

MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT

*Plan d'accessibilité (LPHO)
2010-2011*



ISSN #1708-3818

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010	3
Mise à jour sur les exigences relatives à l'accessibilité pour les services à la clientèle	11
Engagements relatifs à l'information et aux communications	17
Autres engagements relatifs à l'accessibilité	24
Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO	24
Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours d'examen dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées	30
Lexique de termes et de sigles	32
Pour plus de renseignements	33

Introduction

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

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

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à prendre les devants pour faire de l'Ontario une province accessible; en 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).

En attendant l'entrée en vigueur des autres normes prises en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, nous nous inspirons du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et des obligations énoncées dans la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

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

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le ministère des Affaires municipales et du Logement en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le ministère des Affaires municipales et du Logement reconnaît que l'accessibilité fera de l'Ontario une province plus forte où tous les citoyens pourront participer pleinement à tous les aspects de leur collectivité. Au cours de l'année dernière, le ministère est allé au-delà des exigences de formation des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en imposant à l'ensemble du personnel deux modules d'apprentissage en ligne sur l'accessibilité ainsi qu'une formation ciblée distincte sur la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario. Le ministère est également parvenu à respecter toutes les autres exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Le ministère a en outre joué un rôle crucial dans

l'application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* en assumant la direction du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti. Il a prodigué des conseils techniques au Comité d'élaboration des normes et coordonné la participation du comité interministériel à cette norme.

On peut consulter les plans des autres ministères en cliquant sur : Ontario.ca

Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Réalisations :

Tout le personnel du ministère a suivi les premier et deuxième modules supplémentaires de formation en ligne « May I Help You »? Cette formation obligatoire était incluse dans les plans de rendement 2009-2010 de tout le personnel. En outre, plus de 300 employés du ministère ont été désignés soit comme étant en contact direct avec le public, soit comme participant à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures qui régissent la prestation des services au public. Ces employés ont tous suivi une formation spécialisée distincte sur la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario. Cette politique a été adoptée par le ministère, communiquée à tous ses employés et affichée sur son site Web.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Réalisations :

Le ministère a mis en œuvre un processus de rétroaction permettant aux membres du public de formuler des commentaires sur l'accessibilité de ses services. Le public peut formuler des commentaires par téléphone, par appareil de télécommunication pour sourds (ATS), par télécopieur, par la poste, par courriel ou en personne. Des affiches sur la façon dont le public peut formuler des commentaires sont placardées dans les locaux du ministère accessibles au public et reproduites sur son site Web.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Réalisations :

Le ministère a accru la sensibilisation des gestionnaires et des employés aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en intégrant des liens et de l'information sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le Plan d'accessibilité du ministère au site Web pour l'orientation des nouveaux employés. Le suivi obligatoire des modules d'apprentissage en ligne du ministère sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle a été inclus dans les plans

d'apprentissage des employés. Les séances d'orientation à l'intention des gestionnaires offrent en outre plus d'information sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Réalisations :

Le ministère oblige désormais tous les gestionnaires à suivre les modules relatifs au service à la clientèle qui portent sur l'accessibilité pour les personnes handicapées. La formation sur la diversité offerte aux gestionnaires porte également sur l'accessibilité. En outre, un lien direct vers la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* est également inclus dans le Programme d'orientation des nouveaux employés du ministère des Affaires municipales et du Logement.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Réalisations :

La Commission de la location immobilière a examiné, officialisé et codifié ses politiques, ses pratiques et ses procédures en matière d'accessibilité conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prises en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

La Commission a mis à la disposition du public les documents suivants :

- une **politique en matière de droits de la personne et d'accessibilité** qui a été examinée par la Commission des droits de la personne et divers intervenants de la Commission;
- une **déclaration d'engagement** relative aux droits de la personne et à l'accessibilité;
- un **formulaire de demande de mesures d'adaptation** qui permet aux clients de présenter une demande pour que l'on s'adapte à leur handicap;
- un **processus de rétroaction en matière d'accessibilité** qui permet aux clients de faire part de leurs commentaires par téléphone, par la poste, par télécopieur ou sur le Web concernant les mesures d'adaptation offertes par la Commission;
- une **directive interprétative** sur le Code des droits de la personne;
- des **règles de procédure** révisées pour mieux refléter l'engagement de la Commission relativement aux mesures d'adaptation et à l'accessibilité.

