

MINISTÈRE DE LA CULTURE

*Plan d'accessibilité
2008-2009*



ISSN #1708-4687

Table des matières

Table des matières	i
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	10
Renseignements	16

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 de la Culture 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.

En 2007-2008, le site Web du ministère de la Culture a été réaménagé pour qu'il soit conforme à la norme actuelle du gouvernement en matière d'accessibilité sur le Web. Tous les documents qui sont publiés sous une forme qui n'est pas accessible aux personnes handicapées peuvent être convertis en format HTML selon les besoins ou à la demande des usagers. La Direction des ressources humaines a continué à promouvoir la nouvelle politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail en fournissant des conseils aux cadres et en les encourageant à consulter la politique et la documentation à l'appui. On prévoit organiser en 2009 des séances d'information de concert avec des représentants des organismes de personnes ayant

un handicap intellectuel, des troubles mentaux ou des difficultés d'apprentissage. Le ministère continue à renforcer la capacité de son équipe de planification, en particulier pour ce qui est de respecter les exigences énoncées dans les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

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 de la Culture. 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

Les nouvelles *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Pour assurer la transition du nouveau règlement au sein de la fonction publique de l'Ontario, la présente section a été ajoutée au modèle du plan exigé en vertu de la LPHO.

Tous les ministères de la fonction publique de l'Ontario doivent se conformer aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* d'ici le 1^{er} janvier 2010.

Pour aider les ministères à planifier en vue de se conformer aux normes, les initiatives de la présente section devraient correspondre aux 11 exigences prévues dans les nouvelles *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* adoptées en vertu de la LAPHO, tels qu'elles sont énoncées ci-dessous.

NOTA : Le ministère des Services gouvernementaux travaille actuellement à élaborer une directive sur les services, comprenant des politiques et lignes directrices ministérielles pouvant être utilisées par tous les ministères pour satisfaire aux exigences énumérées ci-dessous. Les responsables de la planification des mesures relevant de la LPHO au sein du ministère recevront bientôt de plus amples renseignements au sujet des mesures qui peuvent être utilisées ou intensifiées.

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.

Introduction à la mise à jour du ministère sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Depuis que les ministères sont tenus de rendre compte chaque année des progrès réalisés pour se conformer à la LPHO, le ministère de la Culture a entrepris un certain nombre d'activités pour sensibiliser le personnel et les intervenants aux besoins des personnes handicapées en milieu de travail afin d'y répondre. Le plan adopté cette année par le ministère met l'accent sur le respect des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* adoptées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

En 2009-2010, le ministère examinera ses politiques, procédures et pratiques actuelles et élargira ses initiatives afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux nouvelles normes en matière de services à la clientèle. En même temps, le ministère continuera

de sensibiliser les personnes concernées à l'importance de l'accessibilité en milieu de travail et collaborera à cette fin avec des clients et des intervenants à l'extérieur du ministère.

Secteur d'intérêt : **Services à la clientèle**

Le ministère établira des politiques, pratiques et procédures sur la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées. On fera tous les efforts raisonnables pour voir à ce que ces politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

Incidence : Programmes

Engagement : Nouveau

Le ministère est déterminé à assurer le respect des exigences relatives à l'accessibilité en milieu de travail et élargira ses activités en ce sens au cours de la prochaine année.

Durant la prochaine année de planification, le ministère entreprendra des activités visant à assurer la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle afin de respecter la date d'échéance du 1^{er} janvier 2010.

Actions proposées :

Le ministère procédera à une analyse des lacunes au cours de l'hiver 2008 afin de vérifier si ses pratiques actuelles en matière de services à la clientèle satisfont aux exigences de la LAPHO. Le personnel du ministère élaborera un plan d'action pour remédier aux lacunes constatées; ce plan, qui devrait être prêt au cours de l'hiver 2008 sera mis en oeuvre au cours de l'été 2009. Au cours de l'automne 2009, on offrira au personnel des programmes de sensibilisation et de formation au sujet des nouvelles politiques et procédures.

