



Rapport annuel 2008

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

L'honorable Madeleine Meilleur
Ministre des Services sociaux et communautaires
Ministre déléguée aux Affaires francophones



Message de la ministre des Services sociaux et communautaires

J'ai l'honneur de présenter notre rapport annuel sur l'accessibilité pour 2008. Ce rapport souligne les progrès réalisés dans l'application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Lorsque la *Loi* a été adoptée en 2005, l'Ontario est devenu la première province canadienne qui s'est engagée à établir des normes d'accessibilité obligatoires. Par le biais des normes, notre objectif consiste à éliminer les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées et à faire en sorte que l'Ontario soit accessible à tous d'ici 2025.

Nous sommes bien partis pour que cette vision devienne une réalité. Au cours de l'année qui s'est écoulée, nous avons réalisé des progrès réels dans l'élaboration de normes d'accessibilité dans les domaines les plus importants de la vie de tous les jours.

Le début de l'année 2008 a vu l'entrée en vigueur de notre première norme – la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. En vertu de cette norme, les entreprises et les organismes en Ontario seront tenus d'offrir des services qui sont accessibles à toute la clientèle, quelles que soient ses capacités.

Des organismes désignés du secteur public devront se conformer à cette norme d'ici le 1^{er} janvier 2010. Les entreprises privées et les organismes sans but lucratif qui emploient une personne ou plus devront s'y conformer d'ici le 1^{er} janvier 2012.

Nous travaillons dur pour aider les entreprises et les organismes à comprendre les exigences de la Norme pour les services à la clientèle. Cette année, nous avons créé une nouvelle section sur notre site — **www.AccessON.ca/reglementation**— où les organismes peuvent trouver des outils et des ressources sur l'accessibilité. Ce site Web et nos ressources continueront à évoluer en même temps que la législation en matière d'accessibilité.

Nous avons également établi des partenariats avec des organismes sans but lucratif pour créer des outils personnalisés afin d'aider des secteurs spécifiques à se conformer à la Norme pour les services à la clientèle. Cette année, les partenariats ont permis de mener à bien des projets, notamment la ressource de formation **Puis-je vous aider?** du Conseil canadien du commerce de détail. Nous poursuivrons nos partenariats au cours de l'année à venir.

Les comités d'élaboration des normes ont travaillé sur les quatre normes restantes — dans les domaines de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti. La proposition de Norme d'accessibilité de l'information et des communications du comité a été publiée aux fins d'examen par le public en novembre 2008. Les normes d'accessibilité à l'emploi et au milieu bâti seront publiées aux fins d'examen par le public en 2009.

À mesure que nous travaillons pour améliorer l'accessibilité dans les entreprises et les organismes, nous voulons aussi contribuer à l'élimination des obstacles qui existent pour les personnes handicapées. C'est la raison pour laquelle, en mars 2008, nous avons lancé notre première campagne publicitaire sur **ON donne accès** dans les transports en commun à l'échelle de la province. Nous étudions maintenant la possibilité d'étendre le programme ON donne accès, qui vise à sensibiliser davantage le public aux obstacles et à l'accessibilité.

Nous avons tous un rôle à jouer pour éliminer les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées. En continuant à travailler ensemble, nous pouvons faire en sorte que l'Ontario devienne une province plus accessible aux personnes handicapées et plus inclusive pour tous.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués,



Madeleine Meilleur
Ministre des Services sociaux et communautaires
Ministre déléguée aux Affaires francophones





Introduction : Nous poursuivons
sur notre lancée en vue d'atteindre
l'accessibilité en Ontario

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario* (la « *Loi* ») est une législation innovatrice qui va améliorer la vie de tous les Ontariens et Ontariennes. Avec cette *Loi*, l'Ontario devient la première province canadienne qui s'est fixée des objectifs détaillés d'accessibilité d'ici 2025. Ces objectifs sont atteints pas à pas par l'élaboration et l'entrée en vigueur de normes d'accessibilité dans des domaines importants de la vie de tous les jours. Ces nouvelles normes visent à éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement au sein de la société.

Cette année marque le début d'une ère nouvelle en matière d'accessibilité en Ontario. La première norme provinciale – la Norme pour les services à la clientèle – est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008. À compter du 1^{er} janvier 2010, des organismes désignés du secteur public devront se conformer à cette norme et offrir des services qui sont accessibles à toute la clientèle. À compter du 1^{er} janvier 2012, ce sont les organismes du secteur privé et sans but lucratif qui emploient une personne ou plus qui devront s'y conformer.

Et ce n'est pas tout.

Les comités d'élaboration des normes ont travaillé sans relâche pour préparer des normes d'accessibilité en vertu de la *Loi* dans les quatre domaines restants :

- La Norme d'accessibilité pour le transport a été achevée.
- La proposition de Norme d'accessibilité de l'information et des communications a été publiée aux fins d'examen par le public en novembre 2008.
- La proposition de Norme d'accessibilité à l'emploi a été publiée aux fins d'examen par le public le 18 février 2009.
- La proposition de Norme d'accessibilité au milieu bâti va également être publiée aux fins d'examen par le public en 2009.

Cette année a vu l'amélioration de la mise en œuvre de la *Loi*. La moitié des membres des comités d'élaboration des normes sont désormais des personnes handicapées ou leurs représentants.

