



**MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT**

**et**

**SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES DE  
L'ONTARIO**

**Plan d'accessibilité annuel**

**2012-2013**

ISSN 2291-1413 (Imprimé)

ISSN 2291-059X (En Ligne)

## Table des matières

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introduction                                                                                                     | 1  |
| Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012 | 3  |
| Rapport de conformité aux exigences de la LAPHO pour 2011-2012 .....                                             | 5  |
| Services à la clientèle .....                                                                                    | 5  |
| Information et communications .....                                                                              | 6  |
| Emploi .....                                                                                                     | 7  |
| Transport .....                                                                                                  | 8  |
| Milieu bâti .....                                                                                                | 8  |
| Approvisionnement .....                                                                                          | 9  |
| Autres .....                                                                                                     | 10 |
| Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite                                                | 11 |
| Services à la clientèle .....                                                                                    | 11 |
| Information et communications .....                                                                              | 13 |
| Emploi .....                                                                                                     | 15 |
| Transport .....                                                                                                  | 16 |
| Milieu bâti .....                                                                                                | 16 |
| Approvisionnement .....                                                                                          | 17 |
| Autres .....                                                                                                     | 17 |
| Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques                                            | 19 |
| Lexique de termes et de sigles                                                                                   | 22 |
| Renseignements                                                                                                   | 23 |

## Introduction

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO) indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative en élaborant son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario \(LPHO\)](#).

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 d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

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

Cette année, les plans d'accessibilité doivent également tenir compte du règlement établissant les [Normes d'accessibilité intégrées \(NAI\)](#) édicté en juin 2011 en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent que la FPO établisse un plan pluriannuel d'accessibilité pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Le [plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO](#) a été publié le 1<sup>er</sup> janvier 2012. Il contient une déclaration de l'engagement de la FPO à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité :

La FPO s'applique à être une chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Se fondant sur la déclaration d'engagement de la FPO, sur le plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO et sur le plan d'accessibilité de 2011-2012 du ministère, le nouveau plan d'accessibilité de 2012-2013 continuera à faire progresser le ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport (MTCS) et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario (Secrétariat aux affaires des personnes âgées) et la FPO en fonction de l'objectif de faire preuve de leadership pour rendre la province accessible à tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures prises par le gouvernement en vue d'améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur [Ontario.ca](http://Ontario.ca).

## **Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012**

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

Depuis 2001, la FPO se conforme aux exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et élabore un plan d'accessibilité annuel, qui est mis à la disposition du public sur le site Web du gouvernement de l'Ontario.

Au cours des dix dernières années, le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ont été des chefs de file en matière d'accessibilité. Rappelons certaines initiatives mémorables :

### **Services à la clientèle**

- L'accessibilité a été intégrée aux considérations du processus de décision de la planification des réunions et des activités organisées par le ministère.
- La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario (FPO) a été adoptée afin qu'elle soit appliquée au ministère du Tourisme et dans ses attractions.
- Le ministère offre sur demande les services d'interprètes gestuels lors de ses réunions et activités.
- L'Enquête sur les activités et les préférences en matière de voyages (EAPV) a été modifiée de manière à tenir compte des visiteurs ayant des besoins en matière d'accessibilité.
- Les programmes de financement sont désormais offerts en formats accessibles.

### **Information et communications**

- Le système ATS a été mis à la disposition du public.
- Les sites Internet et intranet renouvelés du ministère ont été rendus accessibles et conformes aux normes en matière d'information et de technologie de la FPO.
- La direction et les employés ont reçu une formation sur l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO afin d'éliminer les obstacles possibles.
- Les attractions, les parcs historiques de la Huronie et le parc historique du fort William, ont offert l'entrée gratuite aux accompagnateurs des personnes s'étant déclarées handicapées.
- Des symboles universellement reconnus ont été utilisés pour l'affichage dans l'immeuble du Secrétariat aux affaires des personnes âgées.

## **Emploi**

- La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a été intégrée à la formation d'orientation à l'intention des nouveaux gestionnaires et employés.
- Par l'entremise des Ressources humaines, le ministère a fait la promotion d'une nouvelle politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail ainsi que d'une disposition visant à informer la direction dans l'offre d'emploi des besoins en matière d'accessibilité.
- Grâce à des activités d'apprentissage et de séances de collecte de renseignements, la sensibilisation aux questions se rapportant à la santé mentale, à la déficience intellectuelle et aux difficultés d'apprentissage a été accrue.