Calendrier de mise en oeuvre : De l'hiver 2008 à l'automne 2009

Secteur d'intérêt : **Services à la clientèle**

Le ministère offrira au personnel, aux bénévoles, aux entrepreneurs et à toutes les autres personnes qui interagissent avec le public ou d'autres tiers pour son compte des

activités de formation sur un certain nombre de sujets indiqués dans la norme pour les services à la clientèle.

Incidence : Programmes

Engagement : Nouveau

Le ministère dispense toute une gamme de programmes et de services au public et à sa clientèle. On élaborera des plans de formation du personnel en fonction des objectifs précis de prestation des programmes et service. Au cours de la prochaine année, le ministère offrira une formation visant à sensibiliser son personnel aux questions d'accessibilité et intégrera une telle formation à l'orientation offerte à tout nouveau membre du personnel.

Le ministère veillera à ce que ses initiatives actuelles de formation soient conformes aux exigences de la norme pour les services à la clientèle. Cet engagement a pour objet de satisfaire aux exigences de la norme pour les services à la clientèle qui porte sur le travail auprès des tiers chargés de fournir des services pour le compte du ministère. En application de ce qui précède, le ministère mettra en oeuvre un mécanisme approprié pour rendre compte de la conformité à cette exigence.

Actions proposées :

Le ministère veillera à ce que le module de formation en ligne *May I Help You?* fasse partie de tous les plans d'apprentissage pour 2008-2009. Après un examen des politiques et pratique pour en assurer la conformité avec la norme pour les services à la clientèle, le ministère révisera et mettra à jour les politiques et les pratiques selon les besoins. On tiendra un registre des activités de formation offertes et achevées.

Calendrier de mise en oeuvre : Activité permanente, de l'hiver 2008 à l'automne 2009

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Incidence : Services

Le ministère instaurera un processus permettant aux gens de formuler des commentaires sur l'efficacité de la prestation des biens et services aux personnes handicapées et il prendra des mesures appropriées pour tenir compte des plaintes

reçues et des inquiétudes soulevées. Le ministère communiquera au public les renseignements requis sur ce processus de rétroaction.

Engagement :

Le ministère élaborera et mettra en oeuvre un processus officiel permettant au public de fournir une rétroaction sur la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées. On élaborera un outil de surveillance et d'évaluation qui contrôlera la conformité aux exigences de la norme pour les services à la clientèle. Cet outil sera affiché sur les sites Internet et intranet du ministère et sera disponible en formats accessibles.

Actions proposées :

Le processus de rétroaction tiendra compte des moyens suivants de prestation des services : en personne, par téléphone, par écrit, par voie électronique soit sur disquette ou par courriel, ou de toute autre façon. Le personnel et les cadres du ministère recevront une orientation sur le processus de rétroaction.

Calendrier de mise en oeuvre : Printemps et été 2009

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Le ministère communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Incidence : Programmes

Engagement : Nouveau et permanent

Le ministère s'assurera que les clients sont bien conscients du fait que les publications du ministère sont disponibles sur support de substitution. Le ministère établira un mécanisme efficace pour recevoir les demandes de documents accessibles pour les personnes handicapées et pour y répondre.

Résultats obtenus :

La Direction des communications s'assure que les sites Internet et intranet du ministère sont évalués régulièrement pour déterminer s'il existe des aspects à améliorer et pour

éliminer les obstacles éventuels. Le service ATS, le service de téléphone sans frais et la liste d'interprètes sont à jour.

Le site Web du ministère a été réaménagé pour qu'il soit conforme à la norme actuelle du gouvernement concernant l'accessibilité sur le Web. Tous les documents qui sont publiés dans une forme qui n'est pas accessible aux personnes handicapées peuvent être convertis en format HTML selon les besoins ou à la demande des usagers.

Grâce à cet engagement permanent, le personnel du ministère est au courant du fait que les publications du ministère sont disponibles sur supports de substitution et est en mesure d'en informer les clients, les intervenants et le public.

