



EN



SUJETS

Rapport sur l'accessibilité 2016 du ministère des Transports

Mesures prises par le ministère des Transports pour repérer et supprimer des obstacles à l'accessibilité au sein de la fonction publique de l'Ontario en 2016.

ISSN : 1708 4377

Dans cette page

1. [Sommaire](#)
2. [Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2016](#)
3. [Deuxième section : Mesures visant à repérer les obstacles dans la législation et les cadres de mise en œuvre](#)

Sommaire

Comme tous les ministères, le ministère des Transports (MTO) se conforme au [règlement sur les normes d'accessibilité intégrées \(RNAI\)](#). Ce règlement prévoit la mise en œuvre progressive des exigences liées aux normes d'accessibilité suivantes :

- normes pour les services à la clientèle
- normes pour l'information et les communications
- normes pour l'emploi
- normes pour le transport
- normes pour la conception des espaces publics

Les dispositions générales touchent :

- l'approvisionnement

- la formation

En 2012, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a publié son premier plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) intitulé [L'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#).

Le rapport sur l'accessibilité 2016 du MTO montre comment les mesures prises en 2016 appuient les principaux résultats et réalisations attendues indiqués dans le PPA de la FPO pour 2012-2016.

Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2016

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité en temps utile.

Mesures prises par le MTO en 2016

Formation

Le nouveau personnel doit suivre la formation obligatoire sur l'accessibilité et se familiariser avec la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO. Cette exigence de formation est intégrée aux processus d'orientation et d'accueil des nouveaux employés du MTO à l'échelle du ministère, et une séance de formation a été tenue pour les stagiaires d'été du MTO partout dans la province. De l'information sur l'exigence de formation est aussi communiquée dans diverses séances d'orientation en personne pour les nouveaux employés. Ces séances de formation s'appuient sur la formation obligatoire en mettant en contexte les exigences d'accessibilité et en offrant des ressources en matière d'accessibilité supplémentaires pour aider le personnel à satisfaire aux exigences.

Le suivi de la formation obligatoire en matière d'accessibilité est géré par un processus bien établi et au moyen du système de suivi de la formation obligatoire en matière d'accessibilité, qui permet un suivi automatisé et manuel. Des rapports sont transmis aux représentants des divisions qui mènent des activités de suivi, notamment des rappels au personnel, au besoin.

Commentaires

Le MTO s'engage à offrir des services à la clientèle accessibles. Le MTO a continué d'améliorer la qualité des services et des produits fournis aux clients handicapés en recueillant les commentaires des clients

internes et externes.

Le formulaire d'évaluation de l'accessibilité des services à la clientèle, disponible en ligne, permet aux membres du public de faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité de nos services pour les personnes handicapées.

Bon nombre de programmes et de services du MTO fournissent des voies de rétroaction qui permettent aussi aux clients de demander des produits d'information et de communication dans un format de substitution accessible ou de demander des mesures d'adaptation afin de pouvoir participer à une consultation ou à un autre événement public. Le personnel qui gère ces voies de rétroaction est conscient de sa responsabilité d'offrir des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande.

Voici quelques exemples de programmes et de services du MTO qui accueillent favorablement les commentaires, soit directement, soit par l'intermédiaire de nos fournisseurs de services :

- aires de service autoroutières ONroute
- Ontario 511 – Services d'information aux voyageurs
- services de délivrance de permis et d'examen de conduite Test au Volant
- aires de service de l'autoroute 407
- services de traversier du MTO
- séances d'information publique (SIP) pour divers projets d'aménagement autoroutier
- d'autres consultations publiques, comme les projets suivants : voies réservées aux véhicules multioccupants à accès spécial tarifé (VMOT), Stratégie de transport multimodal pour le Nord de l'Ontario, autobus interurbains, véhicules électriques et train à grande vitesse

Politiques, pratiques et procédures

Le MTO a continué d'examiner les politiques et les pratiques qui régissent la prestation de ses services à la clientèle interne et externe. Par exemple :

- les conseillers du Bureau de la gestion des locaux du MTO se servent de diverses méthodes pour communiquer avec leurs clients internes (courriel, téléphone, en personne, etc.). Cela leur permet d'offrir des services de façon à répondre aux besoins des employés, notamment lorsqu'ils remplissent le formulaire de demande de mesures d'adaptation (*Accommodations Service Request Form*)
- le nouveau guide intitulé Planning Accessible Public Information Centres - Guidelines and Best Practices a été créé et transmis au personnel du ministère qui participe à la planification des séances d'information publique. Ce guide permet de veiller à ce que ces consultations publiques soient accueillantes et inclusives et à ce qu'elles permettent la participation de tous. Les secteurs de

programme ayant tenu des consultations publiques ont suivi les pratiques exemplaires sur l'accessibilité, comme : choisir des endroits accessibles, afficher des avis qui indiquent aux participants de communiquer avec l'équipe de projet s'ils ont besoin de mesures d'adaptation, afficher des panneaux d'aide au déplacement visibles sur les lieux de l'événement, préparer et donner des présentations qui tiennent compte de l'accessibilité, s'assurer que le personnel et les conseillers sont en mesure d'aider les participants (à interpréter des cartes, par exemple) et de répondre à d'autres demandes pouvant être faites pendant l'événement

- pour s'assurer que les produits destinés au public et la participation du public sont inclusifs et accessibles, bon nombre de projets du MTO ont fait appel à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario pour obtenir de l'orientation et connaître les pratiques exemplaires
- le MTO mène de nombreux sondages auprès du grand public, et des améliorations continuent d'être apportées pour soutenir l'offre de services à la clientèle accessibles liés à l'administration de ces sondages. Cette année, le MTO a mené plusieurs sondages sur le transport, comme le Sondage pour le système de transports de demain, ainsi que des sondages liés aux VMOT et au train à grande vitesse. Les questions d'accessibilité suivantes ont été prises en compte :
 - tous les sondages et toutes les cartes postales envoyés par la poste étaient rédigés en polices de caractères accessibles, et les répondants avaient l'option de répondre aux sondages en ligne
 - pour tous les entretiens face à face, des versions papier du sondage étaient accessibles et fournies sur demande aux répondants qui n'étaient pas en mesure de participer facilement aux entretiens oraux
 - pendant les entretiens téléphoniques, les participants avaient l'option de remplir la version accessible en ligne du sondage
- une station-service Essence+ de Canadian Tire se trouve sur chaque aire de service ONroute. La province a collaboré avec Host Kilmer Service Centers, l'exploitant des aires de voyage et de service ONroute, pour s'assurer qu'une station-service avec service complet était offerte aux voyageurs handicapés ayant besoin d'aide en dehors des heures normales de travail. De l'information sur le programme d'assistance aux personnes handicapées de Canadian Tire est accessible sur le site Web d'ONroute en plus d'être affichée dans les fenêtres des stations-service sur les aires de service ONroute

