



MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Plan d'accessibilité (LPHO)

2011-2012

Table des matières

Introduction	3
Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011.....	5
Services à la clientèle.....	5
Information et communications	8
Transport.....	12
Milieu bâti	15
Approvisionnement.....	19
Autres.....	20
Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite.....	22
Services à la clientèle.....	22
Information et communications	23
Emploi	23
Transport.....	24
Milieu bâti	25
Approvisionnement.....	26
Autres.....	26
Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques.....	28
Lexique de termes et de sigles.....	30
Renseignements	31

Introduction

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises afin de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative par l'entremise de son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Cette année, les plans d'accessibilité fourniront des renseignements sur les exigences relatives à la planification découlant des nouvelles normes d'accessibilité intégrées (NAI) qui ont été édictées l'été dernier en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent que le gouvernement de l'Ontario établisse un plan pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées.

Notre plan d'accessibilité annuel décrit les mesures prises par le gouvernement pour améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2011-2012 continuera à faire progresser le ministère des Transports (MTO) en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes

Les réalisations du ministère pendant cette période sont nombreuses. Il convient tout spécialement de mentionner le lancement d'une nouvelle carte-photo d'identité de l'Ontario visant à permettre aux personnes ne possédant pas de permis de conduire de plus facilement voyager, d'ouvrir un compte en banque, et de faire diverses opérations nécessitant la présentation d'un document d'identité officiel. Les personnes handicapées de l'Ontario, les personnes âgées et d'autres associations de défense de droits des personnes handicapées ont fourni des commentaires sur le concept et la disponibilité de la carte. L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) se félicite de l'initiative du gouvernement de l'Ontario visant à proposer la carte-photo d'identité

tant attendue. Cette carte est pratique pour les nombreuses personnes qui ne conduisent pas, y compris les quelque 380 000 personnes qui sont aveugles ou atteintes de cécité partielle. La carte contient un cécogramme et un coin coupé pour que les personnes souffrant d'une déficience visuelle puissent plus facilement la trouver dans leur portefeuille. Les Ontariennes et Ontariens qui ont 16 ans et plus peuvent faire une demande afin d'obtenir la nouvelle carte-photo d'identité auprès de l'un des 21 centres ServiceOntario depuis le 25 juillet 2011, et les cartes seront disponibles dans l'ensemble des quelque 300 centres ServiceOntario d'ici à 2012. Depuis décembre 2011, 20,552 cartes-photos d'identité ont été délivrées.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.

En 2010-2011, le gouvernement a continué de se conformer au règlement portant sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines : emploi, information et communications, transport, milieu bâti et approvisionnement.

Le présent document renferme un résumé des initiatives prises par le ministère des Transports (MTO) en 2010-2011.

Services à la clientèle

En 2010-2011, notre ministère a continué de se conformer au règlement portant sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et a déposé son rapport de conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle au printemps 2011. Vous trouverez ci-dessous un résumé des initiatives prouvant que le MTO continue de se conformer aux exigences relatives aux NASC.

Exigences de formation :

- Le MTO continue de se conformer au processus élaboré et mis en œuvre l'année dernière pour faire en sorte que les nouveaux employés auxquels s'appliquent les NASC reçoivent une formation adéquate.
- Les rapports réguliers contenant les dossiers de formation en cours ont confirmé que les obligations de formation continuent d'être respectées.
- Tous les agents de la sécurité de la tour Garden City à St. Catharines ont achevé leur formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle au cours du printemps 2011.
- D'autres mesures visant à faciliter et à améliorer ce processus ont également été annoncées :

- Le contenu relatif à l'orientation figurant sur le site intranet en ligne du MTO a été mis à jour afin d'y ajouter la formation obligatoire sur les services à la clientèle.
- La liste de contrôle d'orientation des nouveaux employés comprend désormais la formation relative à l'accessibilité des services à la clientèle ainsi que la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la Fonction publique de l'Ontario (FPO) dans la section consacrée à la formation obligatoire.
- Différentes manières de procéder comme des rappels pendant les séances d'orientation/réunions et un suivi au niveau de la Direction deviennent des pratiques exemplaires dans l'ensemble du ministère.

Rétroaction sur les services à la clientèle :

À la suite de la rétroaction et des demandes de renseignements reçues pendant la dernière année, un certain nombre de domaines ont été améliorés. Par exemple :

- Les modèles de correspondance du sous-ministre ont été révisés et sont à présent disponibles. Par conséquent, plusieurs modèles de correspondance interne ont aussi adopté ce format.
- Les documents d'approvisionnement invitant les fournisseurs à présenter une soumission en vue de préparer un module d'apprentissage électronique comprenaient des critères d'accessibilité obligatoires lors du processus de sélection.
- Les lignes directrices sur l'Espace silence de la Fonction publique de l'Ontario (FPO) englobent désormais une importante partie consacrée à l'accessibilité se rapportant à tous les éléments relatifs à ce type d'installations.
- Des questions d'accessibilité plus rigoureuses ont été ajoutées au réaménagement des plans de projet du complexe de Downsview.
- La possibilité d'inclure des options de sous-titrage codé et d'autres options d'accessibilité concernant les vidéos a été signalée aux développeurs.
- Des séances de formation sur l'accessibilité de l'information et des communications ont été fournies et de nombreuses fiches de renseignements ont été préparées et distribuées au personnel.
- Les concepts de construction ont été modifiés pour répondre aux besoins des personnes se déplaçant en fauteuil roulant et traversant un passage pour piétons à St. Catharines.