Des procédures visant à assurer l'accès aux services de la Commission aux clients handicapés ont été distribuées au personnel et un registre des mesures d'adaptation a été mis en place à titre de ressource pour permettre aux membres du personnel de partager leurs idées et les méthodes qu'ils emploient pour répondre aux besoins des clients de la Commission.

Par ailleurs, chaque bureau régional a mené une évaluation physique de ses installations. Le personnel n'y a constaté aucun problème majeur d'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Réalisations :

Tous les vice-présidents, les membres et le personnel de la Commission de la location immobilière ont suivi les première et deuxième parties des modules d'apprentissage en ligne « May I Help You? ».

En octobre 2009, le personnel a reçu une formation sur le *Code des droits de la personne*, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et la manière d'interagir avec des personnes handicapées. Les politiques et méthodes de la Commission en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation leur ont en outre été présentées et ont fait l'objet d'une formation (comme nous l'avons mentionné plus haut).

En outre, au cours de l'atelier offert en juin 2010 aux membres de la Commission de la location immobilière, un conférencier invité membre d'un organisme de santé communautaire a abordé la santé mentale et la façon dont elle pouvait toucher les gens dans leur vie quotidienne.

Le Comité de la capacité de la Commission s'est réuni fréquemment pour aborder les questions de prestation de services de qualité aux clients susceptibles d'avoir du mal à comprendre les processus de la Commission de la location immobilière. Le Comité a élaboré le cadre d'un projet pilote qui facilitera la mise en relation des clients de la Commission ayant une déficience mentale avec des services de soutien offerts par des tiers.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle**Réalisations :**

L'Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives du ministère a officialisé ses politiques et ses lignes directrices ayant trait à l'accessibilité des services pour le public. Les lignes directrices font désormais partie du manuel des procédures de l'Unité.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle**Réalisations :**

La Direction des programmes municipaux et de la formation du personnel répond aux besoins des personnes handicapées et satisfera les demandes personnelles qu'elle reçoit en matière d'accessibilité. La Direction tient compte des exigences en matière d'accessibilité lorsqu'elle met en place des initiatives de sensibilisation, de formation et d'information. Les commentaires qu'elle reçoit des clients en matière d'accessibilité lui permettent d'améliorer constamment la façon dont ces initiatives sont mises en œuvre.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle**Réalisations :**

Les réunions de la Commission d'évaluation des matériaux de construction et les audiences de la Commission du code du bâtiment sont accessibles aux personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle**Réalisations :**

Les examens sur le code du bâtiment sont offerts au moyen d'un support accessible et sont, par conséquent, accessibles aux personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Réalisations :**

La Direction du bâtiment et de l'aménagement du ministère a testé, enregistré et admis des conseillers en Code du bâtiment sur une base régulière. Les examens sont adaptés au domaine d'activité des utilisateurs du Code du bâtiment. Certains de ces examens abordent les exigences du Code du bâtiment relatives à l'accès sans obstacle.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Réalisations :**

Le ministère continue d'appuyer et de surveiller le processus d'élaboration des normes prises en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* relativement aux recommandations visant les nouveaux logements construits dans le cadre de programmes de logement provinciaux ou municipaux.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Réalisations :**

Les Services de gestion d'immeubles et les Services associés aux projets de la Société immobilière de l'Ontario continuent d'intégrer les lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle de la Société immobilière de l'Ontario à toutes les nouvelles constructions et aux rénovations mineures du ministère.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Réalisations :**

Le ministère continue de collaborer avec les propriétaires des édifices qu'il loue pour veiller à ce que les installations offrent une sécurité et une facilité d'accès optimales aux visiteurs et aux employés.