## **Milieu bâti**

- Des efforts ont été déployés afin d'éliminer les obstacles dans les sites existants et les nouveaux sites afin d'en faire des lieux exempts d'obstacles.
- L'accessibilité de l'ensemble des installations du ministère a été vérifiée.

## **Approvisionnement**

- L'accessibilité a été intégrée aux procédures de planification des activités, des affaires, de l'approvisionnement et des subventions.

## **Autres**

- L'accessibilité a été intégrée aux procédures de planification des activités, des affaires, de l'approvisionnement et des subventions.
- Une campagne de sensibilisation à l'accessibilité a été mise en œuvre.
- Un mécanisme de rétroaction destiné à fournir des commentaires sur l'accessibilité a été mis en place à l'intention de l'équipe de planification de l'accessibilité.
- L'équipe de planification de l'accessibilité est parvenue à s'adjoindre deux nouveaux membres, dont deux se déclarent handicapés.

En 2011-2012, le gouvernement a continué de se conformer aux [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#). De plus, le gouvernement a commencé à mettre en œuvre des initiatives destinées à assurer la conformité à certaines exigences des [Normes d'accessibilité intégrées](#) dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications, du transport et de l'approvisionnement. Le gouvernement continue de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines, comme le milieu bâti.

L'exposé qui suit résume les initiatives en matière d'accessibilité mises en œuvre l'an dernier par le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées en application du [Plan d'accessibilité prévu par la LPHO pour 2011-2012](#).

## ***Rapport de conformité aux exigences de la LPHO pour 2011-2012***

### ***Services à la clientèle***

En 2011-2012, le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ont :

- maintenu leur conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ainsi qu'aux exigences applicables pour 2011 et 2012 des Normes d'accessibilité intégrées.
- inciter l'ensemble de son personnel et de la direction à compléter la formation obligatoire sur l'accessibilité, dont les volets suivants :
  - la formation « May I Help You? Welcoming Persons with Disabilities » et la formation complémentaire « May I Help You? Supplementary : Ten Things You Need to Know About Accessibility Customer Service »;
  - la formation en ligne sur la LPHO (« The Ontarians with Disabilities Act : Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities ») (formation des gestionnaires).

### **Commentaires**

- Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées a reçu des commentaires provenant des services à la clientèle au sujet des enseignes en anglais et en français pour les toilettes accessibles et les aires d'attente. À la suite de ces commentaires, des mesures ont été prises afin que toutes les enseignes soient mises à jour à l'aide des symboles internationaux facilement reconnaissables.
- Au parc historique du fort William, on demande des commentaires à tous les visiteurs. Des questionnaires ont été distribués et de l'aide a été offerte sur demande.
- Aux parcs historiques de la Huronie, une fiche de commentaires à l'intention des visiteurs et visant à évaluer la prestation des services aux personnes handicapées sur le site a été préparée afin d'obtenir des commentaires sur l'accessibilité des biens et des services. Nous avons reçu des commentaires pendant toute l'année. L'ensemble des commentaires a été évalué et s'est révélé positif, par exemple : « C'était super d'avoir accès à un scooter et que tous les immeubles et le musée soient accessibles avec le scooter. Excellente accessibilité des toilettes adaptées. Bravo! » Compte tenu des commentaires positifs au sujet du scooter, les parcs historiques de la Huronie en ont ajouté un deuxième en 2011-2012. Il est possible de fournir des commentaires sur papier et en ligne.
- Le Havre de la découverte offre désormais deux scooters électriques, tel qu'indiqué précédemment, gratuitement aux personnes handicapées.

Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

- Le ministère se réfère au site de la Gestion de la chaîne d'approvisionnement, qui comprend des directives et des ressources sur l'accessibilité.

Information relative aux situations d'urgence et à la sécurité publique

- L'Unité de la gestion des situations d'urgence et de la sécurité veille à ce que ses politiques et procédures soient conformes aux Normes d'accessibilité intégrées.
- L'information relative aux situations d'urgence est accessible directement pour l'ensemble du personnel, y compris les personnes handicapées.