- Des bandes de couleur contrastante sur toute la surface de la vitre ont été montées à hauteur d'œil et posées sur des portes intérieures en verre dans l'édifice MacDonald à Queen's Park afin d'accroître la sécurité et la visibilité des employés et des visiteurs atteints d'une déficience visuelle.
- La Région du Centre a ajouté, à l'étape de conception d'un nouveau signal à l'intersection de la route 7 et de la rue Campbell, un avertissement sonore pouvant être entendu par les piétons de Brooklin dans la municipalité régionale de Durham, et ce, à la demande d'un riverain souffrant d'une déficience visuelle.

Perturbation temporaire du service :

Un rappel à propos de notre obligation en vertu des NASC a été distribué et la conformité à la norme a été confirmée par les secteurs de programmes concernés.

Politiques, procédures et pratiques :

Le MTO continue d'examiner les politiques, les procédures et les pratiques qui ont une incidence sur la prestation des services à l'intention du public, ou qui la régissent, pour faire en sorte qu'elles promeuvent la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées et en tiennent compte. Les réalisations suivantes ont été obtenues pendant la période visée :

- Les principaux employés responsables du processus de planification axé sur les résultats ont suivi une formation sur l'application de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion/d'accessibilité pour la FPO et ont appliqué l'outil aux nouvelles propositions se rapportant au cycle de planification 2012-2013.
- Une équipe multidisciplinaire chargée de l'examen des lois a été mise sur pied et formée à l'application de l'outil d'évaluation en matière d'accessibilité avant d'entamer l'examen des lois du MTO.
- D'autres présentations, renseignements et séances de formation sur l'outil d'évaluation en matière d'inclusion/d'accessibilité pour la FPO préparés par le Bureau de la diversité de la FPO ont été fournis aux membres du personnel à tous les échelons de l'organisation ainsi qu'aux groupes participant à l'élaboration des politiques, procédures et pratiques.
- La trousse d'orientation en ligne a été mise à jour afin d'y ajouter la formation obligatoire sur l'accessibilité des services à la clientèle par rapport aux normes ASC.
- La liste de contrôle d'accueil a été ajoutée à la formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle dans la partie consacrée à la formation obligatoire.

- Différentes politiques concernant les examinateurs pour les épreuves pratiques de conduite qui avaient été révisées d'un point de vue technique l'ont aussi été sur le plan de l'inclusivité.
- De nombreux documents se rapportant aux mesures d'urgence ont été révisés afin d'y inclure des éléments d'accessibilité (p. ex., documents sur la gestion des situations d'urgence et de l'intervention, procédures et guides d'évacuation, politiques en matière de sécurité, procédures d'intervention en cas de tremblement de terre).
- Plusieurs séances d'information publique ont été évaluées. Les résultats obtenus ont été compilés et communiqués aux parties concernées. Des lignes directrices en matière de pratiques exemplaires destinées au personnel qui contribue à planifier et à organiser ces séances ont été préparées et distribuées aux parties concernées.

Information et communications

En attendant la publication de la partie consacrée aux Normes d'accessibilité intégrées orientant celle portant sur l'information et les communications, le MTO a préparé très activement son personnel à répondre à ces exigences. Plusieurs initiatives et réalisations sont décrites ci-après :

Développement des capacités (formation/sensibilisation/transfert des connaissances) :

- Plusieurs ateliers/séances de formation sur comment obtenir l'accessibilité en matière d'information et de communications ont été offerts au personnel.
- Des ressources documentaires comme des modules de formation, des séminaires en ligne, des documents de référence, des lignes directrices, des guides pratiques consultables sur un site Web ont été mises en valeur et diffusées.
- La marche à suivre pour le niveau AA de la version 2.0 des lignes directrices internationales sur l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines ou WCAG) a été indiquée aux secteurs de programmes responsables de la préparation des produits et services se rapportant à l'information et aux communications.

Communications :

- L'orientation du ministère en ce qui a trait aux pratiques d'accessibilité de l'information et des communications a été fournie à plusieurs employés et adoptée par ces derniers, entraînant des améliorations importantes en matière d'accessibilité sur le plan de la création de comptes de courrier électronique pour les employés (p. ex., format HTML, bonne configuration de la police de caractères et de l'arrière-plan, incorporation de notes de service dans le corps du courrier électronique, descriptions d'images et de photos (texte de remplacement) et liens descriptifs).
- Le MTO s'est associé à divers ministères dans le but d'évaluer et d'influencer l'accessibilité à des formulaires imprimés et Web dans le cadre du projet de révision des formulaires.
- Une campagne de sensibilisation portant sur le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées a été lancée au printemps 2011, au cours de laquelle plusieurs canaux ont servi à promouvoir et à informer le personnel et les gestionnaires de leurs obligations découlant de ce règlement :
 - Articles dans des bulletins des RH (ensemble du personnel et des gestionnaires)
 - Présentations/séances d'information offertes à différents groupes, parmi lesquels des équipes de gestionnaires
 - Des renseignements sur le nouveau règlement ont été diffusés à grande échelle auprès du personnel par courrier électronique et affichés sur le site intranet.
- Les vidéos sur le Web comprennent, au moins, une transcription textuelle.
- Les cadres supérieurs ont fait part de leur engagement en matière d'accessibilité dans leur plan de rendement en ce qui a trait à l'information et aux communications.
- Le MTO a amélioré l'accessibilité en matière de procédures d'urgence à bord de ses traversiers en rappelant aux voyageurs, avant le départ du quai, les mesures de sécurité dans des supports de substitution