Secteur d'intérêt : Information et communications**Réalisations :**

Le ministère continue d'ajouter un volet électronique à ses consultations pour permettre aux citoyens qui pourraient éprouver des difficultés à assister aux événements publics d'y participer en ligne. L'année dernière, le public a pu participer en ligne aux consultations relatives à la Stratégie à long terme de logement abordable.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations :

Les renseignements sur l'accessibilité aux événements publics importants du ministère sont publiés dans ses annonces et sur Internet.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations :

Le ministère continue de coordonner les demandes publiques de publications sur support de substitution par l'intermédiaire de ServiceOntario. La plupart des publications actuelles sont disponibles en ligne en langage hypertexte (HTML) et en format de document portable (PDF).

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations :

Le ministère continue de veiller à ce que tout contenu futur des sites Web soit accessible à tous conformément à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Le site public du ministère a fait l'objet d'une évaluation de conformité en matière d'accessibilité. Par exemple, le bouton « Partager cette page », qui n'était qu'une image, a été remplacé par une image et du texte et les liens s'ouvrent désormais dans la même fenêtre plutôt que dans une nouvelle. Les quelques problèmes rencontrés sont en cours de modification et seront résolus à l'automne 2010.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations :

Le ministère continue d'inclure les principes de conception de sites Web accessibles dans la formation continue qu'il fournit aux concepteurs de pages Web. Au cours de l'année écoulée, cinq séances de formation ont été organisées pour 45 employés.

Le site public du ministère fonctionne grâce à un système de gestion du contenu qui a récemment été mis à niveau afin d'offrir les dernières caractéristiques et un soutien continu du fournisseur.

Vingt membres du personnel ont participé aux séances d'information à la suite de la mise à niveau. Le ministère continue d'offrir régulièrement des séances de formation sur le système de gestion du contenu; la formation porte entre autres sur les principes d'accessibilité et de convivialité. Cette formation sera examinée au début de 2011 en vue d'être mise à jour et de s'assurer que l'information parvient aux concepteurs Web du ministère.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations :

Le ministère continue de mettre à jour les pages de son site intranet consacrées à l'accessibilité. Au cours de l'année dernière, de nouveaux renseignements concernant les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) et la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario, un dossier contenant des diapositives de formation ainsi qu'une « Foire aux questions » ont été ajoutés au site afin d'aider le personnel à mieux comprendre les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les exigences de formation du personnel.

Secteur d'intérêt : Emploi

Réalisations :

L'information sur les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées est incluse dans la section sur le recrutement des ressources destinées aux gestionnaires sur le site Web des Ressources humaines.

Secteur d'intérêt : Autre

Réalisations :

Le ministère a inclus une évaluation de l'accessibilité pour tous les achats de 5 000 \$ ou plus dans les exigences obligatoires de ses politiques d'approvisionnement. Il a rendu obligatoire l'ajout d'un formulaire d'accessibilité dûment rempli à toute demande motivée d'approvisionnement envoyée à la Direction de la planification et du contrôle financiers pour examen dans le cas des achats de 10 000 \$ et plus.

Secteur d'intérêt : Autre**Réalisations :**

Le ministère veille toujours à ce que les présentations au Conseil des ministres et au Conseil de gestion du gouvernement ainsi que les propositions opérationnelles soient étudiées en tenant compte des personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Autre**Réalisations :**

Afin de sensibiliser davantage le personnel du ministère à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aux exigences particulières des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, tous les employés du ministère ont suivi les première et deuxième parties des modules supplémentaires d'apprentissage en ligne « May I Help You? » élaborés par le ministère.

En plus d'avoir suivi les deux modules d'apprentissage en ligne, plus de 300 employés du ministère ont participé à une formation spécialisée distincte sur la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario.

À l'échelle du ministère, des conférences midi, des séances d'information, des affiches, des articles sur le site intranet du ministère ainsi que des notes de service ont été utilisés pour informer les employés sur diverses questions d'accessibilité et les sensibiliser à cet égard.