Nouveaux sites Web Internet et intranet

- Le ministère a continué de veiller à ce que les nouveaux sites Internet et intranet, les sites existants faisant l'objet d'un « rafraîchissement important » et le nouveau contenu Web soient conformes critères de conformité de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, avec quelques exceptions.
- L'équipe des communications numériques a contribué à accroître la sensibilisation à la conformité en matière d'accessibilité en signalant préventivement les considérations se rapportant à l'accessibilité et en faisant connaître les ressources au personnel et à la direction.
- Le comité Web du ministère a eu recours à un groupe de discussion afin de se pencher sur les questions d'accessibilité pour les nouveaux sites et le nouveau contenu Internet et intranet.
- Le ministre se réfère à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO publiée dans le site Web Ontario.ca.

Information relative aux situations d'urgence sur le lieu de travail

- L'information est fournie aux employés handicapés par les gestionnaires, en plus d'être accessible à l'ensemble du personnel du ministère au besoin.

### ***Information et communications***

En 2011-2012, au MTCS et au Secrétariat aux affaires des personnes âgées :

- de nouvelles fonctionnalités d'accessibilité ont régulièrement été intégrées au contenu des sites Web;
- des efforts ont été déployés de concert avec Services communs de l'Ontario afin de faire en sorte que l'ensemble des formulaires et des publications du ministère soit offert aux clients sur des supports de substitutions sur demande;
- on a fait la promotion de la disponibilité de ses publications sur supports de substitution; chaque fois que possible, les publications comprenaient une note concernant la disponibilité de supports de substitution sur demande;



- tout au long de 2012, les employés ont été invités à suivre les cours de formation en ligne d'Apprentissage et perfectionnement pour la FPO sur la manière de rendre les documents les plus accessibles possible;
- tous les secteurs sont en mesure de fournir sur demande l'information sur supports de substitution.
- Au parc historique du fort William, un site Web accessible est offert. De plus, des visites vidéo faisant interagir des vidéos préenregistrées avec les téléphones intelligents, les tablettes et les ordinateurs portables personnels ont été ajoutées.
- Aux parcs historiques de la Huronie :
  - dix des douze cartes multilingues du site ont été améliorées afin de comporter une police de caractères plus grosse qu'auparavant pour en faciliter la lecture (12 points);
  - les stratégies d'information et de communications destinées à réduire les obstacles sont toujours en place :
  - toutes les enseignes dans le musée comportent une police de caractères de 16 points afin d'en faciliter la lecture;
    - o les sites Web et les présentations sont conçus pour répondre aux critères d'accessibilité;
  - l'ensemble du personnel du programme d'interprétation du ministère a reçu une formation sur l'accessibilité et les protocoles de services à la clientèle accessibles;
    - o des affiches ont été placées à chacun des deux sites et un avis a été publié dans le site Web afin d'annoncer que l'entrée est gratuite pour une personne accompagnant un visiteur handicapé payant les droits d'entrée.

## ***Emploi***

En 2011-2012, le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ont :

- examiné le protocole visant à communiquer un avis d'interruption des services et relevé des possibilités de mieux intégrer et promouvoir le protocole aux procédures de planification des situations d'urgence. Tous les employés savaient quoi faire en cas d'interruption des services;
- fourni des appareils d'assistance et des accompagnants aux membres du personnel selon les besoins (et dans des limites raisonnables);
- remis un avis à d'éventuels postulants les informant que des mesures d'adaptation étaient disponibles sur demande et fourni ces mesures tout au long du processus d'embauche;
- appuyé des plans individuels d'adaptation dans le milieu de travail pour leurs employés;
- collaboré avec RHOntario afin de préparer des descriptions de travail accessibles et exemptes d'obstacles;

- fait en sorte que les offres d'emploi étaient rédigées en langage simple, que les offres étaient publiées dans des sites Web accessibles et qu'elles étaient offertes sur des supports de substitution.
- Au parc historique du fort William :
  - Toutes les offres d'emploi externes proposaient des mesures d'adaptation.
  - La formation sur le service accessible a été offerte aux étudiants employés pendant l'été et aux bénévoles.
- Aux parcs historiques de la Huronie :
  - Les pratiques d'embauche respectent ou excèdent toutes les normes et exigences en matière d'accessibilité.
  - Les annonces de recrutement préparées à l'intention des étudiants employés pendant l'été reflétaient un milieu de travail diversifié et inclusif.

