

MINISTÈRE DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ

*Plan d'accessibilité – LPHO
2009-2010*



ISSN # 1911-3617

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
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 de la Promotion de la santé en fonction de l'objectif de faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le ministère de la Promotion de la santé continue à s'employer à repérer, éliminer et prévenir les obstacles dans ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services. Nous continuons à travailler en collaboration avec l'ensemble de notre personnel, du gouvernement et des parties prenantes afin de répondre aux besoins des personnes handicapées, qu'il s'agisse de membres du public, de parties prenantes ou de notre personnel.

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant à : www.mcass.gov.on.ca/mcass/xxxxxxxxx.

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.**

Les ministères amorcent une période de transition en vue de se conformer à ce règlement. On a donc ajouté au plan d'accessibilité la présente section qui met en relief les initiatives prises par les ministères en matière de services à la clientèle.

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. On s'attend à ce que cette politique soit 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.

Pour que la FPO respecte les exigences du règlement sur les services à la clientèle d'ici le 1^{er} janvier 2010, les ministères doivent présenter leur rapport de conformité au Bureau de la diversité d'ici le 10 décembre 2009.

Dans le cadre du processus de planification lié à la LPHO, les ministères continueront à intégrer l'accessibilité à tous les aspects de la planification, dont le Plan axé sur les résultats, la planification des mesures d'urgence, etc.

Secteur d'intérêt : 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 :

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 oeuvre :

- 1^{er} janvier 2010

Résultats obtenus :

Les résultats seront présentés dans le rapport final du ministère concernant la conformité à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : services à la clientèle

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

Engagement n° 2 :

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 renseignements et des ressources expliquant la manière de planifier des événements et des réunions accessibles seront publiés sur le site intranet du ministère.

Calendrier de mise en oeuvre :

- Réalisé en octobre 2009

Résultats obtenus :

- Le ministère de la Promotion de la santé a publié sur son site intranet, *The Pulse*, de l'information et des ressources expliquant comment planifier des réunions accessibles. Ces renseignements seront particulièrement précieux pour le personnel travaillant sur la candidature aux Jeux panaméricains de 2015.

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

Engagement n° 3 : Permanent

Lorsque c'est possible, le personnel du ministère de la Promotion de la santé demandera directement à la personne le meilleur moyen pour communiquer avec elle.

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère de la Promotion de la santé est résolu à ce que 100 pour cent de son personnel ait suivi les parties 1 et 2 de la formation *May I Help You?* pour la date d'échéance du 1^{er} janvier 2010.

Calendrier de mise en oeuvre :

- Permanent

Résultats obtenus :

- En trois mois, le ministère de la Promotion de la santé a augmenté le pourcentage de membres du personnel ayant suivi les parties 1 et 2 de la formation *May I Help You?*, passant de 12,5 à 36 pour cent. Le pourcentage final de membres du personnel ayant suivi la formation sera indiqué dans le rapport final du ministère concernant la conformité à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

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 l'état de préparation à l'égard de ces nouvelles normes en cours d'élaboration. Par conséquent, les initiatives décrites ci-dessous repèrent, éliminent et préviennent les obstacles recensés selon 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.

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

Réalisations 2008-2009 et engagements 2009-2010

Engagement : Permanent

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) en 2008-2009 :

- 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.

Calendrier de mise en oeuvre :

- Réalisé en octobre 2009

Résultats obtenus :

- Le ministère de la Promotion de la santé a réalisé un guide pour des services de relais et d'ATS efficaces. Ce guide fournit des renseignements de base sur ces services et sur les raisons de leur importance; des renseignements sur la manière d'assurer un service ATS efficace; et des astuces et des pratiques exemplaires pour faire fonctionner l'ATS. Le personnel requis a examiné le guide et créé une installation dotée de l'équipement ATS. Grâce à ce guide, tous les membres du personnel responsable de l'accueil seront en mesure de répondre à toutes les demandes de renseignements par ATS.

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) :

- Le processus de planification axée sur les résultats pour 2010-2011 inclura la planification de l'accessibilité.