Mise à jour sur les exigences relatives à l'accessibilité pour les services à la clientèle

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Tous les ministères de l'Ontario étaient tenus de se conformer au Règlement au plus tard le 1^{er} janvier 2010.

En janvier 2010, la fonction publique de l'Ontario a été le premier organisme public à déposer son rapport de conformité auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Pour qu'ils continuent à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, il est crucial que les ministères tiennent compte de l'accessibilité dans le cadre de leur processus de planification et d'élaboration de programmes et de politiques.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Nouveau et continu

Le ministère continuera d'examiner les commentaires relatifs aux questions d'accessibilité et s'assurera que ceux-ci permettront d'améliorer constamment la façon dont le ministère fournit des biens, des produits et des services au public.

Action(s) proposée(s) :

Tous les commentaires relatifs à l'accessibilité fournis au ministère seront recueillis et analysés en vue de cerner les tendances et de s'assurer que des actions appropriées sont prises.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Continu

Le ministère continuera de se conformer aux politiques et aux lignes directrices ministérielles énoncées dans la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère :

- permettra aux gens d'utiliser leurs propres appareils fonctionnels personnels pour accéder à ses biens, produits et services;
- communiquera avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap;
- offrira de l'information au personnel du ministère concernant les nouvelles possibilités de formation sur les questions d'accessibilité et offrira une formation de perfectionnement sur la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario;

- permettra aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien-guide ou d'un animal d'assistance dans les locaux du ministère ouverts au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi;
- permettra aux personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien d'amener cette personne avec elles lorsqu'elles ont accès aux biens, aux produits ou aux services du ministère dans des lieux ouverts au public ou à des tiers;
- donnera un avis en cas de perturbation temporaire touchant les installations ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès aux biens, aux produits ou aux services du ministère ou les utiliser.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Continu

Le ministère continuera de se conformer aux politiques et aux lignes directrices ministérielles sur l'accessibilité et aidera les responsables des programmes recensés à continuer de mettre en œuvre la formation relative aux services à la clientèle au sein du ministère.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera de sensibiliser davantage les gestionnaires et les employés aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en :

- continuant d'inclure la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et les Normes sur le site Web d'orientation des nouveaux employés et dans le guide d'orientation des nouveaux gestionnaires;
- communiquant en conséquence les Normes à tous les gestionnaires (c.-à-d. durant les séances d'orientation ou de formation lorsque l'occasion se présentera).

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle**Engagement : Continu**

La Commission surveillera régulièrement ses politiques, ses pratiques et ses procédures et, au besoin ou selon les exigences des autres règlements pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, y apportera des modifications et en créera d'autres.

Action(s) proposée(s) :

La Commission continuera d'examiner ses politiques et ses pratiques et les codifiera tout comme les procédures portant sur les questions d'accessibilité. De plus, elle élaborera et mettra en œuvre les autres politiques, procédures et processus requis par tout règlement supplémentaire pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Pendant la période de référence 2010-2011, le Comité de la capacité de la Commission lancera un projet pilote visant à faciliter la mise en relation des clients de la Commission ayant une déficience mentale avec des services de soutien offerts par des tiers. Ce projet pilote débutera à l'automne 2010.

En outre, pendant cette période, le comité travaillera à l'élaboration et à la codification des processus et des procédures qui permettront à la Commission de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience mentale en cernant et en supprimant les obstacles qui pourraient limiter l'accès d'un client aux services de la Commission.

Calendrier de mise en œuvre : novembre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle**Engagement : Continu**

La Commission de la location immobilière s'est engagée dans sa politique en matière de droits de la personne et d'accessibilité à accorder la priorité à la formation du personnel et des membres sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. La formation du personnel et des membres aura lieu :

- dans le cadre de leur formation initiale, au début de leur emploi ou de leur nomination auprès de la Commission;
- sur une base régulière si des modifications sont apportées à la politique de la Commission ou à toute autre politique ou procédure qui touche les personnes couvertes par le Code des droits de la personne.