Produits :

- Des manuels de référence et de formation ont été préparés afin d'aider les utilisateurs à manier les technologies d'adaptation disponibles dans la salle d'examen, qui fait partie du Centre pour l'accès universel.
- Différentes fiches de renseignements sur la suppression des obstacles et les pratiques exemplaires ont été rédigées et diffusées à grande échelle.
- Les modèles du sous-ministre ont été révisés sur le plan de leur accessibilité, donnant ainsi lieu à l'examen et à la mise à jour de plusieurs modèles utilisés par la Division.
- Un guide détaillant les pratiques exemplaires en vue de la préparation de nouvelles publications a été rédigé et diffusé auprès du personnel responsable de la conception et de la rédaction des documents publics.
- Des lignes directrices sur les pratiques exemplaires ont été préparées et diffusées auprès du personnel concerné par l'organisation des séances d'information publique.

Sites intranet :

- Les principaux employés se sont inscrits à une formation sur le logiciel HiCompliance Sheriff et ils ont suivi cette formation portant sur un outil d'évaluation de l'accessibilité faisant appel à un ensemble de règles afin de vérifier l'accessibilité en utilisant les lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web W3C et en générant un rapport indiquant les lacunes en matière d'accessibilité. Cela a eu pour conséquence de commencer à tester régulièrement l'accessibilité des pages Web.
- Les membres titulaires du Comité Web DSM comptent un membre du personnel de l'Unité de l'accessibilité du MTO. Par conséquent, l'accessibilité au site intranet du DSM est un point permanent à l'ordre du jour des réunions, et le personnel responsable de créer et de maintenir différentes parties connaît de plus en plus les exigences relatives à l'accessibilité.

Emploi

- L'information relative aux éléments d'accessibilité pendant la préparation du Plan de continuité des opérations (PCO) a été communiquée aux membres du comité, donnant ainsi lieu à la mise à jour et à la révision des documents et de la formation

- Participation et contribution à l'élaboration d'un outil d'évaluation en matière d'inclusion « sur mesure » à utiliser pendant le processus de recrutement.
- Le MTO a contribué au développement d'un module d'apprentissage électronique accessible et destiné au recrutement.
- Des possibilités de perfectionnement pour les employés handicapés ont été proposées dans le cadre du mandat de l'équipe d'action pour la diversité, du programme de mentorat et, avec l'Unité de l'accessibilité du MTO.

Le MTO a vanté les avantages de créer un Centre pour l'accès universel :

- Plusieurs visites guidées ont été organisées, ce qui a permis de sensibiliser de manière générale à l'avantage du concept d'universalité.
- Les salles de réunion comme les salles d'examen peuvent désormais être réservées grâce au système de calendrier en ligne – une confirmation de la réservation est générée et contient de l'information sur les éléments d'accessibilité et les technologies d'adaptation ciblant les besoins des usagers.
- Le projet a été mis en exergue dans le rapport annuel sur la diversité et il a été sélectionné à des prix.
- Les installations du CAU ont été mises en avant lors d'une séance d'affichage au Festival of International Conferences on Caregiving and Disability en juin 2011.
- Le projet a été mis en valeur à l'occasion de l'Exposition sur l'accessibilité de la FPO 2011 lors d'une présentation et d'une démonstration.
- Un centre semblable est en création à Toronto et le MTO fournit des recommandations et des conseils au cours de ses différentes phases d'élaboration.
- Divers projets de petite et de grande envergure ont adopté des éléments d'accessibilité semblables lors de leur conception.
- Des manuels de référence et de formation ont été préparés afin d'aider les utilisateurs à manier les technologies d'adaptation disponibles dans la salle d'examen.
- Le centre a été utilisé à de nombreuses occasions et a facilité l'adoption de solutions en matière d'accessibilité.

Transport

- Le gouvernement de l'Ontario confirme son engagement d'aider les municipalités à améliorer leur réseau de transport en commun pour qu'elles offrent un moyen de transport plus accessible, plus abordable, plus pratique et plus sûr. Depuis 2003, le gouvernement de l'Ontario a investi plus de 10,8 milliards de dollars dans le transport en commun en Ontario. Grâce à de nombreux programmes de financement, le MTO collabore avec des municipalités en vue d'accroître le pourcentage des parcs d'autobus réservés au transport en commun urbain qui sont accessibles aux personnes handicapées.

Programmes de financement :

- Entre 2003 et 2009, le gouvernement de l'Ontario a investi 458 millions de dollars pour contribuer à l'acquisition par des municipalités de plus de 2 700 autobus urbains dans le cadre du Programme ontarien de remplacement des autobus (PORA) et de programmes remplacés.
- Le Programme de financement des transports en commun par la taxe sur l'essence fut lancé en 2004. Depuis 2004, la somme de 1,9 milliard de dollars a été consacrée à des municipalités de l'Ontario pour aider à développer et à améliorer le réseau des transports en commun dans toute la province. En ce qui concerne l'exercice 2010-2011 du Programme de financement par la taxe sur l'essence, 93 réseaux de transport en commun ontariens desservant quelque 120 municipalités se partageront un financement provincial de 318 millions de dollars.
- L'une des conditions des précédents programmes de financement et du Programme de financement par la taxe sur l'essence stipule que tous les véhicules achetés grâce au financement provincial doivent être entièrement accessibles. En établissant un lien entre ces programmes de financement provincial et l'achat de véhicules entièrement accessibles, les programmes de remplacement des autobus et le Programme de financement par la taxe sur l'essence ont joué un rôle clé en permettant d'augmenter le pourcentage des autobus de transport urbain classiques entièrement accessibles en Ontario passant de 38,6 % en 2003 à 84,6 % en 2009.
- En 2008, le MTO a collaboré avec des services de transport en commun urbain en Ontario et a lancé un processus d'approvisionnement conjoint en vue de l'achat annuel d'autobus de transport urbain. Début 2011, par l'entremise de Metrolinx, une demande en vue de l'acquisition d'autobus urbains de 12 mètres a été formulée au

