

MINISTÈRE DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ

*Plan d'accessibilité
2008-2009*



ISSN # 1911-3617

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	3
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	7
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	7
Renseignements	6

Introduction

L'Ontario fait des progrès à l'égard de son objectif de rendre la province accessible d'ici 2025. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a jeté les fondations nécessaires pour atteindre cet objectif. En vertu de la Loi, l'Ontario élabore des normes qui permettent d'abolir les obstacles auxquels les personnes handicapées font face.

Le 1^{er} janvier 2008, la première norme d'accessibilité élaborée en vertu de la Loi a pris force de loi. Ainsi, grâce aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, toutes les personnes sont en mesure d'obtenir les services dont elles ont besoin, peu importe leurs capacités. Les organismes du secteur public, notamment le gouvernement de l'Ontario, devront se conformer à cette norme d'ici 2010. Les organisations du secteur privé et les organismes sans but lucratif, quant à eux, auront jusqu'à 2012 pour le faire.

L'année prochaine, des normes seront élaborées pour d'autres domaines importants, dont les suivants :

- Information et communications
- Transport
- Emploi
- Milieu bâti

Le troisième plan d'accessibilité annuel du ministère de la Promotion de la santé souligne les réalisations de 2007-2008 en vue d'éliminer les obstacles avec lesquels les personnes handicapées sont aux prises. Il porte aussi sur les engagements pris par le ministère pour l'année qui vient dans le but de rendre les programmes, les politiques et les services plus accessibles pour toute la population de l'Ontario.

Ce plan d'accessibilité est unique car il découle de la transition entre la LAPHO et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). La LPHO s'applique au gouvernement de l'Ontario et à toutes les organisations du secteur parapublic. En vertu de cette loi, le ministère prépare des plans d'accessibilité annuels en vue de rendre ses politiques, programmes, services et immeubles plus accessibles pour les personnes handicapées.

Les activités de planification de l'accessibilité qui ont découlé de la LPHO ont permis de jeter des assises solides pour le ministère de la Promotion de la santé. Le ministère se fondera sur ses assises pour contribuer à faire de l'Ontario une province plus

accessible pour les personnes handicapées et une société englobant tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant à :

http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/planning/ministries_accplans09.

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

La nouvelle Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Pour commencer la transition des ministères de l'Ontario vers la nouvelle réglementation, la présente section a été ajoutée au modèle de planification de la LPHO afin de souligner les initiatives relatives aux services à la clientèle.

Tous les ministères de l'Ontario doivent se conformer à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle d'ici le 1^{er} janvier 2010. Afin d'aider les ministères dans leur processus de planification et de mise en conformité, les initiatives de cette section doivent correspondre aux 11 exigences de la nouvelle Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle prises en vertu de la LAPHO, comme indiqué ci-dessous.

REMARQUE : Le ministère des Services gouvernementaux travaille actuellement à une directive des services, des lignes directrices et des politiques ministérielles qui pourraient être utilisées par chaque ministère pour satisfaire à certaines des exigences ci-après. D'autres renseignements sur ce qui pourrait être utilisé ou mis à contribution seront bientôt fournis aux responsables de la planification dans le cadre de la LPHO du ministère.

1. Établir des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.
2. Faire des efforts raisonnables pour voir à ce que vos politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
3. Établir une politique permettant aux gens, d'une part, d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour avoir accès à vos biens et vos services et, d'autre part, d'avoir recours à toute autre mesure (appareils ou accessoires fonctionnels, services ou méthodes) que votre organisation offre pour permettre à ces personnes d'avoir accès à vos biens et vos services.
4. Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.
5. Permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien-guide ou d'un animal d'assistance dans les lieux dont vous êtes le propriétaire ou l'exploitant et qui sont ouverts au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par

une autre loi. Si un animal d'assistance est exclu par la loi, recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée.