Action(s) proposée(s) :

Comme nous l'avons mentionné auparavant, le Comité de la capacité de la Commission travaillera sur les politiques, les processus et les procédures en vue de permettre aux clients de la Commission qui pourraient avoir une déficience mentale d'accéder plus facilement à ses services. À la suite de ces travaux, la Commission préparera du matériel de formation à l'intention des membres et du personnel en se fondant sur les politiques, les procédures et les processus ainsi établis.

Calendrier de mise en œuvre : novembre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle, information et communications

Engagement : Continu

Le ministère continuera de collaborer avec le Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel afin de mettre en œuvre les politiques et les programmes de la fonction publique de l'Ontario.

Action(s) proposée(s) :

- La formation générique sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* offerte par le Centre du leadership et de l'apprentissage continuera de faire partie de la formation obligatoire des nouveaux gestionnaires.
- Tous les gestionnaires en poste seront encouragés à suivre une formation d'appoint en ligne.
- Le ministère continuera d'accroître la sensibilisation des employés :
 - o en donnant une plus grande place à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* sur son site Web;

- o en incluant un lien direct vers la Loi sur le site d'orientation des employés et dans le guide d'orientation des nouveaux gestionnaires.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle, information et communications

Engagement : Nouveau et continu

La Direction des programmes municipaux et de la formation du personnel du ministère répond, à leur demande, aux besoins des personnes handicapées. Les commentaires qu'elle reçoit des clients en matière d'accessibilité lui permettent d'améliorer constamment la façon dont ces initiatives sont mises en œuvre.

Action(s) proposée(s) :

S'assurer que tous les lieux de formation envisagés sont accessibles. Sur demande, la Direction des programmes municipaux et de la formation du personnel mettra tout en œuvre pour répondre aux besoins des stagiaires handicapés.

Tous les commentaires sur l'accessibilité fournis à la Direction des programmes municipaux et de la formation du personnel seront recueillis et recevront une réponse. Des mesures appropriées seront en outre mises en œuvre pour remédier aux problèmes au cours des formations à venir.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Engagements relatifs à l'information et aux communications

L'information et les modes de communication sont des éléments clés de la prestation de nombreux programmes et services gouvernementaux au public. Il est essentiel que nous dispensions les mêmes services de qualité à toute la population de la province.

En prévision de l'entrée en vigueur des normes relatives à l'information et aux communications, le gouvernement de l'Ontario cherche constamment des façons de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le cadre de ses activités visant à préparer, se procurer, fournir, recevoir ou distribuer de l'information et des communications au public.

Secteur d'intérêt : Information et communications**Engagement : Continu**

Le ministère examinera son site intranet pour s'assurer que le contenu Web couramment utilisé est offert au moyen d'un support accessible au personnel.

Action(s) proposée(s) :

Au cours de l'année dernière, le ministère a élaboré un plan visant à déceler le contenu Web couramment utilisé qui était inaccessible sur son site intranet. Il prévoit terminer la mise en œuvre du plan d'ici mars 2011. Le site intranet du ministère a été mis à l'essai par l'Unité des communications ministérielles et électroniques pour trouver les principaux problèmes d'accessibilité. La Direction des services gouvernementaux en direct de la fonction publique de l'Ontario envisage d'évaluer et de modifier tous les sites intranet de la FPO afin de les rendre plus facilement accessibles d'ici 2013.

Calendrier de mise en œuvre : mars 2013**Secteur d'intérêt : Information et communications****Engagement : Continu**

Le ministère s'assurera que la version améliorée de son site Web public est accessible.

Action(s) proposée(s) :

Le site Web public du ministère a été évalué sur le plan de la conformité aux normes d'accessibilité par le ministère des Services gouvernementaux. Les quelques problèmes rencontrés lors de l'évaluation ont été modifiés.