nom de diverses municipalités de l'Ontario. Cette demande a eu recours aux normes en matière de transport conçues en vertu de la LAPHO pour décrire les exigences techniques des véhicules. Tous les véhicules achetés dans le cadre de ce programme étaient conformes aux normes provisoires en matière de transport de la LAPHO plusieurs mois avant leur adoption. Près de 280 autobus accessibles de 12 mètres devraient être acquis en suivant ce processus entre 2011 et 2013.

- En conjuguant les investissements relatifs à ce financement et ces outils d'approvisionnement, le gouvernement de l'Ontario, en collaboration avec ses partenaires municipaux, espère faire passer le pourcentage des autobus urbains entièrement accessibles de 84,6 % en 2009 à 89 % d'ici fin 2011 et à 96 % d'ici fin 2012.

Appliation des lois :

- Grâce à l'inspection et à l'application des lois relatives aux véhicules automobiles commerciaux, les agents d'application des lois du MTO jouent un rôle prépondérant en s'assurant que les routes de l'Ontario demeurent parmi les plus sûres au monde. Le Règlement 629 (Véhicules accessibles) pris en application du *Code de la route* contient des normes techniques sur les véhicules accessibles en service en Ontario. Ces mêmes agents veillent à ce que les véhicules accessibles se conforment au Règlement 629 en effectuant des inspections routières et aux terminus dans le cadre du programme provincial d'inspection des bus (BITS).

Organismes gouvernementaux et sociétés de la Couronne

- S'il est vrai que le rôle direct du gouvernement de l'Ontario comme fournisseur de services de transport est limité, plusieurs organismes gouvernementaux et sociétés de la Couronne offrent tout de même des services de transport accessibles, parmi lesquels GO/Metrolinx, administré par le MTO, ainsi que l'Ontario Northland and Owen Sound Transportation Company, gérée par le ministère du Développement du Nord et des Mines. En tant qu'organismes de la Couronne, ces fournisseurs participent de manière proactive à la définition des différentes caractéristiques d'accessibilité et des options en matière de moyen de transport accessible. Pour obtenir plus de détails, veuillez consulter les plans d'accessibilité fournis par ces organismes. Le MTO a joué un important rôle de coordination en s'assurant que ces fournisseurs ne s'écartent pas des questions d'accessibilité lorsqu'ils fournissent

leurs services et pour qu'ils se tiennent mutuellement au courant des pratiques exemplaires et des exigences.

Guichet Presto

- À la gare Union, Metrolinx propose, à titre expérimental, un guichet libre-service qui va permettre aux personnes souffrant d'une déficience visuelle ou auditive de pouvoir connaître le solde de leur carte Presto en utilisant une prise audio, et de recrediter leur carte.

Amélioration des services de traversier

- Le MTO exploite le service de traversier de l'île Wolfe. Avec moins de 1 000 tonnes brutes, le service de traversier de l'île Wolfe n'a pas à se conformer au *Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* de Transport Canada ni aux normes en matière de transport s'appliquant aux traversiers contenues dans le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Par contre, la prestation de services accessibles est une priorité essentielle confirmée par le MTO et donnant lieu à une meilleure accessibilité. En plus de ce qui suit, le MTO a fait la promotion des pratiques d'adaptation aux besoins des voyageurs demandant une assistance auprès des municipalités chargées de l'exploitation des traversiers municipaux.

Service de traversier de l'île Wolfe :

- Des panneaux ont été installés dans des endroits bien visibles invitant les passagers à informer les membres d'équipage de leurs exigences spécifiques en matière d'assistance pendant une évacuation d'urgence
- Le MTO a amélioré l'accessibilité aux procédures d'urgence à bord des traversiers qu'il exploite en rappelant aux voyageurs, avant le départ du quai, les mesures de sécurité dans des supports de substitution
- Le MTO a amélioré l'accessibilité au niveau des rives de l'île Wolfe, notamment en :
 - diminuant le bord des trottoirs, le cas échéant, pour permettre l'accès aux fauteuils roulants
 - ajoutant des tables de pique-nique et une salle d'attente accessibles aux fauteuils roulants

- remplaçant/réparant les trottoirs pour permettre un accès plus facile aux fauteuils roulants

Service de traversier de Glenora :

- Le service de traversier de Glenora exploité par le MTO a installé des panneaux dans des endroits bien visibles invitant les passagers à informer les membres d'équipage de leurs exigences spécifiques en matière d'assistance pendant une évacuation d'urgence.

Segway – prolongation du projet pilote

- Le 19 octobre 2006, le gouvernement de l'Ontario a lancé un projet pilote visant à évaluer l'utilisation du transporteur personnel Segway sur les routes, les trottoirs et les sentiers empruntés par les facteurs de Postes Canada, les agents de police et les personnes ayant des problèmes de mobilité. Ce projet pilote a été mis sur pied à la demande de membres appartenant à des organisations de personnes handicapées afin de permettre à ces dernières d'utiliser un transporteur Segway à la place d'un fauteuil roulant. Le 1^{er} juillet 2011, le projet pilote Segway a été prolongé de deux ans et prendra fin le 19 octobre 2013.

