Plan d’accessibilité 2015 du ministère du Procureur général

Le Plan d’accessibilité (LPHO) 2015 du ministère du Procureur général énonce les mesures prises pour repérer et supprimer des obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées en 2015, de même que les engagements du ministère en matière d’accessibilité pour 2016.

ISSN : 1708-5608

Dans cette page

1. Sommaire
2. Première section : rapport sur les mesures prises par le ministère en 2015
3. Deuxième section : rapport sur les mesures prévues par le ministère pour 2016
4. Troisième section : mesures visant à repérer les obstacles dans la législation

Liens connexes -

Plan pluriannuel d’accessibilité de la fonction publique de l’Ontario

Politique d’accessibilité pour les services à la clientèle

Engagement du ministère du Procureur général à l’égard de l’accessibilité

Liste des adresses des tribunaux de l’Ontario

Sommaire

En vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l’Ontario* (LPHO), tous les ministères de la fonction publique de l’Ontario doivent élaborer des plans d’accessibilité annuels et les mettre à la disposition du public. De plus, tous les ministères ont des obligations à respecter en matière d’accessibilité conformément aux Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle (ASC) et au règlement intitulé *Normes d’accessibilité intégrées* (NAI). Ces règlements prévoient la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- services à la clientèle;
- information et communications;
- emploi;
- transport;
- conception des espaces publics.

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, comme l’exige le règlement intitulé *Normes d’accessibilité intégrées*. Ce plan pluriannuel établit les principaux résultats en matière d’accessibilité que chaque ministère doit obtenir. Ces résultats sont énoncés au début de chaque section du présent plan d’accessibilité.

Le Plan d’accessibilité (LPHO) 2015 du ministère du Procureur général tient compte des obligations précitées en matière d’accessibilité et prend appui sur les engagements présentés dans le plan de l’an dernier. Les efforts déployés par le ministère en 2015 et les nouveaux engagements proposés pour 2016 sont orientés par les principaux résultats que doit atteindre le ministère selon le plan pluriannuel d’accessibilité de la FPO à

mesure qu’il progresse vers l’accessibilité. En outre, le ministère du Procureur général tient compte de ses obligations envers les personnes handicapées prévues par la *Charte canadienne des droits et libertés* et le *Code des droits de la personne* de l’Ontario dans le cadre de son processus de planification de l’accessibilité.

En 2015, le ministère du Procureur général a poursuivi ses travaux visant à repérer, à supprimer et à prévenir les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées qui utilisent ses services, ses biens et ses installations ainsi qu’à s’attaquer aux obstacles que rencontrent les employés. Le ministère a poursuivi son travail des dernières années, mais il a aussi entrepris d’autres activités. Voici quelques exemples :

Pour en savoir plus sur les obstacles que rencontrent les personnes ayant une déficience de lecture des imprimés lorsqu’elles utilisent les services du secteur de la justice, le sous-procureur général a tenu le Forum sur l’accessibilité. Ce forum rassemblait des représentants de la communauté des personnes handicapées, des membres de la direction du ministère et des représentants principaux de diverses organisations du secteur de la justice.

La Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables a mis sur pied un nouveau projet pilote pour voir si l’utilisation de chiens de soutien faciliterait la prestation des services à certaines victimes et à certains témoins.

Afin d’améliorer l’accessibilité des services, le ministère a acheté plus de 150 fauteuils roulants pour les palais de justice et les tribunaux. Ces fauteuils sont à la disposition des personnes qui, bien qu’elles soient capables de se déplacer, peuvent en avoir besoin si elles sont fatiguées, manquent d’endurance, ont du mal à respirer ou ont d’autres problèmes liés à leur handicap.

Pour poursuivre l’enrichissement des connaissances sur les services offerts aux personnes handicapées, le ministère a créé deux nouvelles séances de formation liée à l’emploi en matière d’accessibilité. L’une portait sur les services aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes. L’autre apprenait aux avocats à s’acquitter de leurs obligations liées aux droits de la personne et à l’accessibilité dans leur pratique juridique.

Dernière grande mesure mise en place en 2015 : la vérification des principales caractéristiques d’accessibilité de plus de 125 palais de justice et bâtiments parmi les plus vieux du ministère. Lorsque cette vérification sera terminée, en 2016, le ministère disposera des renseignements nécessaires pour établir ses priorités et élaborer un plan à long terme d’amélioration de l’accessibilité dans ses installations actuelles.

Même si l’accessibilité continuera d’être améliorée dans tous les secteurs, en 2016, l’importance sera accordée au développement du nouveau plan d’accessibilité stratégique à long terme du ministère. La stratégie du ministère, élaborée conjointement par tous ses secteurs, établira des résultats et des objectifs clés.

Il est clair qu’il reste beaucoup de travail à faire au chapitre de l’accessibilité en 2016 et au cours des prochaines années. Le ministère est fermement résolu à continuer de chercher des façons d’améliorer l’accessibilité et de prendre des mesures d’adaptation pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.

Première section : rapport sur les mesures prises par le ministère en 2015

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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

Mesures prises par le ministère du Procureur général en 2015

En 2015, le ministère a continué de mettre un accent marqué sur l’amélioration de l’accessibilité et des mesures d’adaptation dans ses services grâce à des activités à l’échelle du ministère, des divisions et des programmes.

Unité de l’accessibilité centrale

Le ministère a poursuivi son engagement à gérer une unité de l’accessibilité constituée de trois cadres supérieurs chargés d’apporter une expertise, des conseils, une coordination et une dimension prioritaire relativement à l’accessibilité au ministère. Cette unité offre aussi des conseils aux tribunaux et aux organismes du ministère pour les aider à remplir leurs obligations en matière d’accessibilité. Elle fait partie de l’Unité des activités stratégiques des ressources humaines de la Division de la gestion des services ministériels.

Un rôle important de l’Unité de l’accessibilité consiste à aider les coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité, les responsables des mesures d’accessibilité et les autres employés du ministère à prendre des mesures d’adaptation au besoin pour permettre aux personnes handicapées d’utiliser les biens, les services et les installations du ministère et d’en retirer des avantages. En 2015, par exemple, elle a offert ses conseils et son aide relativement à diverses mesures d’adaptation, notamment l’obtention de documents de procédure et de formulaires judiciaires sur des supports de substitution, le recours à des intermédiaires en communication, l’organisation de services de traduction en temps réel des communications (CART), le recours aux services combinés d’un interprète en langue des signes américaine et d’un interprète relais, la location d’un lève-personne pour une salle de toilettes et l’acquisition d’une télévisionneuse et d’un fauteuil inclinable spécial. Elle a aussi contribué à définir le rôle d’une personne de soutien dans une situation d’adaptation précise.

L’Unité de l’accessibilité a également continué d’entreprendre des projets d’accessibilité et d’offrir ses conseils et son aide en matière d’accessibilité pour appuyer les initiatives des divisions du ministère. Par exemple, en 2015, elle a :

- offert des conseils sur l’élaboration de deux séances clés de formation liée à l’emploi au ministère et fait des présentations à ces séances;
- coordonné la participation du ministère à un projet communautaire visant à concevoir une formation sur la communication avec les personnes souffrant de troubles de santé mentale pour le secteur de la justice;
- fourni des réponses aux questions sur l’accessibilité des services pour la création communautaire d’une vidéo sur la langue des signes;
- conseillé le Comité d’action en matière de traumatisme vicariant dans son examen de mesures visant à atténuer les effets des traumatismes vicariants sur le personnel du ministère;
- offert conseils et soutien au groupe de travail des Services technologiques pour la justice à propos des sites Web accessibles et de l’accessibilité des autres technologies de l’information;
- donné des conseils sur la conception d’un nouveau lève-personne et son installation dans un palais de justice;

- offert ses conseils et son aide relativement aux exigences et aux stratégies d’accessibilité pour l’acquisition de technologies de l’information par les grandes bibliothèques de droit.

En 2015, l’Unité de l’accessibilité a continué de coordonner les diverses activités de planification et de surveillance de la conformité du ministère, comme les processus de planification de l’accessibilité en vertu de la LPHO et d’attestation de l’accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* (LAPHO), qui visent à rendre compte de la conformité de chaque division du ministère avec les normes d’accessibilité de la LAPHO. Par exemple, pour faciliter la conformité avec les nouvelles exigences de la LAPHO sur l’accessibilité des sites Web publics, qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2016, elle a offert des conseils et proposé des interprétations aux directions, aux divisions et aux Services technologiques pour la justice, en plus d’organiser des tests externes pour évaluer l’accessibilité des sites Web du ministère.

Conformément aux engagements énoncés dans le Plan d’accessibilité (LPHO) 2014 du ministère, l’Unité de l’accessibilité a continué de développer le plan d’accessibilité stratégique à long terme, une stratégie panministérielle visant à déterminer les principaux résultats et jalons qui aideront le ministère à atteindre ses objectifs d’accessibilité. Ce plan devrait être terminé en 2016, puis mis à jour de façon continue.

L’Unité de l’accessibilité tient un site Web de ressources et de conseils pratiques sur la mise en œuvre de l’accessibilité et des mesures d’adaptation. Une partie du contenu de ce site a été créée pour tenir compte de la situation et des besoins précis des employés et des clients du ministère, par exemple un nouveau manuel sur la création de formulaires accessibles en langage HTML, des renseignements sur les services d’interprète pour les personnes sourdes et aveugles, des conseils sur la prestation de services de CART adéquats devant les tribunaux, de l’information d’autres autorités législatives sur les pratiques exemplaires relatives aux guichets accessibles et une formation sur l’utilisation d’appareils fonctionnels.

L’Unité de l’accessibilité continue aussi d’appuyer et de consulter les trois principaux comités d’accessibilité du ministère :

- le Comité d’accessibilité aux tribunaux de l’Ontario est un comité d’intervenants externes formé de représentants de la magistrature, du ministère et d’organisations du secteur de la justice, dont certaines axent leurs activités sur les handicaps et les personnes handicapées. En 2015, l’une de ses priorités consistait à collaborer à la Stratégie d’accessibilité au milieu bâti du ministère. De plus, il s’est entretenu avec plusieurs fournisseurs de services de la communauté juridique, y compris des représentants d’Aide juridique Ontario, de Reach Canada, d’une clinique communautaire d’aide juridique, d’une clinique universitaire d’aide juridique et des Services juridiques pro bono de l’Ontario, qui lui ont expliqué les défis et les réussites liés à l’offre de services accessibles dans le secteur de la justice en général.
- le Comité directeur de l’accessibilité réunit des représentants des 11 divisions du ministère et de ses autres secteurs importants, comme la Direction de la gestion des installations. En 2015, il a été consulté sur le cadre du nouveau plan d’accessibilité stratégique à long terme du ministère et sur le processus de planification de l’accessibilité en vertu de la LPHO, en plus d’avoir discuté de la surveillance de la conformité en matière d’accessibilité.
- le sous-comité d’accessibilité aux tribunaux du comité de planification ministériel de la Division des services aux tribunaux regroupe des responsables régionaux des mesures d’accessibilité, des employés de premier plan de la Division des services aux tribunaux et des représentants du Programme d’aide aux victimes et

aux témoins ainsi que des bureaux du procureur de la Couronne. En 2015, le sous-comité a collaboré à diverses initiatives, notamment à l’élaboration de la politique de mise en œuvre de l’accessibilité du milieu bâti, à l’acquisition de fauteuils roulants et d’appareils fonctionnels pour personnes malentendantes, à la formation des coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité et des responsables des mesures d’accessibilité ainsi qu’à la production d’une brochure d’information communautaire au sujet des services de coordination de l’information sur l’accessibilité.