Calendrier de mise en œuvre : automne 2010

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Demander au personnel d'intégrer les questions d'accessibilité à la préparation des documents de communication pour veiller à ce que les produits de communication soient accessibles aux personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

Encourager tout le personnel du ministère à regarder les vidéos de formation préparées par le Bureau de la diversité. Ces vidéos comprendront des directives sur la création de documents accessibles (aux formats Word de Microsoft et PDF) et de documents en braille.

Communiquer à l'ensemble du personnel les pratiques exemplaires d'envoi de documents PDF et de courriels en vue d'assurer un meilleur degré d'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

La Commission de la location immobilière continuera d'examiner ses formulaires de demande et les documents connexes afin de s'assurer qu'ils sont rédigés dans un langage simple, qu'ils sont conformes aux exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et qu'ils sont plus accessibles pour ses clients.

Action(s) proposée(s) :

La Commission envisage d'examiner et d'évaluer les possibilités de mettre à jour ses formulaires et ses avis et de demander un financement dans le cadre du Plan axé sur les résultats 2011-2012 afin de soutenir cette initiative.

Calendrier de mise en œuvre : novembre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications**Engagement : Continu**

Dans le cadre de son engagement continu à examiner les possibilités d'offrir plusieurs moyens d'accéder à ses services, la Commission de la location immobilière poursuivra ses efforts pour élaborer un système électronique de dépôt qui permettra à ses clients de soumettre des demandes et les documents connexes en ligne.

Action(s) proposée(s) :

La mise en œuvre du système de gestion des dossiers de la Commission ayant été couronnée de succès, cette dernière examinera les options et les coûts de mise au point d'un système de dépôt en ligne qui interfacera avec le nouveau système de gestion des dossiers. La Commission envisage d'examiner et d'évaluer ces options en 2011-2012 et de déterminer les échéances de mise en œuvre une fois cet examen effectué.

Calendrier de mise en œuvre : novembre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications**Engagement : Continu**

Le ministère ajoutera un volet électronique à ses consultations pour permettre aux citoyens qui pourraient éprouver des difficultés à assister aux événements publics d'y participer en ligne.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera d'inclure des pages Web conformes à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* en vue de permettre aux personnes handicapées de formuler des commentaires en ligne durant les consultations du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Le ministère inclura de l'information relative à l'accessibilité des locaux dans les documents publicitaires ou promotionnels relatifs aux grands événements publics qu'ils organise.

Action(s) proposée(s) :

Les renseignements sur l'accessibilité aux événements publics importants du ministère continueront d'être publiés dans ses annonces et sur Internet.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Le ministère coordonnera les demandes de publications sur supports de substitution.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera de coordonner les demandes de publications sur supports de substitution par l'intermédiaire de Publications ServiceOntario. La plupart des publications actuelles sont disponibles en ligne en langage hypertexte (HTML) et en format de document portable (PDF). Le langage hypertexte est accessible aux lecteurs d'écran.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Le ministère veillera à ce que tout contenu futur des sites Web soit accessible conformément à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

Action(s) proposée(s) :

Le nouveau contenu des sites Web sera accessible conformément à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Le ministère inclura les principes de conception de sites Web accessibles dans la formation continue qu'il fournit aux concepteurs de pages Web.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera d'inclure les principes de conception de sites Web accessibles dans la formation qu'il fournit aux concepteurs de pages Web de ses sites intranet et Internet.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Le ministère continuera de mettre à jour les pages de son site intranet consacrées à l'accessibilité.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera de mettre à jour les pages de son site intranet consacrées à l'accessibilité afin de présenter les renseignements les plus récents sur les questions d'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications et milieu bâti

Engagement : Continu

Les examens sur le Code du bâtiment continueront d'être offerts au moyen d'un support accessible.

Action(s) proposée(s) :

Sur demande, le ministère répond aux besoins des personnes handicapées désirant se présenter aux examens.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications et milieu bâti

Engagement : Continu

L'ensemble des réunions et des événements publics parrainés par le ministère sera accessible.