Milieu bâti

La Direction des installations et des services opérationnels et la Division de la gestion des routes provinciales ont travaillé de manière diligente avec les fournisseurs de services, Infrastructure Ontario (IO) et les gestionnaires d'immeubles afin de supprimer et de prévenir les obstacles dans le milieu bâti.

Bureau principal/Région du Centre/Queen's Park

- L'accessibilité au Centre d'apprentissage et de perfectionnement du MTO situé à St. Catharines a été considérablement améliorée :
 - Des dispositifs d'ouverture automatique et complète des portes ont été installés.
 - Les panneaux indiquant l'emplacement des salles de formation ont été améliorés en utilisant la bonne police de caractères et des couleurs en relief et très contrastées.

- Les toilettes et la cuisinette du centre ont été rénovées pour offrir une meilleure accessibilité.
 - Les murs ont été peints avec des couleurs très contrastées.
 - Les commandes de contrôle de l'écran tactile du tableau interactif ont été abaissées afin de répondre aux besoins des utilisateurs en position assise.
- Le nouveau guichet de la Direction des installations et des services opérationnels a été construit en respectant les normes d'accessibilité.
 - Les locaux à bureaux de construction récente au dépôt de Thorold ont intégré des caractéristiques d'accessibilité conformément aux Normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario. Voici quelques-uns des éléments d'aménagement sans obstacle de l'immeuble de bureaux :
 - Installation de rampes
 - Toilettes et cuisinette accessibles
 - Des dispositifs d'ouverture automatique des portes ont été installés sur l'ensemble des portes passantes intérieures et extérieures.
 - Les travaux d'amélioration en matière d'accessibilité du solarium de l'Édifice D à Downsview, utilisé pour les réunions, les événements et les expositions d'envergure, ont été terminés. Citons notamment :
 - le remplacement de la rampe pour répondre aux normes actuelles en matière d'accessibilité
 - l'ajout de bandes fluorescentes pour indiquer les escaliers
 - les balustrades en place ont été mises à la bonne hauteur
 - des balustrades ont été ajoutées aux endroits surélevés
 - Pour réduire la chaleur et les rayons éblouissants du soleil dégagés par les panneaux de verre sur une partie du plafond, un film pour fenêtres a été posé pour aider à filtrer les rayons ultraviolets du soleil.
 - Des dispositifs d'ouverture automatique et complète des portes ont été installés dans le complexe de Downsview pour les personnes participant aux séances de formation du Programme d'information de groupe des conducteurs âgés.

- La cuisinette du Bureau de la recherche et du génie en matière de matériaux de Downsview a été rénovée afin d'y ajouter certaines caractéristiques d'accessibilité.
 - L'installation de la rampe de l'Édifice C à Downsview a été achevée en octobre 2011.
 - Le financement et la pose d'un système de téléavertisseur destiné au personnel atteint d'une incapacité auditive à utiliser en cas de situations d'urgence/d'évacuations ont pris fin au cours de l'automne 2011 dans les bureaux de St. Catharines.
- Le MTO, en tant que principal locataire du complexe Downsview, a proposé des solutions en matière d'accessibilité répondant aux problèmes immédiats soulevés par des employés et a négocié de meilleurs éléments d'accessibilité pendant les prochaines phases du projet :
 - La limitation des places de stationnement au complexe Downsview ne concernera pas les employés qui détiennent un permis de stationnement accessible en cours de validité, étant donné qu'une place leur sera attribuée.
 - L'attribution des places de stationnement accessible supplémentaires pour répondre aux besoins des nouveaux détenteurs de permis, parmi lesquels les employés atteints d'une incapacité temporaire, se fera selon les besoins.
 - Des places de stationnement accessible seront réparties sur l'ensemble de la surface occupée par les terrains de stationnement et au plus près de l'accès à chaque édifice.
 - S'il y a lieu, les Normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario devront être respectées.
 - Les chefs de projet ont préparé une communication sur l'accessibilité et sur son mode d'intégration dans les plans d'aménagement.
 - Un agent de sécurité supplémentaire a été engagé pendant les mois d'hiver pour aider les conducteurs âgés participant à leur séance à Downsview – cette décision a été prise à la suite de complications liées à l'accumulation de neige et aux travaux de construction qui se poursuivent.
 - Différents services en contact avec le public, au nombre desquels le programme d'information des conducteurs âgés et des permis pour véhicule ou charge de dimensions/poids exceptionnels, ont été déplacés de Downsview vers un nouvel endroit accessible au cours de l'automne 2011, vu

que la progression des travaux de construction complique davantage l'accès par le public aux services du MTO situés dans le complexe Downsview.

Région de l'Est

- L'édifice de l'aile Ouest à Kingston a été modernisé grâce à l'installation de portes automatiques facilitant son accessibilité.
- Des dispositifs d'aide auditive ont été achetés pour les réunions.
- Le Centre d'apprentissage a amélioré son accessibilité pour les participants souffrant d'une déficience auditive en installant un nouveau système audio permettant de mieux entendre les conférenciers invités et de mieux suivre les webémissions/réunions via Internet.
- Le bureau régional a modernisé ses panneaux situés à l'entrée principale ainsi que dans l'ensemble de ses locaux en y ajoutant du texte en braille.