Services de coordination de l’information sur l’accessibilité dans les palais de justice

Si l’Unité de l’accessibilité est le principal point de contact sur l’accessibilité au ministère, les coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité et les responsables des mesures d’accessibilité jouent le même rôle auprès du public dans les quelque 160 palais de justice du ministère en Ontario. En tant que principal point de contact pour les demandes du public sur l’accessibilité, ces personnes facilitent l’accès de la population à l’information sur l’accessibilité et lui garantissent que ses demandes seront traitées adéquatement. Par exemple, le principal point de contact :

- permet aux employés de premier plan d’acquérir une expérience de collaboration professionnelle avec des personnes souffrant de divers handicaps;
- contribue à tenir les personnes-ressources au courant des approches du ministère;
- aide le ministère à améliorer continuellement son accessibilité, puisque les coordonnateurs et les responsables peuvent recueillir des commentaires et de l’information sur les mesures d’adaptation ainsi que suggérer des modifications au ministère.

Du mois d’avril 2014 au mois de novembre 2015, les coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité et les responsables des mesures d’accessibilité des palais de justice ont consigné 1 042 demandes de mesures d’adaptation. Plus de la moitié de ces demandes, c’est–à-dire 570 demandes, concernaient des appareils fonctionnels. La deuxième grande catégorie de demandes était les demandes de services d’interprétation gestuelle, au nombre de 106. Des personnes atteintes de divers handicaps ont demandé l’inclusion de mesures d’adaptation dans les services aux tribunaux. Ce sont les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes qui ont demandé le plus de mesures d’adaptation, suivies des personnes à mobilité réduite, des personnes ayant des difficultés d’apprentissage, des personnes souffrant de troubles de santé mentale et des personnes atteintes d’autres handicaps. Au total, 36 demandes ont été reçues de personnes souffrant de handicaps liés à la vision, à une sensibilité à des facteurs environnementaux, à un traumatisme crânien ou à la dextérité. Soulignons que ce compte n’englobe que les demandes présentées aux coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité ou aux responsables des mesures d’accessibilité dans les palais de justice; il exclut les demandes formulées à d’autres employés. De plus, les chiffres sont basés sur les principales mesures d’adaptation demandées dans chaque cas.

Bien que de nombreuses mesures d’adaptation puissent être prises directement par les coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité, certaines demandes ayant une incidence sur les instances judiciaires nécessitent la prise d’une décision par le fonctionnaire judiciaire responsable. Pour en savoir plus sur l’engagement du ministère au chapitre de l’accessibilité et demander la prise de mesures d’adaptation dans les services ministériels, rendez-vous sur la page Web de l’engagement du ministère à l’égard de l’accessibilité.

Voici des exemples de demandes traitées par les coordonnateurs de l’information sur

l’accessibilité et les responsables des mesures d’accessibilité dans les palais de justice de la province :

- une personne malentendante et ayant une déficience visuelle a reçu un appareil fonctionnel, des services de CART et des services d’interprète pour les personnes sourdes et aveugles. L’interprète a utilisé les notes de CART pour transmettre l’information sur laquelle la personne voulait obtenir des précisions.
- un avocat a pu travailler dans une salle d’audience près d’une sortie du bâtiment.
- un travailleur en santé mentale a pu jouer le rôle de personne de soutien pendant les réunions entre le procureur de la Couronne et un témoin souffrant d’un trouble de santé mentale.
- un palais de justice qui possédait deux fauteuils roulants et en avait besoin d’un autre a pu louer un troisième fauteuil.
- dans un nouveau palais de justice, une salle d’audience a été aménagée pour une personne souffrant de polysensibilité chimique dans une partie du bâtiment faite en ciment, car les matériaux utilisés pour construire cette partie du bâtiment n’exposaient la personne à aucun des produits chimiques auxquels elle était sensible.
- l’éclairage d’une salle d’audience a été tamisé pour répondre aux besoins d’un témoin.
- une salle d’attente tranquille a été mise à la disposition d’une personne souffrant d’un trouble de santé mentale.
- un fauteuil roulant portatif a été envoyé par avion à un tribunal satellite en région éloignée pour répondre aux besoins d’une personne accusée, et l’équipe du tribunal s’est déplacée aussi.
- avec l’approbation de la magistrature, on a permis à un client d’être accompagné de sa personne de soutien en tout temps sans qu’il doive le redemander à chacune de ses comparutions.
- sous la direction de la magistrature, un palais de justice a mis un espace extérieur privé et sécuritaire à la disposition d’un consommateur de marijuana thérapeutique pour lui permettre de prendre son médicament.

Pour veiller à ce que les membres du public puissent trouver les coordonnées des coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité des palais de justice ainsi que les principales caractéristiques d’accessibilité de ces palais, la Direction des communications publie sur le site Web du ministère la liste complète des caractéristiques d’accessibilité de chaque palais et des services qui y sont offerts. Elle publie aussi des avis sur le site Web pour informer rapidement le public de toute perturbation des services d’accessibilité. Pour en savoir plus, consultez la page des adresses des tribunaux sur le site Web du ministère.

Le ministère a continué de se préparer à traiter des demandes de mesures d’adaptation fréquentes dans les palais de justice et les tribunaux. Suivant les conseils de l’Unité de l’accessibilité, la Division des services aux tribunaux et la Division de la gestion des services ministériels ont acheté conjointement 39 appareils fonctionnels portatifs supplémentaires pour aider les personnes malentendantes dans les palais de justice et les tribunaux. La fourniture de ces appareils est l’une des mesures d’adaptation les plus souvent demandées, et plusieurs sites n’en possédaient pas assez. En outre, 150 fauteuils roulants ont été achetés pour répondre aux besoins de personnes capables de se déplacer, mais qui trouvent, pour des raisons liées à leur handicap, que ces fauteuils leur facilitent l’accès aux services des palais de justice. Ces fauteuils ont déjà servi 54 fois.

Mesures supplémentaires liées aux services à la clientèle

L’équipe du Programme d’aide aux victimes et aux témoins de la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables a participé à la mise sur pied de projets pilotes à Brampton, à Newmarket et à Kingston pour évaluer les effets de l’utilisation de chiens de soutien dans les services offerts aux victimes d’actes criminels vulnérables, y compris aux enfants victimes et aux victimes d’agressions sexuelles. Des maîtres de chiens de soutien formés travaillent avec les animaux pendant que ceux-ci offrent soutien affectif et réconfort aux victimes du début à la fin du processus judiciaire. Les projets pilotes se poursuivent en 2016.

Les clients admissibles continuent d’avoir accès au Fonds d’aide aux victimes vulnérables et à leurs familles, qui aide les victimes d’actes criminels et les familles des victimes d’homicide à participer pleinement au processus de justice pénale. Ce fonds peut servir à aider les personnes handicapées victimes d’actes criminels ou les membres de leur famille à se déplacer pour comparaître en cour aux étapes décisives d’une instance pénale. Il permet également de garantir que les personnes handicapées reçoivent le soutien nécessaire pour participer au processus judiciaire.

En 2015, la Division des services aux tribunaux a conçu et lancé dans deux tribunaux un projet pilote devant aider le personnel des comptoirs des tribunaux et les usagers à mieux comprendre la différence entre l’information juridique et les conseils juridiques. Elle a notamment envisagé d’inclure dans ce projet des directives sur les demandes liées aux handicaps afin de faciliter le remplissage des formulaires judiciaires.

Voici d’autres exemples de réalisations qui ont permis à l’ensemble du ministère d’offrir des services à la clientèle accessibles :

- le Centre provincial des jurés a fourni une copie en braille du questionnaire des jurés à un membre aveugle du public qui en avait fait la demande.
- un palais de justice a travaillé avec des organismes d’alphabétisation pour établir des jours et des heures auxquels un bénévole serait disponible pour aider les usagers de ce palais de justice, y compris les personnes handicapées, à lire et à écrire.
- des services d’interprétation gestuelle ont été offerts à un parent qui visitait l’un des centres de visites surveillées subventionnés par le ministère. Ces centres offrent aux parents séparés un cadre pour la tenue de visites entièrement surveillées sur place et en groupe avec les enfants, ou encore un lieu d’échanges supervisés lorsque les visites se déroulent ailleurs.

Sensibilisation à la sensibilité aux parfums

L’Unité de l’accessibilité a continué d’offrir des conseils pour sensibiliser le public à la sensibilité aux parfums. Voici des exemples d’activités ministérielles qui se sont poursuivies à divers endroits :

- au palais de justice de Kenora, des affiches sur la sensibilité aux parfums ont été posées autour du bâtiment, et des avis ont été émis à toutes les personnes travaillant dans le bâtiment.
- au palais de justice de Hamilton, la politique sur la sensibilité aux parfums est passée en revue avec les employés aux réunions du personnel, et des affiches sont posées dans les espaces publics et les espaces réservés au personnel.
- dans la Région du Centre-Est, des affiches ont été posées aux quatre coins du palais de justice, tant dans les espaces publics que dans ceux réservés au personnel. De plus, le palais de justice a commencé à utiliser des produits de nettoyage sans produits chimiques après en avoir discuté avec le personnel de nettoyage.

- à Ottawa, le personnel a reçu une formation sur les parfums et leurs conséquences pour la santé, des affiches ont été posées, et une procédure a été établie afin que les employés mettent à la disposition des personnes sensibles aux parfums un espace isolé dans lequel ils peuvent travailler ensemble ou examiner les dossiers.
- dans la Région de l’Ouest, des affiches ont été posées dans les divers bureaux, des avis ont été envoyés aux employés et aux intervenants, et des renseignements de sensibilisation aux parfums ont été diffusés sur un tableau d’information électronique déroulant dans un palais de justice.
- il est interdit de porter du parfum dans les bureaux de la Division des relations avec les organismes et les tribunaux au centre-ville de Toronto depuis 2014, et des rappels sont encore envoyés aux employés.
- la même règle est appliquée dans les bureaux ministériels de la Direction des communications et de la Direction de la planification des activités et du budget.

