

MINISTÈRE DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ
ET DU SPORT

2010-2011

***Loi sur les personnes handicapées
de l'Ontario (LPHO)
Plan d'accessibilité***



ISSN1925-1173

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010	2
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles	5
Engagements relatifs à l'information et aux communications	7
Autres engagements relatifs à l'accessibilité	9
Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées	12
Lexique de termes et de sigles	14
Renseignements	15

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 prendre les devants pour faire de l'Ontario une province accessible. En 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) (Règlement de l'Ontario 429/07).

En attendant l'entrée en vigueur des autres normes en vertu de la LAPHO, nous respectons le Code des droits de la personne de l'Ontario et remplissons les obligations énoncées dans la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO).

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 LPHO.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le ministère de la Promotion de la santé et du Sport 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.

Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010

La fonction publique de l'Ontario (FPO) travaille à faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025. La section qui suit expose les réalisations du ministère qui, en 2009-2010, ont contribué à la mise en place d'une accessibilité pour tous à l'échelle de la province.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Réalisations :

- En décembre 2009, le ministère de la Promotion de la santé et du Sport a développé et mis en œuvre la politique sur les services à la clientèle qui régit les services rendus aux personnes handicapées. Des séances de sensibilisation ont été tenues aux réunions de direction en janvier et en février 2010, conformément au document intitulé *OPS Accessible Customer Service Policy and OPS Accessibility Guideline: A Train the Trainer Approach for Ministries*.
- En 2009, le ministère de la Promotion de la santé et du Sport a fait d'importants progrès en direction d'une plus grande sensibilisation du personnel à l'égard de la diversité. Avec l'aide de la haute direction et grâce à la mise en œuvre réussie d'un plan de communication détaillé visant à soutenir le lancement de *May I help you?*, un programme de formation sur l'accessibilité des services, le taux d'achèvement du programme a atteint 100 %, contre 13 % quand le ministère a lancé son programme d'accessibilité.
- Le programme *May I Help You?* est devenu un module de formation obligatoire pour tous les nouveaux employés du ministère de la Promotion de la santé et du Sport. La première partie du programme *May I Help You?* a été achevée par 85 % des employés du ministère; 80 % ont achevé la formation complémentaire du programme.
- L'accessibilité a été prise en compte dans le choix de l'emplacement des événements tenus par le ministère, y compris le forum du ministère et la journée du personnel.

Secteur d'intérêt : Emploi

Réalisations :

- Pour faire en sorte que tous soient en mesure de participer pleinement au processus de sélection, les candidats conviés à une entrevue ont été invités à désigner les mesures d'adaptation nécessaires à leur fonctionnement.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Réalisations :

- En août 2010, le ministère de la Promotion de la santé et du Sport a entrepris des travaux de rénovation en vue de réunir les activités de son bureau dans un seul espace. Les rénovations ont été achevées sur trois étages; des modifications ont été apportées aux postes de travail et aux bureaux existants. Les plans d'étages ont été conçus conformément aux normes d'accessibilité en matière de construction. Au nombre des caractéristiques d'accessibilité, on compte des ouvre-portes automatiques permettant d'accéder à tous les étages et une cuisine accessible au septième étage.
- La Direction des sports, des loisirs et des programmes communautaires a mené cinq évaluations ergonomiques destinées au personnel en 2009-2010. L'évaluation ergonomique du reste du personnel du ministère sera finalisée d'ici le quatrième trimestre 2010-2011. Toutes les mesures d'adaptation nécessaires seront prises.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations :

- Afin d'optimiser l'accès des personnes handicapées, le site Web du ministère respecte les directives pour l'accessibilité aux contenus Web du World Wide Web Consortium. Le site est également conforme à la norme Web en vigueur du gouvernement de l'Ontario (NIT-GO 23.1), laquelle suit les directives pour l'accessibilité aux contenus Web 1.0 (priorités 1 et 2).
- La centralisation du site Web du ministère, qui a pris fin le 31 mars 2010, se traduit par une présence Web intégrée, moderne et axée sur l'utilisateur, conformément aux normes de la FPO, au Programme de conception Web du gouvernement et aux initiatives de modernisation Web. Six des sept sites Web, en plus de SafeOntario.org, ont été réunis dans le site Web général, selon les modèles de conception appliqués du Bureau du Conseil des ministres.

Secteur d'intérêt : Autre

Réalisations :

- Le processus de planification axée sur les résultats de 2010-2011 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.