### ***Transport***

En 2011-2012, le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ont apporté les améliorations suivantes au transport :

- Au parc historique du fort William :
  - la flotte de navettes électriques a été augmentée;
  - un nouveau tram accessible a été ajouté;
  - les plateformes élévatrices des autobus et des cars ont fait l'objet d'un entretien.
- Aux parcs historiques de la Huronie, des plans d'entretien et de fonctionnement ont été préparés afin d'assurer que les affiches des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées et les lignes de stationnement restent en bon état et bien visibles pour les visiteurs; le nombre de ces espaces respecte les critères municipaux et provinciaux.

### ***Milieu bâti***

En 2011-2012, le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ont :

- apporté les modifications nécessaires aux salles de conférence afin d'assurer l'accessibilité aux intervenants internes et externes (enlevé les pentures, enlevé les objets inutiles nuisant au passage, installé des téléphones de conférence).
- apporté des améliorations aux bureaux situés au 401, au 777 et au 900 Bay Street, notamment :
  - complété l'installation du mécanisme d'ouverture automatique de la porte du lobby de l'ascenseur des bureaux du MTCS au 10<sup>e</sup> étage de l'immeuble Hearst au 900, Bay Street;
  - amélioré les reconfigurations des postes de travail afin d'appliquer les normes d'accessibilité;
  - amélioré l'affichage des toilettes accessibles;

- chaque fois que possible, pris en compte les bonnes pratiques en matière d'accessibilité lors de l'aménagement et de l'amélioration du milieu bâti.
- Au parc historique du fort William :
  - les plateformes élévatrices du grand hall ont fait l'objet d'un entretien;
  - les espaces de stationnement accessibles et les mécanismes d'ouverture des portes ont fait l'objet d'un entretien;
  - l'accès au wigwam d'apprentissage a été amélioré;
  - les sentiers accessibles et les rampes d'entrée ont fait l'objet d'un entretien;
  - un plan de conservation du patrimoine sur 50 ans comprenant l'élimination des obstacles a été complété;
  - un nouveau terrain de stationnement public avec des surfaces pavées et des places de stationnement accessibles désignées a été complété.
- Aux parcs historiques de la Huronie, Sainte-Marie-au-pays-des-Hurons :
  - Au Restaurant Sainte-Marie, une porte automatique exempte d'obstacles a été ajoutée aux toilettes publiques desservant le restaurant;
  - Tous les abreuvoirs sont accessibles en fauteuil roulant;
  - Diverses améliorations ont continuellement été apportées dans les deux sites afin d'éliminer les obstacles pour les employés actuels et futurs ainsi que les visiteurs.
- Au Havre de la découverte :
  - Onze portes automatiques exemptes d'obstacles ont été ajoutées aux quatre immeubles du Havre de la découverte;
  - Des améliorations ont été apportées aux toilettes du King's Wharf Theatre afin de les rendre exemptes d'obstacles et accessibles;
  - De nouvelles rampes et plateformes accessibles ont été rénovées au kiosque (aire d'entrée) pour l'entrée dans le site historique.

### ***Approvisionnement***

En 2011-2012, le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ont continué d'intégrer les critères d'accessibilité à ses processus et pratiques d'approvisionnement. Ces mesures comprenaient :

- Fournir des conseils, des recommandations et de la formation au personnel du ministère au sujet des exigences en matière d'accessibilité et des bonnes pratiques se rapportant à l'approvisionnement.
- Offrir les documents d'approvisionnement sur supports de substitution (accessibles).

## ***Autres***

En 2011-2012, au MTCS et au Secrétariat aux affaires des personnes âgées :

- Le comité de la diversité et de l'accessibilité a régulièrement organisé des forums et séminaires ou en a fait la promotion, et a distribué des documents d'information.
- Le personnel de Subventions Ontario a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe de l'accessibilité afin d'assurer la conformité aux exigences en matière d'accessibilité pendant la conception et la mise en place du système de Subventions Ontario.
- Des fonds provenant du programme Fêtons l'Ontario 2012 ont été alloués pour soutenir l'amélioration des programmes et des services des festivals et des événements partout dans la province. L'amélioration de l'accessibilité constitue des dépenses admissibles (à l'exception des investissements permanents en capital, p. ex., un ascenseur). L'amélioration de l'accessibilité fait aussi partie de la liste des dépenses admissibles proposée dans le guide de demande.
- La Division des sports, des loisirs et des programmes communautaires a offert du financement spécial afin d'offrir de nouvelles possibilités d'entraînement et de compétition aux athlètes paralympiques de l'Ontario.

