

MINISTÈRE DU TOURISME

Plan d'accessibilité 2009-2010



ISSN 1715-5282

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	2
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	6
Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO.	6
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 d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

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

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à 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).

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère du Tourisme en fonction de l'objectif de faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir les liens aux plans des autres ministères en cliquant sur :

http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/ministry/accessibilityPlans/ministries_accplans10.htm

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

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

Pour appuyer la transition des ministères, le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario (FPO) a préparé la [Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et les Lignes directrices de la FPO en matière d'accessibilité](#). Cette politique et ces lignes directrices doivent être respectées par chaque ministère pour satisfaire aux exigences du Règlement. Cette politique sera intégrée aux pratiques, politiques et procédures de chaque ministère afin que l'accessibilité fasse partie des activités courantes, notamment lors de l'interaction avec les membres du public.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Adopter et modifier la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO aux fins d'utilisation au sein du ministère du Tourisme et de ses attractions.

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Tourisme procédera à un examen de sa politique en matière de services à la clientèle et de plans de formation afin d'établir des politiques, pratiques et procédures qui garantissent que les personnes handicapées ont accès aux biens et services conformément aux principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances énoncés par la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Janv. 2010

Résultats obtenus : Le ministère du Tourisme a procédé à l'examen de sa politique en matière de services à la clientèle afin de s'assurer que l'ensemble du personnel et les fournisseurs tiers sont formés pour communiquer adéquatement avec les personnes handicapées, savent comment aider les personnes possédant des appareils et accessoires fonctionnels ou accompagnées d'une personne de soutien et savent comment répondre aux demandes de supports de substitution. Une nouvelle politique en matière de services à la clientèle sera en place d'ici le 1^{er} janvier 2010 et sera rendue publique.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Établir un processus de rétroaction sur la façon dont le ministère du Tourisme fournit des biens et services aux personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Tourisme élaborera un processus de rétroaction pour consigner à la fois les commentaires positifs et négatifs à propos des efforts déployés par le ministère en matière d'accessibilité. Un calendrier d'action et un système de suivi seront élaborés pour garantir que lesdits commentaires soient traités en temps opportun. Le mécanisme de rétroaction sera affiché sur le site Web public du ministère et sur l'intranet du ministère. Les commentaires peuvent être soumis de différentes façons : courriel, appel téléphonique, ATS, correspondance écrite, présentation en personne, etc. Une note de service du sous-ministre rappellera au personnel son obligation de consigner efficacement les commentaires et les chefs devront s'assurer que des réponses aux commentaires sont fournies dans le respect des délais prescrits.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Janv. 2010

Résultats obtenus : Le ministère du Tourisme a initié un processus de rétroaction qui accepte les commentaires présentés de différentes façons, qui est accessible, qui est affiché bien en évidence sur son site Web, qui comporte un processus de production de rapport et de réponse clair et qui est à la disposition du public.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Faire en sorte que l'ensemble du personnel du ministère du Tourisme ait suivi les deux cours en ligne intitulés « May I Help You ».

Action(s) proposée(s) : Afficher des liens vers les deux cours en ligne intitulés « May I Help You » sur l'intranet du ministère du Tourisme. Assurer un suivi au moyen d'un courriel du sous-ministre informant l'ensemble du personnel de l'obligation de suivre le cours.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Janv. 2010

Résultats obtenus : Le sous-ministre a envoyé un courriel et l'ensemble du personnel du ministère du Tourisme devait avoir suivi les deux cours en ligne intitulés « May I Help You » au plus tard le 13 novembre 2009.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Les attractions du ministère, le parc historique du Fort William et les Parcs historiques de la Huronie, maintiendront leur politique actuelle consistant à offrir l'entrée gratuite aux

accompagnateurs des personnes handicapées (sans obligation pour les deux parties de présenter une carte d'identité).

Action(s) proposée(s) : Le parc historique du Fort William et les Parcs historiques de la Huronie maintiennent leur politique actuelle concernant les admissions gratuites.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : Le parc historique du Fort William maintient une politique de longue date, approuvée par le ministère, concernant l'admission des personnes handicapées. La politique prévoit ce qui suit :

Pour toutes les personnes handicapées, des frais d'admission réguliers seront appliqués.

Lorsque les personnes nécessitent l'aide d'une personne de soutien, cette dernière sera admise gratuitement, quel que soit son âge. Les politiques d'admission seront maintenues afin de faciliter la planification de la visite, en français et en anglais, sur les panneaux de signalisation et les sites Web à la fois du parc historique du Fort William et des Parcs historiques de la Huronie. Les concessions liées à l'alimentation, à la vente au détail, aux activités théâtrales ou à d'autres domaines présentes sur le site ont également adopté ces politiques, le cas échéant.

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

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

La FPO devra bientôt se conformer à quatre nouvelles normes dans les secteurs du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti. La présente section met l'accent sur la planification liée à la LPHO en vue de se préparer à ces nouvelles normes en cours d'élaboration. Par conséquent, les initiatives décrites ci-dessous visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles sont clairement liées à ces quatre secteurs.