En 2016–2017, l’Unité de l’accessibilité prévoit fournir d’autres ressources sur la sensibilité aux parfums et communiquer les pratiques exemplaires établies dans l’ensemble du ministère.

Commentaires au sujet de l’accessibilité

Le ministère continue de demander et de recueillir des commentaires sur l’accessibilité en menant divers processus à tous ses échelons. Les commentaires des clients et des intervenants aident considérablement le ministère à planifier et à améliorer continuellement son accessibilité.

Un client du ministère peut adresser ses commentaires sur l’accessibilité directement à l’employé avec qui il traite, comme il peut les formuler à n’importe quel autre employé ou directement au ministère par téléphone, par ATS, par courriel ou par la poste, dans n’importe quel format. Des formats accessibles peuvent être fournis ou acceptés pour ce processus. Par exemple, des services d’interprétation gestuelle peuvent être offerts à une personne sourde pour l’aider à formuler ses commentaires. Pour en savoir plus au sujet du processus de rétroaction sur l’accessibilité, consultez la page Web de l’engagement du ministère à l’égard de l’accessibilité et la page Contactez-nous sur le site Web du ministère. Vous pouvez aussi recourir à n’importe quelle personne-ressource du ministère ou à tout autre processus pour formuler vos commentaires, notamment en ce qui concerne les programmes.

Les commentaires peuvent aider le ministère à apporter des améliorations utiles. En 2015, une cliente a rencontré des employés de la Division des services aux tribunaux et de l’Unité de l’accessibilité pour leur parler de son expérience du processus judiciaire en tant que plaideuse aveugle non représentée. En réaction à cette histoire et à d’autres situations semblables, la division prépare un guide à l’intention des personnes aveugles.

Dans un autre cas, le palais de justice de Sudbury a appris qu’il était difficile d’entrer dans l’une de ses salles d’audience. Depuis, il envisage, avec la Direction de la gestion des installations, de munir ses portes de dispositifs d’ouverture automatique. Le ministère veut apporter des améliorations continues et continuera d’encourager ses usagers handicapés à formuler des commentaires.

Outre ses processus de rétroaction directe, le ministère travaille à intégrer l’accessibilité à ses autres processus, comme à ses sondages sur la satisfaction de la clientèle. Voici des exemples :

- la Division des services aux tribunaux a mené son sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle en février et en mars 2015. Ce sondage est anonyme. Il

contient la question suivante : « Pendant votre visite aujourd'hui, lorsque vous avez comparu en cour ou utilisé les services aux tribunaux, avez-vous eu, vous ou votre client, un besoin à combler en raison d'un handicap? » Si la personne répond par l'affirmative, elle doit préciser si son besoin a été comblé de façon satisfaisante. Le sondage peut être obtenu dans un format accessible sur demande.

- la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables continue de suivre des processus de rétroaction officiels qui englobent le sondage sur la satisfaction de la clientèle du Programme d'aide aux victimes et aux témoins, le formulaire de plainte du Programme de visites surveillées et le formulaire de commentaires ou d'avis publié en ligne sur l'intranet, qui sert à formuler des commentaires sur l'accessibilité dans tous les secteurs de programme. L'information recueillie sert à améliorer la prestation des services, à supprimer les obstacles à l'accessibilité et à faire le suivi des demandes de mesures d'adaptation pour dégager des tendances.
- les pages Web du Bureau de l'avocate des enfants contiennent des coordonnées, notamment des adresses postales. La section Foire aux questions contient de l'information sur l'accessibilité dans les instances judiciaires et les coordonnées des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité des palais de justice.
- le Bureau du tuteur et curateur public continue d'offrir un point de contact unique, par l'entremise de la coordonnatrice ou du coordonnateur de programme, pour résoudre tous les problèmes liés à l'accessibilité. Les gestionnaires doivent lui transmettre quatre fois par année tous les commentaires reçus concernant l'accessibilité. En outre, les brochures du Bureau contiennent les coordonnées auxquelles envoyer les commentaires sur les services d'accessibilité.
- le site Web de l'Unité des enquêtes spéciales fournit des renseignements sur la formulation de commentaires à propos de l'accessibilité.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Les renseignements et les communications sont offerts 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 ministère du Procureur général en 2015

Formats accessibles et aides à la communication

Une première étape importante à suivre pour rendre les renseignements et les communications du ministère accessibles aux personnes handicapées consiste à informer la population et les intervenants du ministère qu'ils peuvent demander des mesures d'accessibilité ou d'adaptation, comme des supports de substitution ou des aides à la communication.

En plus des exemples de mesures d'adaptation de l'information et des communications présentés sur la page Web de l'engagement du ministère à l'égard de l'accessibilité et des affiches permanentes posées dans tous les palais de justice sur la formulation de demandes aux coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité, le ministère a pris d'autres moyens pour veiller à ce que les personnes handicapées sachent qu'elles peuvent demander des mesures d'adaptation, notamment des supports de substitution et des aides à la communication.

- La Direction des communications du ministère publie sur la page Web des adresses de ses tribunaux la liste de toutes les caractéristiques d'accessibilité de chaque palais de justice ainsi que les coordonnées complètes des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité qui y travaillent. Les coordonnateurs peuvent

répondre à toutes les questions sur l’accessibilité qui concernent les services offerts dans les palais de justice, y compris aux demandes de formats accessibles et d’aides à la communication.

- Le site Web Formules des Cours de l’Ontario et les autres pages Web sur les services ministériels permettent de demander des formulaires et d’autres documents sur des supports de substitution.
- Les palais de justice continuent de poser des affiches permanentes sur la disponibilité des appareils fonctionnels, qui constituent la mesure d’adaptation la plus souvent demandée par les clients des services ministériels.

Voici des exemples de mesures prises par les divisions et les directions :

- en 2015, le groupe de travail sur la création de formulaires accessibles de la Division du droit criminel a établi un processus visant à répondre efficacement aux demandes de formulaires sur supports de substitution.
- la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables produit des versions accessibles de toutes ses nouvelles brochures. Par exemple, Services aux victimes - Ontario a créé une nouvelle brochure sur le Programme ontarien d’aide immédiate aux victimes en s’assurant d’en produire aussi une version accessible.
- l’équipe du Programme de visites surveillées de la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables produit des versions accessibles de ses bulletins semestriels.
- le Bureau de l’avocate des enfants a produit un rapport de fin d’année en s’assurant d’en produire aussi une version accessible. De plus, il veille à ce que de nouvelles versions accessibles de tous ses formulaires soient produites chaque fois que ceux-ci sont mis à jour.
- l’équipe du Programme d’aide aux victimes et aux témoins a mis sur pied un comité responsable des formulaires et des modèles qui examine les formulaires pour veiller au respect des critères de langage clair.
- le service de sténographie judiciaire de la Division des services aux tribunaux a travaillé avec l’entrepreneur responsable du site Web des Transcripteurs judiciaires autorisés de l’Ontario à rendre accessibles les formulaires et documents publiés sur le site ainsi que le site lui-même.
- le Bureau de l’accès à l’information et de la protection de la vie privée de la Division de la gestion des services ministériels enverra ses lettres de décision et ses documents dans des formats accessibles. En outre, il a cessé d’utiliser l’italique dans ses documents pour les rendre plus accessibles aux personnes ayant une basse vision ou des difficultés d’apprentissage.
- en janvier 2015, le palais de justice de Sarnia a commencé à promouvoir l’utilisation du service de relais ATS de Bell sur le tableau d’information électronique déroulant installé dans le hall d’entrée.

Rappelons que la fourniture d’appareils fonctionnels et l’offre de services d’interprétation gestuelle sont les mesures d’adaptation les plus souvent demandées au ministère. Un petit nombre de demandes de supports de substitution a aussi été reçu. Voici quelques unes des demandes d’aides à la communication déclarées en 2015 :

- un usager de tribunal ayant des difficultés d’apprentissage a demandé et reçu des copies numérisées de documents de procédure pour pouvoir les lire grâce à une technologie fonctionnelle.
- un client aveugle a reçu des services de dictée, et un client ayant une déficience visuelle a reçu une version dactylographiée d’un visa manuscrit pour pouvoir lire ce visa.

- un usager de tribunal a obtenu une transcription en gros caractères sans frais supplémentaires.
- lorsqu’une salle d’audience est rénovée, un système d’amplification de la voix et des systèmes fonctionnels permanents pour personnes malentendantes sont souvent installés pour améliorer la qualité acoustique de la salle.

Lignes ATS

La Direction des communications continue d’offrir la ligne ATS principale du ministère, qui peut répondre à toutes les questions des utilisateurs d’ATS sur les services ministériels.

La FPO offre maintenant des lignes ATS informatisées, de même que le soutien connexe, au personnel désigné des bureaux du ministère. Les divisions ont été informées de cette mesure. Certains bureaux, comme les palais de justice de London et de Belleville ainsi que des palais de la Région du Centre-Est, offrent des lignes ATS directes au public, alors que d’autres palais trouvent plus pratique de continuer à utiliser le service de relais ATS de Bell Canada, car ce service permet aux membres du public de joindre directement les personnes à qui ils doivent parler. Après avoir établi un premier contact avec une personne qui doit communiquer par écrit, il arrive souvent qu’un employé du ministère lui donne une adresse électronique lui permettant de rester en communication avec lui au besoin.

L’Unité de l’accessibilité du ministère continuera de surveiller la mise en œuvre prévue d’un nouveau service de relais vidéo pancanadien. Ce service devrait être offert à compter de 2016. Il permettra à un utilisateur de communiquer avec un opérateur de relais en langue des signes plutôt que de taper son message; l’opérateur interprétera le message reçu en langue des signes et le transmettra verbalement à l’interlocuteur de l’utilisateur.

Services d’interprètes gestuels qualifiés

La Division des services aux tribunaux reste déterminée à accroître la disponibilité d’interprètes gestuels qualifiés dans les tribunaux à l’intention des personnes sourdes. En 2015, une stratégie d’interprétation en langage visuel a été proposée et approuvée. Elle vise à faciliter la recherche de services d’interprètes gestuels dans les tribunaux et à offrir les séances de formation nécessaires aux employés des tribunaux. Sa mise en œuvre est prévue pour 2016–2017.