## **Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite**

Notre déclaration d'engagement :

La FPO s'applique à être une chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Cette année, le plan d'accessibilité du ministère le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées mettent l'accent sur six domaines. Pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité, le ministère a prévu entreprendre les activités décrites ci-dessous. À tout le moins, ces initiatives favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vigueur et aux normes d'accessibilité intégrées édictées en vertu de la LAPHO, ainsi que dans d'autres domaines.

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

### ***Services à la clientèle***

Le MTCS 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 quiconque.

Le ministère a prévu les initiatives suivantes au chapitre des services à la clientèle pour 2012-2013 et par la suite :

- Le ministère continuera de mesurer son rendement en fonction de ses normes en matière de services à la clientèle, d'examiner les commentaires des clients, de publier les résultats dans son site Web ou dans le site Web opportun et de relever les possibilités d'amélioration.
- La Direction des communications :
  - continuera de prendre des mesures immédiates pour supprimer tout obstacle porté à son attention;
  - continuera de solliciter les commentaires des intervenants, du public et des employés par courriel ou par le site Web;

- continuera de publier de l'information sur l'accessibilité dans l'intranet du ministère;
- continuera de publier sur le site intranet du ministère de l'information sur l'accessibilité et continuera de proposer des liens vers des ressources offertes à l'ensemble des employés par l'entremise des réseaux intranet du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information et du Bureau de la diversité.
- continuera de veiller à ce que les initiatives relatives aux médias sociaux tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité.
- Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées :
  - continuera d'offrir de la formation aux services à la clientèle à tous les nouveaux employés et de fournir de l'information à jour aux employés en poste;
  - continuera de consulter des personnes handicapées afin d'obtenir des conseils quant au niveau de priorité à accorder aux obstacles relevés, et aux mesures correctives correspondantes, au cours des prochaines années.
- Les parcs historiques de la Huronie :
  - utiliseront l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO afin d'aider le personnel à repérer les obstacles existants et potentiels qui n'auraient peut-être pas été relevés lors de l'élaboration des politiques, des programmes et des services;
  - étudieront la possibilité d'ajouter la fiche de commentaires des visiteurs portant sur la prestation des services aux personnes handicapées au site Web afin de permettre aux visiteurs de fournir en ligne leurs commentaires sur l'accessibilité des biens et des services;
  - exploreront des moyens pour accroître le volume de commentaires de la part des visiteurs afin d'analyser un plus vaste échantillon; l'examen porterait tant sur la fiche de commentaires à l'intention des visiteurs ordinaires que sur le formulaire à l'intention des personnes handicapées;
  - mettront à jour annuellement sa politique sur les services à la clientèle et ses directives sur l'accessibilité en tenant compte des nouvelles politiques, directives et procédures de la FPO;
  - procéderont à des enquêtes et des évaluations sur place à ses deux sites à des comptoirs exempts d'obstacles;
  - procéderont à des enquêtes en ligne et invitera le grand public à transmettre des commentaires par courriel;
  - offriront des formulaires d'enquête et d'évaluation à tous les participants aux programmes éducatifs.

## ***Information et communications***

Le MTCS 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 la façon dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

- Le ministère a prévu les activités d'information et de communications suivantes pour 2012-2013 et par la suite :
  - continuer d'offrir ses contenus en langage simple et en formats accessibles;
  - continuer de faire en sorte que ses communications électroniques sont offertes en format PDF et en format Word.
  - continuer de collaborer avec le Bureau du Conseil des ministres et le ministère des Services gouvernementaux afin que le MTCS connaisse les nouvelles technologies et assurera la liaison avec le regroupement pour veiller à ce que soient offertes les solutions adéquates en matière de technologie de l'information;
  - continuer de rendre les composantes du site Web plus accessibles; ajouter des composantes et des technologies nouvelles axées sur l'accessibilité dès qu'elles sont disponibles; augmenter la convivialité et l'accessibilité des documents en ajustant les polices de caractères et les affichages de documents électroniques; continuer d'offrir l'information en formats accessibles; fournir des sous-titrages en temps réel et les descriptions sonores pour toutes les vidéos.
  - continuer la publication du site Web et de l'information dans des formats accessibles sur demande.
- Aux parcs historiques de la Huronie :
  - Les deux cartes multilingues restantes seront modifiées afin de comporter une police de caractères de 12 points.
  - Les stratégies de communication continueront d'être élaborées de manière à présenter efficacement les biens et les services aux visiteurs handicapés d'une manière qui tient compte de leur handicap.
- Au parc historique du fort William :
  - L'information à l'intention des visiteurs sera modifiée afin d'être présentée dans une police de caractères de 12 points.
  - Le sous-titrage sera ajouté aux vidéos d'orientation des visiteurs.
  - Le site Web continuera de faire l'objet de mise à jour afin de le rendre conforme au niveau AA des WCAG 2.0, avec quelques exceptions, tel qu'indiqué dans les NAI.
  - Les visites vidéo sur supports de substitution seront augmentées et seront accessibles au moyen d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou un ordinateur portable.