Autres réalisations en matière de services à la clientèle accessibles

- En juillet 2016, les kiosques d'information libre-service des 20 aires de service nouvellement réaménagées d'ONroute ont été remplacés, offrant ainsi aux utilisateurs un meilleur accès à de l'information touristique et autoroutière. Le MTO a collaboré avec le ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport pour s'assurer que les nouveaux kiosques sont accessibles. La nouvelle technologie d'écran tactile interactif intègre des options d'accessibilité, comme la hauteur, la portée et l'interface utilisateur (par exemple, la police de caractères, le contraste des couleurs, la

navigation et la fonction « annuler »).

- La carte-photo de l'Ontario est utile aux nombreuses personnes qui n'ont pas de permis de conduire, dont près de 380 000 personnes qui sont aveugles ou atteintes de cécité partielle. En décembre 2016, 395 044 cartes-photo de l'Ontario avaient été délivrées.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA

L'information et les communications sont offertes dans des formats accessibles ou avec le soutien nécessaire à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Mesures prises par le MTO en 2016

Le MTO s'engage à fournir des produits d'information et de communication accessibles au personnel et au public qu'il sert. Ces produits comprennent des sites Web, des applications Web et d'autres produits d'information offerts à notre personnel, à nos clients, à nos partenaires et à nos intervenants.

Deux secteurs du ministère, la Direction des communications et le Groupement ITI pour le travail et les transports (GTT), veillent à ce que le MTO soit conforme aux Normes pour l'information et les communications. De plus, ces deux groupes collaborent avec l'Unité de l'accessibilité du MTO pour soutenir et orienter les autres secteurs du ministère qui sont aussi chargés de veiller au respect des exigences en matière d'information et de communications accessibles conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI).

Pour aider le personnel du ministère à satisfaire aux exigences en matière d'information et de communications accessibles, la formation est demeurée une priorité. Par exemple :

- des ressources sur la façon de créer des documents accessibles sont hébergées sur plusieurs pages intranets de l'organisation. Ces pages sont offertes au personnel, y compris aux élèves, pendant l'accueil, dans les guides de formation des nouveaux employés et par d'autres moyens de communication
- de la formation interne a été offerte aux employés chargés des sites et du contenu Web. De plus, certains de ces employés ont participé à d'autres séances de formation, comme la conférence annuelle sur l'accessibilité de Guelph, le sommet de 2016 sur l'accessibilité en ligne et la conférence sur l'accessibilité OpenWeb à Waterloo
- une séance de formation et de sensibilisation d'une journée sur l'accessibilité a été offerte à environ 45 employés du GTT. Parmi les questions abordées lors de cette séance, citons : un aperçu du cadre législatif, un aperçu du processus de gouvernance de l'accessibilité du projet d'architecture de la TI du GTT, des suggestions d'approches sur la façon d'intégrer l'accessibilité au cycle de vie du développement de produits, les pratiques et les processus liés à l'accessibilité qui sont utilisés

dans les différents secteurs fonctionnels du GTT, et une introduction à la création de documents accessibles

- une série d'ateliers de formation et du matériel d'orientation créés et fournis par le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI de la FPO ont été largement diffusés au sein du ministère, et la participation du personnel a été encouragée

La stratégie visant à intégrer l'accessibilité aux pratiques et aux processus opérationnels, y compris la gouvernance, est utilisée par le MTO pour s'assurer que les exigences d'accessibilité sont satisfaites. Par exemple :

- l'équipe chargée du Web offre de l'orientation aux propriétaires de contenu Web, et l'accessibilité est évaluée à l'aide de divers outils et méthodes de validation approuvés à l'échelle internationale
- l'éditeur des pages Web du MTO intègre au bas de ces courriels un énoncé visant à rappeler au personnel de tenir compte de l'accessibilité dès les premières étapes d'un projet. D'autres employés du MTO se servent de leur signature de courriel pour sensibiliser à l'accessibilité ou fournissent de l'information en format accessible dans leurs courriels
- le personnel et les secteurs de programme du ministère qui créent des rapports ou mettent au point d'autres renseignements destinés à Internet (directement ou par l'intermédiaire d'un conseiller) sont devenus plus conscients de leur responsabilité de veiller à ce que les produits d'information et le contenu Web satisfassent aux exigences d'accessibilité
- l'éditeur des pages Web du MTO préside le comité des responsables de sites intranet au sein des divisions et offre de l'orientation à cette communauté Web. Le document de gouvernance de l'intranet du MTO comprend des exigences d'accessibilité et de l'information sur la façon d'y satisfaire. Les représentants des divisions de ce comité et les responsables du contenu intranet dans les régions et les directions ont continué d'accroître leurs connaissances et leurs compétences à cet égard
- les coordonnateurs régionaux des Services de communications de la Division de la gestion des routes provinciales du MTO qui participent aux communications internes et destinées au public s'engagent à créer des produits d'information accessibles, y compris du contenu intranet, des bulletins d'information ainsi que des communications liées aux projets et aux événements locaux. Ces coordonnateurs servent aussi de point de contact avec les employés de leur région qui ont des questions liées à l'accessibilité
- le responsable des mesures d'accessibilité de la TI du GTT a continué de jouer un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accessibilité des processus de développement et de vérification des produits du GTT, de l'examen des propositions de projets par le GTT du point de vue de l'accessibilité, ainsi que des conseils et de l'orientation que le GTT offre aux équipes de projet de TI sur l'accessibilité
- les modèles de gouvernance, le matériel d'orientation et les exemples des projets et de l'architecture du GTT ont continué d'être mis à jour et enrichis, notamment avec du contenu lié à

l'accessibilité amélioré qui peut être réutilisé par les projets. Les projets de TI peuvent ainsi tenir compte des considérations et des exigences en matière d'accessibilité tout au long de leur cycle de vie. Ces ressources et processus soutiennent les projets de développement de produits, que ces produits soient élaborés à l'interne au sein de la FPO ou acquis auprès d'un fournisseur tiers