De plus, en 2016, l’Unité des services d’interprétation judiciaire s’associera à l’Unité de l’accessibilité du ministère pour offrir d’autres conseils aux coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité dans les palais de justice en ce qui a trait au recours efficace aux services d’interprètes gestuels dans les tribunaux. Pour en savoir plus au sujet de la formation offerte en 2015 sur la satisfaction des besoins des clients sourds, devenus sourds et malentendants, reportez-vous à la section sur les résultats généraux du présent plan.

Sites et applications Web accessibles

En 2015, le ministère a consacré beaucoup d’efforts à rendre ses sites et ses documents Web accessibles. Toutes ses divisions qui ont des sites Web publics, de nouveaux sites Web ou des sites qui ont fait l’objet d’une refonte majeure se sont efforcées de les rendre conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web du W3C, les normes internationales en matière d’accessibilité du Web. Le ministère a 14 sites Web contenant des milliers de documents auxquels s’appliquent les exigences actuelles d’accessibilité pour les sites Web.

Les divisions du ministère ont évalué leurs sites Web pour déterminer les corrections à y

apporter, puis ont modifié le contenu de ces sites afin de respecter les normes. Dans le cadre de ce processus, l'Unité de l'accessibilité du ministère a embauché un fournisseur tiers pour réaliser une évaluation indépendante de certains sites afin de repérer les défauts de conformité. Cette évaluation a donné d'autres pistes aux employés pour régler les problèmes d'accessibilité de leurs sites Web. Le fournisseur a aussi reçu le mandat d'offrir une formation supplémentaire au personnel du ministère, des organismes et des tribunaux sur la conception de sites Web, d'applications et de contenus Web accessibles. Cette formation sera offerte à l'échelle du ministère en 2016.

La Direction des communications, responsable du site Web public principal du ministère, a pris des mesures pour :

- rendre le site Web du ministère conforme aux exigences d'accessibilité;
- convertir un grand nombre de vieux documents PDF en HTML, format Web considéré comme le plus accessible universellement;
- réécrire plusieurs pages Web du ministère afin de respecter les exigences de langage clair;
- concevoir de nouvelles applications Web accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs en ligne possible, par exemple une application pour dessiner des plans de palais de justice plus accessibles et un calculateur de droits de succession.

Le groupe de travail des Services technologiques pour la justice, mis sur pied en octobre 2014, a poursuivi son travail en vue de cerner les lacunes en matière d'accessibilité et de proposer des solutions en ce qui a trait aux sites Web, à l'information et aux technologies accessibles ainsi qu'aux processus d'approvisionnement connexes dont il est responsable pour le ministère. Il compte parmi ses membres un conseiller du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information de la FPO qui apporte son aide aux ministères en leur offrant des services d'évaluation de l'accessibilité ainsi que des conseils sur l'accessibilité des sites Web et des documents. En outre, un représentant de l'Unité de l'accessibilité du ministère au sein du groupe de travail conseille les autres membres sur le soutien à fournir au ministère quant à la conformité en matière d'accessibilité, sur les plans de correction des sites Web et sur le nouveau protocole d'évaluation de l'accessibilité.

En 2015, les Services technologiques pour la justice, qui développent et soutiennent de nombreux sites Web et de nombreuses applications Web du ministère, ont commencé à appliquer le nouveau protocole d'évaluation de l'accessibilité aux sites Web publics du ministère et à ses nouveaux sites ou à ceux qui ont fait l'objet d'une refonte majeure. Le protocole comprend des tests automatisés, manuels et effectués à l'aide d'appareils fonctionnels. Les Services technologiques pour la justice ont aussi travaillé à garantir l'accessibilité des modèles de base utilisés pour la création de sites Web publics.

En 2015, dans le cadre de la stratégie ministérielle sur les sites Web accessibles, l'Unité de l'accessibilité a aussi offert une formation sur la création de formulaires HTML accessibles au personnel du ministère, des organismes et des tribunaux qui doivent souvent créer ce type de contenu pour des sites Web. Cette formation a été donnée par des experts en accessibilité. Reportez-vous à la section sur les résultats généraux du présent plan pour en savoir plus sur cette formation.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux emplois.

Mesures prises par le ministère du Procureur général en 2015

Le ministère continue de suivre les politiques de la FPO sur l’offre de mesures d’adaptation aux employés et aux candidats handicapés. Plusieurs services internes de la FPO peuvent aider les gestionnaires à offrir des mesures d’adaptation des emplois. Le Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel de la FPO donne des conseils sur les mesures d’adaptation et gère le Fonds d’adaptation des emplois de la FPO, qui permet de rembourser au ministère les frais liés à bon nombre de ces mesures. Le Service de soutien ITI en matière de technologie fonctionnelle contribue à l’achat et au soutien de technologies fonctionnelles informatiques et téléphoniques. De plus, le système d’orientation en ligne du ministère permet de veiller à ce que les nouveaux employés soient informés des politiques et des processus ayant trait à l’adaptation des emplois pour les personnes handicapées.

Bien que le ministère suive également le processus obligatoire consistant à informer les candidats à l’emploi convoqués en entrevue de la possibilité de demander des mesures d’adaptation, plusieurs de ses bureaux ont signalé qu’ils avaient aussi adopté comme pratique de demander aux candidats de ne porter aucun produit parfumé à leurs entrevues. Comme les produits chimiques contenus dans les parfums peuvent rester dans l’air, cette pratique permet de veiller à ce que les autres candidats et les intervieweurs sensibles aux parfums ne soient pas exposés à des produits risquant d’avoir des effets néfastes sur leur santé. L’Unité de l’accessibilité présentera cette pratique comme une règle à suivre au ministère.

En 2015, la Direction de la diversité et de l’inclusion de la Division des services ministériels a offert trois séances sur les pratiques de recrutement sans la pression des préjugés et sans obstacle. Quatre-vingt-dix gestionnaires et cadres supérieurs y ont participé.

Adaptation des emplois

Voici une partie des mesures d’adaptation des emplois offertes aux candidats à l’emploi ou aux employés à la fin de 2014 ou en 2015. Bien que les magistrats ne soient pas des employés du ministère, quelques-uns ont été inclus dans ces exemples.

- Le Bureau de l’avocate des enfants a fourni des documents d’entrevue en format électronique sur une clé USB à un stagiaire en droit ayant une déficience visuelle. Il a aussi permis au stagiaire d’utiliser son ordinateur portatif doté d’une technologie fonctionnelle pour lire les questions d’entrevue.
- Un employé du Bureau du tuteur et curateur public du ministère s’est fait offrir une chaise spéciale adaptée à ses besoins à l’assemblée publique locale de 2015.
- La Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables a offert des services de CART et d’interprétation gestuelle pour répondre aux besoins de plusieurs présentateurs et de certains employés qui participaient à ses séances de formation sur la compréhension des besoins des personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes.
- La Division du droit civil (anciennement la Division des services juridiques) a installé un poste de travail ergonomique avec bureau à hauteur réglable. Dans une autre situation, elle a fourni un lecteur d’écran à un stagiaire en droit ayant une déficience visuelle pour lui permettre d’utiliser son ordinateur.
- Un sténographe judiciaire de la Division des services aux tribunaux a reçu un appareil fonctionnel à brancher à l’appareil numérique d’enregistrement de la salle d’audience pour faciliter l’enregistrement judiciaire.
- Un juge en fauteuil roulant invité à un palais de justice a reçu de l’aide pour se

déplacer entre le palais et le stationnement, et on lui a assigné une salle d’audience accessible.

- Une personne souffrant d’un trouble de santé mentale qui postulait un emploi dans un palais de justice a rencontré le comité d’entrevue un membre à la fois en raison de sa situation particulière.
- Les employés d’un palais de justice communiquent avec un collègue sourd à l’aide du logiciel Microsoft Lync.
- Un chariot a été fourni à un employé d’un palais de justice souffrant d’une blessure permanente au dos pour l’aider à exercer ses fonctions.
- Dans une salle d’audience, un espace de travail réservé au personnel a été adapté aux besoins d’un employé souffrant de douleur chronique.
- La Division de la gestion des services ministériels a fourni des documents en format électronique sur clé USB à plusieurs candidats à un concours et permis à ces personnes d’utiliser un ordinateur doté d’une fonction de sortie de parole.

Participation des employés

Le ministère continue de chercher des façons de se renseigner sur les problèmes ou inquiétudes qu’éprouvent les employés et les candidats handicapés relativement à un aspect ou à un autre de leur travail, de leur lieu de travail ou de leur avancement professionnel, ainsi que des façons d’augmenter la participation des employés en milieu de travail. L’Unité des activités stratégiques des ressources humaines a élaboré un plan visant à interroger les employés du ministère à l’aide d’un sondage confidentiel pour tenter de mieux comprendre les problèmes ou les intérêts propres aux employés handicapés. Ce sondage sera mené pendant l’exercice 2016–2017.

Les directeurs de l’administration des tribunaux de la Division des services aux tribunaux ont continué de rencontrer personnellement les employés, y compris les employés handicapés, une fois par année pour leur donner la chance d’exprimer leurs préoccupations. Les employés qui ne se sentent pas à l’aise d’exprimer leurs préoccupations en public peuvent aussi le faire dans leur évaluation confidentielle de chaque rencontre.

Programme de mentorat

En 2015, le programme pilote de mentorat du ministère, soit le Programme de mentorat en matière d’avancement professionnel et d’inclusion, a été approuvé comme programme ministériel permanent. Les participants sont invités à s’identifier comme membres de l’un de cinq groupes sous-représentés, y compris celui des personnes handicapées, afin de prendre part au programme en tant que mentorés. Ils sont jumelés à d’autres employés ou à des gestionnaires pour échanger avec eux de l’information sur l’inclusion et l’avancement professionnel. Le programme permet aux mentors de mieux prendre connaissance de l’expérience des employés appartenant aux groupes sous-représentés. En outre, il aide les mentorés à planifier leur carrière et à avancer professionnellement grâce à des occasions d’apprentissage ainsi qu’à une aide et à des conseils personnalisés. En 2015, 156 employés y ont participé.

Traumatismes vicariants

De nombreux employés du ministère sont fréquemment exposés à des évènements difficiles, douloureux et parfois violents traités par les tribunaux et d’autres services. Les travailleurs exposés à ce genre de cas peuvent en ressentir les contrecoups sur leur santé et leur bien-être : c’est ce qu’on appelle un traumatisme vicariant. En 2015, des initiatives ont été lancées pour soutenir les employés du ministère et de ses divisions ainsi que des tiers.