- L'Unité du tourisme régional continuera de chercher des occasions de mettre en commun de l'information avec les organismes touristiques régionaux et d'autres intervenants du secteur au sujet de l'accessibilité (p. ex., réunions en personne, courriels massifs, téléconférences, établir des liens avec d'autres partenaires du secteur, notamment l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario).
- Le Bureau de l'investissement et du développement offrira à ses clients en 2012 le nouveau système Web de Subventions Ontario, et la Division des sports, des loisirs et des programmes communautaires continuera d'utiliser le système pour la prestation de ses programmes de subventions, ce qui pourrait accroître l'accessibilité de l'information et des communications pour les intervenants présentant des demandes de financement.
- Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario :
  - continuera de faire en sorte que le site Web est et reste conforme à toutes les exigences des NAI;
  - continuera de vérifier si toutes les affiches répondent aux besoins des clients ayant une déficience visuelle;
  - continuera de veiller à ce que tous les documents imprimés produits répondent aux besoins des clients ayant une déficience visuelle;
  - continuera d'offrir l'information en formats accessibles et de s'efforcer de fournir des mesures d'adaptation lors des événements, sur demande.
  - acquerra un nouveau système ATS à jour;
  - continuera d'offrir des documents sur supports de substitution pour les entrevues des candidats.
- La Direction des communications :
  - continuera de publier sur le site intranet du ministère de l'information sur l'accessibilité et continuera de proposer des liens vers des ressources offertes à l'ensemble des employés par l'entremise des réseaux intranet du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information et du Bureau de la diversité;
  - continuera de mettre à jour le site intranet en ajoutant des documents accessibles pour respecter les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) et les normes d'accessibilité de la FPO;
  - continuera de veiller à ce que les initiatives relatives aux médias sociaux tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité.
- En 2013 et par la suite, la Division de la planification et des activités touristiques incitera les organismes participant au Programme Expérience Été à préparer des documents de recrutement rédigés en langage simple et offerts sur supports de substitution.
- La Direction des organismes touristiques s'efforcera de trouver des occasions de communiquer de l'information sur l'accessibilité aux organismes participant au Programme Expérience Été.



- La Division des sports, des loisirs et des programmes communautaires :
  - participera à l'Ontario Paralympic Sport Summit afin de faire connaître le financement destiné à élargir les possibilités sportives des athlètes paralympiques et de participer à un groupe de discussions de spécialistes qui se penchera sur des propositions visant élargir les possibilités sportives qui s'offrent à ces athlètes.

## ***Emploi***

Le MTCS 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. Les personnes handicapées qui travaillent pour la FPO savent qu'elles peuvent participer pleinement et valablement aux services et aux emplois.

- Le ministère continuera de faire connaître les normes et les méthodes d'adaptation des emplois pour les personnes handicapées au moyen de courriels internes, d'activités de perfectionnement des membres de la direction et d'activités et de programmes de leadership (2012-2013).
- Le ministère maintiendra le Programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité destiné aux cadres supérieurs, soit au niveau du sous-ministre, des sous-ministres adjoints et des directeurs (2012-2013).
- Le ministère continuera de collaborer avec RHOntario afin de préparer des descriptions d'emploi exemptes d'obstacles et de fournir un avis aux postulants éventuels que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande et fournies tout au long du processus d'embauche (2012-2013).
- Le ministère s'efforcera de faire en sorte que les gestionnaires responsables d'employés handicapés consignent par écrit les plans d'adaptation, s'il y a lieu.
- Le ministère encouragera tous les employés à prendre des engagements de rendement en matière d'accessibilité (2014-2016).
- Le ministère continuera d'examiner les questions et les mises en situation des entrevues afin d'assurer qu'elles sont rédigées en langage simple et qu'elles comprennent une note sur les mesures d'adaptation offertes pendant le processus d'embauche.
- Le ministère continuera d'offrir de la formation spécialisée aux employés afin qu'ils atteignent le niveau d'accessibilité correspondant à leurs tâches. Il offrira de plus en 2013 de la formation sur les exigences des NAI et sur les droits de la personne et les personnes handicapées. Le ministère fera la promotion des nouvelles ressources de formation offertes afin d'optimiser l'effet de la formation à l'échelle du ministère.

