



Rapport annuel 2011 LAPHO

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

L'honorable John Milloy, Ministre des Services sociaux et
communautaires. Leader Parlementaire du Gouvernement.



table des matières

Œuvrer de concert..... 7

Normes d’accessibilité – Étapes clés..... 11

Renforcer et améliorer l’aide en matière de conformité 16

Assurance de la conformité 19

Partenariats et sensibilisation 22

Le Conseil consultatif des normes d’accessibilité 32

Perspectives pour 2012 36

Conclusion 38



message du ministre des services sociaux et communautaires



John Milloy

Ministre des Services sociaux
et communautaires

Je suis heureux de présenter le rapport annuel 2011 sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La promulgation de la LAPHO en 2005 a permis de tracer la voie pour que l'Ontario puisse devenir un leader mondial en matière d'accessibilité.

Notre stratégie considère que l'accessibilité ne se cantonne pas à des rampes d'accès et à des places de stationnement désignées. Elle vise à enchâsser

l'accessibilité dans tous les aspects de la vie et du

monde des affaires en Ontario, afin d'assurer la croissance et la prospérité de notre province.

Une plus grande accessibilité offre de meilleures possibilités à l'ensemble de la population de la province.

L'amélioration de l'accessibilité sera source d'opportunités pour les entreprises ontariennes. Ces dernières pourront se prévaloir du pouvoir d'achat d'un plus grand nombre de personnes, tant sur place qu'en ligne. Elle permettra aux personnes handicapées de participer davantage à la vie économique et aidera les employeurs ontariens à trouver une source de talents non exploitée. L'accessibilité permettra également de soutenir la prochaine génération d'entreprises et d'entrepreneurs grâce à un design, des produits et des services universels.

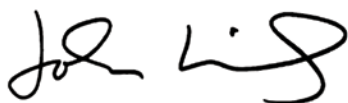
L'année 2011 a été marquée par des jalons importants :

- Quatre des cinq normes d'accessibilité sont désormais en vigueur.
- Cent pour cent (100 %) des organisations du secteur public ont indiqué qu'elles avaient respecté intégralement notre première norme, soit celle relative aux services à la clientèle.
- Pendant toute l'année 2011, nous avons rejoint plus de 360 000 entreprises et organismes à but non lucratif dans la province afin de les aider à rendre leurs services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées d'ici au 1^{er} janvier 2012.

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées a désormais force de loi et il est également entré en vigueur le 1^{er} juillet 2011. Au cours des dix prochaines années, il rendra l'information et les communications, l'emploi et les transports plus accessibles pour tous les Ontariens et Ontariennes. Il rendra les sites Web plus accessibles, aidera de nouvelles organisations à recruter et à former des employés de toutes aptitudes, et facilitera les déplacements de tous les Ontariens et Ontariennes au sein de leurs collectivités.

Nous sommes également en train d'élaborer notre dernière norme qui vise à éliminer les obstacles aux bâtiments qui viennent d'être construits ou rénovés, de même qu'aux espaces extérieurs.

Nous avons beaucoup accompli, mais ce n'est que le début. Nous continuons sur notre lancée afin d'atteindre notre objectif qui consiste à édifier des collectivités inclusives et accessibles dans l'intérêt des Ontariens et Ontariennes de tous âges et aptitudes.



John Milloy

Ministre des Services sociaux et communautaires

Pourquoi l'accessibilité?

Environ 15,5 pour cent de la population ontarienne est handicapée, et ce pourcentage augmentera au fil du vieillissement de la population. L'Ontario dépendra de plus en plus d'une population active comptant des personnes handicapées et des personnes travaillant au-delà de l'âge de la retraite.

L'accessibilité profite aux personnes handicapées, aux personnes âgées, aux familles qui se déplacent avec de jeunes enfants et des bébés, aux personnes qui font leurs courses et aux visiteurs en Ontario.

C'est la bonne chose à faire.



œuvrer de concert

L'adoption, en 2005, de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a jeté les bases en vue de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. Au cours des six dernières années, nous avons progressé de façon constante, en commençant par créer un cadre propice au changement, avant de concrétiser notre vision.

Notre vision est audacieuse et introduira des changements fondamentaux en Ontario. Nous ne pourrons atteindre notre but qu'en œuvrant de concert avec nos partenaires, c'est-à-dire les collectivités, les organisations professionnelles, scolaires et économiques ainsi que les autres ordres de gouvernement.

D'ici 2025, 1,85 million de personnes handicapées et de visiteurs pourront profiter de tout ce que cette province peut offrir.



Le premier ministre Dalton McGuinty célèbre le sixième anniversaire de la LAPHO à Toronto.

L'année écoulée nous a encore rapprochés de notre objectif. En mai, nous avons fêté le sixième anniversaire de la LAPHO au Musée royal de l'Ontario. L'ancienne ministre des Services sociaux et communautaires, l'honorable Madeleine Meilleur, a annoncé une nouvelle étape clé pour l'Ontario, à savoir la promulgation de nos trois dernières normes d'accessibilité en date.