Un comité d’action interministériel en matière de traumatisme vicariant, dirigé par l’Unité des activités stratégiques des ressources humaines de la Division de la gestion des services ministériels, a travaillé à l’élaboration d’une stratégie pluriannuelle pour tout le ministère ayant pour but d’offrir un soutien en milieu de travail aux employés à risque de subir un traumatisme vicariant. La stratégie globale, qui devrait inclure une évaluation des besoins et une formation pour les employés et les gestionnaires, sera lancée en 2016–2017.

Afin de traiter cette question importante pour leurs employés, certaines divisions et certains secteurs de programme ont pris en 2015 les mesures suivantes :

- une séance de formation sur les traumatismes vicariants a été donnée au personnel non juridique de la Division du droit criminel à l’occasion du colloque provincial du personnel de soutien de 2015. Les traumatismes vicariants ont aussi été abordés lors de deux cours d’été de 2015 pour les procureurs de la Couronne.
- en mai 2015, le Programme de visites surveillées de la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables a donné des séances sur l’autogestion de la santé mentale, la conscience de soi, l’épuisement professionnel, la respiration et la relaxation à 45 employés du ministère et coordonnateurs des services aux bénéficiaires de paiements de transfert.
- en 2015, l’Unité de l’accessibilité a publié de l’information sur une émission Web intitulée Changer les mentalités, de la Commission de la santé mentale du Canada, et y a donné accès dans ses pages Web de formation. Cette émission de trois heures, axée sur les services aux personnes ayant des troubles de santé mentale, incluait des conférences, des présentations et des discussions entre experts de tous les domaines du secteur de la justice.

En outre, le ministère s’efforce de prévenir les handicaps et les maladies en apportant son soutien au personnel qui vit des situations d’urgence au travail. Citons notamment le cas du palais de justice de Pembroke, qui a été mis en confinement en septembre 2015. Dans ce genre de situation, l’Unité de continuité des activités et de gestion des situations d’urgence de la Division de la gestion des services ministériels envoie immédiatement une lettre à chaque membre du personnel pour prendre acte de la situation difficile qu’il vient de vivre, puis donne de l’information sur le stress, les stratégies pour le gérer et les services professionnels confidentiels offerts par le Programme d’aide aux employés. De plus, le ministère met des outils et d’autres ressources à la disposition des gestionnaires et des superviseurs de façon à ce que les employés aient les renseignements et les services dont ils ont besoin.

Conseil consultatif de la FPO en matière d’accessibilité pour les personnes handicapées

Un représentant du ministère du Procureur général préside le Conseil consultatif de la FPO en matière d’accessibilité pour les personnes handicapées, un conseil d’employés dont la mission est de parler au nom de ces personnes pour repérer, prévenir et supprimer les obstacles dans les lieux de travail de la FPO.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Il est plus facile d’accéder aux installations et espaces publics de la fonction publique de l’Ontario, de s’y déplacer et d’en sortir.

Mesures prises par le ministère du Procureur général en 2015

Stratégie d’accessibilité au milieu bâti

Le ministère a poursuivi son travail de mise en œuvre de sa stratégie d’accessibilité au milieu bâti à long terme. La stratégie, menée par la Direction de la gestion des installations de la Division de la gestion des services ministériels, vise à aider le ministère à répondre aux exigences légales, voire à les dépasser, et à améliorer l’accessibilité dans ses bâtiments et ses bureaux, qu’ils soient nouveaux ou rénovés. La stratégie vise aussi l’amélioration de l’accessibilité dans les bâtiments existants du ministère, dans la mesure du possible, pour favoriser l’accès autonome des clients, des intervenants et des employés handicapés, même si aucune rénovation n’est prévue.

La stratégie comporte trois grands volets :

1. Normes d’accessibilité pour l’aménagement du ministère
   Il y a plusieurs années, des pratiques exemplaires et des exigences en matière d’accessibilité pour l’aménagement ont été définies et intégrées aux normes de conception et de construction de nouveaux palais de justice. Ces normes d’accessibilité pour l’aménagement sont encore appliquées aujourd’hui. Les projets de rénovation et de modernisation intègrent aussi ces pratiques exemplaires et exigences, par exemple quand il s’agit de rendre accessibles la barre des témoins et le banc des jurés.

   Les pratiques et exigences d’accessibilité pour l’aménagement du ministère seront maintenant compilées dans un document distinct pour être plus facilement utilisables dans divers projets d’installations où l’accessibilité doit être prise en considération. Cette compilation sera entreprise en 2016.

2. Vérifications de l’accessibilité
   Le ministère a poursuivi les vérifications de l’accessibilité de ses bâtiments existants pour recueillir l’information nécessaire à l’élaboration d’un plan d’amélioration de l’accessibilité à long terme. En 2015, 102 installations du ministère ont été vérifiées. Les vérifications seront terminées en mars 2016, et les résultats serviront à dresser une liste de projets d’accessibilité prioritaires dans l’ensemble du ministère.

3. Politique et plan de mise en œuvre de l’accessibilité du milieu bâti
   En collaboration avec le Comité consultatif de l’accessibilité au milieu bâti du ministère, la Direction de la gestion des installations a conçu une politique visant à déterminer les caractéristiques prioritaires et à mettre en œuvre l’accessibilité dans les bâtiments existants. La version définitive de cette politique sera accessible en 2016. La politique précise les principaux éléments et espaces qui doivent être rendus accessibles, tout en concédant qu’il peut être impossible de supprimer tous les obstacles dans les anciens bâtiments.

   Ensemble, la politique de mise en œuvre et les résultats des vérifications permettront de dresser une liste des projets d’accessibilité prioritaires.

   La Direction de la gestion des installations a aussi consulté à plusieurs reprises le Comité d’accessibilité aux tribunaux de l’Ontario, ainsi que la direction et le personnel du ministère, notamment les coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité, pour recueillir des commentaires utiles sur la Stratégie d’accessibilité au milieu bâti.

Améliorations continues

La Direction de la gestion des installations s’assure toujours de l’intégration des caractéristiques d’accessibilité à la conception des nouveaux palais de justice et autres édifices ministériels, ainsi qu’aux travaux de rénovation des installations existantes. Au total, 21 projets ont été lancés en 2015, uniquement pour répondre à des besoins

d'accessibilité dans les bâtiments du ministère. De plus, la conformité avec les normes d'accessibilité a été prise en considération dans tous les autres projets.

Voici quelques exemples de projets d'accessibilité lancés dans la province en 2015 :

- Newmarket (50, rue Eagle Ouest) : construction de nouvelles toilettes accessibles et reconfiguration de l'actuel bureau du Programme d'aide aux victimes et aux témoins pour que ses toilettes soient accessibles.
- St. Catharines (301, rue St. Paul) : installation de dispositifs d'ouverture automatique à la porte publique principale.
- Brampton (7755, rue Hurontario) : installation d'une table à hauteur réglable.
- L'Orignal (1023-1025, rue King) : modification de deux toilettes pour les agrandir et les rendre sans obstacle. Remplacement de tous les appareils sanitaires et équipements par des appareils et équipements accessibles.
- Ottawa (161, rue Elgin) : reconfiguration de deux toilettes et installation d'appareils sanitaires et d'équipements accessibles.
- Sault Ste. Marie (426, rue Queen Est) : réaménagement de l'entrée latérale pour inclure un chemin accessible aux personnes handicapées.
- Toronto (311, rue Jarvis) : installation d'un lève-personne au rez-de-chaussée.
- Toronto (47, avenue Sheppard Est) : installation de dispositifs d'ouverture automatique à la porte publique principale.
- Toronto (393, avenue University) : modification de l'estrade de deux salles d'audience pour y ajouter une surface de travail motorisée à hauteur réglable.
- London : ajout d'appareils fonctionnels permanents pour personnes malentendantes dans deux salles d'audience.

Formation sur la conception des espaces publics

Le personnel de la Direction de la gestion des installations et de l'Unité de l'accessibilité est tenu de suivre la formation sur les normes pour la conception des espaces publics, entrées en vigueur en janvier 2015 et tirées du règlement intitulé *Normes d'accessibilité intégrées* pris en application de la LAPHO. Tous les membres de ce personnel ont donc suivi cette formation en 2015, et tous les nouveaux employés devront le faire lorsqu'ils se joindront au ministère.

Résultats

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Le personnel de la FPO est en mesure de repérer les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les 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 ministère du Procureur général en 2015

Prise en compte de l'accessibilité dans les achats

Pour empêcher la création de nouveaux obstacles, le ministère exige que toutes les divisions intègrent des critères et des caractéristiques d'accessibilité dans leur processus d'acquisition de biens ou de services (sauf lorsque c'est impossible), en conformité avec le règlement intitulé *Normes d'accessibilité intégrées*. Lorsqu'il est impossible d'effectuer un achat respectant cette exigence, la division, la direction ou l'unité responsable doit ajouter une explication au dossier.

La Division de la gestion des services ministériels assiste les divisions dans leurs achats.

Un formulaire d’approvisionnement et de conseil stratégique a été conçu à l’usage du ministère; il contient de l’information et des liens concernant des ressources en matière d’approvisionnement accessible pour rappeler au personnel ses responsabilités dans le cadre du processus d’approvisionnement.

Dans de nombreux cas, certaines exigences d’accessibilité sont maintenant largement répandues, comme celles obligeant les entrepreneurs à offrir des formats accessibles. Dans d’autres situations, toutefois, il peut être plus difficile de définir des exigences qui permettront de répondre aux besoins en matière d’accessibilité de façon à respecter la dignité des personnes. Tous les secteurs du ministère peuvent demander des conseils et de l’aide au personnel de l’approvisionnement et de l’Unité de l’accessibilité.

Par exemple, en 2015, l’Unité de l’accessibilité a collaboré avec la Direction de la gestion des installations et un palais de justice pour remplacer un ancien modèle de plateforme élévatrice pour fauteuils roulants qui permettait de monter quelques marches. Il était impossible d’installer une rampe à cet endroit. Les principes de conception établis pour la plateforme incluaient ce qui suit :

- maximisation du fonctionnement autonome de la plateforme;
- maximisation des dimensions de la plateforme pour en permettre l’utilisation avec des aides à la mobilité sur roues plus grandes ou plus lourdes;
- utilisation possible par quiconque ne pouvant pas franchir un escalier, y compris une personne se servant d’une aide à la mobilité sur roues, une personne à pied incapable de gravir les marches, ou encore une personne utilisant une poussette.

