

Rapport d'étape annuel 2019 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario

Apprenez-en davantage sur les mesures que la fonction publique de l'Ontario prend pour continuer à éliminer les barrières à l'accessibilité

Contexte

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>) a été conçue pour bénéficier à toute la population ontarienne en établissant des normes qui améliorent l'accessibilité des personnes handicapées. Ces normes permettront de repérer, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité aux produits, aux services, aux installations, à l'emploi et aux autres secteurs de la vie privée et professionnelle quotidienne. Elles ont été créées dans cinq secteurs : services à la clientèle, information et communications, transport, conception des espaces publics et emploi. Ces normes sont décrites dans le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>).

Le Règlement exige notamment que les organismes ontariens élaborent des plans pluriannuels d'accessibilité qui décrivent comment ils rempliront leurs obligations en vertu de la Loi et élimineront les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario pour 2017-2021 (<https://www.ontario.ca/fr/page/plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2017-2021>) décrit comment la fonction publique de l'Ontario remplit et élimine les obstacles à l'accessibilité grâce aux politiques, aux programmes, aux services et aux initiatives ciblées de la province.

Ce plan quinquennal a été élaboré à partir des commentaires des employés, y compris des employés handicapés et des intervenants en accessibilité, et comprend 60 engagements pris dans le cadre des 5 normes d'accessibilité de la loi, c'est-à-dire les services à la clientèle, l'information et les communications, le transport, la conception des espaces publics et l'emploi.

Le rapport d'étape annuel 2019 souligne certains des progrès réalisés par la fonction publique

de l'Ontario en 2019 envers les engagements énoncés dans le Plan, y compris les mesures qu'elle a prises pour se conformer au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Vue d'ensemble de la troisième année

Cumulativement, 70 % des 60 engagements du Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario pour 2017-2021 (<https://www.ontario.ca/fr/page/plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2017-2021>) ont été réalisés à la fin de la troisième année (2019). À la fin de la première année (2017), 20 % des 60 engagements avaient été réalisés, et à la fin de la deuxième année (2018), 50 % avaient été réalisés.

Progrès réalisés à ce jour

Secteur du Plan	2017 %	2018 %	2019 %
Services à la clientèle	43	57	71
Information et communications	14	43	57
Emploi	27	53	73
Transport	0	20	40
Approvisionnement	25	50	75
Conception des espaces publics	10	60	90
Gouvernance, politiques et lois	29	71	71

Les réalisations du Plan pluriannuel d'accessibilité se traduisent par une amélioration de l'accessibilité des services publics, des produits et des installations pour la population ontarienne et les employés de la fonction publique. Une province plus accessible et plus inclusive offre des avantages aux personnes de toutes capacités.

Services à la clientèle

Résultat clé : Les personnes handicapées reçoivent des produits et des services lorsqu'elles en ont besoin.

Objectif atteint à 71 % : 5 des 7 engagements pris en matière de services à la clientèle ont été réalisés.

Pleins feux sur les services aux tribunaux accessibles du ministère du Procureur général

Le ministère du Procureur général a mis en place un système efficace pour rendre accessible le système judiciaire de l'Ontario. Tous les tribunaux de la province sont dotés d'un coordonnateur ou d'une coordonnatrice de l'information sur l'accessibilité aux tribunaux désigné(e) qui veille à ce que les personnes handicapées puissent utiliser et bénéficier des services aux tribunaux ou des programmes des tribunaux de manière équitable et sans discrimination. Cela améliore l'accès aux services en mettant à disposition une personne-ressource pour la clientèle qui a besoin de mesures d'adaptation et en réduisant les délais pour recevoir de l'aide.

Les responsables des mesures d'accessibilité régionaux se réunissent tous les trimestres dans le but de résoudre ensemble les problèmes d'accessibilité tels que les obstacles potentiels dans les tribunaux. Les pratiques exemplaires sont alors partagées entre les tribunaux des différentes régions de la province.