6. Permettre aux personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien d'amener cette personne avec elles lorsqu'elles ont accès aux biens ou aux services dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
7. Si l'on demande des droits d'entrée, faire connaître à l'avance le montant exigé, le cas échéant, pour la personne de soutien d'une personne handicapée.
8. Donner un avis pertinent en cas de perturbation temporaire affectant les lieux ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès à vos biens ou vos services.
9. Former, sur un certain nombre de sujets indiqués dans la norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui interagissent avec le public ou d'autres tiers pour votre compte.
10. Former, sur un certain nombre de sujets indiqués dans la norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui participent à l'élaboration de vos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services.
11. Instaurer un processus permettant aux gens de formuler des commentaires sur la façon dont vous fournissez des biens ou des services aux personnes handicapées. Préciser de quelle façon vous donnerez suite aux commentaires et à toute plainte. Faire en sorte que ces renseignements soient facilement accessibles au public.

REMARQUE : Il s'agit d'un résumé des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Pour consulter le règlement officiel, rendez-vous à www.e-laws.gov.on.ca, cliquez sur « Recherche ou accès par titre : codifications » et tapez « 429/07 » comme mot clé pour la recherche.

Exigences relatives aux services à la clientèle Réalizations 2007-2008 et engagements 2008-2009

Secteur d'intérêt des services à la clientèle :

Établir des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Engagement n° 1 : Nouveau

Le ministère de la Promotion de la santé établira une politique en matière de services à la clientèle, conformément aux exigences de la nouvelle Norme pour les services à la clientèle de la LAPHO et aux pratiques et procédures connexes.

Action(s) proposée(s) :

- La politique en matière de services à la clientèle du ministère favorisera l'accessibilité pour les personnes handicapées; les normes et les pratiques de communication avec les personnes handicapées, notamment la fourniture de supports de substitution; les mécanismes sur la conformité, la reddition de comptes et la rétroaction; toutes les autres exigences énoncées dans la Norme pour les services à la clientèle.

Calendrier de mise en œuvre :

- Septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus :

- Les résultats seront présentés dans le plan 2009-2010 du ministère.

Engagement n° 2 : Nouveau

- Le ministère de la Promotion de la santé prendra les mesures nécessaires pour que les réunions et événements publics qu'il organise soient accessibles aux personnes handicapées. Il veillera également à ce que les demandes par rapport à l'accessibilité des endroits où se tiennent des réunions ou événements relatifs à la santé publique soient traitées en temps opportun et dans le souci d'un bon rapport qualité-prix.

Action(s) proposée(s) :

- Des informations et des ressources expliquant la manière de planifier des événements et des réunions accessibles seront publiées sur le site intranet du ministère.

Calendrier de mise en œuvre :

- Septembre 2007 – mars 2010

Secteur d'intérêt des services à la clientèle :

Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

Engagement : Permanent

1. Le personnel du ministère de la Promotion de la santé collabore avec les parties prenantes et les clients afin qu'ils sachent que les documents du ministère sont disponibles, sur demande, sur divers supports de substitution, par exemple en braille, en gros caractères, sur audiocassette, sur disque informatique, etc.
2. Lorsque c'est possible, demander directement à la personne le meilleur moyen pour communiquer avec elle.

Action(s) proposée(s) :

- La langue des signes et d'autres moyens de communication seront examinés afin de diffuser le contenu vidéo des sites Web du ministère.
- Le module de formation en ligne « May I help you? » sera intégré au programme d'orientation du ministère.

Calendrier de mise en œuvre :

- Septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus :

- Le personnel peut accéder aux renseignements en matière d'accessibilité sur le site intranet du ministère.

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.

Dans un avenir proche, la fonction publique de l'Ontario sera obligée de se conformer à quatre nouvelles normes dans les domaines du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti. La présente section doit concentrer la planification en vertu de la LAPHO sur l'état de préparation à l'égard de ces nouvelles normes en cours d'élaboration. Par conséquent, les initiatives, décrites ci-dessous, qui visent à repérer, éliminer et prévenir les obstacles doivent être clairement imputées à l'un ou plusieurs de ces quatre domaines.

