

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES

*Plan d'accessibilité
2008-2009*



ISSN 1 708-3842

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	3
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	6
Renseignements	8

Introduction

L'Ontario fait des progrès à l'égard de son objectif de rendre la province accessible d'ici 2025. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a jeté les fondations nécessaires pour atteindre cet objectif. En vertu de la Loi, l'Ontario élabore des normes qui permettent d'abolir les obstacles auxquels les personnes handicapées font face.

Le 1^{er} janvier 2008, la première norme d'accessibilité élaborée en vertu de la Loi a pris force de loi. Ainsi, grâce aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, toutes les personnes sont en mesure d'obtenir les services dont elles ont besoin, peu importe leurs capacités. Les organismes du secteur public, notamment le gouvernement de l'Ontario, devront se conformer à cette norme d'ici 2010. Les organisations du secteur privé et les organismes sans but lucratif, quant à eux, auront jusqu'à 2012 pour le faire.

L'année prochaine, des normes seront élaborées pour d'autres domaines importants, dont les suivants :

- Information et communications
- Transport
- Emploi
- Milieu bâti

Le sixième plan d'accessibilité annuel du ministère du Développement du Nord et des Mines souligne les réalisations de 2007-2008 en vue d'éliminer les obstacles avec lesquels les personnes handicapées sont aux prises. Il porte aussi sur les engagements pris par le ministère pour l'année qui vient dans le but de rendre les programmes, les politiques et les services plus accessibles pour toute la population de l'Ontario.

Ce plan d'accessibilité est unique car il découle de la transition entre la LAPHO et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). La LPHO s'applique au gouvernement de l'Ontario et à toutes les organisations du secteur parapublic. En vertu de cette loi, le ministère prépare des plans d'accessibilité annuels en vue de rendre ses politiques, programmes, services et immeubles plus accessibles pour les personnes handicapées.

Les activités de planification de l'accessibilité qui ont découlé de la LPHO ont permis de jeter des assises solides pour le ministère du Développement du Nord et des Mines. Le

ministère se fondera sur ses assises pour contribuer à faire de l'Ontario une province plus accessible pour les personnes handicapées et une société englobant tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant à

http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/planning/ministries_accplans08.

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

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Action(s) proposées(s) : Le ministère du Développement du Nord et des Mines effectuera une analyse des lacunes s'appuyant sur les 14 domaines clés de la Norme pour les services à la clientèle et assurera l'intégration de cette norme. Ces 14 domaines clés sont les suivants :

1. Établir des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.
2. Faire des efforts raisonnables pour voir à ce que vos politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
3. Établir une politique permettant aux gens, d'une part, d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour avoir accès à vos biens et vos services et, d'autre part, d'avoir recours à toute autre mesure (appareils ou accessoires fonctionnels, services ou méthodes) que votre organisation offre pour permettre à ces personnes d'avoir accès à vos biens et vos services.
4. Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.
5. Permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien-guide ou d'un animal d'assistance dans les lieux dont vous êtes le propriétaire ou l'exploitant et qui sont ouverts au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi. Si un animal d'assistance est exclu par la loi, recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée.
6. Permettre aux personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien d'amener cette personne avec elles lorsqu'elles ont accès aux biens ou aux services dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
7. Si l'on demande des droits d'entrée, faire connaître à l'avance le montant exigé, le cas échéant, pour la personne de soutien d'une personne handicapée.

8. Donner un avis pertinent en cas de perturbation temporaire affectant les lieux ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès à vos biens ou vos services.
9. Former, sur un certain nombre de sujets indiqués dans la Norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui interagissent avec le public ou d'autres tiers pour votre compte.
10. Former, sur un certain nombre de sujets indiqués dans la Norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui participent à l'élaboration de vos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services.
11. Instaurer un processus permettant aux gens de formuler des commentaires sur la façon dont vous fournissez des biens ou des services aux personnes handicapées. Préciser de quelle façon vous donnerez suite aux commentaires et à toute plainte. Faire en sorte que ces renseignements soient facilement accessibles au public.
12. Documenter par écrit toutes les politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de services à la clientèle accessibles et satisfaire les autres exigences documentaires établies dans la Norme.
13. Aviser les clients que les documents requis aux termes de la Norme pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande.
14. Fournir à une personne handicapée, au moment de lui remettre des documents exigés aux termes de la Norme pour les services à la clientèle, les renseignements dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

Les programmes/politiques opérationnelles seront passés en revue pour faire en sorte qu'ils sont conformes au cadre de réglementation et de politique en matière d'accessibilité, et des plans seront établis pour combler les lacunes, le cas échéant, qui peuvent être décelées.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 – Mars 2009

Résultats obtenus : Le ministère rendra compte des résultats dans le prochain plan.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Nouveau

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Développement du Nord et des Mines rédigera, aux termes de la Norme pour les services à la clientèle de la LAPHO, des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Ces politiques, pratiques et procédures seront compatibles avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

Ces politiques, pratiques et procédures viseront notamment les animaux d'assistance et les personnes de soutien, les avis en cas de perturbation temporaire, la formation du personnel et l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels pour accéder aux biens et services.