Action(s) proposée(s) :

Sur demande, des mesures d'adaptation sont mises à la disposition des personnes handicapées pour les réunions publiques importantes.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Autres engagements relatifs à l'accessibilité

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO

En prévision de l'entrée en vigueur des autres normes, le gouvernement de l'Ontario a prévu la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour la fonction publique, notamment dans les secteurs suivants : transport, emploi et milieu bâti. Il vise ainsi à faciliter les déplacements des personnes handicapées en Ontario, à assurer l'accessibilité des personnes handicapées à toutes les étapes du cycle d'emploi et à éliminer les obstacles dans les immeubles. Un grand nombre des initiatives prévues pour la fonction publique en 2010-2011 ont pour but d'aider les ministères à se préparer à se conformer aux prochaines normes qui entreront en vigueur.

Les initiatives pour la fonction publique sont énumérées dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du ministère des Services gouvernementaux.

Secteur d'intérêt : Emploi**Engagement : Continu**

Le ministère soutiendra les efforts que déploie le Centre régional de recrutement de RHOntario dans le but de continuer à faire en sorte qu'il n'y ait aucun obstacle éventuel pour les personnes handicapées dans les politiques, les processus, les pratiques ou les outils en matière d'emploi.

Action(s) proposée(s) :

Dans le cadre du processus d'embauche, le ministère soutiendra le Centre régional de recrutement de RHOntario afin de faire savoir au public que des mesures d'adaptation sont disponibles et offertes sur demande à tous les candidats pendant toute la durée du processus d'embauche.

Les offres d'emploi seront examinées afin de s'assurer qu'elles ne présentent aucun obstacle arbitraire.

Elles seront distribuées aux réseaux d'emploi qui aident les personnes handicapées dans leur recherche d'emploi.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Continu**

Le ministère prépare une formation technique relative au code du bâtiment qui inclut des documents sur les exigences du code visant à éliminer les obstacles.

Action(s) proposée(s) :

Les personnes qui travaillent dans le secteur du bâtiment, y compris les agents du bâtiment et les concepteurs, ou celles qui ont l'intention d'élargir leur domaine d'activité, doivent passer des examens qui permettent d'évaluer leurs connaissances des dispositions du Code du bâtiment. Le ministère a élaboré des outils de formation visant à aider les personnes qui travaillent dans le bâtiment à se préparer à ces examens.

Calendrier de mise en œuvre : juillet 2010 – juillet 2012

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Continu**

Le ministère appuiera et surveillera le processus d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti prises en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* en ce qui a trait particulièrement à la formulation des recommandations visant les nouveaux logements construits dans le cadre de programmes de logement provinciaux ou municipaux.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère veillera à ce que les nouveaux logements construits dans le cadre de programmes de logement provinciaux (Programme de logement abordable) ou municipaux respectent les normes d'accessibilité du Code du bâtiment et toute nouvelle norme préparée par le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti en vertu de la réglementation.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Continu**

Les consultations publiques sur la définition d'une stratégie à long terme de logement abordable ont commencé en juin 2009 et se sont terminées le 31 décembre 2009. L'accessibilité a été définie comme faisant partie intégrante d'une stratégie coordonnée de logement dans le document de consultation. Elle est prise en compte dans le cadre de l'élaboration des politiques, des programmes et des modifications d'ordre réglementaire et législatif ayant une incidence sur le logement abordable et le logement social en Ontario.

Action(s) proposée(s) :

La stratégie à long terme de logement abordable est en cours d'élaboration. Les questions d'accessibilité sont prises en compte dans le cadre de l'élaboration des politiques, des programmes et des modifications d'ordre réglementaire et législatif.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Continu**

Le ministère collaborera avec les gestionnaires de services municipaux afin d'établir l'état des logements modifiés (logements accessibles pour les personnes handicapées) du parc de logements sociaux actuel de l'Ontario et de connaître la demande en la matière.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère mène une enquête auprès des gestionnaires de services municipaux afin de connaître la demande de logements modifiés et d'étudier les possibilités de modifier la réglementation en ce qui a trait à l'article 5.1 (« Logements accessibles ») de la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* et (ou) dans le cadre du processus d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Continu**

Les lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle de la Société immobilière de l'Ontario s'appliqueront à toutes les nouvelles constructions et rénovations mineures du ministère.