- Le parc historique du fort William continuera de veiller à ce que ses employés participent à la formation sur l'accessibilité.
- Les parcs historiques de la Huronie :
  - continueront de recruter des étudiants d'été et d'offrir un milieu de travail diversifié et inclusif fournissant une formation aux services à la clientèle reflétant la variété des visiteurs;
  - feront en sorte que les nouveaux employés permanents, les employés temporaires et les étudiants d'été reçoivent la formation obligatoire du ministère sur l'accessibilité et la manière d'interagir et de communiquer avec les clients d'une manière qui tient compte de leurs besoins au chapitre de l'accessibilité.

### ***Transport***

Le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées continueront de déployer des efforts pour que le transport et les services connexes soient plus accessibles pour les personnes handicapées.

- Le parc historique du fort William s'est engagé à acquérir un deuxième wagon de tram accessible.

### ***Milieu bâti***

Le MTCS 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.

- Le ministère est déterminé à offrir la plus grande accessibilité possible dans ses immeubles et ses espaces extérieurs et fera en sorte que les caractéristiques de l'aménagement accessible seront intégrées à la conception des nouveaux espaces et des espaces rénovés (2012 – continu).
- Le ministère s'efforce d'assurer que les espaces communs sont exempts d'obstacles, dotés d'un ameublement ergonomique et équipés d'appareils et d'outils adaptés répondant aux besoins des personnes handicapées (2012-2013).
- Au parc historique du fort William :
  - Toute construction respectera les normes d'accessibilité.
  - La construction de l'observatoire David Thompson sera complétée et comprendra des portes, des toilettes et des passages accessibles.
  - Divers projets d'investissement en capital destinés à éliminer des obstacles à l'accessibilité au centre des visiteurs seront proposés.

- Aux parcs historiques de la Huronie :
  - Les demandes d'investissement en capital continueront d'être soumises dans le but de revitaliser les attractions et d'éliminer les obstacles pour améliorer l'expérience des visiteurs.
  - À Sainte-Marie-au-Pays-des-Hurons :
    - o Des portes automatiques sont en voie d'être installées au centre éducatif.
    - o La phase II des plans de revitalisation proposés en cours à Sainte-Marie comprend des solutions et des concepts destinés à réduire les obstacles au musée et au centre des visiteurs.
  - Au Havre de la découverte, la revitalisation du centre des visiteurs nord prévue en 2012-2013 accroîtra l'accessibilité.

### ***Approvisionnement***

Le ministère :

- mettra à jour sa Directive sur l'approvisionnement et y intégrera la notion d'accessibilité, ce qui comprend d'inclure une exigence sur l'accessibilité dans tous les documents d'approvisionnement (p. ex., demandes de propositions, demandes de soumissions).
- continuera d'offrir de la formation à l'ensemble de ses employés chargés de l'approvisionnement. La formation portera notamment sur l'utilisation des ressources accessibles pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement afin de relever les considérations liées à l'accessibilité dans le cadre des activités d'approvisionnement.

### ***Autres***

Échéancier : 2012-2015

- L'Unité des communications compte poursuivre les initiatives de formation et de sensibilisation du personnel et les discussions concernant les possibilités de continuer d'améliorer notre accessibilité à mesure que de nouvelles formations sont offertes.
- Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées compte un ambassadeur de l'accessibilité chargé d'informer le personnel au sujet des enjeux et des nouvelles se rapportant à l'accessibilité. L'ambassadeur sera en mesure d'offrir de l'aide si des questions relatives à l'accessibilité sont soulevées.
- Les programmes de la Division des sports, des loisirs et des programmes communautaires seront examinés afin de trouver des façons d'améliorer l'accessibilité pour les groupes sous-représentés.
- Le parc historique du fort William :
  - s'efforcera de faire en sorte que tous les employés visés suivent la formation obligatoire sur la LAPHO et l'accessibilité;