Cet événement nous a non seulement permis de célébrer les réalisations, mais également de remercier toutes les personnes qui contribuent à rendre la province accessible pour tout le monde. L'honorable Dalton McGuinty, premier ministre de l'Ontario, était également présent et a évoqué avec fierté la manière dont nous travaillons tous main dans la main pour rendre l'Ontario accessible dans le cadre de la LAPHO.

« **Aucun d'entre nous n'est aussi fort que nous tous réunis, œuvrant de concert. Et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario requiert justement que nous œuvrions tous de concert.** »

– **L'honorable Dalton McGuinty, premier ministre de l'Ontario**

« **Vivre dans une société entièrement accessible est important aux yeux de tous, dans la mesure où cela permettra à bon nombre d'entre nous de jouir d'une qualité de vie que la plupart des autres personnes tiennent pour acquise.** »

— **Jim Sanders, président sortant de l'Institut national canadien pour les aveugles**

Grâce à la collaboration et à l'aide de nos nombreux partenaires, nous sommes plus ambitieux. Le rapport de cette année met en lumière les réalisations de 2011. Il donne des précisions sur l'une de nos plus grandes réussites : le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Il valorise également les partenariats divers et variés qui ont permis de faire progresser notre vision et de préparer la province aux normes d'accessibilité.

L'année 2011 a été une période passionnante. Quatre des cinq normes d'accessibilité ont désormais force de loi. Les organisations du secteur public de tout l'Ontario offrent des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées et la mise en place progressive de transports en commun accessibles a débuté. Nous comptons continuer sur notre lancée et poursuivre notre collaboration sur la route vers l'accessibilité.

Vue d'ensemble de la LAPHO

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

- Loi adoptée en juin 2005.
- Vision : un Ontario accessible d'ici 2025.
- Comment? Par le biais de normes d'accessibilité coercitives touchant à la plupart des domaines de la vie pour l'ensemble de la population ontarienne.

Normes d'accessibilité

- Les normes sont des règles que les entreprises et les organisations ontariennes doivent respecter pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.
- Les normes d'accessibilité concernent cinq secteurs clés : les services à la clientèle, l'information et les communications, le transport, l'emploi et le milieu bâti.
- La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle est entrée en vigueur en 2008.
- La Norme d'accessibilité de l'information et des communications, la Norme d'accessibilité à l'emploi et la Norme d'accessibilité pour le transport sont regroupées dans le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Il a été adopté en 2011.

- La Norme d'accessibilité pour le milieu bâti, y compris les espaces et bâtiments publics, sont toujours en cours d'élaboration. Elles ne sont pas encore inscrites dans la loi.

Processus d'élaboration des normes d'accessibilité

- Des comités d'élaboration des normes composés de personnes handicapées, de représentants du monde des affaires et des organisations du secteur public rédigent des propositions de normes d'accessibilité.
- Une période d'examen par le public permet à ce dernier de faire part de ses commentaires quant aux normes initialement proposées.
- Le comité révisé les normes proposées afin de refléter les suggestions du public et présente une proposition finale de normes au gouvernement.
- Le gouvernement décide de ce qui sera adopté et quand.

L'accessibilité ouvre des portes

Les magasins de détail, les attractions touristiques, les hôtels et les réseaux de transport accessibles permettront d'accueillir un plus grand nombre de visiteurs. L'accessibilité contribuera à faire croître les recettes touristiques d'un montant maximum de 1,6 milliard de dollars et les dépenses dans les commerces de détail d'un maximum de 9,6 milliards de dollars au cours des cinq prochaines années.



normes d'accessibilité : étapes clés

En Ontario, les normes d'accessibilités font figure de modèle de ce qu'il est possible d'accomplir par le biais de la collaboration avec les intervenants et de l'engagement du public.

Les normes d'accessibilité toucheront environ 360 000 organisations dans toute la province. Nous avons demandé aux entreprises, à la communauté des personnes handicapées et aux secteurs public et à but non lucratif de nous faire part de leurs commentaires et suggestions à propos des normes, pendant toute la durée des phases de planification et de mise en œuvre.

L'Ontario a désormais élaboré avec succès des normes d'accessibilité novatrices et procède à leur implantation. Quatre des cinq normes sont désormais une réalité.

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

Le 1^{er} janvier 2008, la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle a été la première à entrer en vigueur.

La norme fixe les exigences auxquelles les organisations devront satisfaire pour se doter de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées.

Faits saillants en 2011

- L'intégralité des organisations du secteur public présentant désormais des rapports de conformité, nous sommes attachés à travailler en

« Je pense que bien des personnes handicapées désirent se sentir autonomes et pouvoir faire leurs emplettes dans un magasin qui les traite comme tout le monde. »

— Peter Oliver,
propriétaire, Canadian Tire,
Lakeshore et Leslie, Toronto



étroite collaboration avec les entreprises privées et les organismes sans but lucratif pour les aider à respecter leur date d'observation fixée au 1^{er} janvier 2012.

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées est devenu loi le 1^{er} juillet 2011.