- Le site Web du programme d'activités après l'école du ministère de la Promotion de la santé et du Sport a été mis à jour en octobre pour qu'il fournisse de l'information par l'entremise d'un lien menant à une ressource du gouvernement de l'Ontario sur l'accueil des personnes handicapées.
- Les avocats et le personnel du ministère ont passé en revue les lois et les règlements en fonction de chaque cas, au fil de leur développement et de leur mise à jour, afin de cerner et de résoudre les problèmes d'accessibilité. Aucun problème d'accessibilité n'a été décelé dans la législation du ministère en 2009-2010.
- Le modèle d'analyse de rentabilité des Services de consultation du ministère comporte une section sur l'accessibilité. Pour répondre aux exigences d'approvisionnement des lois sur l'accessibilité, les trois questions clés suivantes ont été posées lors de la préparation des analyses préalables à l'approvisionnement en services :
 1. Quelle est la nature et quelle est l'incidence des obstacles auxquels les personnes handicapées pourraient se heurter en tentant d'accéder aux biens et aux services?
 2. Les biens et les services seront-ils utilisés par des personnes handicapées, qu'elles soient des membres du personnel du ministère ou du public?
 3. Si des biens et des services accessibles sont nécessaires, quelles sont les exigences applicables en matière d'accessibilité et comment peuvent-elles être intégrées au processus d'approvisionnement?

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

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 devaient se conformer au Règlement au plus tard le 1^{er} janvier 2010.

En janvier 2010, la FPO a été le premier organisme public à déposer son rapport de conformité auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Pour qu'ils continuent à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les ministères doivent absolument tenir compte de l'accessibilité dans le cadre de leur processus de planification et d'élaboration de programmes et de politiques.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

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

Engagement : Continu

Le ministère de la Promotion de la santé et du Sport prendra les mesures nécessaires pour que les réunions et les événements publics qu'il organise soient accessibles aux personnes handicapées. En outre, toutes les demandes concernant l'accessibilité des personnes handicapées seront prises en compte; les mesures nécessaires seront prises en temps utile tout en veillant à la rentabilité.

Action(s) proposée(s) :

- Des renseignements et des ressources présentant la manière de planifier des événements et des réunions accessibles seront mis en ligne sur le site intranet du ministère.

Calendrier de mise en œuvre :

- D'octobre 2010 à septembre 2011.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

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

Engagement : Continu

Dans la mesure du possible, le personnel du ministère de la Promotion de la santé et du Sport demandera directement à la personne visée quelle est la meilleure façon de communiquer avec elle.

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère de la Promotion de la santé et du Sport maintiendra un taux d'achèvement de 80 % de la formation *May I Help You?* (Parties 1 et 2). Chaque année, le responsable des mesures d'accessibilité du ministère fera le suivi des rapports pour s'assurer que le taux est maintenu.

Calendrier de mise en œuvre :

- D'octobre 2010 à septembre 2011.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Instaurer un processus permettant aux gens de formuler des commentaires sur la façon dont les biens ou les services sont fournis aux personnes handicapées, de même que sur la façon dont sont traités les commentaires et les plaintes. Faire en sorte que le public ait facilement accès à ces renseignements.

Engagement : Continu

- Continuer à passer en revue les commentaires sur les problèmes liés à l'accessibilité et veiller à ce qu'ils servent à documenter l'amélioration continue de la manière dont le ministère fournit biens et services au public.

Action(s) proposée(s) :

- Tous les commentaires seront étudiés, qu'ils soient transmis en personne, par écrit ou selon d'autres moyens.
- Les commentaires recueillis seront analysés pour cerner les tendances.
- Les processus de rétroaction seront passés en revue pour repérer les secteurs nécessitant une amélioration. Des personnes handicapées seront mises à contribution pour cibler les obstacles qui pourraient subsister dans le processus.

Calendrier de mise en œuvre :

- De septembre 2010 à octobre 2011.

Engagements relatifs à l'information et aux communications

L'information et les modes de communication sont des éléments clés de la prestation de nombreux programmes et services gouvernementaux au public. Il est essentiel que nous dispensions les mêmes services de qualité à toute la population de la province.

En prévision de l'entrée en vigueur des normes relatives à l'information et aux communications, le gouvernement de l'Ontario cherche constamment des façons de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le cadre de ses activités visant à préparer, se procurer, fournir, recevoir ou distribuer de l'information et des communications au public.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Exiger du personnel qu'il prenne en compte l'accessibilité lors de la préparation du matériel de communication pour veiller à ce que les produits de communication soient accessibles à tous.

Action(s) proposée(s) :

- Un lien vers le site Web AccessOPS sera ajouté dans le guide d'orientation des employés du ministère pour promouvoir les vidéos de formation préparées par le Bureau de la diversité et inciter le personnel à en prendre connaissance. La formation traitera de la création de documents accessibles (format Word, de Microsoft, et PDF) et de documents en braille.
- Afin d'accroître l'accessibilité, de l'information sera fournie à tout le personnel sur les pratiques exemplaires à suivre lors de l'envoi de documents et de courriels.

Calendrier de mise en œuvre :

- D'octobre 2010 à mai 2011.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Veiller à ce que des ressources exactes et à jour soient à la disposition du personnel sur le site intranet du ministère.