Les coordonnateurs et coordonnatrices de l'information sur l'accessibilité aux tribunaux reçoivent également une formation spécialisée sur les obligations en matière de droits de la personne concernant l'adaptation aux personnes handicapées, les protocoles du ministère du Procureur général et les pratiques exemplaires. Les coordonnateurs et coordonnatrices de la région de Toronto ont suivi la formation suivante :

- besoins en adaptation des personnes malentendantes
- renseignements sur l'évacuation d'urgence et la sécurité du personnel
- services aux personnes souffrant d'un handicap mental

Une liste complète des caractéristiques d'accessibilité, des services et des coordonnées de chaque tribunal est disponible sur le site Web des palais de justice de l'Ontario (https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/commitment_to_accessibility.php) . Au cours de l'exercice 2018-2019, 78 % des personnes handicapées qui ont eu recours aux services des tribunaux et qui ont demandé de l'aide pour des besoins liés à leur handicap étaient

satisfaites des services reçus.

Le ministère du Procureur général continue de vérifier et d'examiner les espaces publics des tribunaux afin de s'attaquer aux obstacles auxquels se heurte la clientèle ayant des besoins en matière d'accessibilité. En 2019, diverses améliorations ont été apportées aux locaux des tribunaux (p. ex. ouvre-portes automatiques, signalisation de sécurité intégrant le braille et des lettres à fort contraste, rampes portables, etc.).

En 2019, le ministère a travaillé à la mise en place d'aires d'attente désignées et d'une assistance en cas d'évacuation à l'intention des personnes handicapées qui ne sont pas en mesure d'évacuer en cas d'urgence. Le public peut désormais reconnaître ces aires d'attente désignées de manière cohérente dans les tribunaux appartenant au gouvernement dans toute la province.

Information et communications

Résultat clé : De l'information accessible et des aides à la communication sont offertes au personnel et à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario.

Objectif atteint à 57 % : 4 des 7 engagements en matière d'information et de communication ont été réalisés.

Pleins feux sur la mise en ligne d'un plus grand nombre de services gouvernementaux

Le gouvernement renforce certaines des principales transactions de ServiceOntario pour les mettre en ligne au cours des cinq prochaines années. Voici quelques exemples du ministère des Transports :

- renouvellement de la vignette d'immatriculation
- renouvellement du permis de conduire
- changement d'adresse sur le permis de conduire et le certificat d'immatriculation
- dossier de conduite
- trousse d'information sur les véhicules d'occasion
- transfert du titre de propriété d'un véhicule
- remplacement du certificat d'immatriculation
- immatriculation du véhicule

Ces solutions numériques accessibles facilitent l'accès de la population ontarienne aux services afférents à la conduite, y compris la clientèle handicapée.

En outre, le ministère des Transports a lancé un service gratuit et amélioré de vérification du permis de conduire (<https://www.dlc.rus.mto.gov.on.ca/dlc/fr/>) . Ce service, qui existe depuis 20 ans, a été transformé dans le but d'offrir aux particuliers et aux entreprises un moyen plus simple et plus accessible de vérifier instantanément et gratuitement la validité d'un permis de conduire en ligne.

La dernière phase du nouveau Registre environnemental de l'Ontario (<https://ero.ontario.ca/fr>) a été lancée en juin 2019 par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. Le gouvernement de l'Ontario utilise le registre pour informer la population sur les questions environnementales dans la province. De plus, ce site Web permet aux Ontariens et Ontariennes de consulter les décisions du gouvernement provincial qui pourraient avoir une incidence sur l'environnement, et d'y participer.

Le nouveau site est accessible et compatible avec les téléphones mobiles, les tablettes, les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables. Près de 4 000 avis publics ont été publiés sur le registre depuis son lancement et plus de 21 000 utilisateurs s'y sont inscrits.

Emploi

Résultat clé : Plus de personnes handicapées sont employées, engagées et progressent au sein de la fonction publique de l'Ontario.

Objectif atteint à 73 % : 11 des 15 engagements en matière d'emploi ont été réalisés.

Pleins feux sur les chefs de formation

Le gouvernement renforce sans relâche la sensibilisation à l'adaptation des employés handicapés de la fonction publique de l'Ontario en offrant une formation aux gestionnaires et aux cadres :

- Le cours en ligne Disability Accommodation (sur les mesures d'adaptation) est une ressource destinée aux gestionnaires, qui informe sur la manière de reconnaître et de répondre aux besoins des employés souffrant d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap.
- Le cours en ligne Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR) Employment

Standards (sur les normes pour l'emploi énoncées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées) permet aux cadres et aux employés d'en apprendre davantage sur les questions d'adaptation de l'emploi et sur les obligations découlant de ce Règlement et du Code des droits de la personne.

