

Rapport d'étape annuel 2020 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

En Ontario, quelque 2,6 millions de personnes déclarent avoir un ou plusieurs handicaps. De multiples obstacles peuvent les empêcher d'accéder à des produits, à des services, à des installations et à des emplois rémunérateurs. La population vieillit et aura plus que jamais besoin de services accessibles.

Le gouvernement continue d'appliquer les normes établies dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>) afin de faire de la province un lieu accessible et sans obstacle. En 2011, l'adoption du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>) (RNAI) a montré la voie à suivre pour assurer l'accessibilité dans cinq sphères déterminantes de la vie quotidienne : les services à la clientèle, le transport, l'information et les communications, la conception des espaces publics et l'emploi.

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>) s'appuie sur ce qui a été accompli depuis le lancement du premier plan quinquennal en 2012. Le plan quinquennal actuel comporte 60 engagements, qui correspondent aux normes d'accessibilité établies dans le RNAI et qui devraient tous être mis en œuvre d'ici la fin de 2021. Les réalisations soulignées dans le rapport d'étape annuel 2020 démontrent l'engagement de la fonction publique de l'Ontario (FPO) à créer un environnement sans obstacle pour l'ensemble de la population ontarienne.

Vue d'ensemble de la quatrième année

La pandémie de COVID-19 a fait de 2020 une année de défis et de changements. Dans ce contexte, la FPO a continué de remplir ses engagements énoncés dans le plan pluriannuel d'accessibilité en améliorant l'accessibilité des produits, des installations et des services pour les Ontariennes et Ontariens.

Progrès réalisés à ce jour

Sphère	% d'engagem ents remplis en 2020	% d'engagem ents remplis en 2019	% d'engagem ents remplis en 2018	% d'engagem ents remplis en 2017
Services à la clientèle	71	71	57	43
Informatio n et communic ations	71	57	43	14
Emploi	93	73	53	27
Transport	40	40	20	0
Approvisio n-nement	88	75	50	25

Sphère	% d'engagem ents remplis en 2020	% d'engagem ents remplis en 2019	% d'engagem ents remplis en 2018	% d'engagem ents remplis en 2017
Conceptio n des espaces publics	100	90	60	10
Lois, politiques et gouvernan ce	71	71	71	29

Des 60 engagements énoncés dans 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>) , 81 % avaient été remplis à la fin de 2020, une augmentation de 11 % par rapport à la période de référence de l'année précédente.

Services à la clientèle

Résultat clé : Les personnes handicapées reçoivent des produits et des services en temps opportun.

Objectif atteint à 71 % : cinq des sept engagements en matière de services à la clientèle ont été remplis.

En 2020, la prestation des services gouvernementaux devait être innovatrice, souple et adaptée aux restrictions toujours changeantes qu'imposait la pandémie de COVID-19. Par exemple, de nombreux services ont commencé à être offerts en ligne, les dates d'expiration des cartes Santé et de certains services ont été repoussées, et les locaux des centres ServiceOntario ont été

rendus conformes aux mesures de santé publique et plus sécuritaires.

Pleins feux sur le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires offre aux Ontariennes et Ontariens divers programmes comportant des services de qualité. L'Institut des ressources pour les enfants et les parents (<https://www.ontario.ca/fr/page/child-and-parent-resource-institute-cpri-francais>) a adopté une stratégie numérique novatrice pour continuer de servir sa clientèle pendant la pandémie de COVID-19. Il a opéré une transformation pour offrir aux enfants et aux jeunes, en personne ou virtuellement, des services hautement spécialisés et tenant compte des traumatismes. Une évaluation semestrielle effectuée parallèlement à la mise en œuvre de cette transformation a confirmé les effets positifs de la prestation de services virtuels au personnel et à la clientèle.

Par exemple, l'offre de services numériques élimine les obstacles à l'accès aux services, comme le temps de déplacement et les coûts, et dissipe les inquiétudes des gens qui ont du mal à accéder aux services en personne.

Information et communications

Résultat clé : Des services d'information et de communication accessibles sont offerts au personnel et à la clientèle de la FPO.

Objectif atteint à 71 % : cinq des sept engagements en matière d'information et de communications ont été remplis.

L'année 2020 a apporté son lot de défis : l'augmentation des services offerts en ligne a rendu l'accessibilité des sites Web, des applications et de l'information plus nécessaire que jamais.