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. Exemples de moyens pris pour déceler des obstacles : examen de politiques ou de programmes, enquêtes ou mécanismes pour obtenir les commentaires des clients.

La présente section porte sur de nouvelles initiatives et renferme des renseignements à jour sur les initiatives qui ont pris fin ou sur les initiatives pluriannuelles qui sont actuellement en cours.

- Indique si les initiatives ont une incidence sur le milieu bâti, l'emploi, le transport, ou encore l'information et les communications. (Remarque : Certaines initiatives peuvent avoir une incidence sur plusieurs secteurs visés par la LAPHO.)
- Indique si l'initiative aura une incidence sur des lois, des règlements, des politiques, des programmes ou des services, ou inclura une évaluation.
- Indique les résultats obtenus à l'égard des engagements qui ont été remplis. Si l'engagement s'étale sur plusieurs années, indique les activités prévues pour l'année suivante et les résultats obtenus au cours de la dernière année.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Loi(s) Règlement(s)

Engagement : Permanent

S'assurer que les intérêts de l'industrie du tourisme sont représentés auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario lors de l'élaboration des normes en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Action(s) proposée(s) : La Direction des politiques et de la recherche en matière de tourisme surveille les réunions d'élaboration des normes de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario afin de représenter les intérêts des acteurs de l'industrie du tourisme.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : Suggestions lors de l'élaboration de normes concernant les domaines de l'information et des communications et du milieu bâti en vue de faciliter le respect des exigences par le secteur du tourisme.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Travailler avec ServiceOntario Publications pour offrir les publications du ministère sur support de substitution.

Action(s) proposée(s) : Traiter promptement et efficacement toutes les demandes de publications et de matériel du ministère sur support de substitution.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : La Direction des communications du ministère du Tourisme a traité promptement et efficacement toutes les demandes de publications et de matériel du ministère sur support de substitution.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Proposer des services d'interprétation et d'interprétation gestuelle selon les besoins pour tous les événements planifiés par le ministère et s'assurer que ces événements sont organisés dans des locaux accessibles.

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Tourisme tient à jour une liste de fournisseurs de services d'interprétation gestuelle inscrits, et l'accessibilité est prise en compte pour toutes les réunions et tous les événements organisés par le ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : Le ministère du Tourisme a tenu à jour une liste de fournisseurs de services d'interprétation gestuelle inscrits et prend en compte l'accessibilité pour toutes les réunions organisées par le ministère.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Maintenir un portail relatif à l'accessibilité sur le site intranet afin que le personnel ait facilement accès aux renseignements et au plan d'accessibilité du ministère.

Action(s) proposée(s) : Mettre à jour et maintenir un portail relatif à l'accessibilité sur le site intranet du ministère du Tourisme. S'assurer que le site comprend un lien vers le plan d'accessibilité du ministère, ainsi que d'autres renseignements relatifs à l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : Le ministère continue de maintenir un portail relatif à l'accessibilité sur son site intranet. Le site comprend un lien vers le plan d'accessibilité du ministère, ainsi que d'autres renseignements relatifs à l'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Réalisé

Le parc historique du Fort William modifiera la qualité, la taille et la surface de son amphithéâtre extérieur afin d'améliorer son accessibilité. Une fois ces aménagements réalisés, les visiteurs handicapés auront accès à l'intégralité de l'amphithéâtre, y compris aux stands de vente de nourriture, aux toilettes, aux lieux où l'on vend des boissons en plein air et aux parcs de stationnement. Les visiteurs handicapés auront des places réservées qui offrent une visibilité et un accès à l'ensemble de l'amphithéâtre.

Action(s) proposée(s) : Les ingénieurs réaménageront la pente et les allées de l'amphithéâtre. Les travaux de construction se dérouleront à l'automne 2007, puis du printemps jusqu'à l'automne 2008 et s'achèveront en 2009.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2010

Résultats obtenus : En août 2007 et août 2008, le parc historique du Fort William a modifié les pelouses et les allées de son amphithéâtre, soit plus de 50 000 mètres carrés en plus des parcs de stationnement, qui deviendront bientôt accessibles alors qu'ils ne l'étaient pas. Parmi les aménagements mis au point, citons des pentes douces vers toutes les zones, y compris l'esplanade du festival et les parcs de stationnement, des allées à revêtement rigide et des pelouses en gazon de placage lisses, l'éclairage des allées, des zones comportant des places réservées aux premiers rangs de part et d'autre des trois allées pavées, l'entretien d'écrans géants et de tours de délai audio pour inciter la foule à occuper uniformément l'ensemble de l'esplanade du festival, et une gare routière de transport public pouvant accueillir jusqu'à 20 autobus. Voici les autres caractéristiques opérationnelles de l'amphithéâtre offertes aux Ontariennes et Ontariens handicapés : des toilettes accessibles, la mise à disposition d'abris temporaires contre le soleil dans le périmètre de l'esplanade du festival, la gratuité des droits d'entrée pour les accompagnateurs, un espace réservé aux services de sécurité et des critères de sélection des vendeurs qui encouragent les services accessibles. Réalisé au début de 2009.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Réalisé

Les Parcs historiques de la Huronie installeront une nouvelle porte à ouverture assistée afin d'améliorer l'accessibilité à des toilettes accessibles à l'intention des élèves des programmes d'éducation qui fréquentent le nouveau coin-repas scolaire.