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

La présente section décrit les nouvelles initiatives et fournit un rapport de situation sur les initiatives terminées ou pluriannuelles qui sont en cours.

1. Établir si les initiatives ont des incidences sur le milieu bâti, l'emploi, le transport ou l'information et les communications. Les initiatives peuvent avoir une incidence sur plus d'un secteur d'intérêt de la LAPHO.
2. Établir si l'initiative influencera les lois, les règlements, les politiques, les programmes ou les services ou si elle inclura une évaluation de ceux-ci.
3. Rendre compte des résultats obtenus pour les engagements réalisés. Si la mise en œuvre de l'engagement s'étend sur plusieurs années, recenser les activités prévues pour l'année suivante et les résultats obtenus pendant l'année précédente.

Autres engagements relatifs à l'accessibilité

Réalisations 2007-2008 et engagements 2008-2009

Engagement : Permanent

La planification de l'accessibilité sera incluse dans les plans opérationnels et dans la planification axée sur les résultats du ministère de la Promotion de la santé.

Secteur d'intérêt :

- Autre

Incidence :

- Programme(s)

Action(s) proposée(s) :

- La planification 2009-2010 axée sur les résultats inclut la planification de l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre :

- Permanent

Résultats obtenus :

- La planification 2008-2009 axée sur les résultats a inclus la planification de l'accessibilité.
- Les nouveaux plans opérationnels reflètent l'engagement du ministère à améliorer continuellement l'accessibilité des programmes et des services aux personnes handicapées.

Engagement : Permanent

Le ministère de la Promotion de la santé continuera à examiner ses politiques et ses programmes afin de veiller à ce qu'ils tiennent dûment compte des besoins en matière d'accessibilité dans les domaines de l'accès aux programmes et des services à la clientèle.

Secteur d'intérêt :

- Autre

Incidence :

- Programme(s)

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère de la Promotion de la santé adoptera une culture permanente de l'intégration des besoins en matière d'accessibilité dans l'élaboration de ses programmes.

Calendrier de mise en œuvre :

- 2007-2008

Résultats obtenus :

- En 2008, deux programmes tenant compte des besoins en matière d'accessibilité ont été lancés;
 - o Selon la stratégie prévue pour le bien-être et la santé des enfants et des jeunes (programme parascolaire), « le traitement des questions d'accessibilité et d'équité est une étape essentielle pour veiller à ce que... tous les enfants de l'Ontario accèdent à des activités parascolaires qui soient sûres, accessibles, actives et saines dans divers cadres communautaires... »
 - o Un autre programme ministériel qui souligne l'engagement du ministère à l'égard de l'accessibilité est le « Défi podomètre ». Le nom de ce programme, qui s'appelait à l'origine « défi Marche », a été modifié afin d'en éliminer la notion restrictive et de supprimer ainsi tous les obstacles pour participer à l'événement. Les affiches de la campagne ont été présentées au Bureau de la diversité pour la fonction publique de l'Ontario afin de s'assurer de leur inclusivité et des compte-tours de roue seront disponibles pour les fauteuils roulants. Le ministère de la Promotion de la santé envisage également de fournir des podomètres « parlants » pour les personnes malvoyantes. 9

Engagement : Permanent

Le ministère de la Promotion de la santé tiendra compte de l'accessibilité et s'efforcera de prévenir les obstacles en la matière lors de l'élaboration de nouvelles lois et de nouveaux règlements.

Secteur d'intérêt :

- Autre

Incidence :

- Loi(s) et règlement(s)

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère de la Promotion de la santé consultera des conseillers juridiques au moment de l'élaboration de nouvelles lois et de nouveaux règlements.

Calendrier de mise en œuvre :

- Permanent

Résultats obtenus :

- Les conseillers juridiques et le personnel du ministère ont examiné les lois et les règlements au cas par cas, au fur et à mesure de leur élaboration ou de leur modification, afin de repérer et de résoudre les problèmes d'accessibilité. Aucun problème d'accessibilité n'a été décelé dans la législation du ministère en 2007-2008.