Importance d'offrir des services accessibles en ligne

Au début de la pandémie de COVID-19, de nombreux ministères et organismes de la FPO ont accru considérablement leur utilisation de la technologie, à l'interne comme à l'externe. Le personnel a continué de travailler et de communiquer numériquement pour offrir des services accessibles à distance. Le ministère du Procureur général a adopté la technologie des communications numériques pour virtualiser les audiences et les instances ainsi que les services de certains tribunaux selon un modèle hybride de comparution en personne et à

distance. La plupart des personnes associées au système judiciaire, y compris le personnel des tribunaux, les parties, les victimes et les témoins, ont assisté aux audiences virtuellement. Bien que déclenchées par la pandémie de COVID-19, ces actions démontrent que l'organisation modernise ses services pour les rendre plus accessibles à la population ontarienne.

Pour veiller au bon déroulement des audiences tenues par vidéo ou par téléphone, la Cour de justice de l'Ontario a publié le document *Comparaître à distance – Guide du participant* (<https://www.ontariocourts.ca/ocj/fr/covid-19/guides-sur-les-audiences-a-distance/lignes-directrices-audiences-virtuelles/>) sur son site Web. Ce guide fournit des réponses aux questions les plus fréquentes et des lignes directrices concernant la participation aux audiences virtuelles. Quand des services d'interprétation en langue des signes américaine ou de sous-titrage en temps réel sont demandés, des mesures de planification spéciales sont prises autant que possible pour permettre aux interprètes, aux sous-titreuses et sous-titres et aux personnes associées au système judiciaire de participer à distance. Les documents et l'information judiciaires sont fournis par voie électronique et dans des formats accessibles au besoin. La virtualisation des instances judiciaires grâce aux technologies numériques, comme les applications Zoom et Microsoft Teams, profite à toute la population ontarienne, y compris aux personnes handicapées, en faisant économiser temps et argent.

Le Centre d'excellence en accessibilité (CEA) à l'information et à la technologie de l'information (ITI) est une organisation de la FPO au sein du Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse, qui fait partie du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Le CEA continue de diriger l'élaboration et la prestation de services de formation, de consultation, de conseil et d'orientation en matière d'accessibilité à l'intention du personnel de la FPO. Il encourage l'autonomie pour ce qui est de garantir l'accessibilité, grâce à diverses ressources telles les suivantes :

- Outils d'autoapprentissage
- Boîte à outils pour l'accessibilité numérique
- Tutoriels vidéo, notamment sur Microsoft Word, PowerPoint et Outlook et sur le format PDF
- Webinaires de formation en direct sur la vérification de sites Web et de documents
- Séances virtuelles sans rendez-vous permettant au personnel de demander des conseils en temps réel à des spécialistes

Les fonctionnaires peuvent utiliser ces ressources pour approfondir leurs connaissances sur l'accessibilité et veiller à ce que leurs sites Web, documents et technologies soient accessibles aux personnes handicapées.

Emploi

Résultat clé : Plus de personnes handicapées travaillent, s'impliquent et progressent au sein de la FPO.

Objectif atteint à 93 % : 14 des 15 engagements en matière d'emploi ont été remplis.

La FPO continue d'appliquer des normes d'accessibilité à l'emploi au recrutement, à l'accueil et à l'intégration, aux plans d'adaptation, aux formats accessibles et aux aides à la communication.

Pleins feux sur l'accessibilité et l'inclusion en matière d'emploi dans la fonction publique

Le Secrétariat du Conseil du Trésor de l'Ontario a mis en œuvre de nouvelles mesures pour repérer et analyser les obstacles au recrutement, au développement de carrière et à l'avancement professionnel dans la FPO.

Dans le Sondage sur l'expérience employé au sein de la FPO de 2019 (<https://www.ontario.ca/fr/page/resultats-du-sondage-2019-sur-l'experience-des-employes-de-la-fpo>) , les répondantes et répondants pouvaient associer leur numéro d'employé à leur profil démographique pour faciliter le repérage des obstacles.

En septembre 2020, la FPO a commencé à recueillir des données sociodémographiques à l'étape de la demande d'emploi pour mieux comprendre les obstacles potentiels au recrutement et les repérer en temps réel.

Les données recueillies de ces deux façons ont permis au ministère et à la FPO de mieux comprendre les difficultés auxquelles font face les candidates et candidats de groupes sous-représentés, y compris les personnes handicapées, et de bien orienter leurs plans d'action à cet égard.

À l'été 2020, le Secrétariat du Conseil du Trésor a mené auprès de ses employées et employés une enquête d'attitudes axée sur les conséquences de la pandémie de COVID-19 pour le personnel et son travail. Il a ainsi pu effectuer une analyse transversale des répercussions de la pandémie sur la santé, la sécurité et le milieu de travail de divers groupes d'employées et employés, dont les personnes handicapées. Les résultats de l'enquête ont révélé que le personnel handicapé éprouvait de grandes difficultés pendant la période de la situation d'urgence causée par la COVID-19. Les résultats cumulatifs des deux études servent aussi à repérer les obstacles systémiques potentiels au développement de carrière et à l'avancement professionnel selon le type de handicap. Cette nouvelle façon de cerner les obstacles aidera à

coordonner les efforts et les initiatives visant à moderniser le gouvernement, à en optimiser le fonctionnement et à éliminer les obstacles en milieu de travail.