- en 2016, le GTT a rédigé un document intitulé LTC Unified Project and Architecture Governance, qui combine les processus de vérification des projets au moyen de bornes et de gouvernance d'architecture du groupement. Ce document de gouvernance aide à veiller à ce que les projets de TI du GTT reçoivent de l'orientation et de l'analyse sur un certain nombre de sujets, y compris l'accessibilité, des premières étapes de la planification à l'après-mise en œuvre
- voici quelques exemples de la façon dont l'accessibilité a été améliorée relativement à la gouvernance des projets :
 - les nouveaux projets de TI ou les projets de TI qui ont fait l'objet d'une refonte majeure passent par un processus d'« engagement précoce », qui comprend l'obligation de définir les exigences d'accessibilité devant être satisfaites. En 2016, une recommandation a été ajoutée, laquelle exigeait l'évaluation de l'accessibilité d'une application Web par le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI de la FPO avant la mise en œuvre d'un produit, dans le cadre du processus de développement de produits
 - au 3^e point de contrôle de l'examen de l'architecture du projet (pré-mise en œuvre), les responsables des projets doivent maintenant demander au Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI du MTO de tester l'accessibilité du contenu Web, en plus de transmettre les résultats de ces tests au responsable des mesures d'accessibilité de la TI du GTT afin qu'il les examine et offre ses recommandations avant la date de lancement du produit
 - à l'étape de l'examen de l'architecture (après-mise en œuvre), les responsables des projets doivent soumettre les résultats des tests d'accessibilité de leur contenu Web au responsable des mesures d'accessibilité de la TI du GTT
- le Centre de livraison des solutions .NET (Centre LS) du GTT a élaboré une approche pour améliorer les pratiques et les processus d'accessibilité de son contenu Web. Par exemple, les solutions élaborées sont désormais testées de façon plus rigoureuse avant d'être offertes aux organisations clientes
- le personnel et les conseillers du MTO qui mènent des séances d'information publique et autres consultations publiques connaissent leurs responsabilités et s'engagent à rendre ces événements accessibles à tous. Les avis de SIP publiés dans les journaux et les brochures ainsi que sur les sites Web permettent aux participants de demander des mesures d'adaptation, y compris des produits d'information et de communication dans des formats accessibles. De plus, les consultations publiques en ligne et les sites Web élaborés pour informer le public des projets et des initiatives du ministère tenaient compte des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité
- les vérifications d'assurance de la qualité dont se servent certains employés administratifs pour

examiner les produits d'information et de communication comprennent une vérification de l'accessibilité

Le MTO a continué d'élaborer de nouveaux outils et de nouvelles ressources, en plus de faire la promotion des ressources et outils existants, qui aident le personnel à concevoir des produits d'information et de communication accessibles. Par exemple :

- A•Pal est un outil autonome, autoguidé, intuitif et convivial initialement conçu pour aider les employés à créer des documents Microsoft Word accessibles. En 2016, un nouveau module a été lancé pour aider le personnel à créer des présentations PowerPoint accessibles. Depuis son lancement, plus de 7 000 personnes ont visité la page d'accueil de l'outil sur intranet
- le nouveau produit « IM-Docs » a été créé par le GTT pour aider le MTO à gérer l'information de ses documents et dossiers. L'équipe de développement a cherché à s'assurer que le produit et les ressources de formation étaient conformes au RNAI. De plus, des modèles accessibles ont été élaborés pour aider le personnel à créer des documents et des dossiers accessibles qui seront hébergés dans le produit IM-Docs
- un employé du MTO a participé à un comité composé de plusieurs ministères chargé d'enquêter et de formuler des recommandations sur la meilleure façon de créer des cartes afin qu'elles soient accessibles à un public aussi large que possible. Lors de la rédaction de son document intitulé Map Design Considerations for Accessibility (considérations d'accessibilité dans la conception de cartes), le comité a tenu compte des difficultés auxquelles peuvent faire face les personnes handicapées lorsqu'elles utilisent ou interprètent des cartes

Autres réalisations en matière d'information et de communications accessibles

- Le Centre de gestion du parc automobile du MTO a entrepris de réduire le nombre de formulaires que doivent remplir les clients et de les remplacer par des formats plus accessibles.
- Le ministère participe à des campagnes publicitaires pour promouvoir la sécurité des usagers de la route. Lorsqu'il crée du matériel de sensibilisation publique (comme des annonces de service public, des publicités et des vidéos), le MTO travaille avec des fournisseurs approuvés et s'assure que les produits satisfont aux exigences en matière d'accessibilité. Par exemple, en 2016, le MTO a créé et mis en œuvre une campagne contre la conduite inattentive. La campagne a permis de mieux sensibiliser aux risques de la conduite inattentive et encourageait les conducteurs à modifier leur comportement. Elle comprenait des publicités télévisées de 30 secondes sous-titrées et offertes en vidéo description.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA

Les employés handicapés de la FPO participent pleinement et valablement à leur emploi.

Mesures prises par le MTO en 2016

Le MTO s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles et compte diverses réalisations dans le domaine de l'emploi. De plus, il vise à devenir un organisme diversifié, accessible et inclusif qui fournit des services de qualité et des mesures de soutien à tous ses employés pour leur permettre de réaliser leur plein potentiel.