Action(s) proposée(s) :

- La section de l'intranet du ministère consacrée à l'accessibilité sera tenue à jour.

Calendrier de mise en œuvre :

- D'octobre 2010 à mars 2011.

Secteur d'intérêt : Information et communications**Engagement : Continu**

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

Action(s) proposée(s) :

- L'accessibilité du contenu Web et des nouveaux sites consolidés sera maintenue, conformément aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web du World Wide Web Consortium.

Calendrier de mise en œuvre :

- En cours.

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

En prévision de l'entrée en vigueur des autres normes, le gouvernement de l'Ontario a prévu la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour la fonction publique, notamment dans les secteurs suivants : transport, emploi et milieu bâti. Il vise ainsi à faciliter les déplacements des personnes handicapées en Ontario, à assurer l'accessibilité des personnes handicapées à toutes les étapes d'un emploi et à éliminer les obstacles dans les immeubles. Un grand nombre des initiatives prévues pour la fonction publique en 2010-2011 ont pour but d'aider les ministères à se préparer à se conformer aux prochaines normes qui entreront en vigueur.

Les initiatives pour la fonction publique sont énumérées dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du ministère des Services gouvernementaux.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Continu

1. Le ministère de la Promotion de la santé et du Sport 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 et du Sport continuera à repérer les obstacles dans le milieu bâti.

Action(s) proposée(s) :

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

Calendrier de mise en œuvre :

- De septembre 2010 à octobre 2011.

Secteur d'intérêt : Emploi**Engagement : Continu**

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

Action(s) proposée(s) :

- Dans le cadre du processus d'embauche, le ministère informera le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises sur demande. Il fera bénéficier les candidats des mesures d'adaptation nécessaires tout au long du processus d'embauche.
- Les offres d'emploi seront passées en revue pour veiller à ce qu'il n'y ait aucun obstacle.
- Les offres d'emploi seront publiées sur des réseaux de services d'emploi qui aident les personnes handicapées dans leurs recherches d'emploi.
- Un lien vers la formation en ligne *Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities*, offerte par l'entremise du Centre du leadership et de l'apprentissage, sera inséré dans le guide d'orientation des gestionnaires du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2010 à octobre 2011.

Secteur d'intérêt : Autre**Engagement : Continu**

La planification de l'accessibilité sera intégrée aux plans opérationnels et à la planification axée sur les résultats du ministère de la Promotion de la santé et du Sport.

Action(s) proposée(s) :

- Le processus de planification axée sur les résultats de 2011-2012 inclura la planification de l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre :

- De septembre 2010 à octobre 2011.

Secteur d'intérêt : Autre**Engagement : Continu**

Le ministère de la Promotion de la santé et du Sport continuera à examiner ses politiques et ses programmes afin de s'assurer 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.

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère de la Promotion de la santé et du Sport continuera à adopter une culture permanente de l'intégration des besoins en matière d'accessibilité dans l'élaboration de ses programmes.

Calendrier de mise en œuvre :

- De septembre 2010 à octobre 2011.

Secteur d'intérêt : Autre**Engagement : Continu**

Continuer à faire valoir l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement du ministère afin d'accroître son intégration.

Action(s) proposée(s) :

- Les exigences d'accessibilité seront intégrées aux demandes de propositions du ministère et à tous les nouveaux contrats.
- Le personnel sera encouragé à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion lors de la préparation des demandes de propositions du ministère.

Calendrier de mise en œuvre :

- De juin 2009 à mars 2011.

Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées

Dans le cadre de l'engagement qu'il a pris d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, le gouvernement de l'Ontario continuera à réviser toutes les nouvelles mesures législatives et les politiques en voie d'élaboration afin de repérer et d'éliminer tout obstacle.

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Continu

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

Action(s) proposée(s) :

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

Calendrier de mise en œuvre :

- De septembre 2010 à octobre 2011.

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Nouveau et en cours

Le ministère s'assurera que l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion conçu par le Bureau de la diversité de la FPO est utilisé lors de l'examen et de l'élaboration des politiques, des programmes et des règlements.

Action(s) proposée(s) :

- Encourager le personnel à suivre la formation en ligne sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion offerte par l'entremise du Centre du leadership et de l'apprentissage.

Calendrier de mise en œuvre :

- De septembre 2010 à octobre 2011.

Lexique de termes et de sigles

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

MPSS – Ministère de la Promotion de la santé et du Sport

FPO – Fonction publique de l’Ontario

LPHO – Loi sur les personnes handicapées de l’Ontario

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 et du Sport

416 326-8475

Numéro ATS : 416 212-5723

Sans frais ATS : 1 866 263-1410

www.mhp.gov.on.ca

Rendez-vous sur le 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 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.

Visitez le 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 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 1925-1173

This document is available in English.