Actions proposées :

En conformité avec la norme pour les services à la clientèle, le ministère continuera de faire en sorte que ses sites Web et ses publications soient disponibles sur supports de substitution. Des mesures seront prises pour veiller à ce que le personnel du ministère soit prêt à faire connaître largement le fait que les publications du ministère sont disponibles sur supports de substitution.

Calendrier de mise en oeuvre : Activité permanente, de l'hiver 2008 à l'automne 2009

Secteur d'intérêt : **Services à la clientèle**

Le ministère communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap particulier; il leur permettra d'être accompagnées d'un animal d'assistance et il permettra à celles qui ont besoin d'une personne de soutien de se faire accompagner de cette personne lorsqu'elles utilisent des services.

Incidence : Programmes

Engagement : Nouveau

Le ministère veillera à ce que les exigences relatives à l'accessibilité soient prises en considération dans le processus de planification des réunions et des activités publiques. Une telle mesure fera en sorte que tous les membres du personnel tiennent compte des questions d'accessibilité lorsqu'ils organisent des activités.

Actions proposées :

Dans le cadre de l'examen de ses politiques et procédures, le ministère veillera à ce qu'elles soient conformes aux exigences de la norme pour les services à la clientèle en ce qui a trait à l'organisation des réunions et des activités publiques. Les besoins individuels et particuliers des personnes handicapées seront pris en considération dans le processus de planification.

Calendrier de mise en oeuvre :

De l'hiver 2008 à l'automne 2009

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

La fonction publique de l'Ontario sera bientôt tenue de se conformer à quatre nouvelles normes d'accessibilité dans les domaines du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti.

On entend par « obstacle », toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique. Il existe plusieurs méthodologies permettant de déceler les obstacles, notamment l'examen des politiques et des programmes, les sondages et enquêtes et les mécanismes de rétroaction de la clientèle.

Le ministère est déterminé à améliorer l'accessibilité en repérant, en éliminant et en prévenant les obstacles. Le personnel du ministère continue de respecter cet engagement à l'intérieur du ministère, en liaison avec les autres organismes et ministères au sein du gouvernement, de concert avec les intervenants et en interaction avec le public. À mesure que les nouvelles normes adoptées en vertu de la LAPHO seront élaborées et mises en oeuvre, le ministère s'appuiera sur les acquis de la planification antérieure de l'accessibilité pour satisfaire aux nouvelles exigences.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent

Le ministère continuera d'entreprendre des activités, y compris la collecte et la diffusion d'informations, visant à élargir les connaissances et à mieux faire comprendre les déficiences intellectuelles, les troubles de santé mentale et les difficultés d'apprentissage.

Actions proposées :

On prévoit pour 2009 deux séances d'apprentissage et d'information à l'intention du personnel, prévoyant la participation de représentants d'organismes de personnes ayant un handicap intellectuel, des troubles mentaux ou des difficultés d'apprentissage.

Calendrier de mise en oeuvre : De septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Compte rendu dans le Plan d'accessibilité 2009-2010

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent

Le ministère tiendra ses organismes au courant de tout changement ou ajout aux règlements et aux normes portant sur les obligations des organismes en vertu des mesures législatives sur l'accessibilité. Le ministère encouragera également les organismes à intégrer les questions d'accessibilité à leurs programmes et services pour ce qui est des bonnes pratiques commerciales, particulièrement dans le cas des organismes qui offrent des services au public.

Actions proposées :

Le personnel du ministère transmettra aux organismes l'information relative à leurs obligations aux termes des mesures législatives sur l'accessibilité, selon les besoins. Toute nouvelle information portant sur l'incidence des initiatives relatives à l'accessibilité sera diffusée aux organismes. Lorsque de nouvelles normes ou de nouveaux règlements sont obligatoires pour les organismes, le ministère assurera le suivi.

Calendrier de mise en oeuvre : De septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Compte rendu dans le Plan d'accessibilité 2009-2010

Secteur d'intérêt : **Emploi**

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent

Le ministère maintiendra et continuera à renforcer le rôle de l'équipe de planification de l'accessibilité.