L'accessibilité fait partie intégrante des plans stratégiques de l'organisation, notamment :

- le plan d'investissement dans les ressources humaines du MTO (2014 - 2016)
- le plan d'inclusion du MTO
- la stratégie de participation du MTO
- le projet du 100^e anniversaire du MTO

Politiques, pratiques, procédures et programmes qui appuient l'accessibilité en emploi

- L'accessibilité est intégrée à tout le processus de recrutement, y compris aux occasions à court terme, comme les « déclarations d'intérêt ».
- Le MTO a mis en place des pratiques qui aident à créer un environnement de travail accessible et inclusif. Par exemple :
 - l'option de demander des mesures d'adaptation est incluse dans le matériel promotionnel d'événements internes
 - des mesures d'adaptation des emplois et des mesures de soutien en emploi ont été offertes aux employés en ayant besoin, notamment des services de traduction en temps réel des communications (CART); la modification des postes de travail (grands écrans, bureaux assis-debout, téléphones spécialisés); les technologies fonctionnelles, comme les logiciels parole-texte et texte-parole
 - on encourage le personnel et les gestionnaires à discuter et à élaborer un plan sur les besoins des employés pendant une évacuation d'urgence
- Les conseillers du Bureau de la gestion des locaux du MTO ont guidé les employés en ce qui a trait à l'approvisionnement en mobilier ergonomique, comme les tables et les chaises ajustables à hauteur. Ces conseillers ont aussi formulé des recommandations quant à la reconfiguration des postes de travail existants afin de les rendre accessibles.
- Le Centre de gestion du parc automobile offre des options de modification de véhicules pour les conducteurs qui exigent des mesures d'adaptation, comme des commandes manuelles. Des options de commande manuelle sont aussi offertes par les parcs de véhicules, et l'accès aux véhicules est pris en compte dans la sélection des emplacements des parcs et des stationnements de véhicule accessibles. De plus, le Centre de gestion du parc automobile a commencé à améliorer son processus de consultation des clients en matière d'acquisition de véhicules pour s'assurer,

d'une part, que les besoins des clients sont comblés (comme l'installation d'une rampe d'accès en fauteuil roulant pour les camionnettes) et, d'autre part, que les conducteurs peuvent satisfaire à leurs exigences professionnelles.

- La Direction de la gestion stratégique des ressources humaines du MTO a élaboré une stratégie de développement du leadership de trois ans qui intègre l'inclusion et l'engagement comme qualités recherchées en matière de leadership.
- Le MTO a tenu huit séances complètes d'apprentissage sur l'inclusion pour le personnel dans différents bureaux du ministère de la province. Ces séances portaient sur des sujets comme les préjugés et les hypothèses, les outils de communication et d'interaction avec divers groupes de population, les stratégies visant à créer un environnement d'inclusion et de respect, et l'élaboration d'un plan d'action visant à promouvoir et à favoriser une culture inclusive au sein du MTO.
- À l'automne 2016, le MTO a lancé une campagne de sensibilisation à la santé mentale, à la maladie mentale et à la stigmatisation connexe. La campagne comprenait des articles hebdomadaires publiés sur l'intranet du ministère, un article sur la santé mentale au travail publié dans le bulletin d'information destiné aux gestionnaires et un kiosque situé au bureau du ministère à St. Catharines. Les articles comprenaient des récits personnels et de l'information sur les problèmes de santé mentale. Ils faisaient également la promotion de ressources et d'occasions d'apprentissage destinées aux employés et aux gestionnaires.
- Le MTO a tenu huit « conférences midi » pour le personnel du ministère dans divers bureaux de la province. Chaque séance visait à mieux faire connaître et comprendre différents sujets sur le bien-être, comme la santé mentale, la gestion du stress, l'intimidation au travail et la gestion des conflits.
- Le personnel du bureau de St. Catharines du ministère a été invité à participer à une webémission et à regarder un enregistrement des conférences liées à l'initiative Santé mentale et milieux de travail sains. Ces conférences, menées par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC), mettaient l'accent sur divers sujets qui sensibilisent à la santé mentale au travail et aidaient à lutter contre la stigmatisation liée à la santé mentale et à la maladie mentale.
- En 2016, le MTO a jeté les bases d'un programme de soutien par les pairs visant à promouvoir une culture en milieu de travail positive et inclusive. Ce programme offre du soutien affectif et de l'information aux employés qui vivent des événements traumatisants au travail ou des crises personnelles. Ces événements ou crises peuvent entraîner du stress important et rendre l'adaptation difficile, ce qui peut avoir des répercussions sur le travail et la vie personnelle ou familiale. De 15 à 20 bénévoles (recrutés au sein du ministère) offriront des services de soutien par les pairs à près de 800 employés de secteurs sélectionnés du ministère pendant le projet pilote prévu, qui débutera au printemps 2017.
- Le MTO a continué de participer au Programme des champions de la diversité pour l'avancement professionnel (PCDAP) de la FPO, qui vise à offrir aux cadres et aux employés partenaires un

milieu d'apprentissage bidirectionnel à l'égard de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion. En 2016, le MTO a créé 19 partenariats de mentorat, et deux autres employés du MTO ont été jumelés à des cadres supérieurs champions du Bureau du Conseil des ministres.

Transport

Résultat clé visé dans le PPA

La FPO continue de soutenir la création de services de transport sans obstacle pour les Ontariennes et les Ontariens.

Mesures prises par le MTO en 2016

Le MTO a continué de s'employer à rendre le transport en commun et les services connexes plus accessibles, abordables, commodés et sécuritaires.

Transport en commun

- Depuis 2003, la Province a investi plus de 25,5 milliards de dollars dans le transport en commun, dont plus de 12,3 milliards de dollars pour GO Transit.
- Tous les programmes provinciaux de financement du transport en commun exigent que tout véhicule de transport en commun acheté grâce aux fonds provinciaux soit entièrement accessible. Depuis 2003, le financement provincial et municipal des véhicules de transport en commun, y compris le financement unique, a permis d'améliorer l'accessibilité des services de transport en commun municipaux classiques. Le pourcentage du parc d'autobus municipaux classiques de l'Ontario qui est accessible aux personnes handicapées est passé de 38,62 % en 2003 à 99,2 % en 2015.
- Le Programme pilote de subventions pour les transports communautaires (Programme pour les TC), un programme de subvention biennal de 2 millions de dollars, a été lancé en novembre 2014. Le Programme pour les TC octroie des fonds aux municipalités pour qu'elles s'associent aux organisations communautaires afin de tirer profit et de coordonner les services de transport locaux existants pour les aînés, les personnes handicapées, les jeunes et les autres résidents qui ont besoin de services de transport. Le Programme pour les TC continuera de subventionner les 22 participants jusqu'au 31 mars 2017 et de financer les projets pilotes en 2017-2018 afin que les communautés puissent continuer d'offrir des services de transport.
- En 2016, le personnel du ministère a collaboré avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à la réalisation de l'examen quinquennal de la Norme d'accessibilité pour le transport. Le personnel du ministère a participé au comité d'examen de l'accessibilité des transports en plus de l'aider à formuler diverses recommandations. Ces recommandations ont été soumises à la ministre responsable de l'Accessibilité et sont actuellement examinées.

