

MINISTÈRE DE LA CULTURE

*Plan d'accessibilité
2009-2010*



Table des matières

Introduction	3
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	4
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	9
Renseignements	13

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes sont établies et mises en œuvre en vue d'accroître l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Le gouvernement de l'Ontario (« gouvernement ») se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur de la première norme, soit celle pour les services à la clientèle.

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

Le plan d'accessibilité de 2009-2010 du ministère de la Culture met en valeur les réalisations du ministère accomplies en 2008-2009 en vue d'abolir les obstacles que rencontrent les personnes handicapées. Le plan brosse un tableau des engagements du ministère de la Culture pour 2009-2010 et au-delà dans le but de rendre ses programmes, politiques et services plus accessibles pour les personnes handicapées de l'Ontario.

La partie A du plan d'accessibilité de 2009-2010 présente le plan du ministère pour atteindre la pleine conformité au règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle d'ici le 1^{er} janvier 2010.

La partie B énonce les plans supplémentaires permettant de jeter les bases de la conformité du ministère aux prochaines quatre normes de la LAPHO.

.

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

Cette section du plan d'accessibilité présente le plan du ministère de la Culture pour atteindre la pleine conformité à la Norme pour les services à la clientèle d'ici le 1^{er} janvier 2010.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Tous les ministères de l'Ontario doivent se conformer au règlement d'ici le 1^{er} janvier 2010. Le ministère de la Culture respectera cette date limite.

Les initiatives de cette section correspondent aux onze exigences du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle aux termes de la LAPHO :

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 d'une part aux gens d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour avoir accès à vos biens et pour utiliser vos services, et relative d'autre part 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 d'utiliser 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 pendant qu'elles ont accès aux biens ou aux services dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
7. Si l'on demande un droit d'entrée, donner avis à l'avance du prix payable, le cas échéant, pour la personne de soutien d'une personne handicapée.
8. Donner un avis de perturbation temporaire en cas de perturbation temporaire affectant les lieux ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès à vos biens et services ou pour les utiliser.

9. Former, sur un certain nombre de sujets comme l'indique la norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toute autre personne qui interagissent avec le public ou d'autres tiers pour votre compte.
10. Former le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toute autre personne qui participent à l'élaboration de vos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services sur un certain nombre de sujets comme l'indique la norme pour les services à la clientèle.
11. Instaurer un processus permettant aux gens de donner de la rétroaction sur la façon d'une part dont vous fournissez des biens ou des services aux personnes handicapées et d'autre part sur la façon dont vous réagirez à toute rétroaction et dont vous prendrez des mesures à la suite de toute plainte. Rendre les renseignements sur votre processus de rétroaction facilement accessibles au public.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle [Exigences 1 à 11]

Incidence : Programme

Engagement : Réalisé

- Le ministère de la Culture est résolu à assurer la satisfaction aux exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en milieu de travail et à élargir au cours de la prochaine année son plan d'activités liées à l'accessibilité afin de prévoir les normes additionnelles en voie d'être mise au point.

Calendrier de mise en œuvre : De juin 2009 à octobre 2009

Résultats obtenus :

- La politique d'accessibilité du ministère pour les services à la clientèle fondée sur la politique de la FPO a été élaborée et approuvée en août 2009.

Actions proposées :

- Le ministère de la Culture procédera à l'examen de tous les nouveaux programmes et initiatives à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'accessibilité et autres outils fournis par le Bureau de la diversité dans le but d'assurer que les besoins des personnes handicapées sont pris en considération et que les politiques et les procédures sont conformes au règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Cet examen des nouvelles initiatives contribuera à préparer le ministère dans la mise en œuvre des prochaines quatre normes aux termes de la LAPHO.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle [Exigences 9 et 10]

Engagement : Réalisé

- Le ministère assure la prestation d'une gamme de programmes et de services au public.
- Des plans de formation du personnel seront élaborés dans le but d'atteindre des objectifs précis liés à la mise en œuvre des programmes et des services.

- Le ministère continuera d'offrir de la 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.

Calendrier de mise en œuvre : De juin 2009 à janvier 2010

Résultats obtenus :

- Le plan de formation du ministère requiert, dans le cadre des activités d'orientation, la formation de tous les nouveaux employés en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Tous les membres du personnel suivront le programme de formation pour les services à la clientèle *Comment puis-je vous aider? Accueillir les clients ayant un handicap* et *How May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities*. Formation supplémentaire offerte d'ici octobre 2009 : les modules d'apprentissage en ligne *Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service*.