Les normes d'accessibilité pour l'information et les communications, l'emploi et le transport ont été regroupées en un seul règlement. Chacune de ces normes possède ses propres exigences particulières, mais toutes les trois partagent des obligations communes, comme l'élaboration de politiques et de plans, et la formation du personnel à propos de l'accessibilité. Le règlement inclut également des initiatives concernant la conformité et l'exécution.

À l'instar de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, ce règlement s'applique à toutes les organisations des secteurs public, privé et à but non lucratif comptant plus d'un employé, qui proposent directement des

« L'année 2011 a été une année très importante pour nous tous qui appartenons au secteur de la gestion et de l'administration municipales et participons à la mise en œuvre de la LAPHO. Les partenariats établis par l'ASTMO avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario au fil des ans, et tout particulièrement en 2011, produisent des résultats majeurs pour les Ontariennes et Ontariens handicapés. »

— Andy Koopmans, CMA, CMO, directeur général, ASTMO - the Municipal Experts (Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario)



biens, des services ou des installations au public ou à d'autres entreprises ou organisations.

Ce règlement prévoit des calendriers d'observation progressive afin de donner aux organisations le temps d'inclure l'accessibilité à leurs plans d'activités à long terme.

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées comporte cinq sections principales :

1. **Les dispositions générales** comprennent les exigences qui s'appliquent aux trois normes (information et communications, emploi et transport), notamment en matière de politiques et de plans d'accessibilité ainsi que de formation des employés sur l'accessibilité.
2. **Les normes pour l'information et les communications** aideront les personnes handicapées à accéder aux sources d'information dont nombre d'entre nous dépendent au quotidien. Une des exigences impose aux établissements d'enseignement et de formation tels que les collèges et universités de fournir, sur demande, leur matériel didactique dans des formats accessibles. D'autres exigences, également formulées par les normes, portent sur l'information relative à l'intervention d'urgence ou à la sécurité publique, ainsi que sur les sites et contenus Web.
3. **Les normes pour l'emploi** exigent des organisations qu'elles rendent leurs pratiques d'emploi accessibles aux personnes handicapées, notamment leur processus de recrutement des nouveaux employés et la prise en considération des besoins en matière d'accessibilité de leurs employés handicapés existants.
4. **Les normes pour le transport** exigent que les fournisseurs de services de transport rendent leurs services accessibles pour les personnes handicapées. Il s'agit notamment des services publics de transport en commun classique et adapté, des taxis et des services de transport offerts par les conseils scolaires, les hôpitaux, les collèges et les universités. Les fournisseurs de ces services sont tenus de veiller à ce

que leurs services soient accessibles pour les personnes handicapées.

- 5. La section consacrée à la conformité** impose des pénalités, permet aux organisations de demander un examen des pénalités et désigne le Tribunal d'appel en matière de permis pour traiter les appels en vertu de la LAPHO.

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées définit les petites organisations comme comptant entre 1 et 49 employés, tandis que les grandes organisations comptent 50 employés ou plus.

Les organisations de 50 employés ou plus doivent présenter des rapports sur l'accessibilité.

Faits saillants en 2011

Certaines exigences en vertu de la Norme d'accessibilité pour le transport sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2011. Nous avons diffusé une vue d'ensemble des exigences anticipées pour les fournisseurs de services de transport, afin de les prévenir de ces exigences anticipées.

La Norme d'accessibilité pour le milieu bâti

La Norme d'accessibilité pour le milieu bâti est toujours en cours d'élaboration et n'est pas encore inscrite dans la loi. Cette norme permettra d'éliminer les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées dans les espaces et les bâtiments publics. Ses exigences concerneront les espaces récréatifs, comme les sentiers et les terrains de jeux, et les endroits tels que les entrées, les portes et les rampes d'accès. La norme sera tournée vers l'avenir. Elle n'exigera pas l'adaptation des espaces ou bâtiments publics préexistants.

Faits saillants en 2011

Le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Affaires municipales et du Logement ont collaboré dans le cadre de l'étude et de l'analyse du projet final de normes.

En octobre, le premier ministre s'est engagé à poursuivre les travaux d'adoption des normes d'accessibilité pour le milieu bâti dans les plus brefs délais et de manière responsable.

renforcer et améliorer l'aide en matière de conformité

À mesure que les exigences entreront en vigueur, il deviendra de plus en plus important d'aider les organisations et les entreprises à comprendre la loi. Nous n'y parviendrons pas tout seuls.

Nous avons consolidé des partenariats existants et en avons établi de nouveaux. Nous avons amélioré notre processus de réponse aux questions au sujet de la LAPHO et de la conformité. Nous avons simplifié le processus de dépôt des rapports des organisations et nous disposons désormais d'un système de suivi efficace.



Faits saillants en 2011

Assistant électronique

Nous avons conçu un outil en matière de conformité, l'Assistant électronique, pour aider les organisations à se renseigner sur leurs responsabilités et à obtenir les renseignements dont elles ont besoin. Les organisations n'ont qu'à répondre à quelques questions et l'outil leur dira à quelles exigences elles doivent satisfaire et dans quels délais. Il sera disponible en 2012 à l'adresse **ontario.ca/ONdonneacces**.