Services de traversier

- En 2016, les gares maritimes de l'île Pelée, de Kingsville et de Leamington ont été améliorées et rendues plus accessibles. Parmi ces améliorations, citons : des comptoirs, des lavabos, des sèche-mains et des miroirs à hauteur accessible dans les toilettes, l'ajout de barres d'appui aux urinoirs, et l'installation d'ouvre-portes automatiques.
- Les toilettes du navire MV Jiimaan, construit en 1992, ont été modernisées pour en améliorer l'accessibilité. Parmi ces améliorations, citons : des comptoirs, des lavabos, des sèche-mains et des miroirs à hauteur accessible dans les toilettes, et l'ajout de barres d'appui aux urinoirs.

Aéroports du Nord éloignés

- Le Programme d'aménagement d'aéroports dans les régions éloignées du MTO vise la construction et l'entretien de 29 aéroports dans des régions éloignées du Nord de l'Ontario. De ces 29 aéroports, 27 ont des surfaces de gravier qui peuvent être difficilement accessibles pour les personnes à mobilité réduite ou celles qui utilisent des aides à la mobilité. Le ministère a commencé l'aménagement de trottoirs en béton entre les aérogares et les aires de point fixe, ce qui permettra aux passagers de se déplacer de façon plus sécuritaire entre les aérogares et les aéronefs. En 2016, deux de ces 27 aéroports ont achevé la construction de leurs nouveaux trottoirs en béton, et on s'attend à ce que tous les aéroports aient terminé les leurs d'ici la fin de l'été 2017.

Conception des espaces publics

Résultat clé visé dans le PPA

Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Mesures prises par le MTO en 2016

Le personnel du ministère qui participe aux nouvelles constructions, aux rénovations majeures ou à l'élaboration de politiques et de programmes liés au milieu bâti a suivi et terminé la formation en matière d'accessibilité au milieu bâti.

La Norme pour la conception des espaces publics comprend des exigences liées aux éléments d'espace public, comme les voies de déplacement extérieures, les rampes de bordure, les signaux pour piétons accessibles et les parcs de stationnement pour covoiturage. Le MTO s'engage à maintenir et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées dans le cadre d'initiatives qui ont des répercussions sur les espaces publics extérieurs. Par exemple :

Les feux de signalisation dotés de signaux pour piétons accessibles sont inspectés tous les six mois afin de garantir la conformité de la signalisation avec les normes du MTO et l'article 80.28 du RNAI, Voies de déplacement extérieures : signaux pour piétons accessibles.

En 2016, des signaux pour piétons accessibles ont été installés aux endroits suivants :

- Route 40 au chemin Longwoods
- Bretelle de l'autoroute 401 Est – Nord/Sud au chemin Dixie
- Bretelle de l'autoroute 401 Ouest – Nord/Sud au chemin Dixie
- Bretelle de l'autoroute 401 Est – Nord/Sud au chemin Mavis
- Route 11 près de la Première nation Couchiching
- Route 12 et chemin Jones
- Bretelle de sortie de l'autoroute 401 Est – Nord/Sud à la rue Brock
- Bretelle de sortie de l'autoroute 401 Ouest – Nord/Ouest à la rue Brock
- Bretelle de sortie de l'autoroute 410 Nord – Est/Ouest à l'avenue Steeles
- Bretelle de sortie de l'autoroute 410 Sud – Est/Ouest à l'avenue Steeles
- Route 6 au chemin Parkview
- Route 3 au chemin Division
- Avenue Shirley à Kitchener

En plus de la construction de nouveaux signaux pour piétons accessibles, bon nombre d'intersections ont été réaménagées pour y inclure des options d'accessibilité supplémentaires, comme des trottoirs et des indicateurs tactiles de surface de marche. Par exemple :

- Route 40 et chemin Longwoods
- Avenue Shirley à Kitchener
- De nouveaux parcs de stationnement pour covoiturage ont été construits aux abords de l'autoroute 407 conformément aux exigences de stationnement accessible de la Norme pour la conception des espaces publics du [RNAI](#)

Le manuel sur les structures (Structural Manual) du ministère, qui précise les exigences en matière de conception de ponts, a été mis à jour en 2016. Il comprend maintenant des exigences liées à la largeur minimale des voies piétonnières sur les nouveaux ponts ou aux ponts en réfection dont la voie piétonnière est aussi en réfection. La largeur minimale des voies piétonnières a été déterminée pour être conforme à la Norme pour la conception des espaces publics du [RNAI](#) et aux normes géométriques de conception des autoroutes de l'Ontario du ministère.

Les plans et devis de construction standard du [MTO](#) pour les rampes d'accès des voies piétonnières accessibles ont été adoptés et publiés à l'automne 2015 aux fins d'utilisation par les administrations routières en Ontario, notamment des indicateurs tactiles de surface de marche aux intersections de routes

publiques munies ou non de feux de circulation. En 2016, le [MTO](#) a revu les tolérances dimensionnelles et les exigences matérielles liées aux indicateurs tactiles de surface de marche afin de permettre l'utilisation d'une plus vaste gamme de produits (ajoutant un fournisseur canadien) sur les installations routières provinciales.