Engagement : Permanent

Le ministère de la Promotion de la santé veillera à ce que ses employés soient capables d'exercer pleinement leur emploi et à ce que celles et ceux qui ont besoin d'adaptation soient pleinement soutenus.

Secteur d'intérêt :

- Emploi

Incidence :

- Services à la clientèle interne

Calendrier de mise en œuvre :

- Permanent

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère de la Promotion de la santé proposera aux cadres une formation sur la gestion des maladies et des blessures et sur l'adaptation des emplois.

Résultats obtenus :

- Le ministère de la Promotion de la santé a élaboré pour les cadres un guide des ressources humaines qui contient les processus et les politiques sur l'adaptation des emplois, l'accessibilité et les programmes d'aide aux employés.

Engagement : Permanent

1. Le ministère de la Promotion de la santé continuera à améliorer l'accessibilité de ses bureaux en modifiant ses postes de travail pour les rendre accessibles.
2. Le ministère de la Promotion de la santé continuera à repérer les obstacles dans le milieu bâti.

Secteur d'intérêt :

- Milieu bâti

Incidence :

- Services

Action(s) proposée(s) :

- De nouveaux postes de travail et espaces pour s'asseoir seront construits conformément aux normes sur l'accessibilité.
- Au moment de la construction de nouveaux espaces de bureau, les obstacles en matière d'accessibilité seront réduits au minimum chaque fois que ce sera possible.

Calendrier de mise en œuvre :

- Permanent

Résultats obtenus :

- En avril 2008, le nouveau bureau situé au 777 de la rue Bay a été construit en tenant compte des normes obligatoires sur l'accessibilité.
- En juin 2008, un système d'ouverture et de fermeture automatique des portes a

été installé sur tous les sites du ministère.

Engagement : Nouveau

Le ministère élaborera une procédure de réception et de réponse aux questions posées par ATS.

Secteur d'intérêt :

- Information et communications

Incidence :

- Services

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère proposera au personnel concerné une formation sur l'utilisation des ATS et élaborera un mécanisme pour veiller à ce que tous les employés requis reçoivent cette formation.
- Le ministère intégrera la formation sur l'ATS dans les descriptions d'emploi et les plans de rendement.

Calendrier de mise en œuvre :

- Septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus :

- Les résultats seront présentés en 2009-2010.

Engagement : Permanent

Le ministère de la Promotion de la santé continuera à veiller à ce que tous ses sites Web soient conformes à la LAPHO.

Secteur d'intérêt :

- Information et communications

Incidence :

- Services

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère s'assurera que les pages de ses sites Web sont accessibles conformément aux normes d'accessibilité du Consortium W3C.
- L'affichage en gros caractères (qui est une exigence de niveau deux) sera examiné pour améliorer le site Web du ministère.

Calendrier de mise en œuvre :

- Avril 2009

Résultats obtenus :

- Les sites Web du ministère sont conformes à toutes les exigences de niveau un de la LPHO relatives aux personnes malvoyantes.
- Le ministère satisfait également à la plupart des exigences non obligatoires de niveau deux.

Renseignements

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

Direction des communications

Téléphone : 416 326-4846

Numéro ATS : 416 212-5723

Sans frais ATS : 1 866 263-1410

Site Web du ministère : www.mhp.gov.on.ca

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse :

<http://www.mcsc.gov.on.ca/mcsc/french/pillars/accessibilityOntario/index>. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

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

ServiceOntario Publications

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto ON M5G 2C8

Tél. : 416 326-5300 ou 1 800 668-9938 (interurbains sans frais)

Service ATS : 1 800 268-7095

Télec. : 613 545-4223

Site Web : <http://www.serviceontario.ca/publications>

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN [Ministry staff: please insert your ISSN # upon return from translation using the following format : ISSN 12345]

This document is available in English.