Gestion améliorée des questions des appelants

En 2011, notre InfoCentre, mis sur pied en collaboration avec ServiceOntario, a reçu près de 7 700 appels. Nous avons offert une formation intensive sur la LAPHO et les normes d'accessibilité au personnel de l'InfoCentre pour l'aider à mieux gérer les questions de routine.

Nous bénéficions également d'un Service d'assistance qui traite les questions plus complexes. Nous avons ajouté du personnel et nous sommes à présent en mesure de transférer les appels de ServiceOntario à nos spécialistes du Service d'assistance sans la moindre interruption.

InfoCentre pour les entreprises

Nous avons conçu et mis en place un système primé d'enregistrement et de rapport en ligne afin de faciliter le dépôt des rapports. Les organisations s'inscrivent par le biais du portail InfoCentre pour les entreprises. Il s'agit du guichet en ligne unique de ServiceOntario destiné aux entreprises ontariennes, leur offrant un accès aisé et centralisé aux renseignements, formulaires et services gouvernementaux. De nombreuses entreprises se retrouveront en terrain familier puisqu'elles utilisent le même portail pour déclarer leurs revenus et demander des permis et licences.

Notre partenariat avec ServiceOntario établit un processus simplifié et sécurisé d'enregistrement et de production des rapports de conformité pour les organisations. En utilisant ce portail unique, les entreprises n'ont besoin de s'inscrire qu'une seule fois dans le cadre des programmes gouvernementaux de réglementation.



La page d'accueil de l'InfoCentre pour les entreprises.

Répertoire des entreprises

En collaboration avec ServiceOntario, nous avons poursuivi nos efforts dans le but de rejoindre le Répertoire des entreprises du gouvernement de l'Ontario. Cette base de données contient des renseignements sur les entreprises ontariennes qui sont déjà en relation avec plusieurs ministères gouvernementaux. Grâce au Répertoire des entreprises, nous avons la possibilité de vérifier la concordance avec notre base de données d'organisations tenues d'observer les normes d'accessibilité. Si des changements surviennent, le répertoire nous préviendra afin que nous bénéficions toujours des renseignements les plus récents.

assurance de la conformité

Tout au long de 2011, nous avons aidé les organisations du secteur parapublic à satisfaire aux exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Dans le cadre de notre stratégie d'amélioration de la conformité, nous avons accordé une aide individuelle aux organisations ayant déposé leurs rapports de conformité, mais avons répondu par la négative à plusieurs questions.

Notre expérience du contrôle des rapports de conformité et de la prestation d'une aide supplémentaire au secteur parapublic nous a permis d'améliorer

Cadre d'assurance de la conformité

Le cadre d'assurance de la conformité est conçu pour aider les organisations à respecter leurs exigences à mesure que chacune des normes entre en vigueur. Il comprend :

- des volets d'éducation et de sensibilisation visant à aider les organisations à comprendre et à respecter les normes d'accessibilité.
- un programme électronique d'autocertification des rapports permettant aux organisations de s'inscrire et de déposer des rapports en ligne.
- une stratégie d'amélioration de la conformité pour aider les organisations non conformes à satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité lorsqu'elles rencontrent des difficultés.
- des mesures d'inspection et d'exécution pour traiter les infractions à la loi et aux normes d'accessibilité.

L'Ontario : chef de file canadien en matière d'accessibilité

L'Ontario est le premier territoire au monde à exiger que des rapports sur l'accessibilité soient présentés.

C'est le premier territoire au monde à exiger que le personnel du secteur public et des entreprises suive une formation relative à l'accessibilité.

C'est la première province au Canada à avoir adopté un objectif clair et un calendrier d'exécution.



nos processus tandis que nous nous préparons en vue de la date limite de conformité du 1^{er} janvier 2012 fixée aux 360 000 organisations du secteur privé. Compte tenu d'une augmentation aussi importante du nombre d'organisations assujetties à des obligations en matière de conformité, nous devons nous assurer d'être prêts à traiter les rapports et les questions avec célérité et efficacité. Notre cadre d'assurance de la conformité nous aidera à surveiller les organisations tenues de présenter des rapports, de même que celles qui sont dispensées de cette obligation.

Faits saillants en 2011

Vérifications et évaluation des risques

Tout au long de 2011, notre personnel a effectué des vérifications auprès d'un certain nombre d'organisations du secteur parapublic ayant fait état d'une conformité complète. De nouveaux outils ont permis au personnel de mener ces vérifications en bonne et due forme et en toute transparence.

Nous avons également élaboré une méthode pour nous aider à repérer les organisations présentant un risque élevé de non-conformité, ce qui contribuera à orienter les activités futures en matière de contrôle de la conformité.

Approche pangouvernementale relativement à l'inspection et à l'exécution

Outre notre propre personnel d'inspection et d'exécution, nous avons envisagé d'établir des partenariats avec des ministères qui inspectent déjà des organisations et font appliquer des règlements. Ces ministères partenaires pourront également mener des activités de contrôle de la conformité au nom de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Notre capacité d'intervenir dans toute la province s'en trouvera accrue.

partenariats et sensibilisation

Réussir à rendre l'Ontario accessible d'ici 2025 nécessitera les efforts et l'engagement de nombreuses personnes et organisations.