Région de l'Ouest

- Onze dispositifs d'ouverture automatique sur les portes à accès contrôlé ont été installés au bureau de London.

Ensemble de l'Ontario

- Les aires de service autoroutières de l'Ontario sont en cours de réaménagement de façon à bénéficier d'une conception et de caractéristiques d'accessibilité uniformes pour tous les principaux bâtiments des aires de service. Elles comprennent notamment :
 - des portes accessibles d'une largeur de 965 mm (la largeur minimale des portes est de 900 mm selon le *Code du bâtiment de l'Ontario*)
 - des couloirs d'une largeur de 1 370 mm (la largeur minimale des sorties est de 1 100 mm selon le *Code du bâtiment de l'Ontario*)
 - des rayons de virage libre de 2 000 mm (par opposition à 1 500 mm)
 - des tables à langer ajustables pour adultes dans les salles de toilettes familiales
 - des boutons d'appel d'urgence dans les salles de toilettes familiales

- des concepts de menuiserie qui comprennent une partie surbaissée du comptoir de services accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant
 - des panneaux de signalisation comprenant des lettres en relief d'une police sans empattement et en braille, au besoin
 - un téléphone public accessible comportant des caractéristiques ATS
- Jusqu'à présent, 14 des nouvelles aires de services ONroute ont rouvert leurs portes, sept en octobre 2010, trois au printemps 2011, et quatre au cours de l'été et de l'automne 2011.
 - Les trois espaces silence régionaux récemment bâtis à St. Catharines, Downsview et North Bay ont adopté des caractéristiques d'accessibilité comme des dispositifs d'ouverture automatique de porte et des capteurs d'éclairage.

Approvisionnement

- Le MTO continue de peaufiner le libellé et les critères d'accessibilité utilisés dans les demandes de propositions (DP) et ne considère plus l'accessibilité comme étant un élément de pondération/notation, mais comme une exigence obligatoire s'appliquant à ces initiatives ayant des répercussions sur les personnes handicapées.
- La DP sur l'apprentissage en ligne a intégré des critères obligatoires en matière d'accessibilité pour tenter de trouver une version en ligne à laquelle tout le monde pourra avoir accès.
- Les obligations relatives à l'approvisionnement concernant le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées ont été communiquées aux gestionnaires et aux employés responsables des activités d'approvisionnement pendant les séances de formation dispensées en automne. Les employés à qui il incombe de formuler des conseils et des recommandations et d'apporter de l'aide à ce groupe important ont suivi un atelier sur l'application de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion/d'accessibilité pour la FPO.
- Dans la DP sur la future autoroute 407 Est, le MTO a ajouté, dans l'étendue des travaux, des ponts plus larges pouvant accueillir au besoin des trottoirs. Là où des trottoirs seront construits, leur largeur répondra aux normes actuelles en matière d'accessibilité conformément aux politiques en vigueur du MTO sur les ponts.
- En 2008, le MTO a collaboré avec des services de transport en commun urbain en Ontario et a lancé un processus d'approvisionnement conjoint en vue de l'achat

annuel d'autobus de transport urbain. Début 2011, par l'entremise de Metrolinx, une demande en vue de l'acquisition d'autobus urbains de 12 mètres a été formulée au nom de diverses municipalités de l'Ontario. Cette demande s'est servie des normes en matière de transport conçues en vertu de la LAPHO pour décrire les exigences techniques des véhicules. Tous les véhicules achetés dans le cadre de ce programme étaient conformes aux normes provisoires en matière de transport de la LAPHO plusieurs mois avant leur adoption. Près de 280 autobus accessibles de 12 mètres devraient être acquis en suivant ce processus entre 2011 et 2013.

Autres

Le ministère des Transports (MTO) a franchi un certain nombre de jalons au cours de cette période :

- Le MTO a, en consultation avec d'autres parties, préparé et mis en œuvre avec succès huit plans d'accessibilité.
- Le MTO participe activement aux comités interministériels sur l'accessibilité et contribue à trouver des solutions dans ce domaine portant sur un large éventail de questions.
- L'équipe de la haute direction du MTO est totalement en faveur de l'accessibilité et cela se retrouve dans ses ententes de rendement qui comprennent des engagements qui appuient la diversité et l'inclusion.
- Le Programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité, lancé avec succès par le MTO, en est à sa deuxième année. Ce programme est ouvert à différents groupes, y compris aux employés handicapés.
- Du temps est tout particulièrement consacré à l'élaboration d'une initiative en santé mentale qui complétera les politiques en vigueur, et les lignes directrices et les pratiques déjà en place.
- Une équipe d'action pour la diversité (DAT) a été constituée et elle compte des membres souffrant d'un handicap.
- Le MTO a redonné de la vitalité à son actuelle structure de gouvernance en matière d'accessibilité afin de tenir compte des réalités présentes et futures dans ce domaine.
 - Une équipe pour le leadership en matière d'accessibilité (ALT) a été mise sur pied.