Action(s) proposée(s) :

Les lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle continueront de s'appliquer aux nouvelles constructions réalisées dans le cadre de la réduction de la superficie des locaux et à diverses rénovations mineures.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Continu

Le ministère collaborera avec les propriétaires des édifices qu'il loue pour veiller à ce que les installations offrent une sécurité et une facilité d'accès optimales aux visiteurs et aux employés.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera de collaborer avec les propriétaires des édifices qu'il loue pour veiller à ce que les installations offrent une sécurité et une facilité d'accès optimales aux visiteurs et aux employés.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Continu

Le ministère continuera d'essayer de supprimer les obstacles psychologiques en favorisant la sensibilisation aux questions d'accessibilité.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera de favoriser la sensibilisation aux questions d'accessibilité et de fournir des renseignements à jour sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* grâce à des ressources de formation élaborées par le ministère et des communications au personnel.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Continu

Le ministère continuera de favoriser l'accessibilité au moyen de ses processus d'approvisionnement afin d'accroître les occasions d'enraciner l'accessibilité.

Action(s) proposée(s) :

Les exigences en matière d'accessibilité seront intégrées aux demandes de propositions et à tous les nouveaux contrats du ministère, le cas échéant. Le personnel concerné du responsable des programmes du ministère des Affaires municipales et du Logement utilisera les outils d'évaluation en matière de diversité et d'accessibilité au moment de préparer les demandes de propositions du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours d'examen dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées

À l'appui de l'engagement d'éliminer et de prévenir les obstacles que rencontrent les personnes handicapées, le gouvernement de l'Ontario continuera d'examiner toute nouvelle loi et politique en cours d'élaboration en vue de déceler et de supprimer ces obstacles.

Secteur d'intérêt : Loi(s), règlement(s) et politique(s)

Engagement : Continu

Le ministère examinera les lois, les règlements et les politiques proposés en vue de déceler les obstacles que rencontrent les personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

Le 1^{er} mars 2010, le gouvernement de l'Ontario a entrepris l'examen de la Déclaration de principes provinciale de 2005 afin de déterminer les révisions nécessaires, conformément à la *Loi sur l'aménagement du territoire*. La Déclaration de principes provinciale de 2005, qui énonce les directives de la province en ce qui a trait à la planification et à l'aménagement du territoire, est une déclaration intégrée et consolidée de toutes les politiques ministérielles provinciales en la matière.

Dans le cadre de l'examen quinquennal de la Déclaration de principe provinciale de 2005, le ministère examinera la nécessité d'élaborer des directives supplémentaires en vue de supprimer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Secteur d'intérêt : Loi(s), règlement(s) et politique(s)

Engagement : Continu

Le ministère veillera à ce que les présentations au Conseil des ministres et au Conseil de gestion du gouvernement ainsi que les propositions opérationnelles soient étudiées en tenant compte des personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

Le personnel du ministère étudie toutes les présentations au Conseil des ministres et au Conseil de gestion du gouvernement et toutes les propositions opérationnelles qui ont des répercussions sur le mandat du MAML. Si une proposition ministérielle aborde les exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, le ministère la soumet à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à des fins d'examen.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Lexique de termes et de sigles

HTML – Langage hypertexte

PDF – Format de document portable

ATS – Appareil de télécommunication pour sourds

Pour plus de renseignements

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

Téléphone :

Demandes générales : 416 585-7041

Numéro ATS : 416 585-6991

Numéro 1 800 : 1 866 220-2290

Adresse électronique : oda.mah@ontario.ca

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

Rendez-vous sur le portail [Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires](#). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements sur la façon de 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 :

ServiceOntario Publications

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN #1708-3818

This document is available in English.