L'établissement de partenariats au sein de différents secteurs et la liaison avec des entreprises constituent une facette essentielle de la sensibilisation et de la mise en conformité.

Pour assurer notre succès, il est indispensable d'accorder aux organisations l'aide dont elles ont besoin pour comprendre la LAPHO et ses normes d'accessibilité.

Programme InterActions pour le changement

Le programme InterActions pour le changement est l'une de nos initiatives les plus réussies. Il a été créé en 2001 pour permettre de joindre les entreprises et les organismes à but non lucratif, en travaillant avec les associations professionnelles et communautaires qui les connaissent le mieux.

Par l'intermédiaire du programme, le gouvernement accorde un financement et une expertise nécessaires à l'élaboration de projets stratégiques qui sensibilisent et qui promeuvent la conformité à la LAPHO et aux normes d'accessibilité.

« L'approche collaborative adoptée par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a aidé l'Ontario Chamber of Commerce à communiquer efficacement au sujet des normes prévues par la LAPHO et à souligner l'importance des services à la clientèle pour le monde des affaires. »

— Louie DiPalma, directeur des Programmes destinés aux petites et moyennes entreprises



La sous-ministre adjointe de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, Ellen Waxman, parlant lors de la table ronde sur le programme InterActions pour le changement.

À ce jour, près de 50 associations importantes ont pris part au programme. Elles représentent les industries de l'ensemble de l'économie ontarienne : les transports, les affaires, les soins de santé, l'éducation, l'emploi, la collectivité et les secteurs de la conception et des médias. Leur participation au programme a engendré un aréopage de champions de l'accessibilité disséminés dans l'ensemble de la province.

Partenariats établis dans le cadre du programme InterActions pour le changement en 2011-2012

Au printemps, nous avons lancé le programme InterActions pour le changement 2011-2012. Chaque année, nos priorités diffèrent en fonction de l'état d'avancement des normes d'accessibilité et des dates d'observation. Cette année l'accent était placé sur l'élaboration d'un ensemble universel de ressources destinées à tous les secteurs en vue de les aider à respecter le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

Nous avons également admis que la sensibilisation aux besoins en matière d’accessibilité devait commencer tôt, auprès des élèves. C’est pourquoi nous avons focalisé notre attention sur la conscientisation des enfants et des jeunes et sur la stimulation de la créativité au sein de l’enseignement postsecondaire.

Le Conference Board du Canada produit une boîte à outils conviviale s’adressant à une grande variété d’employeurs de toutes tailles. Elle les aidera à satisfaire aux exigences de la Norme d’accessibilité pour l’emploi en créant des lieux de travail inclusifs. La boîte à outils contiendra des modèles, des conseils, des outils, des références, des liens internet et des listes de contrôle.

Le **Conseil des universités de l’Ontario** conçoit des ressources pour aider les membres du corps enseignant à créer des milieux d’apprentissage inclusifs et accessibles pour leurs étudiants. Le projet comprendra aussi un module en ligne visant à aider le corps professoral à gérer les difficultés liées à la santé mentale, susceptibles de survenir dans leurs salles de classe. Les outils élaborés devraient également être utiles à d’autres segments du secteur parapublic, comme les collèges de l’Ontario.



Partie d’une série de vidéos produites par la Human Resources Professionals Association pour aider les employeurs à respecter les exigences de la Norme d’accessibilité à l’emploi.

Par ailleurs, le Conseil des universités de l'Ontario va organiser un concours de design accessible et innovant s'adressant aux étudiants-ingénieurs. Ces derniers seront invités à élaborer des solutions créatives, économiques et pratiques aux problèmes d'accessibilité au sein de leur collectivité. L'objectif consiste à aider les étudiants à mieux comprendre les défis que les personnes handicapées doivent relever.

Le **Service des programmes d'études Canada** crée des ressources pour aider les organisations à respecter les exigences en matière de formation du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Les modules de formation donneront un aperçu des obligations introduites par le règlement. Ils répondront aux besoins variés des petites et grandes organisations tenues de former leurs employés, bénévoles et autres intervenants. Les modules seront fournis gratuitement et dans différents formats, notamment une version Web interactive. Le Service des programmes d'études Canada rédigera également un guide de formation pour aider les dirigeants/propriétaires d'entreprises à déterminer, le cas échéant, quel complément de formation est requis pour leur personnel.

Design Exchange organise un concours de design à l'échelle de la province qui s'adressera aux étudiants du palier postsecondaire et soulignera l'importance des principes de conception universelle dans six disciplines différentes, allant de l'architecture à l'aménagement paysager.

Excellence Canada (anciennement l'Institut national de la qualité) élabore des ressources pour aider les organisations du secteur des soins de santé à se conformer à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Ils créent également des outils de sensibilisation et de communication taillés sur mesure pour le secteur.