- offrira une formation sur les services à la clientèle accessibles aux étudiants d'été et aux bénévoles;
- améliorera les programmes du camp de jour et de l'observatoire David Thompson afin d'éliminer les barrières pour les personnes handicapées.
- Les parcs historiques de la Huronie s'efforceront de faire en sorte que tous les employés visés suivent la formation obligatoire sur la LAPHO et l'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 MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées continuera 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 2011-2012**

#### Lois et règlements

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

En 2011-2012, le MTCS et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées ont travaillé de concert avec les services juridiques du ministère afin de procéder à un examen des lois susceptibles de présenter des obstacles à l'accessibilité à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

#### Politiques

- Le ministère a examiné les politiques suivantes entre le 1<sup>er</sup> novembre 2011 et le 31 octobre 2012.
- Aux parcs historiques de la Huronie :
  - Les gestionnaires des parcs historiques de la Huronie ont révisé les politiques et les plans aux termes de la LPHO en octobre 2012.
  - L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a été utilisé afin d'aider le personnel à repérer les obstacles existants et potentiels qui n'auraient peut-être pas été relevés lors de l'élaboration des politiques, des programmes et des services.
- Au parc historique du fort William :
  - 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.

## **Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2012-2013**

Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général ont mis au point une démarche coordonnée en vue de poursuivre l'examen législatif à l'échelle du gouvernement relativement aux obstacles à l'accessibilité. Au cours de la prochaine étape, les lois susceptibles d'avoir une incidence importante et qui correspondent aux critères suivants seront soumises à un examen :

- les lois touchant directement les personnes handicapées;
- les lois prévoyant la prestation de programmes et de services à grande échelle;
- les lois offrant des avantages ou des mesures de protection;
- les lois touchant les droits et les obligations démocratiques et civiques.

Cette étape de l'examen sera terminée à la fin de 2014. Le gouvernement a décidé de soumettre ces lois à un examen puisque les changements dans ces domaines sont susceptibles d'avoir la plus forte incidence sur les Ontariens et les Ontariennes ayant des besoins en matière d'accessibilité.

### **Repérer, supprimer et prévenir les obstacles à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO**

À l'avenir, le ministère :

- Continuera à utiliser, et encouragera tout le personnel à utiliser, l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour passer en revue les lois, règlements, politiques, programmes, pratiques et services.
- En 2013 et par la suite, les chefs et leurs subordonnés directs inciteront le personnel à inclure dans leur plan d'apprentissage annuel le cours de formation en ligne sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO disponible auprès du Centre du leadership et de l'apprentissage.
- L'objectif du ministère est que la majorité du personnel ait suivi la formation à l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion d'ici le 31 décembre 2013.
- En 2012 et par la suite, les chefs encourageront l'ensemble du personnel à intégrer l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans leurs plans d'amélioration du rendement et d'apprentissage.
- Le ministère engagera les membres du comité consultatif en matière de diversité et d'accessibilité à suivre des séances de « formation des formateurs » afin qu'ils disposent des connaissances et des outils nécessaires pour offrir la formation d'introduction à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO ainsi que la formation sur son utilisation.
- En 2013 et par la suite, la Direction des organismes touristiques invitera les organismes et attractions touristiques à appliquer l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO à leurs plans de fonctionnement et à leurs processus de

planification des activités afin de mieux intégrer les considérations liées à la diversité et à l'accessibilité.

## **Lexique de termes et de sigles**

EAPV – Enquête sur les activités et les préférences en matière de voyages

FPO – Fonction publique de l'Ontario

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

LPHO – Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

MTCS – Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport

NAI – Normes d'accessibilité intégrées

PHH – Parcs historiques de la Huronie

PPA – Plan pluriannuel d'accessibilité

RPV – Réseau privé virtuel

Secrétariat aux affaires des personnes âgées – Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

WCAG - Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines)



## Renseignements

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

Veuillez noter que le plan d'accessibilité pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto est intégré au plan du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration.

Veuillez communiquer avec : Renseignements généraux

Renseignements généraux : 416-326-5807

Numéro ATS : 416-325-5807

Numéro ATS sans frais : 1-877-636-9577

Numéro 1 800 : 1-866-700-0040

Courriel : [MTCSSCorporateInitiatives@ontario.ca](mailto:MTCSSCorporateInitiatives@ontario.ca)

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

Consultez le portail Web [Rendre l'Ontario accessible 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, 2012

ISSN 2291-1413 (Imprimé)

ISSN 2291-059X (En Ligne)

This document is available in English.