Résultats obtenus :

- Le processus de planification axée sur les résultats pour 2009-2010 a inclus la planification de l'accessibilité.
- Les plans opérationnels continuent à refléter 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 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 et de son nouveau site Web général sont accessibles, conformément aux normes d'accessibilité du Consortium W3C.
- L'affichage en gros caractères (qui est une exigence de niveau deux) sera mis en œuvre sur les sites Web du ministère existants et sur le nouveau site Web général.

Calendrier de mise en oeuvre :

- L'affichage en gros caractères sera prêt à la fin du mois de novembre 2009 sur les sites Web existants, et d'ici le 31 mars 2010 sur le site Web général.

Résultats obtenus :

- En 2009-2010, nous allons fusionner les sites Web du ministère (VIE ACTIVE 2010, Saine Alimentation Ontario, SantéOntario.com, Stupide.ca, cane vapastefairemourir, Ontario sans fumée, pause-JEU et le site du ministère) conformément au programme de modernisation des communications. L'aspect et la convivialité du nouveau site Web général seront conformes au Programme de conception Web du Bureau du Conseil des ministres, qui abordera toutes les exigences en matière d'accessibilité.
- Le site Web général devrait être prêt pour le 31 mars 2010.

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 secteurs 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 continuera à adopter une culture permanente de l'intégration des besoins en matière d'accessibilité dans l'élaboration de ses programmes.

Résultats obtenus :

- Le ministère de la Promotion de la santé a fourni une rétroaction sur la version préliminaire d'un outil d'évaluation en matière de diversité et d'accessibilité mis au point par le Bureau de la diversité en effectuant un examen d'essai de la Stratégie ontarienne de prévention des traumatismes.
- La Direction des sports et des loisirs du ministère de la Promotion de la santé collabore avec les organisations ParaSport et finance celles-ci, et le Programme Quest for Gold d'aide aux athlètes ontariens inclut des athlètes de diverses aptitudes.
- Le 9 octobre 2009, le ministère a lancé l'Initiative ontarienne d'activités après l'école, qui adopte une approche intégrée afin d'aborder les multiples facteurs de risques ayant une incidence sur la santé et le bien-être des enfants et des jeunes. Cette initiative complète et renforce les autres initiatives et services existants du gouvernement, y compris les considérations de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Chaque site financé en 2009-2010 dans le cadre de l'Initiative ontarienne d'activités après l'école devra répondre à des normes minimales bien précises. Par exemple, les programmes d'activités périscolaires devraient être ouverts à tous les élèves de la collectivité et les organismes de prestation doivent donc veiller à ce que les installations répondent aux exigences en matière d'accessibilité pour les participants inscrits ayant un handicap physique ou des besoins particuliers.
- Le site Web du ministère sur l'Initiative ontarienne d'activités après l'école sera mis à jour afin d'inclure des renseignements sur les normes et les lignes directrices liées à la fourniture d'un programme d'activités périscolaires incluant l'accessibilité.

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 possible.

Calendrier de mise en oeuvre :

- Permanent

Résultats obtenus :

- En octobre 2008, lors de la recherche de locaux à louer pour le Secrétariat des Jeux panaméricains, les normes obligatoires en matière d'accessibilité ont été prises en compte pour tous les sites envisagés.
- En juin 2009, les bureaux du 777 rue Bay ont été reconfigurés afin de relier les espaces et de supprimer les obstacles inutiles (portes) entre eux.

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 oeuvre :

- 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 2008-2009.

Renseignements

Si vous avez des questions ou des commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère, veuillez vous adresser à :

Ligne de renseignements généraux du ministère de la Promotion de la santé :

416 326-8475

Numéro ATS : 416 212-5723

Sans frais ATS : 1 866 263-1410

www.mhp.gov.on.ca

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires à l'adresse : www.mcscs.gov.on.ca/accessibility/index.html. 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 :

Publications ServiceOntario

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto ON M5G 2C8

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

Service ATS : 1 800 268-7095

Télec. : 613 545-4223

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

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

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 :

Publications ServiceOntario

Tél. : 1 800 668-9938

Service ATS : 1 800 268-7095

ISSN# 1911-3617

This document is available in English.