Des campagnes d'information et de sensibilisation du public sur la *Loi* et sur la nouvelle Norme pour les services à la clientèle ont continué à promouvoir l'accessibilité cette année. En mars 2008, une campagne publicitaire dans les transports en commun a suscité de l'intérêt dans toute la province. Le personnel de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a participé à toute une série de conférences et d'événements pour faire connaître la *Loi* et aider les organismes à se conformer à la nouvelle Norme pour les services à la clientèle.

Madeleine Meilleur, ministre des Services sociaux et communautaires, s'est aussi déplacée partout dans la province afin de promouvoir la Norme pour les services à la clientèle et de visiter des leaders en matière d'accessibilité. La ministre s'est rendue dans un bureau municipal accessible à Thorold et dans un établissement vinicole accessible à Jordan Station, a organisé une exposition régionale sur l'accessibilité à Queen's Park et a même assisté à une conférence à Paris, en France, pour discuter avec d'autres pays des objectifs et des réalisations de l'Ontario en matière d'accessibilité.

En outre, le Conseil consultatif des normes d'accessibilité a joué un rôle significatif en sensibilisant les collectivités et les organismes à l'importance de la *Loi*.

Une nouvelle section sur le site Web AccessON.ca a été créée; elle offre des ressources aux collectivités afin de les aider à éliminer les obstacles dans des domaines tels que les loisirs et les voyages, les événements communautaires, et à la maison.

En vertu de la nouvelle Norme pour les services à la clientèle, les entreprises et les organismes

tenus de s'y conformer devront en respecter les exigences. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario est en train d'élaborer une stratégie complète pour sensibiliser les organismes, notamment :

- les ministères du gouvernement provincial
- les municipalités et d'autres organismes du secteur public
- les entreprises privées
- le secteur sans but lucratif

La Direction générale de l'accessibilité a élaboré du matériel pour aider les organismes à se conformer à la Norme pour les services à la clientèle, de nouveaux partenariats ont été forgés dans le cadre du programme InterActions pour le changement, et l'InfoCentre ServiceOntario est prêt à répondre aux questions sur la *Loi* et sur les normes d'accessibilité.

Le présent rapport a pour but de faire état des progrès réalisés en 2008 en ce qui a trait à la mise en œuvre de la *Loi*, et de fournir notamment des précisions sur la Norme pour les services à la clientèle ainsi que sur les outils et projets qui aideront les entreprises et les organismes à s'y conformer.

Nous poursuivons sur notre lancée en vue d'atteindre l'accessibilité en Ontario.



La nouvelle Norme pour les services à la clientèle de l'Ontario : Étapes franchies en vue de la conformité

Le 1^{er} janvier 2008, la Norme pour les services à la clientèle élaborée aux termes de la *Loi* est entrée en vigueur. Cette norme s'applique à tous les organismes qui fournissent des biens ou des services au public, ou à d'autres organismes en Ontario, ces organismes employant au moins une personne. Parmi les organismes concernés, citons les gouvernements provincial et municipal, les universités et les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires, les organisations de transport en commun, les entreprises privées et les organismes sans but lucratif.

Cela signifie qu'environ 360 000 organismes en Ontario doivent se conformer à la nouvelle Norme pour les services à la clientèle.

En vertu de la Norme pour les services à la clientèle, les entreprises et les organismes doivent :

- mettre en place **des politiques, des pratiques et des procédures** relatives à la prestation de biens ou de services à des personnes handicapées;
- **communiquer** avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap;
- permettre aux personnes handicapées d'amener leur **animal d'assistance** dans la partie des locaux ouverte au public ou à d'autres tierces parties lorsqu'elles accèdent à leurs biens ou services, sauf si la présence de l'animal est interdite par la loi;
- permettre aux personnes handicapées d'amener une **personne de soutien** dans la partie des locaux ouverte au public ou à d'autres tierces parties lorsqu'elles accèdent à leurs biens ou services;

- dans le cas où un organisme imposerait des **frais d'entrée**, en informer les gens à l'avance et indiquer s'il y a lieu le montant que la personne de soutien doit payer;
- informer le public lorsque **des installations ou des services** que les personnes handicapées utilisent ne sont pas disponibles **temporairement**;
- s'assurer que **le personnel a reçu la formation requise** pour offrir des services à des personnes handicapées, notamment le personnel qui participe à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures relatives aux services à la clientèle et les gens qui traitent avec le public ou d'autres tierces parties au nom du prestataire;
- mettre sur pied un processus pour **recevoir des commentaires et y répondre**, en prévoyant notamment quelle mesure prendre en cas de plaintes. S'assurer que le public peut facilement avoir accès à l'information sur ce processus.

Voici l'échéancier que les organismes doivent suivre afin de se conformer à la Norme pour les services à la clientèle :

- Les organismes du secteur public qui sont nommés ou décrits dans la norme doivent se conformer d'ici le **1^{er} janvier 2010** et présenter des rapports sur l'accessibilité en 2010.
- Les entreprises et les organismes du secteur privé, du secteur sans but lucratif et du secteur public non désigné doivent se conformer à la norme à compter du **1^{er} janvier 2012**. Ceux qui emploient 20 personnes ou plus doivent également présenter des rapports sur l'accessibilité à compter de 2012.



