à tous les candidats souffrant de divers handicaps. Ce centre d'entrevue à accès universel comprendra une salle d'examen, une salle d'entrevue et une salle d'attente. Une fois terminé, le « plan » sera offert aux autres organismes du secteur public afin de les aider pour la conception et la construction d'installations similaires.

Résultats obtenus :

- Préparation par Bob Topping, de Designable Environments Incorporated, d'un rapport intitulé *Program of Requirements – MTO Universal Interview Centre* en vue d'aider les organismes qui réalisent des projets similaires. Ce rapport est fourni sur demande.
- Achèvement de la conception et des dessins de ce centre en août 2009.
- Établissement d'un partenariat avec le Centre de recrutement pour l'Ouest de la FPO.

- Rédaction de lignes directrices complémentaires afin d'éliminer les obstacles systémiques.

Action(s) proposée(s) :

- Une fois la construction de la salle d'entrevue, de la salle d'examen et de la salle d'attente terminée, le Centre d'entrevue à accès universel sera officiellement ouvert. En attendant l'ouverture du centre, les lignes directrices seront achevées et les membres du personnel approprié assisteront à une séance d'orientation et recevront une formation sur les divers appareils et accessoires fonctionnels.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Pratiques / Services

Engagement : Permanent

La Division des services ministériels (DSM) du MTO a préparé un nouveau site intranet en tenant compte des exigences d'accessibilité aux diverses étapes d'élaboration. Le Comité Web de la DSM continuera à évaluer et à améliorer l'accessibilité de ce site.

Résultats obtenus :

Le Comité Web de la DSM a été élargi au personnel de l'Unité de l'accessibilité du MTO. Par conséquent, l'accessibilité du site intranet de la DSM est maintenant prise en compte dans les pratiques et les processus courants.

Secteur d'intérêt : Information et communications / Services à la clientèle

Incidence : Programmes / Politiques / Pratiques / Services

Engagement : Permanent

Solliciter par divers moyens, y compris le compte de courriel public, les observations et les recommandations du public.

Nous continuerons à fournir des conseils et des services de consultation aux responsables de programmes relativement à un éventail de sujets concernant l'accessibilité.

Résultats obtenus :

L'Unité de l'accessibilité a reçu différentes demandes d'information, de conseils et de consultation internes et externes relatives à divers sujets dans les domaines des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti. En voici quelques exemples :

- Dans le cadre de son processus d'examen, un fournisseur de services indépendant s'est informé sur les options relatives à l'accessibilité aux services à la clientèle à prendre en compte dans le cadre de l'examen de son système de rétroaction.
- Des formulaires du ministère en cours d'examen ont été soumis à l'Unité aux fins de commentaires et de recommandations.
- L'Unité de l'accessibilité a reçu un certain nombre de demandes concernant les appareils et accessoires fonctionnels et l'adaptation des emplois.
- Des demandes relatives aux caractéristiques d'accessibilité dont il faut tenir compte dans la nouvelle signalisation ont été reçues.

Action(s) proposée(s) : Continuer à solliciter des commentaires et à fournir des conseils aux clients internes et externes par divers moyens, y compris, sans toutefois s'y limiter, le compte de courriel public et le processus de rétroaction récemment mis en œuvre en vertu des NASC.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services / Programmes / Pratiques

Engagement : Permanent

Continuer à maintenir/améliorer l'accessibilité globale du site Internet public du MTO.

Résultats obtenus :

Le site Internet du MTO est conforme à la norme informatique NIT-GO 23.1 du gouvernement de l'Ontario et est donc plus convivial. Voici quelques points saillants :

- Les pages Web ont été converties/conçues de manière à inclure des fonctions d'accessibilité dans la présentation.
- Les pages Web sont codées en XHTML afin de respecter les priorités 1 et 2 de la norme d'accessibilité Internet établie par le World Wide Web Consortium.
- Les pages Web sont validées selon la norme du World Wide Web Consortium.
- Les pratiques exemplaires en matière de codage sont constamment appliquées et mises en œuvre afin de respecter les exigences d'accessibilité.
- Le personnel a reçu une formation sur les exigences d'accessibilité et respecte les pratiques exemplaires en matière de codage.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes / Services

Engagement : Permanent

Les exigences d'accessibilité continueront d'être prises en compte dans le cadre de la modernisation du Système de réservation des examens de conduite (Projet SREC Ontario) à l'échelle de la province.

Résultats obtenus : Les membres de l'Unité de l'accessibilité ont participé à des discussions au cours de la phase de planification du projet. Celui-ci a considéré les lignes directrices et les dispositions sur l'accessibilité comme étant prioritaires.

Calendrier de mise en œuvre : Projet interministériel pluriannuel qui devrait être terminé en 2014, sous réserve de l'approbation du Projet de modernisation des activités de sécurité des usagers de la route par le Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement en novembre 2009.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Réalisé / Permanent

La Direction des installations et des services opérationnels ainsi que la Division de la gestion des routes provinciales travaillent en étroite collaboration avec les parties concernées, notamment les fournisseurs de services, la Société immobilière de l'Ontario (SIO) et les gestionnaires d'immeubles, afin d'améliorer les caractéristiques d'accessibilité du milieu bâti.

