



**MINISTÈRE DU TOURISME ET DE LA CULTURE
ET SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES DES
PERSONNES ÂGÉES DE L'ONTARIO**

2011-2012

Plan d'accessibilité (LPHO)

ISSN 1925-234X (Imprimé)

ISSN 1925-2358 (En ligne)

Table des matières

Introduction	2
Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011	3
Services à la clientèle	3
Information et communications	4
Emploi.....	5
Transport	6
Milieu bâti.....	6
Approvisionnement.....	7
Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite	8
Services à la clientèle	8
Information et communications	9
Emploi.....	9
Milieu bâti.....	10
Approvisionnement.....	10
Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques	12
Glossaire de termes et de sigles	15
Renseignements	16

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible aux personnes handicapées d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants : services à la clientèle, information et communications, emploi, transport et milieu bâti.

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises afin de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative par l'entremise de son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Cette année, les plans d'accessibilité fourniront des renseignements sur les exigences relatives à la planification découlant du nouveau règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) qui a été édicté l'été dernier en vertu de la LAPHO. Le règlement énonce les normes pour les trois secteurs que sont l'information et les communications, l'emploi et le transport ainsi que les exigences générales applicables à l'élaboration de politiques et de plans, à la formation des employés et des bénévoles et à la prise en considération de l'accessibilité au moment de l'achat de biens ou de services.

Notre plan d'accessibilité annuel décrit les mesures prises par le gouvernement pour améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2011-2012 continuera à faire progresser le ministère du Tourisme et de la Culture (MTC) et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario (Secrétariat aux affaires des personnes âgées) en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir les plans des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.

En 2010-2011, le gouvernement a continué de se conformer au règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines : emploi, information et communications, transport, milieu bâti et approvisionnement.

Le présent document renferme un sommaire des initiatives prises par le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées en 2010-2011.

Services à la clientèle

En 2010-2011, le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ...

- ont continué d'observer la Norme pour les services à la clientèle;
- ont offert aux nouveaux employés une formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle à l'aide des modules en ligne intitulés « *May I Help You? Welcoming Persons with Disabilities* » et « *May I Help You? Supplementary: Ten Things You Need to Know* » [parties 1 et 2] dans les trois premiers mois après leur arrivée au ministère;
- ont veillé à ce que le personnel formé qui est récemment arrivé au ministère ou n'avait pas terminé les parties 1 et 2 du module intitulé « *May I Help You? Supplementary: Ten Things You Need to Know* » inclue les modules d'apprentissage électronique dans ses plans d'apprentissage et/ou termine les modules dans les trois premiers mois après avoir commencé à travailler au ministère;

- ont examiné les demandes de financement dans le Bureau de l'investissement et du développement pour s'assurer que les documents relatifs aux programmes de financement (guide de présentation des demandes, formulaire et rapport final) sont disponibles en formats accessibles;
- ont réorganisé les locaux des réunions du Secrétariat aux affaires des personnes âgées pour les rendre plus faciles à utiliser;
- ont permis dans la mesure du possible, à des fins d'accommodement, au personnel de travailler à domicile et d'assister aux réunions des unités par téléconférence;
- ont offert aux étudiants d'été et au personnel des services aux visiteurs des parcs historiques de la Huronie et du parc historique du fort William une formation sur l'accessibilité pour la saison 2010-2011.

Information et communications

Le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées sont déterminés à accroître leur capacité à offrir des services accessibles aux clients et aux collègues ayant diverses incapacités.

En 2010-2011, le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ...

- ont offert au personnel des ateliers de sensibilisation sur la création de documents *Word* accessibles, et notamment la vidéo « A word about word »;
- ont formé les gestionnaires, superviseurs et employés du ministère afin qu'ils utilisent l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans le but de repérer et de supprimer tout obstacle à la communication pouvant se présenter lorsque le ministère effectue l'élaboration, la vérification et la modification des plans et produits actuels de communication (trois ateliers sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion ont été offerts au personnel du MTC et du Secrétariat aux affaires des personnes âgées en avril 2011 et deux ateliers sur le même sujet ont été offerts au personnel du Partenariat ontarien de marketing touristique (POMT) en juin 2011);