**La fonction publique de
l'Ontario montre la voie**

La fonction publique de l'Ontario s'est engagée à rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. En tant que leader en matière d'accessibilité, nous avons pris un bon départ. Pendant les six dernières années, la fonction publique de l'Ontario a dû préparer des plans d'accessibilité. Ces plans montrent comment les ministères gouvernementaux améliorent les possibilités pour les personnes handicapées en identifiant, en éliminant et en empêchant les obstacles à l'accessibilité. Cette année, la planification de l'accessibilité par les ministères s'est traduite par des mesures concrètes pour progresser vers la conformité à la nouvelle Norme pour les services à la clientèle. Voici quelques activités importantes de l'année :

- Un module d'apprentissage électronique sur la Norme pour les services à la clientèle a été préparé à l'intention du personnel du gouvernement de l'Ontario : « *May I Help You? – Welcoming Customers with Disabilities* ».
- Les ministères examinent les politiques, les pratiques et les procédures relatives aux services à la clientèle pour s'assurer qu'elles respectent les exigences de la Norme pour les services à la clientèle.
- Les ministères continueront à renforcer les ressources déjà en place pour communiquer avec les personnes handicapées, en favorisant notamment l'utilisation des ATS, du braille et du langage gestuel.
- Les ministères mettent en place des processus qui leur permettront de recevoir des commentaires sur les services aux personnes handicapées, notamment par le biais de sites Web publics, de blogues, du courriel et du téléphone.

Étant donné le nombre de ministères qui composent la FPO, le Bureau de la diversité de la FPO, ministère des Services gouvernementaux, a mis en place la Stratégie de la FPO pour le

leadership en matière d'accessibilité pour s'assurer que la FPO réalise la vision de l'Ontario en ce qui a trait à l'accessibilité. Cette stratégie énonce un plan progressif pluriannuel à l'échelle du gouvernement visant à mettre en œuvre des normes d'accessibilité et de bonnes pratiques, afin de passer de plans d'accessibilité individuels pour chaque ministère à un plan global pour la FPO.

Voici quelques exemples des initiatives de la FPO visant à appuyer les ministères dans le cadre de leurs efforts pour éliminer les obstacles à l'accessibilité au sein de la FPO :

- création du Comité de la FPO pour le leadership en matière d'accessibilité, constitué de sous-ministres et de sous-ministres adjoints afin de faire avancer l'accessibilité dans tous les ministères du gouvernement;
- lancement d'un site Web interne qui fournit des renseignements et des ressources clés au personnel du gouvernement afin de l'appuyer dans ses efforts en matière de conformité aux normes d'accessibilité et de leadership.

Ces initiatives démontrent l'engagement et le leadership de l'Ontario dans le cadre de la mise en œuvre et de la planification de nouvelles normes en vertu de la *Loi*. De façon collective et individuelle, les ministères gouvernementaux ouvrent la voie à une province de l'Ontario sans obstacles à l'accessibilité.



**Aider les entreprises et les
organismes à se conformer**

I l y a beaucoup à apprendre dans le domaine de l'accessibilité et des services à la clientèle. Ce qui convient à un organisme ne conviendra pas nécessairement à un autre. Pour aider les organismes et les entreprises à se conformer avec succès à toutes les exigences de la Norme pour les services à la clientèle, le gouvernement a pris les mesures suivantes :

- Il a renforcé la sensibilisation du public.
- Il a mis en œuvre une stratégie complète pour faciliter la mise en conformité.
- Il a forgé des partenariats avec des organismes-cadres.
- Il est allé de l'avant avec un nouveau cadre de conformité.

Renforcer la sensibilisation du public

Les normes élaborées aux termes de la *Loi* auront un impact sur les organismes et sur les entreprises dans toute la province. Cette année, des efforts importants ont été déployés pour renforcer et maintenir la sensibilisation du public à l'accessibilité et à la nouvelle Norme pour les services à la clientèle élaborée aux termes de la *Loi*. Parmi les initiatives, mentionnons entre autres les suivantes :

- le lancement d'une campagne publicitaire dans les transports en commun à l'échelle de la province en mars 2008;
- la diffusion de matériel d'information sur la *Loi*, notamment de brochures et de DVD dont voici quelques exemples :
 - Service-ABILITÉ : Renouvellement des services à la clientèle de l'Ontario – cours gratuit et interactif offert en ligne sur les services à la clientèle handicapée
 - *Guide de conformité : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07* – Ce guide fournit des idées et des conseils

pratiques sur la façon dont un organisme peut respecter les exigences de la Norme pour les services à la clientèle.