Au printemps 2016, le personnel du Bureau principal du ministère a offert de la formation au personnel régional chargé de la conception afin d'améliorer la compréhension de la [LAPHO](#) à l'échelle du ministère et de garantir une mise en œuvre uniforme partout dans la province. Ces employés chargés de la conception, qui travaillent dans cinq régions de la province, sont chargés de concevoir le réseau routier de la province, y compris les autoroutes et les intersections. La formation portait sur la mise en œuvre d'infrastructures qui satisfont aux exigences du [RNAI](#).

Bien que le contrat lié à la promenade Herb Gray ait été signé en 2010, avant l'entrée en vigueur de la Norme pour la conception des espaces publics, des exigences en matière d'accessibilité avaient été intégrées à la conception et à la construction de la promenade, dans la mesure du possible, y compris à la conception et à la construction de son sentier. En 2016, le nouveau sentier polyvalent de 17 kilomètres a été ouvert à Windsor. Le réseau de sentiers accessible comprend un sentier polyvalent éclairé et continu ainsi que des ponts et des tunnels qui permettent aux cyclistes et aux piétons de parcourir toute la promenade sans rencontrer de véhicules. Des aires de repos et des panneaux d'interprétation sont également situés là où il y a des points d'intérêt.

Le [MTO](#) s'engage à maintenir et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées dans le cadre de projets qui ont des répercussions sur les espaces intérieurs. Par exemple :

- Le Bureau de la gestion des locaux du [MTO](#) suit les lignes directrices relatives au milieu du travail, le [Code du bâtiment de l'Ontario](#) et les lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario lorsqu'il planifie l'utilisation d'un espace ou lorsqu'il reconfigure des postes de travail existants.
- De nombreuses améliorations ont été faites à plusieurs bureaux du ministère, notamment celles-ci : l'amélioration de l'accessibilité en déplaçant et en rénovant des Espaces silence [FPO](#), l'amélioration de l'accessibilité des stationnements pour les clients, l'ajout d'enseignes en braille sur les portes des toilettes, la modification des postes de travail modulaires et des espaces de bureau afin qu'ils satisfassent aux exigences en matière d'accessibilité, ainsi que l'achat de chaises ajustables et ergonomiques pour le Centre d'apprentissage et de perfectionnement du ministère à St. Catharines.

Résultats

Résultat clé visé dans le [PPA](#)

Le personnel de la [FPO](#) est en mesure de repérer les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, programmes, services et installations de la [FPO](#), et de chercher activement des solutions pour les prévenir

ou les supprimer de façon continue dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prises par le MTO en 2016

L'Unité de l'accessibilité du MTO a continué de renforcer les relations avec les secteurs de programme qui ont des responsabilités à l'égard de la gestion de l'approvisionnement, de l'élaboration et du contenu des sites Web, des communications et de l'emploi. Ces secteurs de programme demeurent très réceptifs et jouent un rôle clé dans la prestation de conseils et d'une orientation en matière d'accessibilité à leurs clients.

Structure de gouvernance du MTO en matière d'accessibilité

Le MTO a continué de revitaliser sa structure de gouvernance en matière d'accessibilité pour tenir compte des réalités actuelles et futures à cet égard. Cette année encore, d'importants progrès ont été accomplis à l'égard de cet engagement, ce qui a eu une incidence positive sur les secteurs de responsabilité et de responsabilisation.

- L'engagement de l'**équipe des cadres supérieurs** à l'égard d'une organisation inclusive est évident. En plus d'être intégré à leur entente de rendement, cet engagement fait partie de leurs activités courantes.
- Le **sous-ministre adjoint (SMA) et directeur général de l'administration (DGA)** donne l'exemple à titre de champion des initiatives d'accessibilité, y compris en agissant comme directeur général de l'Équipe de leadership en matière d'accessibilité du ministère, en étant un membre actif du Comité des champions de la santé mentale des ministères de la FPO, et en participant à la fois comme cadre délégué et comme formateur pour le Programme des champions de la diversité pour l'avancement professionnel (PCDAP). Il assure la gérance interne au MTO en informant régulièrement les cadres des principales nouveautés concernant le ministère, en offrant de la formation obligatoire, en participant aux événements qui favorisent l'accessibilité et en les soutenant, et en mettant en évidence les efforts déployés au sein du ministère. Le SMA/DGA crée des liens positifs et efficaces entre les initiatives d'accessibilité et d'autres initiatives ministérielles plus générales qui sont mises en œuvre au sein du ministère, comme le respect des engagements liés à l'Initiative pour un gouvernement ouvert.
- L'**Unité de l'accessibilité** de la Direction de la gestion stratégique des ressources humaines du MTO a été créée en 2008. Les deux employés de l'Unité coordonnent les exigences en matière d'accessibilité pour le ministère. Des employés temporaires sont affectés régulièrement à l'Unité pour contribuer aux diverses initiatives et ainsi accroître la capacité de cette dernière de servir le personnel du MTO. Le personnel du ministère consulte régulièrement le personnel de l'unité pour s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte dès les premières étapes des initiatives, des projets et des activités ainsi que tout au long de ceux-ci. Ces consultations englobent divers sujets, y compris : l'interprétation des lois, l'accessibilité du processus d'approvisionnement, ainsi que l'information et les conseils concernant la création de

documents et d'autres produits de communication accessibles.

- **L'Équipe de leadership en matière d'accessibilité** a été créée en 2003 et se compose des représentants des divisions du ministère qui sont bien informés et résolus à faire avancer le dossier de l'accessibilité. De plus, ils sont réceptifs aux questions qui sont portées à leur attention. Ils jouent aussi un grand rôle dans la diffusion d'information au sein de leurs divisions respectives ainsi que dans l'amélioration de la connaissance et de la compréhension de l'accessibilité par le personnel. Leur leadership et leur engagement à l'égard du dossier de l'accessibilité du ministère continuent de faire partie intégrante de l'Équipe.

Processus de production de rapports de conformité

En 2016, une méthode plus efficace a été utilisée pour soutenir le processus annuel de production de rapports de conformité avec le RNAI. Ce processus amélioré de production de rapports a été conçu pour aider le personnel et la direction à mieux comprendre leurs responsabilités en matière d'accessibilité dans leurs tâches quotidiennes. Ce processus exige de chaque direction du ministère qu'elle définisse ses « points de service » d'accessibilité et qu'elle fournisse des explications et des exemples qui étayent la façon dont elle se conforme. La quantité et la qualité d'information rapportée montraient à quel point l'accessibilité était devenue intégrée à de nombreuses facettes de l'organisation.