Dans un autre cas en 2015, la Bibliothèque de droit de la Division du droit civil (anciennement la Division des services juridiques) avait besoin de se procurer des outils de recherche juridique en ligne. Depuis plusieurs années, le ministère informait les fournisseurs de son objectif d’acheter des produits accessibles. Lorsque de tels produits n’étaient pas disponibles, le ministère exigeait des fournisseurs qu’ils lui prouvent qu’ils s’efforçaient de rendre leurs produits entièrement conformes aux exigences d’accessibilité. Ces preuves incluaient la vérification de leurs sites Web à intervalles de six mois par des installations d’essai tierces approuvées, ainsi que la transmission au ministère d’un rapport écrit sur les résultats. Les exigences d’accessibilité ont été incluses dans les contrats généraux avec les fournisseurs grâce à l’aide et aux conseils de l’Unité de l’accessibilité, et avec l’aide du Centre d’excellence en accessibilité à l’information et à la technologie de l’information de la FPO pour l’évaluation des essais de tiers.

Au moment de l’achat de fauteuils roulants et d’appareils fonctionnels pour les palais de justice et les tribunaux, l’Unité de l’accessibilité, le bureau de l’approvisionnement du ministère et le sous-comité d’accessibilité aux tribunaux ont défini ensemble les exigences et les caractéristiques précises à inclure dans les conditions d’approvisionnement.

Voici quelques autres exemples de la façon dont le ministère a tenu compte de l’accessibilité dans des achats et des contrats :

- lors d’un processus d’approvisionnement pour une formation sur le leadership, en février 2015, la Division des services aux tribunaux a expliqué en détail la responsabilité des fournisseurs de services de se conformer aux lois et règlements en matière d’accessibilité.
- la Division du droit criminel a inclus des exigences d’accessibilité dans ses ententes de paiement de transfert avec l’équipe du Programme de responsabilisation directe et les comités de justice pour la jeunesse. Les examens annuels des programmes incluent désormais un compte rendu obligatoire sur la conformité avec les exigences d’accessibilité.

- les conditions préalables à l’inscription au Registre des interprètes judiciaires indépendants agréés de la Division des services aux tribunaux incluent maintenant une formation en ligne obligatoire sur l’accessibilité.

Formation et sensibilisation

Les employés du ministère sont tenus de suivre la formation en ligne obligatoire sur l’accessibilité pour respecter les exigences du règlement intitulé *Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle* et du règlement intitulé *Normes d’accessibilités intégrées*. De plus, le ministère et ses secteurs de programme poursuivent leur travail pour élaborer ou trouver de la formation sur les handicaps, l’accessibilité et les droits de la personne qui serait utile au personnel du ministère en contexte d’emploi.

Compréhension des besoins des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes

Afin de remplir un important engagement du Plan d’accessibilité (LPHO) 2014 du ministère, la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables, avec les conseils de l’Unité de l’accessibilité, a offert à l’automne 2015 deux activités de formation sur la compréhension des besoins des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes. Plus de 100 employés y ont participé en personne, et plus de 300 autres, par diffusion Web.

Parmi les présentateurs figuraient des personnes sourdes, y compris un interprète relais et le directeur général de l’Ontario Association for the Deaf, ainsi que des personnes malentendantes, dont un conseiller de la Société canadienne de l’ouïe et un employé du ministère qui a subi une perte auditive importante à son travail. De plus, un responsable des mesures d’accessibilité de la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables, un coordonnateur de l’information sur l’accessibilité d’un palais de justice et deux procureurs de la Couronne ont partagé leur expérience liée à l’offre d’accessibilité. La séance de formation se trouve sur le site intranet du ministère pour que d’autres employés puissent la suivre. Elle a été très bien accueillie : des participants ont déclaré avoir acquis une compréhension pratique et appris des astuces, en plus d’en connaître davantage sur l’offre de services accessibles et adaptés à cette communauté.

Élimination des obstacles : le droit des personnes handicapées et le rôle de l’avocat de la Couronne sur le plan de l’accessibilité

En 2015, une équipe du ministère a conçu un programme de formation interactive d’une demi-journée concernant l’élimination des obstacles ainsi que le droit des personnes handicapées et le rôle de l’avocat de la Couronne sur le plan de l’accessibilité. La formation a été donnée le 21 octobre 2015. Cette initiative résulte d’un engagement du Plan d’accessibilité (LPHO) 2014 et a été menée par la Division du droit civil (anciennement la Division des services juridiques), en collaboration avec la Division des politiques et de l’innovation, l’Unité de l’accessibilité et des avocats d’autres divisions du ministère. Plus de 70 avocats de tout le ministère ont participé à la formation, et l’évaluation qu’ils en ont faite montre qu’ils ont extrêmement apprécié son côté interactif, pertinent et pratique. À l’ordre du jour figuraient des témoignages de personnes qui ont vécu l’expérience du handicap ainsi que des présentations de l’Arch Disability Law Centre et de la Commission ontarienne des droits de la personne. Ces présentations ont été suivies de discussions en petits groupes sur des scénarios se rapportant aux domaines courants de la pratique juridique des avocats de la Couronne : rédaction législative, contentieux et poursuites, services juridiques internes aux clients du ministère (par exemple pour les conseiller sur l’approvisionnement) ainsi que services de première ligne ou services à la clientèle fournis par les avocats de certaines divisions et de la Division du droit civil. Ces discussions avaient pour but l’acquisition de compétences pour savoir reconnaître et traiter les problèmes d’accessibilité. Les scénarios et les listes de

ressources pertinentes ont été conçus pour servir d’outils permanents de formation pour la consultation au quotidien, l’information des clients et la formation future, ou encore pour des séances de discussion d’études de cas. Ces outils ont été distribués aux participants de la formation et sont mis à la disposition du personnel juridique de toute la fonction publique de l’Ontario. En 2016–2017, ce programme sera adapté pour accueillir, intégrer et former les nouveaux avocats de la Couronne.

Création de formulaires HTML accessibles

Ces dernières années, différents guides et tutoriels en ligne ont été rendus accessibles au personnel comme ressources d’apprentissage de la création de documents accessibles. Le Comité directeur de l’accessibilité du ministère a toutefois déterminé qu’il fallait de la formation pratique supplémentaire. Afin de mettre à profit ces outils d’apprentissage, l’Unité de l’accessibilité a embauché des consultants externes en formation pour donner, au printemps 2015, des séances de formation en personne sur la création de formulaires HTML accessibles. Une quarantaine d’employés du ministère, de ses organismes et des tribunaux y ont assisté; plus de 90 % des participants ont affirmé que la formation remplissait ou dépassait leurs attentes, et tous ont déclaré qu’elle avait amélioré leurs connaissances. Un manuel sur la création de formulaires HTML accessibles a été conçu et distribué comme ressource de formation. Il sera mis à la disposition de tout le personnel du ministère. De la formation supplémentaire sur les documents accessibles sera offerte en 2016.

Voici d’autres formations données en 2015 :

- un volet sur les services à la clientèle accessibles a été ajouté à la séance de formation sur les services à la clientèle des tribunaux, donnée à tous les employés des tribunaux de la division entre novembre 2014 et avril 2015. Au total, 58 séances en personne d’une demi-journée et 12 webinaires ont été donnés.
- les coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité de la région de Brampton ont participé à la séance de formation Changer les mentalités, axée sur les problèmes de santé mentale au travail et la gestion des conflits.
- les sténographes judiciaires et les greffiers de plusieurs palais de justice ont reçu une formation sur les appareils fonctionnels portatifs mis à la disposition du public pour aider les personnes malentendantes. L’ensemble du personnel de Hamilton, de la Région du Centre-Est et du palais de justice du 361, avenue University, à Toronto, a reçu cette formation.
- au palais de justice d’Ottawa, le comité d’accessibilité donne une formation annuelle à tous les employés de la Division des services aux tribunaux, y compris sur les processus, les procédures, les services et l’équipement d’accessibilité.
- le Bureau régional du Nord de Services aux victimes - Ontario a reçu une formation de sensibilisation d’un jour sur l’accès en fauteuil roulant. Les participants ont passé la journée en fauteuil roulant pour comprendre les besoins et les défis des personnes à mobilité réduite.
- en janvier 2015, la Division du droit civil (anciennement la Division des services juridiques) a donné une formation aux avocats du ministère sur leur rôle dans les consultations. Cette formation incluait une présentation et une discussion sur les caractéristiques des consultations accessibles.
- à l’automne 2015, la Division du droit civil (anciennement la Division des services juridiques) et l’Unité de l’inclusion du ministère ont donné une présentation pour informer tous les nouveaux stagiaires de leurs droits et responsabilités en matière de droits de la personne et d’accessibilité. Cette présentation traitait aussi des moyens mis en œuvre par le ministère et la Division pour favoriser la conformité, y compris le Comité de la diversité et de l’inclusion et le Comité d’accessibilité.

Stratégie d’accessibilité à long terme du ministère

Le plan stratégique d’accessibilité à long terme du ministère est calqué sur la Stratégie d’accessibilité au milieu bâti, conçue auparavant. Cette stratégie établit des priorités, des activités et des résultats pour un certain nombre de secteurs prioritaires. En 2015, dans le cadre des travaux sur la stratégie, l’Unité de l’accessibilité a consulté les cadres supérieurs, le Comité directeur de l’accessibilité et le Comité d’accessibilité aux tribunaux de l’Ontario pour valider la vision à long terme, les résultats à long terme et les principaux secteurs stratégiques visés. En 2016, l’Unité de l’accessibilité poursuivra son travail avec les divisions pour déterminer les activités et les réalisations attendues ainsi que mettre la dernière main au plan stratégique en vue de sa mise en œuvre au cours des prochaines années.

Forum sur l’accessibilité du sous-procureur général

Le sous-procureur général du ministère du Procureur général a tenu le premier Forum sur l’accessibilité en mars 2015, dans le but de déterminer plus clairement les obstacles et de s’y attaquer dans des domaines particuliers. Des conférenciers de diverses communautés de personnes handicapées sont venus parler des obstacles rencontrés par les personnes ayant une déficience de lecture des imprimés. Les organisations représentées incluaient l’AODA Alliance, BALANCE, la Learning Disabilities Association of Ontario, Reach Canada et Springtide Resources. Parmi les personnes ayant assisté à cet évènement d’une journée, on compte des cadres supérieurs du ministère et des tribunaux ainsi que des représentants de tout le secteur de la justice, y compris du Barreau du Haut-Canada, des Services juridiques pro bono de l’Ontario, de l’Association du Barreau de l’Ontario et d’Aide juridique Ontario. Une enquête de suivi a révélé que les participants de l’assistance ont grandement accru leur compréhension des obstacles relatifs aux imprimés et se sont engagés à effectuer des changements dans leur organisation.