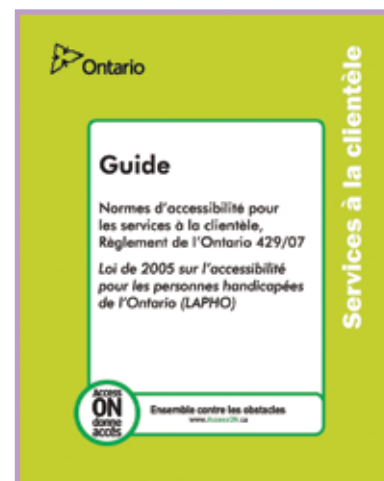
- « L'accessibilité : C'est une bonne affaire pour l'Ontario! » – Ce DVD comprend des vidéos, des animations et des photos illustrant des services à la clientèle accessibles dans divers contextes.
- la participation à de nombreux congrès et événements clés afin d'informer les organismes tenus de se conformer à la *Loi* et à la nouvelle Norme pour les services à la clientèle, comme par exemple aux congrès suivants :
 - Congrès annuel 2008 de l'Association des municipalités de l'Ontario
 - Congrès de l'Ontario Hospital Association – *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
 - Congrès annuel de la Canadian Franchise Association
 - Congrès de Community Living Ontario.
- la création d'une nouvelle section sur AccessON.ca axée sur des ressources visant à aider les collectivités à améliorer leur accessibilité dans les domaines suivants :
 - les loisirs et les voyages
 - les événements communautaires
 - les services publics
 - la vie de tous les jours
 - à la maison.

Stratégie pour faciliter la mise en conformité

Les organismes souhaitent se conformer aux normes, mais ne savent pas toujours quoi faire. La stratégie pour faciliter la mise en conformité vise à s'assurer que les organismes tenus de se conformer sont sensibilisés aux normes, savent comment ils peuvent améliorer l'accessibilité en préparation de la conformité aux normes et enfin, savent ce qu'ils doivent faire pour se conformer aux normes. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario sensibilise les organismes tenus de se conformer en élaborant des outils et des ressources d'aide à la conformité.

Cette année, les produits suivants ont été lancés :

- **Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07** – Ce guide est destiné à aider des gens ou des organismes à comprendre leurs obligations en vertu de la Norme pour les services à la clientèle.
- **Guide de conformité : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07** – Ce guide fournit des idées et des conseils pratiques sur la façon dont un organisme peut respecter les exigences de la Norme pour les services à la clientèle. Il comporte des listes de contrôle et des étapes à envisager, de même que des suggestions sur les moyens qu'un organisme pourrait employer pour se conformer à la norme.



- **Service-ABILITÉ : Renouvellement des services à la clientèle de l'Ontario –**
Il s'agit d'un cours en ligne interactif gratuit sur la prestation de services à des personnes handicapées. Ce cours d'apprentissage électronique aide les organismes à respecter l'exigence de formation de la Norme pour les services à la clientèle. Il est accessible à www.mcass.gov.on.ca/mcass/serve-ability/splash.html.
- **Au sujet des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07 –** Ce livret donne de l'information sur la Norme pour les services à la clientèle et est destiné au grand public, aux organismes tenus de se conformer à la Norme et aux personnes handicapées.
- **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : Résumé des exigences –**
Cette brochure énumère les exigences de la Norme pour les services à la clientèle dans un format condensé et convivial.
- Des expériences réussies ont été préparées afin de souligner les étapes franchies par des entreprises et des organismes en Ontario afin d'éliminer les obstacles. Ces profils montrent les pratiques exemplaires et les solutions quotidiennes que des entreprises ont adoptées pour que leurs biens et leurs services soient plus accessibles. Ces expériences



sont affichées régulièrement sur **AccessON.ca** et diffusées à des intervenants aux fins d'impression dans leurs publications.

- **DVD « Parlons-nous » Servir les clients qui ont un handicap** – Il s'agit d'une série de cinq vidéos d'enseignement sur la prestation de bons services à des personnes qui peuvent avoir divers handicaps (notamment au niveau de la mobilité, de la vue, de l'ouïe, de la santé mentale, du développement ou de l'apprentissage). Ces vidéos ciblent les secteurs du tourisme, de l'accueil, du commerce de détail, des arts, de la culture et des loisirs.
- **« L'accessibilité : C'est une bonne affaire pour l'Ontario! »** – Ce DVD comprend des vidéos, des animations et des photos illustrant des services à la clientèle accessibles dans divers contextes.

En plus de ces outils, un nouveau site Web a été lancé pour faciliter la mise en conformité – **www.AccessON.ca/reglementation**. Ce site :

- donne de l'information pour aider les organismes à comprendre leurs obligations en vertu de la *Loi*;
- offre des outils et des ressources afin d'aider les organismes tenus de se conformer à la Norme pour les services à la clientèle à en respecter les exigences.





ServiceOntario a également ouvert l'InfoCentre sur la *Loi*.

Ce centre est un point de contact spécialisé et un centre de distribution principal qui permet au public de trouver de l'information générale sur la *Loi* et les normes d'accessibilité, de même que sur d'autres outils et ressources. Avant de lancer le centre, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a offert une sensibilisation à l'accessibilité et une formation en services à la clientèle accessibles à 1 800 membres du personnel de ServiceOntario, les préparant à répondre aux questions d'organismes tenus de se conformer à la norme et du public.

Sans frais : 1 866 515-2025

ATS : 416 325-3408 / Sans frais : 1 800 268-7095

Télec. : 416 325-3407



Programme InterActions pour le changement : Des partenariats pour réaliser l'accessibilité

Pour que l'Ontario devienne une province accessible d'ici 2025, tous les Ontariens et Ontariennes doivent se mettre à la tâche, y compris le gouvernement et le secteur privé. Des milliers d'organismes devront bientôt se conformer à la nouvelle Norme pour les services à la clientèle. Le gouvernement a réussi à sensibiliser de nombreux organismes par le biais du programme InterActions pour le changement, forgeant des partenariats avec des organismes-cadres et des organismes sans but lucratif.