Transport

Résultat clé : La FPO continue de soutenir le développement de services de transport sans obstacle.

Objectif atteint à 40 % : deux des cinq engagements en matière de transport ont été remplis.

Le ministère des Transports continue de veiller à ce que les véhicules de transport, les plateformes, les débarcadères et les bâtiments et structures connexes de la FPO répondent aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/92b23>) , et à ce que des options d'accessibilité y soient intégrées.

Pleins feux sur l'amélioration de l'accessibilité dans les transports en commun

En 2020, le ministère des Transports a poursuivi ses efforts pour garantir la prestation intégrée de services accessibles à la population ontarienne. Il a notamment fait construire les nouveaux traversiers et terminaux de la région de Kingston en tenant compte de divers facteurs liés à l'accessibilité du milieu bâti. Les traversiers et les bâtiments côtiers ainsi construits seront conformes aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>) et aux engagements à garantir l'accessibilité des services à l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs, notamment grâce à :

- des rampes d'embarquement distinctes pleinement accessibles pour les piétonnes et piétons à bord des traversiers;
- des sièges accessibles à bord des traversiers et dans les bâtiments;
- l'utilisation de terminaux vidéo dans les bâtiments pour fournir aux personnes malentendantes, sourdes ou ayant une déficience intellectuelle de l'information normalement donnée de vive voix par le personnel ou leur diffuser des annonces préenregistrées dans un format visuel, par exemple sous forme de textes, de symboles ou de vidéos.

Approvisionnement

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

Objectif atteint à 88 % : sept des huit engagements en matière d'approvisionnement ont été remplis.

La FPO est l'un des plus gros acheteurs de produits et services dans la province. Les ministères et organismes publics s'efforcent de bien intégrer l'accessibilité à leurs ententes d'approvisionnement et de financement pour veiller à ce que les fonds publics ne perpétuent pas les obstacles à la pleine inclusion.

Pleins feux sur les meilleures pratiques d'approvisionnement numérique accessible

En vue d'améliorer le processus d'approvisionnement, les spécialistes de l'approvisionnement ont fait appel à des spécialistes de l'ITI ainsi qu'à des conseillères et conseillers en accessibilité pour créer un vocabulaire propre aux documents clés des programmes de production des cartes et de technologie de comparaison de photos.

Lorsque des normes d'accessibilité sont intégrées aux diverses étapes du processus d'approvisionnement, comme la création de vocabulaire, l'évaluation et la gestion des contrats, les fournisseurs sont informés des exigences rapidement et souvent. Ils sont alors plus aptes à respecter les exigences en matière d'accessibilité numérique et à offrir des produits numériques plus accessibles qui sont avantageux pour le personnel et le public.

Conception des espaces publics

Résultat clé : Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Objectif atteint à 100 % : les 10 engagements en matière de conception des espaces publics ont été remplis.

La FPO s'efforce de faire en sorte que les nombreux espaces publics extérieurs dans la province, y compris les parcs, les sentiers, les plages, les trottoirs et les places de stationnement, comportent des caractéristiques d'accessibilité particulières permettant à tout le monde d'en profiter plus facilement.

Pleins feux sur les améliorations aux parcs et aux aires récréatives de l'Ontario

En 2020, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs a terminé plusieurs projets d'amélioration et de rénovation pour Parcs Ontario, dont les suivants :

- Parc provincial Presqu'île – Création d'un bureau accessible au public et au personnel
- Parc provincial de la Rivière-Rideau – Installation de nouveaux ponts et de nouvelles rampes d'accès aux cabines et au terrain de stationnement des sites
- Parc provincial Darlington et parc provincial de la Rivière-Rideau – Construction d'une rampe pour donner aux personnes handicapées libre accès à l'abri de pique-nique
- Parcs provinciaux Sandbanks et Presqu'île – Installation de tapis d'accès sur les chemins piétonniers menant du stationnement à la plage pour permettre aux personnes à mobilité réduite ou utilisant une poussette de s'y déplacer facilement
- Parc provincial René-Brunelle – Installation d'une balançoire accessible dans le terrain de jeu
- Parc provincial Bon Echo – Installation d'un système de quai et de rambarde accessible aux canots et aux kayaks pour aider les personnes handicapées à monter dans leur embarcation et à en sortir facilement au niveau de l'eau

Ce ne sont que quelques exemples des nombreux projets entrepris par Parcs Ontario afin de respecter les Normes pour la conception des espaces publics et d'offrir une expérience inclusive à l'ensemble des visiteuses et visiteurs.