- Le cours Accessibility, Accommodation and Leadership (sur l'accessibilité, l'adaptation et le leadership) destiné aux cadres de la FPO a fait l'objet d'un projet pilote en 2019 pour accroître les connaissances en matière d'accessibilité et aider les hauts dirigeants à favoriser un environnement plus inclusif.

Ces ressources pédagogiques sont des outils très utiles aux dirigeants de la FPO, car elles permettent de mieux comprendre les problèmes critiques auxquels sont confrontés les employés handicapés et d'y apporter leur soutien.

Transport

Résultat clé : La fonction publique de l'Ontario continue de soutenir le développement de services de transport sans obstacle.

Objectif atteint à 40 % : 2 des 5 engagements en matière de transport ont été réalisés.

Pleins feux sur le transport en commun provincial

Des services de transport accessibles sont essentiels à la vie, au travail et à la participation des personnes handicapées dans leur communauté.

De nombreux engagements du gouvernement en matière de transport comportent de nouveaux projets, comme la construction de traversiers, de débarcadères, de rampes ou de passerelles. Certains de ces projets à long terme devraient être achevés en 2022, d'autres en 2023.

Tous les véhicules de transport en commun achetés avec des fonds provinciaux doivent être accessibles. C'est une exigence de tous les programmes provinciaux de financement des transports en commun. En conséquence, 99,7 % des autobus de transport en commun classique de la province sont accessibles.

Approvisionnement

Résultat clé : Un programme d'approvisionnement qui tient compte des besoins des personnes handicapées pour s'assurer que les produits et services dans les établissements publics sont accessibles.

Objectif atteint à 75 % : 6 de 8 engagements en matière d'approvisionnement ont été réalisés.

Comptant parmi les plus gros acheteurs de l'Ontario, la fonction publique de l'Ontario se fait une priorité d'intégrer les considérations d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement. C'est un moyen important de garantir que les Ontariens et Ontariennes ont accès à des produits, des services et des installations accessibles.

Pleins feux sur la sensibilisation des fournisseurs

Le gouvernement continue de communiquer aux soumissionnaires potentiels, lors de séances de sensibilisation, leurs obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Les soumissionnaires potentiels sont également soutenus. Par exemple, lorsque le gouvernement a lancé un nouveau contrat avec des fournisseurs attitrés d'adaptation de documents numériques en 2019, des ressources de formation à l'accessibilité ont été offertes aux fournisseurs. De même, des renseignements sur les demandes de soumissions en format texte ont été mis à la disposition des fournisseurs qui n'avaient pas accès aux renseignements dans le système électronique d'appels d'offres de l'Ontario.

Conception des espaces publics

Résultat clé : Les installations de la fonction publique et les espaces publics de l'Ontario offrent une plus grande accessibilité pour y entrer, en sortir et s'y déplacer.

Objectif atteint à 90 % : 9 des 10 engagements en matière de conception des espaces publics ont été réalisés.

Les espaces publics accessibles comportent des caractéristiques particulières qui facilitent leur usage par tous, y compris les personnes handicapées.

Pleins feux sur l'accessibilité améliorée dans les parcs ontariens

Le gouvernement a continué à améliorer l'accessibilité de nombreux parcs provinciaux en 2019, afin que toutes les personnes handicapées de l'Ontario puissent bénéficier d'un meilleur accès aux aires récréatives. Voici quelques exemples de nouvelles caractéristiques d'accessibilité :

- Parc provincial Balsam Lake – Nouvelle voie d'accès sans obstacle
- Parc de la rivière Rideau – Installation de nouveaux ponts et de nouvelles rampes d'accès aux cabines et au terrain de stationnement des sites
- Parc René Brunelle – Nouvelle balançoire accessible installée dans le terrain de jeu
- Parc Ferris – Nouvelle voie d'accès au terrain de jeu
- Parc Bon Echo – Nouvelle rampe et nouveau système de rambarde de quai accessible pour les bateaux d'excursion, les canoës et les kayaks

Gouvernance, politiques et lois

Résultat clé : Des rôles et des responsabilités clairs, et des lois sans obstacle.

Objectif atteint à 71 % : 5 des 7 engagements en matière de gouvernance, de politiques et de lois ont été réalisés.