Résultats obtenus : La Direction des installations et des services opérationnels et la Division de la gestion des routes provinciales ont travaillé de manière diligente avec les parties concernées, y compris les fournisseurs de services, la Société immobilière de l'Ontario (SIO) et les gestionnaires d'immeubles, afin d'éliminer et de prévenir les obstacles dans le milieu bâti. Par conséquent, les améliorations de l'accessibilité suivantes ont été réalisées au cours de la période visée :

Région du Centre, bureaux principaux et Queen's Park

- La construction de trois parcs de stationnement pour navetteurs (400/King Road, Casablanca et Essa Road) conçus conformément au bulletin de conception routière intitulé *Highway Design Bulletin 2007-002 Carpool Parking Facilities* a été achevée au cours de la période visée.
- Deux places de stationnement accessibles ont été désignées en face de l'édifice de St. Catharines sur la rue St. Paul. La Direction des installations et des services opérationnels poursuit sa collaboration avec la ville de St. Catharines en vue d'obtenir d'autres places.

Région de l'Est

- Une signalisation piétonnière accessible a été mise en place durant l'installation de feux de circulation à Norwood.
- En mai 2009, le bureau de Kingston du MTO, en collaboration avec des collègues de ServiceOntario, a organisé un événement de sensibilisation à l'accessibilité visant à recueillir des fonds et à attirer l'attention sur l'événement annuel de Rick Hansen Rouler vers demain prévu en juin. Cette initiative a eu

Région de l'Ouest

- Au cours de l'automne de 2009, la signalisation du complexe régional de London a été mise à jour et remplacée afin de répondre aux critères proposés par le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario.
- Au cours de l'automne de 2009, l'accès à l'édifice et des toilettes sans obstacle ont été convertis pour répondre aux exigences particulières d'adaptation des emplois.

Région du Nord-Est

- Au cours de l'automne de 2009, les ascenseurs du complexe régional du Nord-Est ont été améliorés et sont maintenant en braille, donnent des avis audio et ont un panneau plus bas.
- Dans l'aile ouest/complexe du garage, deux ensembles de portes doubles ont été enlevés afin de faciliter l'accès à l'édifice pour les personnes handicapées.
- La signalisation universelle des places de stationnement extérieures a été mise en œuvre.

Action(s) proposée(s) :

Le MTO continuera de travailler conjointement avec les gestionnaires d'immeubles, la SIO et les fournisseurs de services afin d'intégrer l'accessibilité dans les projets de conception, de construction et de rénovation, conformément aux normes d'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario (*Standards for Barrier-Free Design of Ontario Government Facilities*) du 31 décembre 2006 de la SIO.

Des parcs de stationnement pour navetteurs sont au stade de la conception sur le site 404/Queensville. Les caractéristiques des places de stationnement désignées et accessibles seront conformes à la version récemment mise à jour du bulletin de conception routière intitulé *Highway Design Bulletin 2007-002 for Carpool Parking Facilities*, selon lequel tous les projets d'aménagement ou d'agrandissement de parcs de stationnement de covoiturage du ministère seront conçus et réalisés conformément aux normes d'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario (*Standards for Barrier-Free Design of Ontario Government Facilities*).

Le plan de construction d'un dépôt de sel situé sur le site 401/Hurontario a été réalisé conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le recueil officiel du *Code du bâtiment de l'Ontario 2006*, qui comprend les dispositions suivantes : toilettes accessibles, accès au bâtiment (entrée et corridors) et parc de stationnement accessible. La construction du nouveau bâtiment devrait se terminer en septembre 2010.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Transport

Incidence : Programmes / Services

Engagement : Permanent

Continuer à collaborer avec les municipalités de l'Ontario et Metrolinx afin d'aider à améliorer et à renouveler les réseaux municipaux de transport en commun ainsi que les services ferroviaires et d'autobus interrégionaux du réseau GO Transit.

Résultats obtenus :

Les programmes existants du MTO en ce qui concerne le financement des réseaux municipaux de transport en commun, en l'occurrence le Programme ontarien de remplacement des autobus (PORA) et le Programme de financement des transports en commun par la taxe sur l'essence, exigent que les municipalités achètent des autobus entièrement accessibles.

Le PORA 2008 a permis d'acheter 356 autobus classiques et 64 autobus spécialisés, soit un total de 420 nouveaux autobus accessibles de remplacement. À la fin de 2008, 81,2 pour cent des autobus classiques en rapport aux chiffres de 2003.

En 2009, GO Transit a officiellement été fusionné à Metrolinx, l'organisme de la Couronne provincial créé pour répondre au besoin d'améliorer et d'intégrer les transports dans la région du grand Toronto et de Hamilton. Cette fusion a permis d'adopter une démarche plus large et plus stratégique en matière de mobilité, y compris l'accessibilité pour les voyageurs handicapés. Depuis cette fusion, Metrolinx étudie des questions et explore des initiatives visant à favoriser une démarche plus coordonnée en matière d'accessibilité.