L'Alliance mondiale sur les technologies et les environnements accessibles produit les outils et guides ci-dessous pour aider les organisations à satisfaire aux exigences des normes d'accessibilité pour l'information et les communications :

- un guide de planification des politiques et de l'accessibilité;
- une trousse d'intervention en cas d'urgence;

- un guide et une fiche de renseignements sur la manière de fournir des formats accessibles ;
- un guide pratique sur le développement de sites Web accessibles;
- d'autres ressources permettant de répondre aux obligations des normes.

L'**Association des professionnels en ressources humaines** produit une série de vidéos afin de promouvoir l'accessibilité et d'aider les employeurs ontariens à respecter les exigences des normes d'accessibilité pour l'emploi. Les vidéos s'adressent aux gestionnaires et visent à les aider à avoir, sur le lieu de travail, des conversations avec leur personnel à propos des sujets traités par les normes. Elles seront également diffusées sur son portail Web consacré à la LAPHO.

La **Corporation des services en éducation de l'Ontario** fournira à tous les conseils scolaires de l'Ontario des ressources de formation afin de les aider à respecter le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, et notamment l'obligation de proposer aux éducateurs une formation en matière de sensibilisation à l'accessibilité portant sur la prestation de programmes, de cours et d'enseignement de façon accessible. Le projet inclut également l'élaboration d'une ressource en matière de curriculum qui contribuera à accroître la sensibilisation des élèves du jardin d'enfants à la 12^e année d'études aux enjeux de l'accessibilité.

Table ronde des partenaires du programme InterActions pour le changement

En septembre, nous avons organisé une table ronde pour les partenaires du programme InterActions pour le changement. Ce fut l'occasion pour nos partenaires actuels de faire du réseautage et d'évoquer les points communs entre les projets sur lesquels ils travaillent. Parmi les moments phare, citons :

- L'examen de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et le compte rendu des nouvelles concernant le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.
- Le réseautage et le partage de renseignements et de ressources.

- La découverte de nouvelles technologies et plateformes de médias sociaux permettant de passer le mot et d’initier le dialogue.

Comités consultatifs de l’accessibilité municipaux

Les comités consultatifs de l’accessibilité municipaux jouent un rôle prépondérant en aidant les administrations et les conseils municipaux locaux à faire de l’accessibilité une partie intégrante des processus de planification.

Cette relation est chère au gouvernement qui continue de renforcer ses liens avec les comités de l’ensemble de la province et de les aider à assumer leurs responsabilités aux termes de la LAPHO.

Comités consultatifs de l’accessibilité municipaux – Forums régionaux

En 2011, nous avons organisé une série de six forums d’une journée pour les comités consultatifs de l’accessibilité municipaux à Thunder Bay, North Bay, Burlington, London, Ottawa et Toronto. Les forums ont également accueilli des membres d’organismes sans but lucratif, des groupes de personnes âgées, des chefs d’entreprise et des comités du développement économique locaux.

Les forums avaient pour thème « Concrétiser l’accessibilité par le service à la clientèle ».

Les objectifs consistaient à :

- faire une mise à jour sur la LAPHO, la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle et ce qui n’était alors qu’un projet de règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées;
- réunir les comités consultatifs de l’accessibilité municipaux pour partager des renseignements, des ressources et des pratiques exemplaires en vue d’impliquer les entreprises locales et de les aider à se conformer à la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle;
- faire intervenir les représentants d’organisations de personnes âgées et à découvrir l’incidence des normes d’accessibilité sur la population vieillissante.



Barry McMahon, président de The Accessibility with Moxie Foundation, prend la parole lors du forum des comités consultatifs de l'accessibilité à Toronto.

Sensibilisation

Tendre la main aux organismes qui doivent respecter la LAPHO et les normes d'accessibilité pour les aider et les soutenir est un aspect crucial de notre travail. Nous communiquons régulièrement avec nos intervenants et nous les rencontrons en personne pour les sensibiliser, comprendre leurs difficultés et les préparer au succès.

Faits saillants en 2011

En 2011, nous avons mis l'accent sur le soutien des secteurs privé et à but non lucratif, qui devaient se conformer à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle avant le 1^{er} janvier 2012. Nos relations avec les intervenants nous ont permis de collaborer à la coordination des initiatives de sensibilisation.

Le personnel ministériel a également assisté à un certain nombre de conférences industrielles et associatives, s'est associé à des intervenants

pour organiser des webémissions et a fait appel aux médias sociaux pour aider les organisations à comprendre la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et, plus tard dans l'année, le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, et s'y conformer.

Conférences et événements

- Le personnel a participé à 19 conférences, couvrant des secteurs allant des soins de santé à l'agriculture.
- À la fin de l'année, le personnel avait fait plus de 60 exposés sur la LAPHO et les normes d'accessibilité.

Webémissions et webinaires

En 2011, nous avons organisé plusieurs webémissions et webinaires, mettant à profit la technologie pour atteindre le plus de monde possible de façon efficace et efficiente.

- En avril, nous avons animé une webémission sur la LAPHO et la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle pour le Conseil canadien du commerce de détail.
- En automne, en partenariat avec l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario, nous avons organisé une webémission pour faire le point sur les exigences anticipées du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

Les deux séances ont été enregistrées et diffusées en ligne pour que d'autres personnes puissent les visionner à la demande (en anglais seulement).