Résultats obtenus :

La mise en oeuvre de cet engagement s'est poursuivie en 2008. On a recruté de nouveaux membres pour renforcer l'équipe et pour mieux intégrer une perspective d'accessibilité dans toutes les activités du ministère. Par exemple, un membre du personnel a été recruté auprès du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et s'est joint au personnel du ministère de la Culture en 2008.

Actions proposées :

Le ministère continuera de renforcer l'équipe de planification de l'accessibilité en recrutant de nouveaux membres, en leur fournissant une orientation, des mises à jour des sites Internet et intranet et des références en matière de développement du rendement et des plans d'apprentissage.

Calendrier de mise en oeuvre : Activité permanente

Secteur d'intérêt : **Milieu bâti**

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent

Le ministère veillera à ce que toutes les listes publiques de numéros de téléphone des bureaux du ministère utilisent une police de caractères et une présentation accessibles au personnel et aux clients ayant une déficience visuelle.

Actions proposées :

On fera parvenir au personnel des divers bureaux les lignes directrices de l'INCA sur la lisibilité des imprimés afin qu'il les consulte dans le but de créer des listes publiques de numéros de téléphones qui soient accessibles.

Calendrier de mise en oeuvre : Automne 2008

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent

Le ministère fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que tous les locaux actuels et futurs du ministère ne présentent pas d'obstacles.

Résultats obtenus :

Une présentation sur les mesures d'urgence mises en place par le ministère a été organisée à l'intention des cadres supérieurs du ministère en septembre 2008 et sera suivie de présentations à l'intention de l'ensemble du personnel à l'automne 2008.

On n'a constaté aucun obstacle majeur à l'utilisation satisfaisante des bureaux du ministère par son personnel ou par les visiteurs.

Actions proposées :

Le ministère continuera à examiner la situation et à supprimer les principaux obstacles à l'accessibilité dans ses bureaux, et continuera à évaluer son milieu bâti à intervalles réguliers.

Calendrier de mise en oeuvre : Activité permanente

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent

Le ministère continuera à examiner les activités relatives aux ressources humaines pour cerner les aspects qui pourraient être améliorés et pour éliminer tout obstacle constaté (par exemple, descriptions d'emploi, orientation du personnel, mesures d'adaptation visant l'accessibilité).

Résultats obtenus :

La Direction des ressources humaines continue à promouvoir la nouvelle politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail en offrant des conseils aux cadres et en les encourageant à examiner la politique et les documents à l'appui.

Actions proposées :

Les nouveaux cadres recevront de l'information sur la nouvelle politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail. On visera surtout à leur faire connaître la norme relative à l'emploi qui sera annoncée en 2009.

Calendrier de mise en oeuvre : Automne et hiver 2008-2009

Secteur d'intérêt : Lois et règlements

Incidence : Programmes

Engagement : Réalisé et permanent

Le personnel des services juridiques du ministère continuera à examiner les lois et règlements existants ou proposés afin de déceler les obstacles possibles ou toute incidence qu'ils pourraient avoir sur l'accessibilité.

Résultats obtenus :

Le ministère n'a pas rédigé de projets législatifs ni présenté de nouvelles mesures législatives en 2008.

Actions proposées :

Les lois, les règlements et les politiques seront tous examinés, pendant le processus d'élaboration, afin de déceler tout obstacle à l'accessibilité qu'ils pourraient contenir.

Calendrier de mise en oeuvre : Activité permanente tout au long de 2009

Renseignements

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

Veillez communiquer avec :

James Hamilton, président de l'équipe de planification de l'accessibilité du ministère

Téléphone : 416 212-7505

Renseignements généraux : 416 212-0644

Numéro ATS : 416 325-5179

Sans frais : 1 866 454-0049 (numéro local correspondant) 416 325-8758

Courriel : info.mcl@ontario.ca

Site Web du ministère : <http://www.culture.gov.on.ca>

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 #1708-4687

This document is available in English.