- ont élaboré du matériel d'entrevue et d'autres renseignements pertinents sur supports de substitution qui seront fournis sur demande;
- ont mis à jour le contenu du site Web du ministère en ajoutant des caractéristiques d'accessibilité;
- ont fourni des audioguides dotés de boutons surélevés pour personnes ayant une déficience visuelle et des « visites guidées sensorielles » aux visiteurs malvoyants et malentendants aux parcs historiques de la Huronie;
- ont veillé à ce que tous les documents des parcs historiques de la Huronie soient rédigés en caractères de 12 points et à ce que les panneaux d'information des musées soient rédigés en caractères de 16 points;
- ont répondu aux commentaires des clients en utilisant le format dans lequel ils les ont reçus afin d'améliorer l'accessibilité et parfois en utilisant des caractères plus gros.

Emploi

Le ministère continuera de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacles possibles dans les processus, pratiques et politiques d'emploi ou dans les outils pour les personnes handicapées.

En 2010-2011, notre ministère ...

- a examiné les offres d'emploi afin d'y déceler et supprimer tout obstacle à l'accessibilité. RHOntario a également fourni aux cadres des directives afin de les aider dans la préparation d'offres d'emploi accessibles. Tous les cadres et les superviseurs ont eu accès à ces directives;
- a fourni le matériel d'entrevue et d'autres renseignements pertinents sur supports de substitution aux personnes ayant des incapacités visuelles ou cognitives qui en ont fait la demande;
- a continué de veiller à ce que les pratiques d'embauche respectent ou excèdent toutes les normes et exigences en matière d'accessibilité;

- a partagé les offres d'emploi avec un réseau d'employés au sein de la FPO qui défend les intérêts des personnes handicapées;
- a élargi la portée du Programme de mentorat en matière de diversité, par le truchement des ressources humaines, avec la participation du sous-ministre. Ce programme a augmenté les possibilités de perfectionnement professionnel offertes aux employés handicapés du MTC en tant que groupe sous-représenté au sein de la FPO;
- a construit un nouveau bâtiment facile d'accès de 12 000 pieds carrés aux parcs historiques de la Huronie, lequel comprend des toilettes, des salles de réunion et tous les postes de travail.

Transport

En 2010-2011...

- le parc historique du fort William a examiné les nouvelles exigences de la LAPHO et commencé à réviser les politiques internes (liées au transport);
- les parcs historiques de la Huronie ont repeint les terrains de stationnement public et élargi toutes les places de stationnement pour augmenter l'accessibilité.

Milieu bâti

En collaboration avec la Direction des ressources ministérielles et la Société immobilière de l'Ontario (SIO), le ministère a continué d'examiner l'accessibilité de ses lieux de travail et de préconiser des améliorations en matière d'accessibilité dans le processus de planification des déménagements ou des rénovations importantes en 2010-2011.

En 2010-2011, le ministère ...

- a adapté les espaces de travail du personnel et effectué des évaluations de l'accessibilité pour les employés qui en ont fait la demande;

- a veillé à ce que les locaux du 777, rue Bay soient conformes aux normes d'aménagement sans obstacle du code du bâtiment;
- a continué de repérer et de supprimer tout obstacle à l'accessibilité dans ses lieux de travail;
- a apporté des améliorations à la ferme aux biens immobiliers du parc historique du fort William pour la rendre plus accessible aux personnes à mobilité réduite ou vivant avec une perte de vision;
- a conçu un nouvel entrepôt frigorifique au parc historique du fort William comprenant des places de stationnement, des portes d'entrée, des surfaces de plancher et des toilettes accessibles ainsi qu'un nouveau terrain de stationnement public comportant des places de stationnement accessibles;
- a construit un nouveau bâtiment facile d'accès de 12 000 pieds carrés aux parcs historiques de la Huronie, lequel comprend des toilettes, des salles de réunion et des postes de travail et est entièrement conformes aux exigences de la LAPHO;
- a installé une fontaine à boire accessible ainsi qu'une rampe et une terrasse accessibles au Centre d'éducation de Sainte-Marie-au-pays-des-Hurons;
- a installé une fontaine à boire accessible au Havre de la découverte.

Approvisionnement

En 2010-2011, le ministère ...