En voici quelques exemples :

Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario (AMCTO)

Ce partenariat pluriannuel a abouti à la production du *Accessibility Toolkit*, qui comprend une ressource en ligne, une vidéo de formation et un manuel. Dans le cadre du partenariat, une formation sur la *Loi* et sur la Norme pour les services à la clientèle a été offerte au personnel des municipalités dans tout l'Ontario. On peut consulter la boîte à outils à www.accessiblemunicipalities.ca.

Conseil canadien du commerce de détail

Parmi les outils d'aide à la conformité conçus spécialement pour les commerçants, mentionnons des fiches de conseils sur la prestation de services aux personnes handicapées, des exemples de politique relative aux services à la clientèle et la ressource de formation « Puis-je vous aider? ». Cet outil est un module de formation innovateur, accessible et interactif offert aux membres du Conseil canadien du commerce de détail partout au pays, de même qu'au public. Les employés qui suivent cette formation reçoivent un certificat. On peut consulter ce module de formation à www.redwoodlearning.com/rcc.

Dans la foulée de ces initiatives et de plusieurs autres partenariats réussis, quatorze nouveaux partenariats dans le cadre du programme InterActions pour le changement ont été lancés. Les organismes suivants ont été choisis afin d'élaborer des outils et des ressources innovateurs pour appuyer la conformité à la Norme pour les services à la clientèle dans leur secteur.

Association of Colleges of Applied Arts and Technology (Colleges Ontario)

Ce projet permettra d'élaborer une ressource de formation en ligne (en français et en anglais) pour aider les 24 collèges financés par la province de l'Ontario et une trousse d'outils complète qui indiquera comment on peut assurer la mise en œuvre, le suivi et le maintien des ressources.

Council of Ontario Universities

Ce projet permettra d'élaborer et d'offrir une ressource de formation en ligne (en français et en anglais) pour aider les 18 universités financées par la province de l'Ontario, notamment l'École d'art et de design de l'Ontario et le Collège militaire royal, qui sont tenues de se conformer à la Norme pour les services à la clientèle d'ici 2010.

Corporation des services en éducation de l'Ontario

Ce projet permettra d'élaborer des ressources bilingues personnalisées telles que des gabarits de politique et de procédure et des fiches conseils afin d'appuyer l'aide à la conformité auprès des conseils scolaires et des écoles de l'Ontario. Ces produits auront un impact sur 2,1 millions d'élèves et leurs parents, 160 000 membres du personnel et de nombreux bénévoles et utilisateurs communautaires des écoles.

Ontario Hospital Association

Un module de formation en ligne (en français et en anglais) sera élaboré sur les services aux patients handicapés pour les 150 hôpitaux et établissements de santé tenus de se conformer à la Norme pour les services à la clientèle d'ici 2010.

Ontario Public Transit Association

Une formation sera élaborée à l'intention des chauffeurs de taxi afin de satisfaire aux exigences en matière de formation de la Norme pour les services à la clientèle. Elle se composera d'un guide pour les personnes qui offrent la formation en classe, d'un manuel à l'intention des participants et d'un guide d'auto-apprentissage pour les participants qui ne sont pas en mesure d'assister à une séance de formation en classe.

Ontario Community Support Association

Les travailleurs de soutien communautaires et à domicile recevront des gabarits, des conseils et des trousseaux d'outils pour se conformer à la Norme pour les services à la clientèle et pourront participer à une série d'ateliers de formation.

Reena

Le projet pilote permettra de créer un modèle afin d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées et à leurs familles. Ce projet comprendra une évaluation des besoins, des ateliers, des ressources de formation, des bonnes pratiques, des gabarits et des lignes directrices afin d'appuyer le mouvement vers une collectivité plus inclusive.

Social Services Network

Ce projet vise à aider le secteur des services sociaux aux Sud-Asiatiques et les centres communautaires multiculturels à se conformer à la Norme pour les services à la clientèle. Des outils et des ressources éducatifs seront distribués par le biais de réunions interorganismes, d'ateliers et de rapports.

Community Living West Nipissing (Intégration communautaire de Nipissing Ouest)

Ce projet permettra de sensibiliser les Franco-Ontariens partout dans la province, notamment les communautés du Nord et les communautés éloignées, en élaborant et en offrant six présentations régionales sur la Norme pour les services à la clientèle à des organismes francophones. Du matériel de soutien additionnel sera adapté et distribué aux communautés francophones.

Adaptive Technology Resource Centre

Ce projet appuie la conformité à la Norme pour les services à la clientèle et vise à préparer les organismes à se conformer à la Norme d'accessibilité de l'information et des communications. Les organismes recevront de l'aide pour publier du contenu Web accessible.

Ontario Federation of Community Mental Health and Addiction Programs

Ce projet aidera les fournisseurs de services de santé mentale à satisfaire aux exigences de la Norme pour les services à la clientèle en faisant appel à de la recherche et à des groupes de discussion pour créer du matériel éducatif et de formation pertinent ainsi que pour mettre sur pied des ateliers.