- Un nouveau mandat qui a recueilli l'aval des membres et des cadres supérieurs a permis d'améliorer la responsabilisation.
 - Les membres de cette structure de gouvernance comptent à présent d'autres disciplines telles que les communications, les technologies de l'information, la diversité et le point de vue des consommateurs.
- Plusieurs séances d'information publique ont été évaluées. Les résultats obtenus ont été compilés et communiqués aux parties concernées. Des lignes directrices en matière de pratiques exemplaires destinées au personnel qui contribue à planifier et à organiser ces séances ont été préparées et distribuées aux parties concernées.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite

Cette année, le plan d'accessibilité du ministère des Transports a pour objectif d'approfondir les connaissances en matière d'accessibilité et de continuer à développer des capacités avec divers secteurs de programmes clés. Du temps et des efforts seront également consacrés aux secteurs de programmes qui sont plus susceptibles de servir des clients handicapés. Ces initiatives encourageront la conformité par rapport aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle actuellement en vigueur. En 2010-2011, notre ministère :

- Emploi
- Transport
- Information et communications
- Milieu bâti
- Approvisionnement

Services à la clientèle

Le ministère des Transports s'engage à faire en sorte que les personnes handicapées reçoivent, de notre part, des produits et services accessibles. Cela signifie qu'elles recevront des produits et services en respectant la même excellente qualité et les délais offerts à d'autres.

Action proposée :

- Continuer à promouvoir et à dispenser la formation sur l'application de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion/d'accessibilité pour la FPO.
- Continuer à examiner les politiques, procédures et pratiques régissant notre mode de prestation de services au public.
- Mettre en place et perfectionner le mécanisme actuel de rétroaction des clients et partager l'outil de suivi avec des secteurs de programmes ciblés.
- Continuer à encourager et à promouvoir la formation sur les services à la clientèle et l'application de la politique de la FPO sur les services à la clientèle auprès de tous les employés et pas seulement auprès de ceux offrant des services au public.

- Confirmer les exigences de conformité permanentes par rapport au règlement sur les SC en ayant recours à diverses méthodes de contrôle financier.

Période : décembre 2011 à décembre 2012

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2011. Les exigences de conformité découlant de ce règlement ont différents échéanciers. Le MTO concentrera ses efforts à remplir ses obligations d'ici janvier 2012, tout en se préparant aux futures exigences. Dans de nombreux cas, le ministère a pour but de faire preuve de leadership en allant au-delà de la portée de ce règlement.

Information et communications

Le ministère des Transports s'engage à faire en sorte que l'information et les communications gouvernementales soient accessibles aux personnes handicapées. L'information que nous fournissons et la manière dont nous la communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

Action proposée :

- Approfondir les connaissances en matière d'accessibilité sur le plan de l'information et des communications pour les groupes suivants :
 - Rédacteurs Web, concepteurs, développeurs et fournisseurs de contenu
 - Personnel responsable de l'information et des technologies
 - Personnel participant à la rédaction de bulletins d'information, de guides, de brochures, de communiqués, de contenu Web, de correspondance publique, etc.
- Surveiller les sites Web consultés par le public et les sites intranet pour s'assurer qu'ils se conforment au niveau AA de la norme WCAG 2.0

Période : décembre 2011 à décembre 2012

Emploi

Le ministère des Transports s'engage à faire en sorte d'avoir des pratiques d'emploi justes et accessibles permettant d'attirer et de garder des employés handicapés talentueux.

Action proposée :

- Continuer à promouvoir le Centre pour l'accès universel et à augmenter sa fréquentation pendant le processus d'entrevue et d'examen.
- Promouvoir et encourager une offre active d'accommodement auprès des gestionnaires recruteurs à toutes les étapes du processus de recrutement.
- Continuer à offrir des possibilités aux employés handicapés dans le cadre du programme de mentorat, et sous l'égide de l'équipe d'action pour la diversité et des comités pour le leadership en matière d'accessibilité.

Période : décembre 2011 à décembre 2012

Transport

Le ministère des Transports continuera à faire en sorte que les transports et les services qui s'y rattachent soient plus accessibles aux personnes handicapées.

Action proposée :

- Continuer de collaborer avec les municipalités de l'Ontario et Metrolinx.

Période : décembre 2011 à décembre 2012

Action proposée :

- Le 1^{er} juillet 2011, le projet pilote Segway a été prolongé de deux ans. Il prendra fin le 19 octobre 2013, mais avant cela, le ministère évaluera les données et les renseignements recueillis grâce à ce projet pilote et tranchera pour savoir s'il continue à autoriser l'utilisation des Segway et comment légiférer une telle utilisation.

Période : octobre 2013

Action proposée :

- Le MTO a recruté un directeur des transports pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains 2015 qui sera à la tête de la planification des transports, de la gestion des projets, de la gestion des relations avec les intervenants et de la mise en œuvre des projets à l'occasion de ces Jeux. Une fois créée, l'Unité en question

suivra une formation sur l'application de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion/d'accessibilité pour la FPO afin de préconiser une approche intégrée en matière d'accessibilité.

Période : automne 2013

Milieu bâti

Le ministère des Transports s'engage à offrir une plus grande accessibilité dans les édifices que nous utilisons, à l'extérieur de ces édifices, et aux alentours de ces édifices.

Action proposée :

- Vingt des 23 aires de services autoroutières situées sur les autoroutes de la série 400 en Ontario sont en cours de modernisation afin de répondre aux besoins changeants des personnes qui empruntent de nos jours nos autoroutes. Ces aires de services autoroutières datent des années 1960 et, bien que trois d'entre elles aient été reconstruites dans les années 1990, les 20 autres subissent des travaux de rénovation afin de tenir compte des attentes des voyageurs et d'offrir de meilleures places de stationnement, des toilettes et des restaurants plus confortables et accessibles ainsi que des renseignements touristiques. Les travaux de préconstruction sont en cours au niveau de l'aire de services autoroutière de Mallorytown Sud située sur l'autoroute 401 en direction Est. L'aire de services de Mallorytown Sud est la 15^e aire de services devant être réaménagée au cours des deux dernières années du projet.