Le MTO a continué à participer au Comité consultatif externe de GO Transit afin de fournir des conseils et une expertise pour améliorer l'accès aux services d'autobus et de trains. On trouvera ci-dessous quelques éléments présentés dans le plan d'accessibilité de Metrolinx/GO Transit de 2009-2010 :

- nouvelles gares accessibles à Appleby, Clarkson, Malton, Niagara Falls, St. Catharines et Scarborough;
- nouveaux services d'autobus accessibles de Kitchener-Waterloo au centre commercial Square One à Mississauga;
- nouveaux wagons accessibles;
- installations d'affichages électroniques indiquant les départs de GO Transit et les changements de service dans toutes les gares du réseau afin de venir en aide aux navetteurs malentendants;
- utilisation accrue de pictogrammes reconnus à l'échelle internationale pour aider les personnes qui souffrent de déficiences cognitives et de troubles du langage;
- annonces de chaque arrêt par les conducteurs de train et d'autobus.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2008 à décembre 2009

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle / Information et communications / Milieu bâti / Emploi / Transport

Incidence : Lois / Règlements / Politiques / Programmes / Services

Engagement : Permanent

Administer le plan d'action en matière d'accessibilité, y compris les dispositions de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de leurs règlements ainsi que des initiatives ministérielles connexes.

Résultats obtenus :

- À ce jour, le MTO, en consultation avec diverses parties, y compris la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, a préparé et réussi à mettre en œuvre six plans d'accessibilité.
- De plus, le MTO a satisfait, cette année, aux exigences de conformité des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (NASC).

- Le Comité d'accessibilité du MTO, créé en 2003, comprend des représentants des différentes divisions. Les membres de ce comité sont des experts qui mettent tout en œuvre pour faire avancer le plan d'action en matière d'accessibilité et qui sont sensibles aux questions soulevées. Leur contribution aide à façonner les différentes normes d'accessibilité en cours d'élaboration et à préparer leur mise en œuvre après leur adoption par voie de règlement.
- En plus du comité susmentionné, des groupes de travail divisionnaires ont été mis sur pied pour coordonner, mettre en œuvre et surveiller le règlement sur les NASC et en faire rapport en matière d'application et de conformité. Tous les membres de ces groupes de travail œuvrent de façon diligente dans leurs domaines de programme respectifs pour veiller à ce que les bureaux désignés se conforment aux 11 dispositions du règlement sur les services à la clientèle.
- L'Unité de l'accessibilité du MTO a assuré la direction du dossier de l'accessibilité en fournissant un soutien et une orientation aux groupes de travail divisionnaires et en présentant régulièrement des rapports d'étape aux cadres supérieurs.

Le MTO, en collaboration avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) du MSSC, a mis sur pied un groupe de travail interministériel qui a pour mandat d'examiner et de mettre au point la norme proposée sur le transport. Nous poursuivons notre collaboration avec la DGAO en ce qui a trait à la mise en œuvre à long terme de la norme proposée.

Le MTO a également participé au Comité des directeurs et au Comité des SMA chargés de la mise en œuvre de la LAPHO, sous la présidence du MSSC.

- De plus, le MTO participe activement au Comité interministériel du milieu bâti ainsi qu'à d'autres comités et groupes de travail interministériels à l'appui des futures normes d'accessibilité en cours d'élaboration.
- Le MTO s'affaire également à intégrer les éléments communs des initiatives ministérielles en cours, y compris les exigences prévues dans les NASC, la directive sur les services de la FPO, les dispositions de la *Loi sur les services en français* et la stratégie de diversité de la FPO. Cela s'est fait au moyen de documents de formation ou de présentations dans lesquels l'accessibilité était présentée et liée à ces autres priorités.
- L'Unité de l'accessibilité du MTO a promu et communiqué ses services avec succès. Par conséquent, le personnel savait où aller et avec qui communiquer lorsqu'il avait besoin d'information, de conseils et d'aide.

Calendrier de mise en œuvre : Période du rapport allant de décembre 2008 à décembre 2009

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

Téléphone :

Région du grand Toronto : 416 235-4686

Sans frais : 1 800 268-4686

Numéro ATS : 905 704-2426 (région de St. Catharines)

Numéro ATS sans frais : 1 866 471-8929

Courriel : oda1@ontario.ca

Site Web du ministère : www.mto.gov.on.ca

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse www.mcsc.gov.on.ca/accessibility/index.html. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

ServiceOntario Publications

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto (Ontario) M5G 2C8

Tél. : 416 326-5300 ou 1 800 668-9938 (sans frais)

Service ATS : 1 800 268-7095

Téléc. : 613 545-4223

Site Web : <http://www.serviceontario.ca/publications>

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN : 1708-4377

This document is available in English.