Approvisionnement

Deux principaux secteurs du ministère appuient le personnel et les secteurs de programme pendant le processus d'approvisionnement : le Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts du MTO ainsi que l'unité de l'approvisionnement du GTT. Ces deux bureaux informent leurs clients internes des exigences en matière d'accessibilité à respecter en plus d'offrir des ressources liées à l'accessibilité du processus d'approvisionnement sur leurs sites intranet respectifs. Les employés des autres secteurs du ministère chargés de l'approvisionnement sont aussi conscients des exigences en matière d'accessibilité.

Pour aider le personnel à satisfaire à ces exigences, le Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts a créé une grille de la documentation pour l'approvisionnement (Procurement Documentation Matrix), qui exige l'exécution de la liste de vérification pour le respect des obligations d'accessibilité. Dans le même ordre d'idées, l'unité de l'approvisionnement du GTT a rédigé une déclaration de conformité avec la LAPHO pour ses documents d'approbation de l'approvisionnement. Cette déclaration est préparée par le gestionnaire qui présente une demande d'approvisionnement et est signée par les responsables de l'approbation.

Le personnel du Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts du MTO et l'unité de l'approvisionnement du GTT se sont associés à l'Unité de l'accessibilité du MTO et au bureau de l'architecture organisationnelle du GTT pour examiner, mettre à jour et améliorer la terminologie liée à l'accessibilité dans le modèle standard des demandes de soumissions. Le Bureau de l'approvisionnement

et de l'établissement des coûts du ministère, avec l'aide de ses partenaires, a présenté la nouvelle terminologie à Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario comme nouvelle version recommandée pour le modèle de demandes de soumissions (en attente d'un examen juridique). Bien que ces changements soient envisagés par Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario, la terminologie peut être réutilisée dans les demandes de soumissions pour l'approvisionnement ultérieur en biens et en services au sein du MTO et du GTT.

En 2016, un nombre croissant d'équipes de projet ont consulté l'Unité de l'accessibilité et le responsable des mesures d'accessibilité de la TI du GTT pour obtenir des conseils et de l'orientation pendant l'élaboration d'une terminologie liée à l'approvisionnement en nouveaux produits et services. Même si les exigences en matière d'accessibilité prévues par la loi sont comprises dans les modèles d'approvisionnement et qu'une terminologie modèle a été élaborée pour appuyer divers types d'approvisionnement, chaque approvisionnement est différent. En définissant clairement les éléments d'un nouveau produit ou service qui doivent satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité et en incluant ces exigences au document d'approvisionnement, le MTO peut ainsi mieux s'assurer qu'aucun obstacle n'est créé.

Le MTO collabore avec des conseillers dans bon nombre de ses projets, dont la plupart exigent de consulter le public ou de communiquer avec. Bien que l'accessibilité de l'emplacement physique des consultations publiques et des services à la clientèle pendant ces événements publics constitue depuis longtemps une exigence pour les conseillers, d'importants progrès ont été réalisés ces dernières années pour inclure une exigence d'information et de communications accessibles relativement à l'embauche de conseillers de projets. Cette exigence s'applique, par exemple, aux documents de projet (lettres, brochures et rapports), aux sites Web et aux avis publics, qui doivent aussi inclure une offre pour les demandes liées à l'accessibilité.

Festival de l'inclusion du MTO

En 2016, un festival de l'inclusion a été organisé dans sept bureaux du ministère aux quatre coins de la province pour sensibiliser les employés à l'accessibilité, à la diversité et à l'engagement ainsi que pour améliorer leurs connaissances dans ces domaines. Près de 350 employés ont participé à ces événements, qui ont permis de mieux comprendre divers éléments liés à l'inclusion. Le festival fut l'occasion de lancer le nouveau module A•Pal pour la création de présentations PowerPoint accessibles et d'autres ressources d'accessibilité sur le site intranet du MTO, « Access•MTO ».

Consultations et services consultatifs

Les secteurs de programme tirent profit des consultations avec le personnel du ministère ayant une expertise en accessibilité. Parmi ces secteurs, citons l'Unité de l'accessibilité du MTO et le responsable des mesures d'accessibilité de la TI du GTT ainsi que d'autres secteurs de programme ayant de

l'expérience dans des situations similaires. Grâce à cette approche collaborative, les leçons apprises et les pratiques exemplaires sont partagées au sein du ministère, permettant ainsi de mieux sensibiliser et de renforcer les capacités.

Il est préférable de tenir compte de l'accessibilité dès les premières étapes d'un projet. Dans certains secteurs du ministère, lorsque de nouveaux projets ou produits sont élaborés, les décideurs et les responsables de l'approbation demandent des éléments pour s'assurer que ces nouveaux projets ou produits sont accessibles. Ces éléments sont fournis dans des modèles d'analyse de rentabilité ou de gestion de projets, qui comprennent une section sur les exigences en matière d'accessibilité et qui recommandent de consulter des experts en accessibilité pour obtenir des conseils ou la confirmation que le plan proposé sera un succès.

En 2016, le nombre de demandes de consultations et de services consultatifs a augmenté par rapport aux années précédentes. Le système interne de gestion automatisée des demandes « Demandes – access•MTO » a été lancé en 2015 pour faire le suivi des questions et réponses en matière d'accessibilité gérées par l'unité de l'inclusion. En 2016, plus de 200 demandes avaient été reçues.

Deuxième section : Mesures visant à repérer les obstacles dans la législation et les cadres de mise en œuvre

Introduction

En 2005, le gouvernement a présenté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, qui vise à rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. Pour atteindre cet objectif, le gouvernement s'est engagé à examiner la législation de l'Ontario en vue de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité, et a entrepris un examen coordonné des 51 lois considérées comme ayant une forte incidence sur les personnes handicapées.

À la suite de cet examen, le gouvernement a modifié 11 lois appliquées par sept ministères pour faire en sorte que les lois de l'Ontario tiennent davantage compte des questions d'accessibilité. Les modifications apportées aux 11 lois étaient comprises dans le projet de loi sur les mesures budgétaires de 2016, lequel a reçu la sanction royale le 19 avril 2016.