Chinese Cultural Centre of Greater Toronto

Ce projet permettra de créer et d'offrir un forum de sensibilisation à l'accessibilité en chinois et adapté à la culture chinoise à des entreprises et à des organismes chinois sans but lucratif ainsi qu'à des médias chinois. Des ressources seront élaborées afin de faciliter la sensibilisation, l'information et la préparation en vue de la conformité à la *Loi* et à la Norme pour les services à la clientèle.

Indo-Canada Chamber of Commerce

Un programme de sensibilisation pour les petites et moyennes entreprises et les professionnels sud-asiatiques sera mis sur pied pour les sensibiliser à l'accessibilité et pour les préparer à se conformer à la Norme pour les services à la clientèle. Ce projet fera appel à des ressources, à des séances de sensibilisation et d'information personnalisées ainsi qu'à des médias sud-asiatiques pour appuyer la sensibilisation et l'information du public.

Accessibility with Moxie Foundation

Ce projet comprend l'élaboration et l'offre d'une formation, une mallette à l'intention du formateur et du matériel à l'intention des participants (petites et moyennes entreprises dans les secteurs du détail et de l'accueil). Ces outils et ces ressources, de même qu'un site Web interactif, aideront ces organismes à se conformer à la Norme pour les services à la clientèle.

Un cadre de conformité moderne

On ne peut pas réaliser l'objectif de rendre l'Ontario accessible en élaborant seulement des normes d'accessibilité; il faut s'assurer que ces normes sont mises en œuvre avec succès. Afin de s'assurer que tous les organismes respectent les exigences de la nouvelle Norme pour les services à la clientèle, le gouvernement a préparé un cadre d'assurance de la conformité à la *Loi*.

Les composantes du cadre d'assurance de la conformité sont les suivantes :

- Des initiatives **d'information, de sensibilisation et pour faciliter la mise en conformité** sont les premières étapes vers la compréhension de la nouvelle législation en matière d'accessibilité par les Ontariennes et les Ontariens.
- **Rapports sur l'accessibilité attestés par l'organisme :**
 - rapports faciles à préparer en ligne, sous forme de liste de contrôle;
 - liens au matériel de conformité à inclure sur le rapport en ligne;
 - évaluation informatisée des rapports par le gouvernement de l'Ontario;
 - publication des rapports d'accessibilité par les organismes tenus de respecter la Norme pour les services à la clientèle tel que stipulé dans la *Loi*.
- **L'amélioration de la conformité** permettra aux organismes tenus de se conformer à la Norme pour les services à la clientèle de respecter les exigences de la *Loi* avec le temps.
- **L'inspection et l'entrée en vigueur** cibleront les organismes qui présentent le risque le plus élevé de non-conformité et où l'impact sur les personnes handicapées risque d'être le plus important.





**Quatre nouvelles
normes à l'horizon**

La Norme pour les services à la clientèle est la première norme d'accessibilité qui soit élaborée en Ontario; elle montre la voie à une province accessible. Quatre autres normes sont en cours d'élaboration dans les domaines de l'information et des communications, du transport, de l'emploi et du milieu bâti.

Dans chacun de ces domaines, une proposition de norme est préparée par un comité d'élaboration des normes composé de personnes qui représentent la communauté des personnes handicapées, la communauté des affaires, le secteur sans but lucratif, les ministères du gouvernement provincial et d'autres organismes du secteur public tels que des hôpitaux et des collèges.

Les propositions de normes sont élaborées par des comités de manière inclusive et coopérative, car il s'agit d'un thème central à la *Loi*. Les membres des comités ont été choisis selon un processus ouvert et transparent, et le procès-verbal de toutes les réunions des comités est affiché en ligne. Une fois que chaque proposition initiale de norme a été rédigée et approuvée par le comité, elle est affichée en ligne pour que le public puisse l'examiner et offrir ses commentaires. Ainsi, tout le monde en Ontario peut vraiment participer au processus d'élaboration des normes.

Cette année, des améliorations ont été apportées à la mise en œuvre de la *Loi* – à la suite des engagements électoraux du premier ministre de l'Ontario. Ces améliorations vont préparer la voie à une plus grande accessibilité :

- ✓ Les membres des comités peuvent inviter des experts externes à faire des présentations devant leur comité.
- ✓ Les comités peuvent voter sur les clauses individuelles d'une proposition de norme plutôt que de voter sur la base du « tout ou rien ».

- ✓ Les représentants des ministères ne votent plus au sujet des décisions, mais ils continuent à offrir des conseils et de l'expertise aux comités.
- ✓ Un membre du personnel à plein temps est affecté au soutien des membres handicapés des comités pour les aider à exprimer leur opinion à mesure que les propositions de normes sont élaborées.
- ✓ La moitié des membres des comités sont maintenant des personnes handicapées.
- ✓ La sensibilisation aux personnes handicapées figure dans le cadre stratégique pour le développement du caractère du ministère de l'Éducation.
- ✓ Les ministères du gouvernement de l'Ontario ont demandé à des organismes professionnels, de même qu'à des universités, à des collèges et à des écoles de métiers d'ajouter l'information sur l'accessibilité dans leur processus opérationnel et leur curriculum.
- ✓ Une vérification sera effectuée à la suite de la création des cinq normes élaborées aux termes de la *Loi*.
- ✓ Dans le cadre d'un objectif diversité plus vaste, un outil est en cours d'élaboration afin d'identifier et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité présents dans la législation et les règlements du gouvernement de l'Ontario.
- ✓ Un plan d'action pour des élections accessibles est en cours d'élaboration afin que les élections soient pleinement accessibles aux personnes handicapées.