Calendrier de mise en œuvre : Mars 2009 – Septembre 2009

Résultats obtenus : Le ministère rendra compte des résultats dans le prochain plan.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Nouveau

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Développement du Nord et des Mines offrira à son personnel une formation sur les protocoles appropriés en matière de services à la clientèle fournis aux personnes handicapées. Cette formation sera dispensée à tous ceux et celles qui, au sein de notre organisation, interagissent avec le public, ainsi qu'aux tiers qui agissent pour notre compte.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2009 – Janvier 2010

Résultats obtenus : Le ministère rendra compte des résultats dans le prochain plan.

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

Secteur d'intérêt : Autre

Incidence : Loi(s)

Engagement : Permanent

Le ministère continuera d'examiner les lois et règlements dans le cadre du cycle de planification régulier afin de vérifier s'ils présentent des obstacles à l'accessibilité. En outre, le ministère veillera à ce que les nouvelles lois utilisent un langage approprié relativement aux personnes handicapées et satisfassent aux objectifs de la LAPHO.

Action(s) proposée(s) : La Direction des services juridiques examine la *Loi sur les mines*. Elle a décidé d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'accessibilité pour la FPO, qui sert à l'élaboration de politiques et de programmes, pour s'assurer que toutes les modifications sont conformes à la LAPHO. De plus, le ministère continuera d'examiner les lois et règlements dans le cadre du cycle de planification régulier afin de vérifier s'il y a des obstacles à l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 – Septembre 2009

Résultats obtenus : En raison du volume et de la complexité de cette loi, le processus d'examen prendra un certain temps. Les résultats seront indiqués dans le prochain plan.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programme(s)

Engagement : Permanent

Dispenser une formation à tous les nouveaux chefs de service sur la manière de satisfaire aux besoins en matière d'accessibilité des employés qui sont des personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) : L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines ajoutera cette formation à la liste de contrôle incluse dans la trousse d'orientation des nouveaux employés et feront un suivi pendant la première année de service des chefs de service pour s'assurer que ces derniers ont suivi la formation.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 – Janvier 2009

Résultats obtenus : La formation a été incluse dans la liste de contrôle des nouveaux employés. Un suivi a été réalisé, et tous les nouveaux chefs de service ont reçu la formation.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Réalisé

Continuer de tenir compte de l'accessibilité dans les programmes d'immobilisations financés par le gouvernement, conformément aux lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle, dans les nouveaux centres ServiceOntario construits à Sudbury et à Red Lake.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 – Décembre 2008

Résultats obtenus : Le centre ServiceOntario de Sudbury a été achevé conformément aux lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle. Le centre de Red Lake sera achevé d'ici décembre 2008.

Secteur d'intérêt : Communications et information

Incidence : Programme(s) et services

Engagement : Permanent

L'éducation et la sensibilisation demeurent prioritaires pour sensibiliser les employés aux types de handicaps et à la façon d'intervenir face aux personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) : Élargir la portée de la semaine de sensibilisation à l'accessibilité pour inclure des articles sur les nouvelles normes à mesure qu'elles sont mises en œuvre et intégrer de plus ces articles ainsi que le volet sur la sensibilisation à l'accessibilité au bulletin du ministère. Poursuivre la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité pour tout le personnel du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 – Septembre 2009

Résultats obtenus : Les articles sur différents sujets liés à l'accessibilité ont été affichés dans le site intranet du ministère et ont été communiqués au personnel par l'entremise de dossiers publics au cours de la semaine de sensibilisation à l'accessibilité. Le volet sur la sensibilisation à l'accessibilité paraît dans le bulletin du ministère.

Renseignements

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

Téléphone : Pam Hull

Renseignements généraux : 705 564-7444

Numéro ATS : 1 866 349-1388

Sans frais : 1 877 817-6636

Courriel : aodamndm@ontario.ca

Site Web du ministère : http://www.mndm.gov.on.ca/default_f.asp?

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

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

ServiceOntario Publications

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto ON M5G 2C8

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

Service ATS : 1 800 268-7095

Télec. : 613 545-4223

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

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1 708-3842

This document is available in English.