Chaque ministère demeure responsable de repérer et de supprimer les obstacles dans les lois qu'il applique et dans les politiques et programmes par lesquels ces lois sont mises en œuvre, et de communiquer les résultats dans son rapport sur l'accessibilité.

Notre ministère reste déterminé à faire en sorte que les lois et les cadres de mise en œuvre de l'Ontario ne créent aucun obstacle pour les personnes handicapées.

Mesures en place en 2016

Voici les mesures en place qui permettent au ministère d'évaluer chacune de ses propositions de loi, de règlement, de politique, de programme, de pratique et de service en fonction de son effet sur l'accessibilité pour les personnes handicapées :

- les conseillers juridiques qui participent à l'élaboration de nouvelles lois consultent les conseillers juridiques du MTO affectés au dossier de l'accessibilité
- des processus sont en place pour surveiller les plaintes et les commentaires liés aux problèmes d'accessibilité et y répondre

Mesures prises au cours de l'année précédente

Le ministère du Procureur général et le Bureau des conseillers législatifs travaillent à l'élaboration d'une initiative liée à la LAPHO visant à rendre les tableaux et les formulaires contenus dans les règlements de l'Ontario plus accessibles. Certaines personnes handicapées ont beaucoup de difficulté à accéder aux tableaux en ligne. On a demandé aux ministères d'examiner leurs lois pour repérer les règlements contenant des tableaux et de recommander des mesures correctives. Dans la mesure du possible, les ministères doivent éliminer les tableaux. Si cela n'est pas faisable, ils doivent les modifier afin de les rendre les plus accessibles possible. On a aussi demandé aux ministères de faire sensiblement la même chose avec les formulaires.

Certains de ces changements peuvent être faits par le Bureau des conseillers législatifs sans qu'une modification formelle soit nécessaire. Deux tableaux ont été modifiés par le MTO en 2016, soit le tableau sur les catégories de permis de conduire du Règlement de l'Ontario 340/94, et le tableau sur les exigences relatives aux crampons du Règlement de l'Ontario 625 en vertu du *Code de la route*. Dans les deux cas, les cellules vides des tableaux ont été remplies pour en améliorer l'accessibilité.

Le MTO a pris de nombreuses mesures en 2016 pour supprimer les obstacles et améliorer les services offerts aux clients handicapés. Bon nombre de ces améliorations découlaient de la mise en place de processus visant à faire le suivi des commentaires sur les services et les programmes offerts par le MTO et à y répondre. Des exemples de ces améliorations sont énoncés ci-dessous.

Conformément au programme ontarien de renouvellement des permis de conduire des personnes âgées de 80 ans ou plus, la province demande aux personnes âgées de satisfaire à diverses exigences afin de pouvoir renouveler leur permis, comme de subir une évaluation cognitive tous les deux ans à partir de 80 ans. Pour aider les personnes âgées à se préparer à cette séance de renouvellement, le ministère leur offre des évaluations cognitives de pratique, offertes en 18 langues, à l'adresse MTO.gov.on.ca/french/driver/senior-driver. Le site Web du programme a été amélioré cette année. Des changements ont été apportés aux directives liées aux évaluations cognitives de pratique afin de les

harmoniser aux directives fournies le jour de la séance de renouvellement. Ces changements, qui font suite aux commentaires du public sur la précision des anciennes directives de pratique, aideront les personnes âgées à mieux comprendre les exigences d'évaluation avant la séance de renouvellement.

Au début 2016, la Section d'étude des dossiers médicaux a reçu une plainte du public concernant le texte et la terminologie dans la section sur les affections neurologiques du formulaire Rapport de signalement médical. Le ministère s'est engagé à modifier le libellé du formulaire pour y inclure de la terminologie à jour, notamment en ce qui a trait à l'incapacité intellectuelle. Pour apporter les changements nécessaires au formulaire, le [MTO](#) a travaillé avec son concepteur de formulaires afin que le modèle maître du formulaire soit révisé, puis traduit en français. Pendant l'été 2016, le service d'[ITI](#) du ministère a chargé le nouveau modèle dans l'imprimante du ministère, qui imprime automatiquement les formulaires destinés aux conducteurs de l'Ontario.

De plus, le ministère cherche activement des occasions de supprimer les obstacles et d'améliorer les services pour ses clients handicapés. Par exemple, le Bureau de perfectionnement en conduite automobile a mandaté une petite équipe pour qu'elle mette à jour les normes de service pour les clients de la Section d'étude des dossiers médicaux, dans le but de fournir aux employés les outils nécessaires pour interagir avec les clients. Leurs interactions quotidiennes avec les clients seront évaluées en fonction des piliers des services à la clientèle visant à répondre aux besoins et aux attentes des clients et à atteindre l'excellence. Les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité sont intégrées aux piliers des services, et des plans sont en place pour présenter les normes mises à jour au personnel en 2017-2018.

Mis à jour : 16 novembre 2017

Date de publication : 16 novembre 2017

Liens connexes

[Rapports sur l'accessibilité 2016 de tous les ministères](#)

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario 2012-2016](#)

[Guide de la mise en œuvre des directives et des politiques en matière d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario](#)

Évaluer

Sujets



Gouvernement

Plans d'accessibilité

Un Ontario accessible d'ici

Contactez-nous

Sujets

2025

L’Ontario est la première province canadienne à adopter une loi pour améliorer l’accessibilité dans les domaines qui ont une incidence sur la vie quotidienne des personnes ayant un handicap.



Suivez-nous



[l’Ontario en bref](#) [accessibilité](#) [nouvelles](#)
[confidentialité](#) [conditions d’utilisation](#)

© Imprimeur de la Reine pour l’Ontario, 2012 18

- Affaires et économie
- Arts et culture
- Conduite et routes
- Domicile et communauté
- Éducation et formation
- Environnement et énergie
- Gouvernement
- Impôts et avantages fiscaux
- Lois et sécurité
- Régions rurales et du Nord
- Santé et bien-être
- Travail et emploi
- Voyage et loisirs