- a continué à faire valoir l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement ministériels afin d'intégrer des caractéristiques d'accessibilité aux procédures d'achat;
- a évalué l'achat de produits et de services ayant une incidence sur les personnes handicapées pour s'assurer que les questions d'accessibilité ont été traitées et que les achats respectent les exigences de la LPHO;
- a exigé que tous les avocats-conseils du secteur privé retenus par le ministère du Procureur général pour fournir des services juridiques au MTC reçoivent une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite

Cette année, le plan d'accessibilité du MTC et du Secrétariat aux affaires des personnes âgées met l'accent sur quatre domaines. Les initiatives mises en œuvre favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en place. Elles permettront aussi d'améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines :

- emploi
- information et communications
- milieu bâti
- approvisionnement

Services à la clientèle

Le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées se sont engagés à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées. Celles-ci reçoivent donc des biens et des services en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque.

En 2011-2012 et par la suite, le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ...

- continueront de rendre les composantes du site Web plus accessibles; ajouteront des composantes et des technologies nouvelles axées sur l'accessibilité dès qu'elles sont disponibles;
- prendront des mesures immédiates pour supprimer tout obstacle porté à leur attention;
- continueront d'animer des ateliers de perfectionnement à l'extérieur du Centre du leadership et de l'apprentissage;
- continueront à solliciter les commentaires des intervenants, du public et des employés qui assistent aux activités en utilisant diverses méthodes, notamment lettres, courriel/site Web et communication directe de personne à personne.

Information et communications

Le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées se sont engagés à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles pour les personnes handicapées. L'information que nous fournissons et les façons dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

En 2011-2012 et par la suite, le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ...

- accroîtront la sensibilisation à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion et les applications de ce dernier;
- augmenteront la convivialité et l'accessibilité des documents en ajustant les polices de caractères et les affichages de documents électroniques;
- continueront d'offrir l'information en formats accessibles et fourniront des mesures d'adaptation lors des événements, sur demande;
- continueront de mettre à jour le site intranet en ajoutant des documents accessibles pour respecter les normes d'accessibilité de la FPO;
- dans le cas du Secrétariat aux affaires des personnes âgées, verront à ce que les documents actuels et futurs soient entièrement accessibles.

Emploi

Le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées se sont engagés à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses.

En 2011-2012 et par la suite, le ministère ...

- continuera de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacles possibles dans les politiques, processus et pratiques d'emploi ou dans les outils pour les personnes handicapées;

- informera le public que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande et fournira des mesures d'adaptation aux candidates et aux candidats durant le processus d'embauche.

Milieu bâti

Le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées se sont engagés à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci.

En 2011-2012 et par la suite, le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ...

- utiliseront le braille ainsi que des symboles et des graphiques dans les affiches du Secrétariat aux affaires des personnes âgées afin que celles-ci soient appropriées et accessibles aux personnes ayant des déficiences visuelles, des troubles d'apprentissage et des déficiences cognitives;
- construiront un nouveau terrain de stationnement public pour diminuer les obstacles pour les personnes ayant des handicaps physiques et des déficiences visuelles au parc historique du fort William. Le terrain de stationnement comprendra des places de stationnement réservées aux personnes handicapées.

Approvisionnement

Le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées se sont engagés à tenir compte de l'accessibilité dans leurs processus d'approvisionnement. Nous demandons aux fournisseurs potentiels de nous fournir des renseignements sur les options accessibles qu'ils offrent. L'accessibilité fait partie de nos critères d'évaluation.

En 2011-2012 et par la suite, le ministère ...

- fournira au personnel du ministère des conseils, des recommandations et une formation continue sur l'approvisionnement en application de la Directive sur l'approvisionnement des Services de comptabilité et de contrôle financier;
- continuera d'exiger que les avocats-conseils du secteur privé retenus par le ministère du Procureur général pour fournir des services juridiques au MTC reçoivent une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle;
- veillera à ce que nos pratiques d'approvisionnement respectent ou excèdent toutes les normes et exigences en matière d'accessibilité.

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère du Tourisme et de la Culture et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées continueront à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les mesures législatives et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2010-2011

Lois et règlements

Le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées se sont engagés à passer en revue leurs lois et règlements en vue de déceler tout obstacle potentiel à l'accessibilité.