Information et communications

Le Comité d'élaboration des normes d'information et de communications est présidé par Mary Kardos Burton, experte-conseil indépendante dans le domaine de la santé et des services sociaux. M^{me} Kardos Burton a occupé plusieurs postes au sein de la haute direction du gouvernement de l'Ontario, de même qu'au sein de comités et d'organismes.



Information et communications



Transport



Emploi



Milieu bâti

Le Comité d'élaboration des normes d'information et de communications a affiché une proposition de norme aux fins d'examen par le public en novembre 2008. Le comité se réunira au printemps de 2009 pour examiner les commentaires du public.

Transport

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport est présidé par Al Cormier, expert-conseil ayant de longues années d'expérience dans le domaine du transport. Le comité se réunira à nouveau au printemps de 2008 afin d'examiner les commentaires reçus dans le cadre du processus d'examen par le public de la proposition de norme, qui s'est déroulé du 27 juin au 28 septembre 2007. Le comité a révisé sa proposition de norme et l'a présentée à la ministre en novembre 2008. La norme révisée sera affichée en ligne en janvier 2009.

Emploi

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité à l'emploi est présidé par Robert Kostnik. M. Kostnik a enseigné la médecine du travail et de l'environnement à l'Université de Toronto et à la University of California à San Francisco. Le comité a approuvé une proposition initiale de norme aux fins d'examen par le public. Cet examen aura lieu au début de 2009.

Milieu bâti

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti est présidé par Ron Meredith Jones. Ce dernier possède plus de trente années d'expérience comme dirigeant dans l'industrie des assurances. Il a par ailleurs siégé au conseil du Toronto Rehabilitation Institute pendant plus d'une décennie en tant qu'administrateur, trésorier et président.

Le comité présentera sa proposition initiale de norme aux fins d'examen par le public au printemps de 2009.



Le point sur les activités du Conseil consultatif des normes d'accessibilité

Le conseil consultatif a été créé aux termes de la *Loi* en 2005. Le mandat du conseil consultatif est de conseiller la ministre des Services sociaux et communautaires en ce qui a trait à la mise en œuvre de la *Loi*, et plus précisément, à l'élaboration de normes d'accessibilité et de campagnes d'information du public. Le conseil consultatif joue un rôle clé dans la réalisation de la vision d'un Ontario accessible.

Le conseil consultatif est actuellement présidé par **Tracy MacCharles**. M^{me} MacCharles travaille dans le domaine des ressources humaines, en plus de faire du bénévolat et d'être membre du conseil dans divers organismes de bienfaisance. Le conseil consultatif, composé de 15 membres, comprend un échantillon représentatif de leaders du secteur privé et de la communauté des personnes handicapées. Les membres sont nommés par la ministre pour un mandat de trois ans au maximum.

Au cours de la réunion trimestrielle de juin 2008, le conseil consultatif a fait ses adieux à quatre de ses membres distingués : **Uzma Khan, Tyler Campbell, Ric McGee** et **Mike Murphy**.

Quatre nouveaux membres sont entrés au conseil consultatif à l'automne 2008. Il s'agit de **Faelyne Templer**, de **Terry McQuaid**, de **Jeffrey Preston** et de **Stuart Kidd**.

Faelyne Templer est la fondatrice d'un organisme sans but lucratif installé à Durham appelé Avocation qui offre une formation et un soutien professionnels gratuits. Elle est également coprésidente pour le domaine des affaires de la commission locale de formation de la région de Durham, membre du conseil d'administration d'ACTEW (Un engagement envers la formation et l'emploi des femmes), de l'Ajax Pickering Board of Trade, de la Chambre de commerce de Whitby, du Durham Region Employment Network et a fait partie du comité des femmes de mérite de la YWCA.

D^{re} Terry McQuaid est psychologue clinicienne agréée et experte-conseil à Richmond Hill, en Ontario. Elle offre des conseils en psychologie dans des hôpitaux, des centres de counselling universitaires, des cliniques privées et des sociétés. À l'heure actuelle, elle occupe des postes à l'Université York et au Traumatology Institute (Canada) où elle travaille en tant qu'enseignante et clinicienne. Elle est membre du conseil d'administration des Tropicana Community Services.

Jeffrey Preston, de London, est en train de terminer une maîtrise en études des médias à l'Université Western Ontario, et y retournera pour préparer un doctorat en études des médias. Il a reçu des Bourses d'études supérieures de l'Ontario, une subvention du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada et un prix d'assistant à l'enseignement pour 2007. Il a siégé en tant que président du conseil provincial et vice-président du conseil d'administration d'Easter Seals Ontario.

Stuart Kidd, aujourd'hui à la retraite, a fait carrière dans le domaine de la planification municipale et s'est occupé par la suite de l'aménagement, de la vente, de la location et de la gestion d'immeubles pour une société de la Couronne de la province. Par le passé, Stuart Kidd a été vice-président de la Physically Handicapped Adults Rehabilitation Association, président de la Commission des services policiers de North Bay et membre du conseil d'administration de la Fondation Trillium de l'Ontario. À l'heure actuelle, il est membre de la Commission des biens culturels de l'Ontario et du comité de sensibilisation aux drogues de North Bay.