Lois, politiques et gouvernance

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

Objectif atteint à 71 % : cinq des sept engagements en matière de lois, de politiques et de gouvernance ont été remplis.

Les ministères utilisent l'Outil d'évaluation des mesures législatives aux fins de l'accessibilité

pour veiller à ce que les lois, règlements et politiques ne créent pas d'obstacles pour les personnes handicapées, directement ou indirectement.

Pleins feux sur le cadre Faire progresser l'accessibilité en Ontario

En 2020, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité a publié *Faire progresser l'accessibilité en Ontario* (<https://www.ontario.ca/fr/page/cadre-faire-progresser-laccessibilite-en-ontario>) , un cadre intergouvernemental qui présente le travail du gouvernement dans quatre domaines clés :

1. l'élimination des obstacles dans le milieu bâti;
2. un gouvernement qui prêche par l'exemple;
3. une participation accrue des personnes handicapées à l'économie;
4. une meilleure compréhension de l'accessibilité et une plus grande sensibilisation à celle-ci.

Le premier domaine couvre la collaboration de l'Ontario avec les ministères partenaires et les entreprises pour éliminer les obstacles à l'accessibilité dans le milieu bâti et les logements. Le deuxième domaine couvre les façons dont le gouvernement fait preuve de leadership en améliorant l'accessibilité en tant que décideur, employeur et fournisseur de services. Le troisième domaine met l'accent sur la collaboration de l'Ontario avec les ministères partenaires, les intervenants et les entreprises pour aider ces dernières à être accessibles et inclusives, et sur la façon dont le gouvernement aide les employeurs à élargir leur bassin de talents en y incluant du personnel handicapé qualifié et compétent. Le quatrième domaine fournit de l'information sur la collaboration de l'Ontario avec les intervenants et les organismes non gouvernementaux pour sensibiliser les gens et faire changer les attitudes à l'égard de l'accessibilité.

Au-delà du plan pluriannuel d'accessibilité

Pleins feux sur le projet de réfection de l'édifice Macdonald

Le complexe Macdonald est un immeuble patrimonial de premier plan en Ontario pour son histoire, son design urbain, son architecture, son aménagement paysager et son art civique. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs s'est efforcé de veiller à ce que toutes les exigences liées à l'accessibilité soient respectées à l'étape de la planification de la réfection. Il s'est associé avec Infrastructure Ontario et a consulté le Bureau de l'accessibilité au sein de la FPO, au Secrétariat du Conseil du Trésor, et le Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, un réseau de personnel handicapé, afin de s'assurer que le complexe répondrait aux normes d'accessibilité les plus élevées pour

accueillir toute la population ontarienne et répondre à ses besoins.

La réfection devrait être terminée d'ici le printemps 2024. Les locaux commenceront graduellement à être occupés peu de temps après. Le complexe rénové respectera les normes actuelles en matière de construction, de santé, de sécurité et d'accessibilité, et accueillera un nombre beaucoup plus important d'employées et employés grâce à une meilleure utilisation des locaux à bureaux gouvernementaux.

Accessibilité pendant la pandémie de COVID-19

Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité a investi 16 millions de dollars dans le Programme ontarien de soutien communautaire (<https://news.ontario.ca/fr/release/60190/le-programme-ontarien-de-soutien-communautaire-est-prolonge-jusquen-2022>) en partenariat avec l'Association ontarienne de soutien communautaire (<https://www.ontariocommunitysupport.ca/fr-ca>) pour livrer des repas, des produits d'épicerie et d'autres biens essentiels aux personnes âgées et handicapées. Ce programme a été lancé en avril 2020, en réaction à la pandémie de COVID-19, pour aider quelque 40 000 personnes handicapées et personnes âgées à faible revenu. Jusqu'à maintenant, il a permis de livrer plus de 1,3 million de repas, de paniers de nourriture, de médicaments et d'autres biens essentiels dans la province.

Regard vers l'avenir

La FPO se concentre sur l'importante tâche de remplir le reste des 60 engagements énoncés dans son plan pluriannuel d'accessibilité pour 2017-2021 tout en élaborant son prochain plan pluriannuel d'accessibilité, qui sera en vigueur de 2022 à 2025.

D'autres progrès seront réalisés pour supprimer les obstacles et faire de l'Ontario une province plus diversifiée, inclusive et accessible.

Liens connexes

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>)

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

Rapport d'étape annuel 2019 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario (<https://www.ontario.ca/fr/page/rapport-detape-annuel-2019-sur-le-plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fonction-publique-de>)

Rapport d'étape annuel 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 annuel 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>)

Mis à jour : 31 mars 2022

Date de publication : 16 décembre 2021