En 2011, le MTC et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ont participé à une séance de formation offerte aux équipes multidisciplinaires de tous les ministères sur la façon d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO pour déceler les obstacles à l'accessibilité dans les lois. Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général travaillent ensemble pour préconiser une démarche coordonnée à l'égard de l'examen législatif à l'échelle du gouvernement.

Politiques

Politiques que le MTC a passées en revue entre le 1^{er} novembre 2010 et le 31 octobre 2011 :

- Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées intègre à ses analyses de politique ou à ses programmes de politique une sensibilisation aux questions d'accessibilité et informe les autres ministères dans ses analyses de leurs mémoires au Cabinet, par exemple, des mesures d'adaptation qu'ils doivent prendre pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

- Le parc historique du fort William a passé en revue les nouvelles normes en matière de transport, de communication et d'emploi de la LPHO, cerné les lacunes et pris des mesures, y compris l'élaboration de nouvelles politiques internes.
- Les parcs historiques de la Huronie ont passé en revue les politiques de la LPHO durant la conception de leur nouveau bâtiment. Les lacunes sur le plan de l'accessibilité, notamment les barrières dans la salle à déjeuner des étudiants et les vestiaires du personnel, ont été repérées et supprimées.

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2011-2012

Lois et règlements

Les services juridiques s'engagent à employer l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans toutes les nouvelles politiques et tous les nouveaux règlements.

Politiques

Les parcs historiques de la Huronie et le parc historique du fort William se sont engagés à réviser leurs politiques et leurs plans en 2011-2012.

- Les gestionnaires des parcs historiques de la Huronie réviseront les politiques et les plans aux termes de la LPHO en 2011.
- Le parc historique du fort William révisera les politiques suivantes en 2011-2012 :
 - Politique sur les normes et l'accessibilité en matière d'emploi
 - Politique sur les normes d'accessibilité des sites Web
 - Politique sur les normes d'accessibilité des communications
 - Politique sur les normes d'accessibilité du transport

Outil d'évaluation en matière d'inclusion

En 2011, la fonction publique de l'Ontario a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion. Il s'agit d'un outil innovateur pour les questions de diversité et d'accessibilité. À l'aide de cet outil, les ministères peuvent repérer et supprimer les obstacles potentiels, notamment pour les personnes handicapées, dans des mesures législatives, des politiques, des programmes, des pratiques ou des services en place ou envisagés.

En 2010-2011, notre ministère :

- a exigé qu'une équipe multidisciplinaire assiste à une séance de formation sur la façon d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour déceler les obstacles à l'accessibilité dans les lois;
- a formé les gestionnaires, superviseurs et employés du ministère afin qu'ils utilisent l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans le but de repérer et de supprimer tout obstacle à la communication pouvant se présenter lorsque le ministère effectue l'élaboration, la vérification et la modification des plans et produits actuels de communication;
- a offert trois ateliers sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion aux employés du MTC et du Secrétariat aux affaires des personnes âgées.

À l'avenir, notre ministère :

- continuera d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour réviser les lois, règlements, politiques, programmes, pratiques et services;
- encouragera ses employés à inclure dans leurs plans d'apprentissage annuels le cours électronique sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion offert par le Centre du leadership et de l'apprentissage;
- encouragera ses employés à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion lors de l'élaboration ou de la révision des politiques, des programmes ou des services.

Glossaire de termes et de sigles

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

NAI – Normes d'accessibilité intégrées

MTC – Ministère du Tourisme et de la Culture

LPHO – *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*

FPO – Fonction publique de l'Ontario

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

RPV – Réseau privé virtuel

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du Ministère du Tourisme et de la Culture et du Secrétariat aux affaires des personnes âgées.

Veillez communiquer avec : Alicia Williams, coordonnatrice principale des politiques et des initiatives ministérielles

Renseignements généraux : 416 326-9326

Numéro ATS : 416 325-5807

Sans frais : 1 866 700-0040

Courriel : Alicia.Williams@Ontario.ca

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

Rendez-vous au portail [Accessibilité Ontario du 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 tous.

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

[Publications ServiceOntario](#)

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1925-234X (Imprimé)

ISSN 1925-2358 (En ligne)

This document is available in English.