Période : décembre 2013

Action proposée :

- La possibilité d'ajouter des caractéristiques d'accessibilité au projet global de sécurité à Barrie sera évaluée.
- La faisabilité de l'installation d'un même genre de système de téléavertisseur en cas d'évacuation d'urgence que celui installé à St. Catharines pour le personnel souffrant d'une incapacité auditive sera examinée plus en profondeur.

- Les caractéristiques d'accessibilité, plus particulièrement le système acoustique, du solarium de l'Édifice D à Downsview utilisé pour les réunions, les événements et les expositions d'envergure, seront davantage perfectionnées.
- Un signal sonore destiné aux piétons sera installé au niveau du nouveau feu de circulation à l'intersection de l'autoroute 7 et de la rue Campbell à Brooklin dans la municipalité régionale de Durham.
- Période : décembre 2011 à décembre 2012

Approvisionnement

Le ministère des Transports s'engage à faire en sorte d'intégrer les éléments d'accessibilité dans nos processus d'approvisionnement.

Action proposée :

- Nous demandons à présent aux futurs fournisseurs, s'il y a lieu, de nous indiquer les options qu'ils offrent en matière d'accessibilité. L'accessibilité fait partie de nos critères d'évaluation et, dans les cas où l'accessibilité est importante par rapport à l'initiative, l'accessibilité est une exigence obligatoire.
- La formulation utilisée dans les modèles d'approvisionnement du MTO sera révisée afin de tenir compte, s'il y a lieu, des nouvelles exigences découlant du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

Période : décembre 2011 à décembre 2012

Autres

Action proposée :

- La carte-photo d'identité nouvellement délivrée par le gouvernement de l'Ontario est à présent disponible dans 21 centres ServiceOntario à travers la province, et le sera dans près de 300 centres d'ici 2012.

Période : décembre 2011 à décembre 2012

Action proposée :

- Élaborer une initiative en matière de santé mentale visant à compléter les politiques et les lignes directrices actuellement en vigueur au sein de la FPO.

Période : printemps 2012

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques

Fort de son engagement visant à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées, le ministère des Transports va continuer à examiner les initiatives gouvernementales, parmi lesquelles les lois et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles.

En 2011, la fonction publique de l'Ontario a lancé son outil d'évaluation en matière d'inclusion qui se veut novateur et aide à répondre aux questions de diversité et d'accessibilité. Grâce à cet outil, les ministères peuvent repérer les possibles obstacles pour les personnes handicapées et y donner suite, ainsi que d'autres susceptibles d'être présents dans des lois en vigueur ou des projets de loi, dans des politiques, programmes, pratiques ou services.

- En avril 2011, le ministère des Transports a participé à une séance de formation s'adressant à des équipes multidisciplinaires de tous les ministères et portant sur le mode d'utilisation de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion/d'accessibilité pour la FOP afin d'examiner les lois par rapport aux obstacles à l'accessibilité. Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général travaillent depuis ensemble en préconisant une approche concertée en vue de l'examen des lois dans tout le gouvernement.
- L'équipe chargée de l'examen des lois a achevé son examen d'une loi utilisant l'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FOP et a préparé un calendrier d'examen quadriennal de ses autres lois.
- Le 19 octobre 2006, le gouvernement de l'Ontario a lancé un projet pilote afin d'évaluer l'utilisation du transporteur personnel Segway sur les routes, les trottoirs et les sentiers empruntés par les facteurs de Postes Canada, les agents de police et les personnes ayant des problèmes de mobilité. Ce projet pilote a été mis sur pied à la demande de membres appartenant à des organisations de personnes handicapées afin de permettre à ces dernières d'utiliser un transporteur Segway à la place d'un fauteuil roulant. Le 1^{er} juillet 2011, le projet pilote Segway a été prolongé de deux ans et prendra fin le 19 octobre 2013.
- Les principaux employés responsables du processus de planification axé sur les résultats ont suivi une formation sur l'application de l'outil d'évaluation en matière

d'inclusion/d'accessibilité pour la FPO et ont appliqué cet outil aux nouvelles propositions se rapportant au cycle de planification 2012-2013.

- Différentes politiques concernant les examinateurs pour les épreuves pratiques de conduite qui avaient été révisées d'un point de vue technique l'ont aussi été sur le plan de l'inclusivité.
- Le Règlement 629 pris en application du *Code de la route* a été modifié afin de tenir compte des exigences relatives aux normes de sécurité en matière d'accessibilité énoncées dans la section consacrée au transport dans le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

Lexique de termes et de sigles

LAPHO – Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

ALT – Équipe pour le leadership en matière d'accessibilité

Normes ASC - Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

BITS - Programme provincial d'inspection des bus

INCA - Institut national canadien pour les aveugles

PCO - Plan de continuité des opérations

DAT - Équipe d'action pour la diversité

DISO - Direction des installations et des services opérationnels

IASR – Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

IO - Infrastructure Ontario

MTO – Ministère des Transports

PORA - Programme ontarien de remplacement des autobus

FPO – Fonction publique de l'Ontario

PIC – Centre d'information

DP – Demande de propositions

Renseignements

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

Téléphone :

Renseignements généraux : RGT : 416 235-4686

Numéro 1 800 : 1 800 268-4686

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

Numéro 1 866 ATS : 1 866 471-8929

Courriel : AccessMTO@ontario.ca

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

Rendez-vous au portail [Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires](#). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

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

[Publications ServiceOntario](#)

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN # 1708-4377

This document is available in English.