Actions proposées :

- Le ministère effectuera un examen de la formation d'orientation à l'intention de l'ensemble de ses employés afin d'assurer que les notions d'accessibilité pour les services à la clientèle ainsi que l'Outil d'évaluation en matière d'accessibilité dans le cadre de l'élaboration des programmes et des politiques (mis au point par le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario) font partie des sujets traités.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle [Exigence 11]

Engagement : Réalisé

- Le ministère élaborera et instaurera un processus officiel permettant au public de formuler des commentaires sur l'efficacité de la prestation des biens et services aux personnes handicapées.
- Une invitation aux clients du ministère dans le but d'obtenir leur rétroaction au sujet de l'accessibilité des services à la clientèle sera lancée par le truchement de divers modes de prestation de services et offerte en formats accessibles.

Calendrier de mise en œuvre : Le 1^{er} janvier 2010

Actions proposées :

- Le processus de rétroaction des clients sur l'accessibilité des services permettra aux gens de fournir leurs commentaires de diverses façons, y compris en personne, au téléphone, par écrit, électroniquement soit sur disquette ou courriel, ou de toute autre façon.
- Le personnel et les gestionnaires du ministère de la Culture recevront une formation au sujet de leurs rôles et de leurs responsabilités relativement au processus de rétroaction des clients.
- En conformité à la position de principe sur l'accessibilité relativement à l'intégration, les commentaires au sujet de l'accessibilité des services du ministère seront recueillis au moyen du même procédé utilisé pour obtenir la rétroaction des clients à propos des services qui leur sont offerts.

Résultats obtenus :

- Un outil de rapport de la conformité a été mis au point à l'échelle du gouvernement sous la direction du Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario et mis en œuvre au ministère de la Culture.
- Un processus officiel de rétroaction des clients sur les services a été élaboré et sera mis en œuvre avant le 1^{er} janvier 2010.
- On exercera le suivi des commentaires formulés par la clientèle concernant l'accessibilité des services et des mesures seront prises pour en tenir compte conformément au protocole sur les modes de prestation du service multiples et en conformité au Normes communes de service de la fonction publique de l'Ontario.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle [Exigences 2 et 4]

Engagement : Réalisé

- Le ministère s'assurera que les clients, les intervenants et le public sont bien conscients du fait que les publications du ministère sont disponibles sur support de substitution.
- Le ministère s'assurera de recevoir les demandes de documents accessibles pour les personnes handicapées et d'y répondre efficacement et en temps opportun.

Calendrier de mise en œuvre : Activité continue au cours de l'année

Résultats obtenus :

- Les sites Internet et intranet du ministère de la Culture sont évalués régulièrement pour déterminer s'il existe des aspects à améliorer et pour éliminer les obstacles éventuels.
- 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.
- Le service ATS, le service de téléphone sans frais et la liste des interprètes ASL sont à jour.

Actions proposées :

- En conformité à la Norme pour les services à la clientèle, le ministère de la Culture continuera de faire en sorte que ses publications soient disponibles sur supports de substitution.
- Des mesures seront prises pour veiller à ce que le personnel du ministère sache comment créer des documents sur supports de substitution, et soit en mesure de faire la promotion de la disponibilité des publications gouvernementales en supports de substitution par l'intermédiaire des Services communs de l'Ontario.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle [Exigences 1 et 2]

Engagement : Réalisé

- 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 réunions et des activités.

Actions proposées :

- De la formation sur l'organisation des réunions et des activités publiques sera offerte à tous les employés du ministère au cours de l'automne 2009.

Calendrier de mise en œuvre : De novembre à décembre 2009

Résultats obtenus :

- La formation obligatoire à l'intention du personnel du ministère a permis d'enseigner aux employés comment répondre adéquatement aux besoins de l'ensemble de la clientèle, y compris les personnes handicapées.
- De la formation additionnelle a eu lieu concernant la planification de réunions et d'activités accessibles (octobre et novembre 2009).

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle [Exigence 8]

Engagement : Réalisé

Actions proposées :

- Conformément à la Norme pour les services à la clientèle, le ministère de la Culture, en consultation avec la Société immobilière de l'Ontario (SIO), mettra au point un protocole visant à donner un avis pertinent en cas de perturbation temporaire affectant les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès aux programmes et aux services du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à janvier 2010

Résultats obtenus :

- Le ministère de la Culture a mis au point un protocole en cas de perturbation des services afin de compléter le protocole de l'ensemble de l'organisation pour les locaux loués par le gouvernement. Le protocole traite également d'autres types de perturbation des services ayant des répercussions sur les personnes handicapées comme la non-disponibilité d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel ou autre mesure d'adaptation nécessaire à la participation d'un client du ministère à un événement où il est invité.

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

Cette section du rapport énonce les plans supplémentaires permettant de jeter les bases de la conformité du ministère de la Culture aux prochaines quatre normes de la LAPHO.

Le ministère est déterminé à améliorer l'accessibilité en repérant, en éliminant et en prévenant les obstacles.