Action(s) proposée(s) : Les Parcs historiques de la Huronie installeront une nouvelle porte à ouverture assistée afin d'améliorer l'accessibilité à des toilettes sans obstacle.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2010

Résultats obtenus : Les Parcs historiques de la Huronie ont installé une nouvelle porte à ouverture assistée afin d'accroître l'accessibilité à des toilettes sans obstacle à l'intention des élèves des programmes d'éducation qui fréquentent le nouveau coin-repas scolaire. Réalisé au début de 2009.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services, politique(s)

Engagement : Permanent

S'assurer que le nouveau bureau de tourisme répond aux exigences actuelles en matière d'accessibilité.

Action(s) proposée(s) : En ce qui concerne le probable déménagement de plusieurs bureaux du ministère, ce dernier s'assurera qu'un aménagement sans obstacle est adopté pour les futurs bureaux. Les recherches de nouveaux locaux de bureaux, le cas échéant, prendront en compte les caractéristiques d'accessibilité des bureaux éventuels.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : Dans l'attente de déménagements dans les futurs bureaux.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Par le biais de la Direction des ressources humaines : s'assurer que tous les gestionnaires sont au courant du plan, des programmes et des services du ministère; veiller à ce que tous les nouveaux employés disposent des informations relatives aux programmes et services qui existent en matière d'accessibilité; et insérer une clause dans les offres d'emploi demandant des renseignements sur les besoins en matière d'accessibilité d'un individu.

Action(s) proposée(s) : La Direction des ressources humaines continuera à promouvoir la nouvelle politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail en encourageant les gestionnaires à examiner les documents de soutien et les politiques. Une clause standard demandant aux employés de prévenir leurs gestionnaires s'ils ont des besoins particuliers en matière d'accessibilité a été insérée dans les lettres d'offre d'emploi.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : Les gestionnaires ont reçu des ressources supplémentaires pour traiter les questions relatives à l'adaptation.

Secteur d'intérêt : Transport

Incidence : Politique(s) Programme(s) Services

Engagement : Permanent

Vérifier que le fournisseur indépendant en charge du programme Tourism Oriented Directional Signing (TODS) met à la disposition du public un portail de communication accessible. Cela comprend son site Web; ATS; et, le cas échéant, des documents imprimés.

Action(s) proposée(s) : Établir un contrat en prenant en considération l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : En attente.

Secteur d'intérêt : Autre

Incidence : Loi(s) Règlement(s) Politique(s)

Engagement : Réalisé

L'identification des obstacles et des problèmes en matière d'accessibilité fera partie intégrante du rapport final de l'étude sur la compétitivité de l'industrie du tourisme.

Action(s) proposée(s) : Cerner les obstacles et les problèmes en matière d'accessibilité lors de l'élaboration et de la rédaction de nouvelles mesures et initiatives par le gouvernement et l'industrie touristique et faire en sorte de les éliminer.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2010

Résultats obtenus : Voici les recommandations du rapport : améliorer l'orientation sur les sites, investir dans l'infrastructure de transport et améliorer l'accès aux attractions existantes, et accroître le marketing sur Internet et les capacités de réservation en ligne afin d'améliorer l'accès des visiteurs handicapés. Il sera tenu compte de ces objectifs lors de l'élaboration des futures politiques et lois et des futurs règlements.

Secteur d'intérêt : Autre

Incidence : Loi(s) Règlement(s) Politique(s)

Engagement : Permanent

L'identification des obstacles et des problèmes en matière d'accessibilité fera partie intégrante de l'élaboration et de la rédaction des nouveaux règlements, lois et modifications.

Action(s) proposée(s) : Identifier les obstacles et les problèmes en matière d'accessibilité lors de l'élaboration et de la rédaction des nouveaux règlements, lois et modifications et faire en sorte de les éliminer.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 – Mars 2011

Résultats obtenus : De septembre 2008 à octobre 2009, aucune nouvelle réglementation n'a été rédigée.

Renseignements

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

Téléphone : Roy Taylor, président, Équipe de planification de l'accessibilité du ministère du Tourisme

Renseignements généraux : 416 326-9326

Numéro ATS : 416 325-5807

Sans frais : 1 866 700-0040

Courriel : general_info@mtr.gov.on.ca

Site Web du ministère : <http://www.tourism.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 1715-5282

This document is available in English.