Loi sur les infractions provinciales et palais de justice municipaux

La *Loi sur les infractions provinciales* énonce les procédures de poursuite à l’égard des infractions aux lois provinciales (comme les contraventions pour infraction à la circulation ou excès de vitesse) et aux règlements municipaux (comme les infractions aux règles de stationnement). La quasi-totalité des 1,6 million d’accusations portées chaque année en vertu de la Loi sera traitée par les palais de justice administrés par les municipalités, et non par le ministère du Procureur général. En 2015, la Division des services aux tribunaux a collaboré avec ses partenaires municipaux pour s’assurer que chaque palais de justice municipal traitant des infractions provinciales nomme un coordonnateur de l’information sur l’accessibilité et publie ses coordonnées. Les coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité des palais de justice municipaux gèrent les questions et les demandes relatives à l’accessibilité de façon similaire au service fourni dans les palais de justice gérés par le ministère.

Deuxième section : rapport sur les mesures prévues par le ministère pour 2016

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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

Mesures prévues par le ministère du Procureur général en 2016

Le plan d’accessibilité à long terme sera au cœur des travaux d’accessibilité du ministère

en 2016; cependant, il sera aussi important de poursuivre l’amélioration des structures et processus existants qui assurent la prestation de services accessibles aux personnes handicapées de l’Ontario. Certaines des mesures décrites ci-dessous se poursuivront en 2017 et au-delà.

Le ministère conservera une unité de l’accessibilité centrale, laquelle soutiendra ses efforts au chapitre de l’accessibilité en fournissant de l’expertise, des conseils et de la coordination. De plus, le ministère offrira encore son soutien aux services de coordination de l’information sur l’accessibilité dans tous les palais de justice.

Les connaissances des coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité et des responsables des mesures d’accessibilité concernant l’offre de mesures d’adaptation aux personnes handicapées seront améliorées par les moyens suivants :

- le ministère actualisera les documents d’orientation et les procédures à l’intention des coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité. Ce travail sera réalisé conjointement en 2016 et poursuivi en 2017 par la Division des services aux tribunaux, la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables, la Division du droit criminel et l’Unité de l’accessibilité.
- le sous-comité d’accessibilité aux tribunaux évaluera les besoins en formation supplémentaire des coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité et des responsables des mesures d’accessibilité.

Le personnel de l’Unité de l’accessibilité a été invité à participer à une séance de formation sur l’accessibilité offerte par le Barreau du Haut-Canada à ses membres en avril 2016. Il y donnera de l’information au sujet des services de coordination de l’information sur l’accessibilité et des mesures d’adaptation complexes pour les personnes handicapées. Des employés ont participé à des séances précédentes de cette série, qui offre une occasion importante de faire connaître au secteur de la justice les services d’accessibilité des palais de justice du ministère.

En 2016, une initiative de sensibilisation à la sensibilité aux parfums sera mise en œuvre dans tout le ministère. Entre autres, de l’information sera affichée dans tous les emplacements du ministère et sur son site Web pour demander aux gens de ne pas utiliser de produits parfumés. La Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables réalisera un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2016 dans le cadre de l’évaluation des projets pilotes relatifs à l’utilisation de chiens de soutien dans la prestation de services aux victimes vulnérables.

En 2016–2017, le Centre de gestion et des opérations stratégiques de la Division du droit criminel rédigera une fiche de renseignements à l’intention des employés qui communiquent avec les victimes et les témoins pour leur rappeler d’offrir des mesures d’adaptation.

La Division des services aux tribunaux achèvera son guide à l’intention des usagers des tribunaux ayant une déficience visuelle. Ce guide est conçu pour donner des renseignements utiles sur les mesures d’adaptation courantes prévues pour les usagers des tribunaux qui sont aveugles ou ont une déficience visuelle, ainsi que sur la façon de demander ces mesures au cours des différentes étapes d’une instance judiciaire.

La Division des services aux tribunaux fournira aussi des conseils au personnel chargé d’aider les personnes handicapées à remplir des formulaires judiciaires. Le sous-comité d’accessibilité aux tribunaux et l’Unité de l’accessibilité du ministère collaboreront à l’élaboration d’information pour faciliter le travail du personnel des tribunaux et des coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité des palais de justice lorsqu’ils aident des personnes handicapées à remplir des formulaires judiciaires.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles ou avec le soutien nécessaire à l’ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Mesures prévues par le ministère du Procureur général en 2016

Le ministère continuera d’informer le public des mesures d’adaptation offertes, y compris des formats accessibles et des aides à la communication, et d’offrir ces mesures sur demande aux personnes handicapées.

L’Unité de l’accessibilité surveillera la mise en œuvre pancanadienne du service de relais vidéo et évaluera dans quelle mesure ce service pourrait contribuer à la prestation de services aux clients du ministère.

En 2016 et en 2017, il est prévu que l’Unité des services d’interprétation judiciaire de la Division des services aux tribunaux du ministère mette en œuvre une stratégie pour améliorer l’accès des tribunaux à des interprètes gestuels qualifiés. La Division collaborera avec l’Unité de l’accessibilité du ministère à la formulation d’autres conseils à l’intention des coordonnateurs de l’information sur l’accessibilité et des autres employés des palais de justice en ce qui a trait au recours efficace aux services d’interprètes gestuels dans les tribunaux. Afin d’augmenter les connaissances sur la conception de sites et de contenus Web accessibles, l’Unité de l’accessibilité du ministère tiendra des séances de formation liée à l’emploi sur l’accessibilité pour :

- les concepteurs de sites Web et les développeurs d’applications;
- le personnel non technique qui joue un rôle dans la supervision de projets de sites ou d’applications Web;
- le personnel qui crée du contenu pour des sites Web.

Pour 2016, les Services technologiques pour la justice ont planifié des activités visant à remplir les exigences d’accessibilité permanentes et futures relativement à la création de sites Web :

- le groupe de travail sur la conformité avec la LAPHO en matière d’accessibilité des sites Web et des solutions TI continuera de rechercher des lacunes, des occasions de corriger les sites Web ainsi que des solutions dans le domaine de l’information et des technologies accessibles.
- les Services technologiques pour la justice donneront une formation supplémentaire au personnel sur la création et la prise en charge de modèles de site Web accessible.
- en 2016 et en 2017, les Services technologiques pour la justice entreprendront la création de plans de conformité, en collaboration avec les secteurs de programme, pour que les exigences en matière de sites Web accessibles des NAI soient respectées au 1er janvier 2020.
- en février 2016, les Services technologiques pour la justice tiendront une activité d’apprentissage panministérielle ayant pour objet la sensibilisation aux besoins des personnes handicapées concernant l’accès et le recours aux technologies.

Pour renforcer les processus qui assurent l’accessibilité des sites Web du ministère, l’Unité de l’accessibilité poursuivra sa collaboration avec le groupe de travail sur la conformité avec la LAPHO en matière d’accessibilité des sites Web et des solutions ITI, de même qu’avec les divisions du ministère, afin de créer et de recommander des stratégies favorisant la conformité des sites Web en matière d’accessibilité.

Le ministère migrera son site intranet vers le portail InSite, une nouvelle plateforme intranet conçue pour servir toute la FPO. La Direction des communications du ministère dirigera le processus, mais toutes les divisions concernées auront leur rôle à jouer. Tout au long du processus, le ministère s’assurera que ses sites intranets, ses pages Web et ses contenus Web sont conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web 2.0, niveaux A et AA, du Consortium World Wide Web (W3C WCAG 2.0 AA), comme l’exige le règlement intitulé *Normes d’accessibilité intégrées.*

L’Unité des activités stratégiques des ressources humaines s’est engagée à concevoir en 2016 un processus de surveillance et de vérification de la conformité continue en matière d’accessibilité des pages Web de son site intranet.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux emplois.

Mesures prévues par le ministère du Procureur général en 2016

Les gestionnaires du ministère continueront de respecter les politiques et procédures de la FPO touchant aux mesures d’adaptation des emplois et au retour au travail, en plus de recourir aux services de la FPO au besoin.

En 2016, l’Unité des activités stratégiques des ressources humaines de la Division de la gestion des services ministériels élaborera et réalisera un sondage volontaire et anonyme auprès des employés pour cerner les préoccupations et les difficultés que vivent ceux d’entre eux ayant un handicap. Ce sondage, dont les résultats sont attendus en mars 2017, sollicitera aussi des suggestions pour accroître la participation de ces employés.

En collaboration avec le Comité d’action en matière de traumatisme vicariant, l’Unité des activités stratégiques des ressources humaines dirigera encore les travaux sur le programme du ministère ciblant les traumatismes vicariants.

L’Unité de l’accessibilité, en collaboration avec les autres secteurs du ministère, formulera et appliquera des conseils à l’intention des gestionnaires afin de faire comprendre les effets des produits parfumés sur les clients, les partenaires et les employés qui souffrent de polysensibilité chimique, de sensibilité à des facteurs environnementaux et d’autres problèmes de santé aggravés par les parfums et les produits parfumés. Ces conseils incluent aussi des suggestions pour accommoder les personnes souffrant de ce type de sensibilité.

L’Unité de continuité des activités et de gestion des situations d’urgence (UCAGSU) de la Division de la gestion des services ministériels entreprendra un projet de deux ans pour s’assurer que les plans et procédures d’urgence du ministère répondent efficacement aux besoins des intervenants, des employés et du public ayant divers handicaps (par exemple une mobilité réduite ou une déficience auditive) dans toutes les situations d’urgence communes aux installations du ministère. Les plans, les procédures et la formation d’urgence existants seront évalués et, au besoin, améliorés par la recherche et la mise en œuvre de pratiques exemplaires. Au cours de la première année du projet, l’UCAGSU mènera des recherches et communiquera avec des intervenants au sujet de la planification des situations d’urgence pour les personnes handicapées dans les édifices publics. Ces travaux constitueront la première phase du projet.

L'Unité de l'inclusion continuera d'offrir de la formation aux gestionnaires du ministère sur l'embauche sans la pression des préjugés et sans obstacle.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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

Mesures prévues par le ministère du Procureur général en 2016

La Direction de la gestion des installations poursuivra l'intégration de caractéristiques d'accessibilité à la conception et à la rénovation de palais de justice et d'autres édifices ministériels. En outre, elle continuera de recevoir les commentaires du personnel, des intervenants et du public sur l'accessibilité de tous les emplacements du ministère.

Les vérifications de l'accessibilité des installations existantes du ministère, un volet fondamental de sa stratégie d'accessibilité au milieu bâti, devraient prendre fin en mars 2016. Le Comité consultatif de l'accessibilité au milieu bâti du ministère examinera tous les résultats des vérifications et concevra une méthode de classement hiérarchique pour prendre les mesures qui s'imposent au cours des prochaines années.

Les résultats des vérifications, joints aux documents d'orientation, permettront de créer un plan d'immobilisations pluriannuel pour l'amélioration de l'accessibilité dans les bâtiments actuels du ministère.