Pour le conseil consultatif, l'année s'est à nouveau avérée productive. Certains membres ont participé à des comités d'élaboration des normes, en plus d'offrir des conseils à la ministre sur l'évolution globale de la *Loi*. Le conseil consultatif a participé à un groupe de discussion sur l'information du public et a fourni des commentaires par rapport à la campagne de sensibilisation du public « ON donne accès » et aux produits qui se trouvent sur le site Web.

Des membres du conseil consultatif ont organisé des séances d'information et de sensibilisation à la *Loi* et à la Norme pour les services à la clientèle à l'intention de plusieurs comités consultatifs sur l'accessibilité partout dans la province. Par ailleurs, en mai 2008, des membres du conseil consultatif ont joué le rôle d'ambassadeurs de la *Loi* lors d'expositions régionales sur l'accessibilité dans l'ensemble de la province.

En 2009, les membres du conseil consultatif vont continuer à conseiller la ministre au sujet de la prochaine phase critique de la *Loi*, notamment l'offre de commentaires sur les initiatives d'information du public et de conformité aux normes d'accessibilité.



**Les prochaines étapes à
l'aube de 2009**

Notre travail se poursuivra afin d'améliorer l'accessibilité pour les Ontariens et Ontariennes. Le gouvernement planifie, par exemple, de rendre les élections plus accessibles aux électeurs handicapés. Comme nous avons pu le constater, des progrès importants ont été accomplis en 2008 pour satisfaire aux exigences de la *Loi* et de la nouvelle Norme pour les services à la clientèle. Et ce n'est qu'un début.

Quatre nouvelles normes

Lorsque les comités d'élaboration auront fini de travailler sur les quatre normes restantes dans les domaines de l'information et des communications, du transport, de l'emploi et du milieu bâti, nous préparerons les propositions initiales de normes et les publierons aux fins d'examen par le public.

Faciliter la mise en conformité

Au cours des 12 prochains mois, le gouvernement va continuer à sensibiliser, à promouvoir des outils et des ressources et à participer à des partenariats stratégiques avec des entreprises et des organismes tandis que l'Ontario progresse vers la conformité à la nouvelle Norme pour les services à la clientèle.

Voici les autres activités importantes prévues en 2009 :

- Outils et ressources – Le gouvernement va continuer à élaborer des ressources et des outils pour aider les organismes tenus de se conformer à la norme, notamment :
 - des ressources de formation en services à la clientèle

- des outils de conformité et de formation pour les petites entreprises
 - un guide convivial sur la Norme pour les services à la clientèle.
- Programme InterActions pour le changement – Quatorze nouveaux partenariats stratégiques ont été amorcés avec des organismes qui démontrent la vision, le leadership et l'engagement nécessaires pour améliorer l'accessibilité dans leur secteur. Les outils et les ressources générés par ces partenariats aideront des milliers d'organismes partout dans la province tandis qu'elles apprennent comment se conformer à la Norme pour les services à la clientèle.

Examen de la *Loi*

Tel qu'énoncé dans la *Loi*, un examinateur indépendant sera nommé en 2009 pour se pencher, en consultation avec le public, sur l'efficacité de cette loi et des règlements pris en application de la *Loi*. Les conclusions seront présentées à la ministre, puis devant l'Assemblée législative.



Conclusion

L'année qui s'est écoulée a été marquée par de nombreuses activités pour préparer les normes, aider les entreprises à se conformer à la Norme pour les services à la clientèle et faire une différence dans la vie de tous les Ontariens et Ontariennes.

Le besoin d'accessibilité ne cesse de croître. Aujourd'hui, une personne sur sept environ (1,85 million) en Ontario est handicapée. Au fur et à mesure que la population vieillit, le nombre de personnes handicapées va augmenter. En 2025, on prévoit qu'une personne sur cinq en Ontario aura 65 ans ou plus – c'est-à-dire près de 6,7 millions de gens. Or, les personnes handicapées ne bénéficient toujours pas d'un accès équitable aux services, à l'emploi, au transport, à l'information ou aux bâtiments.

L'Ontario est véritablement un leader en matière d'accessibilité au Canada. Nous sommes la seule province canadienne qui ait adopté une législation et se soit fixée des objectifs d'accessibilité détaillés pour 2025 dans des domaines qui ont un impact sur les personnes handicapées dans la vie de tous les jours.



Cette année, nous avons fait beaucoup de progrès afin de rendre l'Ontario plus accessible pour les personnes handicapées. En 2009, nous irons encore plus loin dans nos efforts pour faire de la province un endroit qui inclut tous et toutes d'ici 2025.



L'honorable Madeleine Meilleur
Ministre des Services sociaux et communautaires
Ministre déléguée aux Affaires francophones



Décembre 2008

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008

ISSN 1911-8201 (Imprimé) xM/12/08

ISSN 1911-821X (En ligne)

Ce document a été rédigé par le ministère des
Services sociaux et communautaires, décembre 2008.

This document is also available in English.