<http://events.digitalmedia.telus.com/ops/110711/>

- En novembre, nous avons participé à un webinaire pour la Federation of Rental Housing Providers.
- En décembre, nous avons organisé un webinaire avec l'Ontario Non-Profit Network et un autre avec l'Association des hôpitaux de l'Ontario.

Médias sociaux

En décembre, le ministère des Services sociaux et communautaires a inauguré ses premières pages Twitter et Facebook pour établir un lien direct avec la population de l'Ontario et du monde entier. Notre objectif consiste à utiliser les médias sociaux pour susciter un dialogue sur l'accessibilité avec nos publics.

Notre présence sur ces sites, venant s'ajouter à notre chaîne YouTube existante, nous positionne à l'avant-garde en termes d'interactivité et d'inclusivité des communications gouvernementales.



Messages du compte Twitter du ministère des Services sociaux et communautaires.

Notre site Web : ontario.ca/ONdonneaccs

Notre site Web s'est développé et a évolué tout au long de l'année. Durant l'été, nous l'avons réorienté afin que les entreprises puissent rapidement et aisément voir quelles exigences en matière de services à la clientèle accessibles elles doivent respecter en fonction de leur nombre d'employés.

Nous n'avons pas cessé d'agréments notre site web de nouvelles, feuillets d'information, guides, boîtes à outils et renseignements généraux sur le thème de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et du

règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

À terme, le site hébergera une série d'outils en ligne pour aider les Ontariennes et les Ontariens à satisfaire aux exigences de chacune des normes d'accessibilité.

Communications avec les intervenants

En 2011, compte tenu de l'accent mis sur le soutien des organisations des secteurs privé et à but non lucratif en vue de les préparer à observer la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, nous avons mis en œuvre une stratégie de sensibilisation ciblant les quatre secteurs prioritaires qui touchent le plus la vie des personnes handicapées :

- soins de santé
- organismes sans but lucratif
- commerce de détail
- tourisme

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos partenaires et intervenants issus de ces industries afin de cerner les occasions (allocutions et webinaires) de rappeler l'échéance du 1^{er} janvier 2012 à leurs membres.

Nous leur avons donné des renseignements et des articles modèles pour les bulletins, publications et sites Web, et nous avons commencé à envoyer des mises à jour sur les nouvelles normes d'accessibilité.

le conseil consultatif des normes d'accessibilité

Le Conseil consultatif des normes d'accessibilité a été créé lors de la promulgation de la LAPHO. Il joue un rôle majeur en faveur de la concrétisation de la vision d'un Ontario accessible. Il conseille le ministre des Services sociaux et communautaires en ce qui concerne la mise en œuvre de la loi, et notamment l'élaboration des normes d'accessibilité et les campagnes d'éducation du public.

Les membres du conseil sont nommés par le ministre pour un mandat de trois ans maximum et constituent un échantillon représentatif de chefs de file du secteur privé et des communautés de personnes handicapées.

Le conseil en 2011

En 2011, James W. Sanders a poursuivi son second mandat de président. M. Sanders est l'ancien président-directeur général de l'Institut national canadien pour les aveugles, et son actuel vice-président pour la région de l'Amérique du Nord et des Caraïbes. Il fait également partie du comité exécutif de l'Union Mondiale des Aveugles.

Peggy Taillon a continué d'occuper le poste de vice-présidente du conseil. Mme Taillon est l'actuelle présidente du Conseil canadien de développement social, qui est le plus vieil organisme de politique et de recherche sociales du Canada.

En 2011, le ministre des Services sociaux et communautaires a nommé trois nouveaux membres.

- **Don Halpert** est le vice-président des ressources humaines du Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay. Il a été membre du conseil d'administration et trésorier de l'Association des malentendants canadiens, et a également siégé au conseil d'administration de la Société canadienne de l'ouïe.
- **John Hendry** est un auteur, conférencier, ancien conseiller scolaire et fervent défenseur des personnes ayant des besoins particuliers. Il a un fils atteint d'infirmité motrice cérébrale et a écrit un livre à l'intention des parents d'enfants handicapés. Il a également siégé plus de 20 ans au sein d'un comité consultatif pour l'enfance en difficulté du Waterloo Region District School Board.
- **Lorin MacDonald** a abandonné sa carrière polyvalente dans le monde des affaires et les secteurs public et à but non lucratif de Toronto, et sa carrière de créatrice d'entreprise dans sa ville natale de Port Dover, pour décrocher un diplôme de droit. En 2006, a figuré sur la liste d'honneur du Nouvel An du maire de la ville de London. Elle a reçu de nombreuses distinctions pour ses efforts inlassables en faveur d'un Ontario accessible.

Faits saillants en 2011

Les membres du conseil ont approché des municipalités, des associations, des institutions et des organisations des secteurs privé et public afin de sensibiliser à la LAPHO et à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Ils ont organisé des séances d'information sur la loi et la norme à l'occasion de plusieurs événements, notamment :

- le congrès de l'Association des hôpitaux de l'Ontario;
- la réunion du conseil municipal de la ville de Burlington;
- le congrès des employeurs du Job Opportunity Information Network.