En 2016, la Direction de la gestion des installations compilera un document indépendant sur les normes d'accessibilité pour l'aménagement propres aux palais de justice et aux autres services du ministère. Bien que les pratiques exemplaires d'accessibilité pour l'aménagement soient déjà intégrées dans les principaux documents de conception d'installations qui servent à la construction de nouveaux palais de justice, des normes d'accessibilité pour l'aménagement distinctes seront utiles en vue des divers projets ayant une incidence sur l'accessibilité des installations.

Résultats

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Le personnel de la FPO est en mesure de repérer les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les 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 prévues par le ministère du Procureur général en 2016

Approvisionnement

Dans le cadre de son processus annuel d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes, l'Unité de la planification budgétaire de la Division de la gestion des services ministériels ajoutera le critère de l'accessibilité à la liste générique de vérification servant à évaluer les soumissions au ministère. Ce processus oriente la planification budgétaire des activités du ministère.

Formation et sensibilisation

Le ministère poursuivra ses efforts pour offrir une formation sur l'accessibilité qui soit à la fois pratique et liée à l'emploi. En plus de la formation et des séances de sensibilisation mentionnées dans d'autres sections du présent plan, le ministère prévoit offrir en 2016 et en 2017 les séances de formation suivantes :

- la Division du droit civil (anciennement la Division des services juridiques) offrira, une fois en 2016 et une autre fois en 2017, le programme de formation sur l’élimination des obstacles et le rôle de l’avocat de la Couronne sur le plan de l’accessibilité. La Division adaptera des parties de la formation pour les intégrer à l’orientation des nouveaux membres du personnel.
- en avril 2016, l’équipe du Programme de visites surveillées de la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables prévoit former 45 fournisseurs de services et des employés de safeTALK, un programme de prévention du suicide, en plus de collaborer avec des familles dont un membre a un trouble de santé mentale.
- la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables s’est engagée à organiser une séance de formation sur l’accessibilité à l’intention des employés afin de leur faire connaître les conséquences des traumatismes pour les enfants, les personnes ayant un trouble de santé mentale et les clients vulnérables. La séance sera axée sur une compréhension générale du stress traumatique et enseignera aux employés des mécanismes d’adaptation. La formation sera donnée en personne et rendue accessible par webinaire.
- le Bureau de l’avocate des enfants a entrepris la création d’un nouveau groupe d’avocats et de cliniciens rémunérés à l’acte, tous obligés de suivre une formation sur l’accessibilité.

Forum sur l’accessibilité

En 2016, le sous-procureur général tiendra un deuxième Forum sur l’accessibilité, qui vise à faire connaître davantage les problèmes et les préoccupations en matière d’accessibilité des personnes handicapées ainsi qu’à partager ces connaissances avec d’autres partenaires du secteur de la justice.

Stratégie d’accessibilité à long terme

L’Unité de l’accessibilité collaborera avec toutes les divisions au parachèvement du plan d’accessibilité stratégique à long terme du ministère. Ce plan établira les priorités et les activités à réaliser afin que le ministère remplisse ses objectifs d’accessibilité. Les travaux de 2016 viseront à déterminer des activités et des réalisations attendues en particulier.

Troisième section : mesures visant à repérer les obstacles dans la législation

Introduction

Dans le cadre de l’engagement pris afin d’améliorer l’accessibilité des personnes handicapées, le ministère continuera de passer en revue les initiatives du gouvernement, y compris les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services, afin de repérer et de supprimer les obstacles à l’accessibilité.

Mesures actuellement en place

Pour mieux repérer, supprimer et prévenir les obstacles, le ministère utilise l’Outil d’évaluation des mesures législatives aux fins de l’accessibilité de même que le guide de formation sur la législation en matière d’accessibilité et les cadres de mise en œuvre. De plus, l’article « Universal Design in Legislation », de David Lepofsky et de Randal Graham, est fourni à titre de référence sur l’intranet du ministère.

Mesures prises au cours de l’année précédente

En plus des mesures décrites plus haut dans le présent plan, le ministère du Procureur

général a entrepris les actions suivantes en vue de supprimer les obstacles qui ont été repérés dans ses lois, ses règlements, ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services :

Évaluation des mesures législatives aux fins de l’accessibilité

Reconnaissant qu’il est important de supprimer les obstacles à l’accessibilité dans les lois ayant une forte incidence sur les membres du public et les personnes handicapées, le gouvernement applique une stratégie en trois volets qui accorde la priorité aux lois ayant une forte incidence et qui inclut :

1. l’élaboration d’un processus et d’outils normalisés servant à repérer et à supprimer les obstacles à l’accessibilité;
2. l’analyse de 51 textes législatifs ciblés à forte incidence qui répondent à l’un ou l’autre des critères suivants :
    - les lois qui touchent directement les personnes handicapées,
    - les lois qui prévoient la prestation de services ou de programmes largement applicables,
    - les lois qui fournissent des avantages ou des protections,
    - les lois qui influent sur des devoirs ou des droits démocratiques ou civiques;
3. l’examen des règles de procédure, des politiques et des lignes directrices se rapportant à des textes législatifs à forte incidence, le cas échéant.

Dans le cadre de cette procédure, le ministère du Procureur général a passé en revue 15 lois :

- la *Loi sur les droits des aveugles*;
- la *Loi sur l’indemnisation des victimes d’actes criminels*;
- la *Loi électorale*;
- la *Loi sur les employeurs et employés*;
- la *Loi sur le droit de la famille*;
- le *Code des droits de la personne*;
- la *Loi de 2002 sur les ordonnances alimentaires d’exécution réciproque*;
- la *Loi sur les jurys*;
- la *Loi de 1998 sur les services d’aide juridique*;
- la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*;
- la *Loi sur le Tuteur et curateur public*;
- la *Loi sur la prescription des actions relatives aux biens immeubles*;
- la *Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d’autrui*;
- la *Loi sur les fiduciaires*;
- la *Charte de 1995 des droits des victimes d’actes criminels*.

Le ministère propose des modifications à deux lois :

1. la *Loi sur l’indemnisation des victimes d’actes criminels*;
2. la *Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d’autrui*.

Loi sur l’indemnisation des victimes d’actes criminels

Le ministère propose des modifications pour favoriser l’accessibilité des personnes

handicapées qui interagissent avec la Commission d’indemnisation des victimes d’actes criminels.

- Plus particulièrement, le ministère propose des modifications afin que la Commission puisse, à sa discrétion, prolonger le délai pour demander une révision de sa décision, qui est fixé à 15 jours.
- Actuellement, la Loi ne prévoit aucune mesure d’assouplissement à l’intention des personnes qui ne peuvent pas respecter l’échéance de 15 jours en raison d’un handicap, par exemple une personne qui a besoin d’aide ou d’un format accessible pour déposer une demande.
- D’autres modifications proposées visent à offrir plusieurs moyens de transmission de la signification, notamment par courriel, télécopie et toute autre méthode ordonnée par la Commission, ainsi qu’à reporter la date présumée de signification de trois à cinq jours.
- À l’heure actuelle, la Commission ne reconnaît que deux méthodes de signification de documents : en mains propres ou par courrier recommandé. Cette règle pourrait constituer un obstacle pour une personne handicapée mieux servie par d’autres moyens de communication avec la Commission et d’autres parties, comme le courriel ou la télécopie.

Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d’autrui

Le ministère propose des modifications pour améliorer l’accessibilité en exigeant que certains avis soient transmis dans des formats accessibles et accompagnés d’une explication. Plus particulièrement, le ministre propose qu’un tuteur ou un procureur qui démissionne doive en donner l’avis dans un format accessible sur demande. Cette personne doit aussi, sur demande, expliquer les raisons de sa démission.

En mai 2015, dans le cadre du document « Le chemin vers 2025 : Plan d’action sur l’accessibilité de l’Ontario », le Conseil des ministres a donné au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et au ministère du Procureur général la directive de collaborer avec les ministères concernés pour que les modifications aux textes législatifs découlant de l’examen soient envoyées au Comité des lois et des règlements.

En juin 2015, dans le cadre de la publication du document « Le chemin vers 2025 : Plan d’action sur l’accessibilité de l’Ontario », le gouvernement s’est engagé à présenter un projet de loi visant à éliminer les obstacles à l’accessibilité cernés par un examen pangouvernemental de lois ayant une forte incidence.

Des modifications à 11 lois de sept ministères ont été déposées dans le cadre du projet de loi budgétaire de 2016. L’étude article par article de ce projet de loi est prévue le 6 avril 2016.

Le ministère continuera de faire rapport sur l’évolution de l’examen dans son plan annuel d’accessibilité.

Autres réalisations et engagements

Pour favoriser davantage l’accessibilité dans les mesures législatives, le ministère a pris en 2015 des mesures à l’égard du contenu inaccessible dans ses règlements. Il a modifié six règlements pour rendre accessibles 47 images numérisées de formulaires qui y étaient intégrées. Les nouvelles versions accessibles de ces formulaires sont maintenant publiées sur les sites Web Répertoire central des formulaires de l’Ontario ou Formules des Cours de l’Ontario.

- Le Bureau des conseillers législatifs s’est engagé à repérer, à supprimer et à

prévenir les obstacles dans ses politiques, ses procédures, ses services et ses pratiques. Le personnel a reçu une formation pour pouvoir repérer les structures inaccessibles dans les textes législatifs et, dans la mesure du possible, éviter leur répétition. Un manuel de procédures a été conçu pour détailler ces problèmes et fournir des solutions.

- Les éditeurs du Bureau des conseillers législatifs du ministère ont été formés à repérer les formats inaccessibles, par exemple les diagrammes techniques dans les documents législatifs. Un membre du personnel du Bureau s’est fait confier la direction des initiatives visant à traiter ces documents. Un processus est en place pour que les avocats puissent consulter les services d’édition sur ces problèmes d’accessibilité.
- En 2016, le Bureau des avocats de la Couronne - Droit criminel de la Division du droit criminel révisera le Manuel des politiques de la Couronne pour mieux faire connaître les exigences d’accessibilité.

Le ministère du Procureur général continuera de rendre compte du repérage et de la suppression des obstacles dans les lois, les règlements, les politiques, les services et d’autres initiatives dans son plan annuel d’accessibilité.

Mis à jour: 17 juin 2016
Date de publication:

Évaluer

Balises

Gouvernement | Plans d'accessibilité | Accessibilité

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.

l'Ontario en bref accessibilité nouvelles

confidentialité conditions d’utilisation

© Imprimeur de la Reine pour l’Ontario, 2012 16

Contactez-nous

Suivez-nous

Sujets

- 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