Pleins feux sur l'assurance de l'accessibilité dans les lois

Un outil d'examen de l'accessibilité et un guide de formation s'y rattachant ont été élaborés pour aider les ministères à examiner les lois existantes et à intégrer l'accessibilité dans tous les nouveaux projets de loi. En 2019, le Bureau de l'accessibilité au sein de la FPO, en partenariat avec le ministère du Procureur général, a donné une formation sur l'outil d'examen de l'accessibilité et le guide aux conseillers juridiques et au personnel chargé des politiques et des programmes. Cette formation permet au gouvernement d'éviter les obstacles à l'accessibilité lors de la rédaction de nouveaux projets de loi.

Au-delà du Plan pluriannuel d'accessibilité

L'innovation en matière d'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario ne se limite pas aux engagements pris dans le cadre du Plan pluriannuel d'accessibilité. Par exemple, le gouvernement a proposé des modifications à la *Loi sur l'éducation* afin de permettre l'établissement d'une nouvelle directive en matière de politiques et de lignes directrices pour les

animaux d'assistance dans les écoles. Cela permettra d'établir un ensemble de directives plus uniformes pour les conseils scolaires afin de mieux soutenir les élèves ayant des besoins particuliers et d'améliorer le traitement des demandes d'animaux d'assistance dans les écoles. Les familles bénéficieront de processus plus clairs et plus transparents lorsqu'elles demanderont que des animaux d'assistance accompagnent leurs enfants à l'école, peu importe où ils vivent en Ontario.

L'amélioration de la diversification du service public et de l'accès des jeunes aux emplois gouvernementaux est un autre domaine dans lequel des progrès ont été réalisés. Par exemple, le Bureau de la Commission de la fonction publique reconnaît que les diplômés de l'enseignement supérieur handicapés se heurtent à des obstacles pour obtenir un emploi valorisant. Dans le but de réduire ces obstacles, le Programme de stages de l'Ontario permet désormais aux candidats handicapés de postuler cinq ans après l'obtention de leur diplôme. Ces derniers ont ainsi trois ans supplémentaires pour profiter de cette possibilité de perfectionnement rémunéré en vue d'une carrière dans la fonction publique.

Regard vers l'avenir

La fonction publique de l'Ontario a un rôle et une responsabilité particuliers en tant qu'organisation de service public. Elle a joué un rôle de premier plan en matière d'accessibilité, en s'efforçant de mettre en place une organisation accessible qui dessert mieux la population ontarienne. Son rôle va au-delà du respect de la loi, car elle a également la responsabilité d'être un modèle en matière de conformité et de donner l'exemple. Comme le précise l'engagement de l'organisation envers l'accessibilité (<https://www.ontario.ca/fr/page/accessibilite>) :

« « La FPO s'emploie à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité en Ontario, afin de faire en sorte que nos services, nos biens et nos installations soient accessibles à nos employés et au public que nous servons. » »

En trois ans, nous avons réalisé environ 70 % des 60 engagements du Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario pour 2017-2021. Nous savons que nous avons encore du travail à faire pour éliminer les obstacles et faire de la fonction publique de l'Ontario une organisation plus accessible et plus inclusive. Nous nous appuyons sur nos points forts en tant que leader en matière d'accessibilité et poursuivrons nos efforts pour

mener à bien le Plan pluriannuel d'accessibilité quinquennal actuel.

En s'appuyant sur les objectifs réalisés à ce jour et en respectant les défis considérables posés par la pandémie de la COVID-19, la fonction publique de l'Ontario a déjà commencé à planifier le prochain plan pluriannuel d'accessibilité. Notre engagement envers l'accessibilité ne fera que croître dans les années à venir.

Liens connexes

Engagements de la fonction publique de l'Ontario envers l'accessibilité (<https://www.ontario.ca/fr/page/accessibilite>)

Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario pour 2017-2021
(<https://www.ontario.ca/fr/page/plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2017-2021>)

Rapport d'étape 2018 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario
(<https://www.ontario.ca/fr/page/rapport-detape-annuel-2018-sur-le-plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fonction-publique-de>)

Rapport d'étape 2017 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario
(<https://www.ontario.ca/fr/page/rapport-detape-annuel-2017-sur-le-plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fonction-publique-de>)

Lire les versions précédentes. (<https://www.ontario.ca/fr/page/accessibilite>)

Mis à jour : 31 mars 2022
Date de publication : 16 décembre 2020