Les membres du conseil ont également fait part de leurs commentaires à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario dans le cadre de l'élaboration de ressources en matière de conformité et des campagnes d'éducation et de sensibilisation du public.



Le numéro d'avril 2011 du bulletin Enable des Nations Unies a fait mention du Conseil consultatif des normes d'accessibilité et de la LAPHO.

En 2012, les membres du conseil vont continuer de conseiller le ministre des Services sociaux et communautaires en ce qui concerne la mise en œuvre de la LAPHO et des normes d'accessibilité. Ils continueront aussi de prodiguer des conseils en matière d'initiatives d'éducation du public, de sensibilisation et de conformité.

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Pour les 1,85 million d'hommes, de femmes et d'enfants qui vivent avec un handicap en Ontario, le règlement va rendre les transports en commun plus accessibles, et les trajets entre amis ou à destination de l'école et du travail s'en trouveront facilités.

Il deviendra plus aisé de trouver du travail, de changer d'emploi et de faire carrière.

L'information et les sites Web seront plus accessibles et tout le monde pourra en profiter.



perspectives pour 2012

Normes d'accessibilité

- Nous allons poursuivre l'analyse et l'élaboration de la Norme d'accessibilité pour le milieu bâti. Une fois que ce sera fait, le gouvernement décidera quelles exigences seront adoptées et quand.
- Nous allons produire de nouvelles ressources exhaustives pour aider les organisations à comprendre et à appliquer le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

Conformité

- Trois cent soixante mille (360 000) organisations des secteurs privé et à but non lucratif vont devoir se conformer à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Environ 60 000 d'entre elles vont commencer à déposer leurs rapports sur l'accessibilité en ligne. Elles auront jusqu'au 31 décembre 2012 pour le faire.
- L'Assistant électronique sera mis à la disposition du public, fournissant aux organisations des renseignements exacts et opportuns sur ce qu'elles doivent faire pour respecter les différentes normes d'accessibilité et quand elles sont tenues de le faire.
- Nous allons commencer à réfléchir à des programmes pilotes avec d'autres ministères afin de préconiser l'adoption d'une approche pangouvernementale relativement à la mise en place d'inspections et de mesures d'application.
- Nous allons entamer des travaux d'analyse des données sur les risques afin d'améliorer encore nos vérifications et inspections.



Sensibilisation et soutien des employeurs

- Nous allons poursuivre nos efforts de liaison auprès des secteurs à but non lucratif et privé pour les aider à satisfaire aux exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Nous allons distribuer des ressources pédagogiques gratuites et prononcer des discours pour aider les organisations à comprendre et appliquer le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.
- Nous allons continuer d'établir de nouveaux partenariats stratégiques et de concevoir des ressources par l'intermédiaire de nos partenaires du programme InterActions pour le changement.

conclusion

L'Ontario est sur le point d'opérer un changement important et significatif qui va affecter la vie quotidienne des personnes handicapées. Ce changement est en passe de devenir une réalité grâce aux contributions de toutes les personnes qui seront touchées par les normes d'accessibilité. En collaborant et en coopérant avec nos partenaires et intervenants, nous ne cessons de nous rapprocher de notre vision.

Lorsque le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées a été adopté, en juillet 2011, l'Ontario a franchi une étape décisive sur la route vers l'accessibilité d'ici à 2025.

Le règlement comprend des normes d'accessibilité pour l'information et les communications, l'emploi et le transport.

Pour les 1,85 million d'hommes, de femmes et d'enfants qui vivent avec un handicap en Ontario, il va rendre les transports en commun plus accessibles, et les trajets entre amis ou à destination de l'école et du travail s'en trouveront facilités. Il deviendra plus aisé de trouver du travail, de changer d'emploi et de faire carrière. L'information et les sites Web seront plus accessibles et tout le monde pourra en profiter.

Grâce aux contributions de toutes les personnes qui ont mis la main à la pâte, quatre normes d'accessibilité ont été élaborées et adoptées en à peine six ans. Nous avons la ferme intention de continuer de travailler main dans la main avec nos partenaires et intervenants pour que les personnes handicapées soient en mesure de tirer parti de tout ce que cette province peut offrir.

« Les Ontariennes et les Ontariens croient en l'accessibilité et pensent que c'est la bonne chose à faire. »

— Alfred Spencer, directeur de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

Créer des possibilités, favoriser l'autonomie

Une meilleure accessibilité est synonyme de plus vastes possibilités pour l'Ontario, en permettant:

- aux entreprises d'exploiter le pouvoir d'achat d'un nombre accru de personnes, aussi bien sur place qu'en ligne;
- aux personnes handicapées de se joindre à la population active et de participer à la vie économique;
- aux entrepreneurs de créer de nouvelles entreprises fondées sur une conception, des produits et des services universels;
- aux employeurs d'accéder à des talents inexploités.



Mai 2012

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012

ISSN 1911-8201 (Imprimé)

ISSN 1911-821X (En ligne)

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

This document is also available in English.