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. À mesure que les nouvelles normes adoptées en vertu de la LAPHO seront élaborées et mises en œuvre, le ministère s'appuiera sur les acquis de la planification antérieure de l'accessibilité pour satisfaire aux nouvelles exigences.

Le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario a procédé au lancement du [plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO 2008-2013](#), lequel vise à harmoniser et à coordonner les principales initiatives liées à l'accessibilité dans l'ensemble de la fonction publique. Le plan pluriannuel jette également les bases en vue de la conformité de la FPO au règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle LAPHO ainsi qu'à d'autres normes en cours de développement.

L'équipe de planification de l'accessibilité du ministère de la Culture a effectué l'examen du plan pluriannuel et pris des engagements pour venir en appui à cette stratégie, tels qu'établis dans la section ci-dessous.

Secteur d'intérêt : Information et communications [Réglementation en cours d'élaboration]

Engagement : Permanent

- Le ministère de la Culture continuera d'entreprendre en 2009-2010 des activités de sensibilisation, notamment un événement projeté visant à élargir les connaissances et à mieux faire comprendre les besoins des personnes ayant des déficiences intellectuelles, des troubles de santé mentale et des difficultés d'apprentissage en ce qui a trait à l'information et aux communications.

Calendrier de mise en œuvre : De décembre 2009 à mars 2010

Actions proposées :

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

Résultats obtenus :

- Deux déjeuners-conférences de sensibilisation sur la santé mentale et les troubles d'apprentissage ont eu lieu en 2008-2009.

Secteur d'intérêt : Information et communications

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.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Actions proposées :

- Le personnel du ministère transmettra aux organismes figurant à l'annexe 1 du règlement l'information relative à leurs obligations aux termes des mesures législatives sur l'accessibilité.
- 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 en temps opportun et la formation appropriée de la part de l'autorité de réglementation, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

Résultats obtenus :

- Les organismes du ministère ont été informés, en janvier 2009, du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et formés, à la fin de mars 2009, au sujet de ses exigences par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

- Le ministère maintiendra et continuera à renforcer le rôle de l'équipe de planification de l'accessibilité et veillera à ce qu'elle soit représentative des secteurs du ministère où se trouve l'expertise appropriée.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

Actions proposées :

- Le ministère continuera de renforcer l'équipe de planification de l'accessibilité en recrutant de nouveaux membres et en leur fournissant une orientation appropriée au sujet des responsabilités de l'équipe.

Résultats obtenus :

- La mise en œuvre de cet engagement se poursuit en 2009-2010.
- On a recruté de nouveaux membres pour renforcer l'équipe et pour mieux intégrer une perspective d'accessibilité dans toutes les activités du ministère.

Secteur d'intérêt : Information et communications

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.

Calendrier de mise en œuvre : Automne 2009

Actions proposées :

- On fera parvenir au personnel chargé de l'affichage des avis publics les lignes directrices de l'INCA sur la lisibilité des imprimés afin qu'il les consulte dans le but de créer divers types d'affichages qui soient accessibles, comme les listes publiques de numéros de téléphones dans les entrées sécurisées du ministère.

Secteur d'intérêt : Environnement bâti

Engagement : Permanent

- Le ministère travaillera avec les gérants d'immeubles et la Société immobilière de l'Ontario dans le but de déployer tous les efforts raisonnables pour s'assurer que tous les locaux du ministère ne présentent pas d'obstacles.

Calendrier de mise en œuvre : De novembre à décembre 2009

Résultats obtenus :

- Conformément à la politique de la FPO, les mesures d'urgence et le plan d'évacuation d'urgence du ministère tiennent compte des besoins des personnes handicapées qui font partie du processus de planification.

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.

Secteur d'intérêt : Emploi

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).

Calendrier de mise en œuvre : D'août 2009 à novembre 2009

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 est en voie d'être achevée en tant que réglementation.

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.
- Tous les gestionnaires du ministère ont suivi une formation sur la façon d'optimiser la participation des membres du personnel ayant une incapacité.

Secteur d'intérêt : Lois et règlements

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.

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

Actions proposées :

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

Résultats obtenus :

Toutes les lois ont fait l'objet d'un examen au cours des années précédentes. Le ministère n'a pas présenté de projets législatifs ni présenté de nouvelles mesures législatives en 2009-2010.

Renseignements

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

Veuillez communiquer avec :

James Hamilton, président de l'équipe de planification de l'accessibilité du ministère et superviseur de l'Unité des services culturels

Téléphone : 416-212-7505

Renseignements généraux : 416 212-0644

Numéro ATS : 416 325-5170

Sans frais : 1 866 454-0049

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](#). 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](#)

Tél. : 1 800 668-9938

Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN # 1708-4709

This document is available in English.