

Rapport d'étape annuel 2021 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario

Ce document énonce les mesures que prend la fonction publique de l'Ontario (FPO) afin de continuer à éliminer tout obstacle à l'accessibilité.

Contexte

Dans leur vie professionnelle et personnelle, les personnes handicapées en Ontario doivent encore affronter au quotidien des obstacles en matière d'accès aux biens, aux services et à l'emploi. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>) a pour objet de favoriser l'accessibilité et l'inclusion en Ontario en supprimant les obstacles à l'accessibilité pour l'ensemble de la population.

En vertu du *règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) (<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>), pris en application de la (LAPHO), la FPO et les autres organisations assujetties aux exigences du (RNAI) doivent déposer un plan d'accessibilité pluriannuel (PPA) et l'actualiser au moins une fois tous les cinq ans.

Le PPA décrit sommairement la stratégie de la FPO pour, d'une part, cerner, prévenir et supprimer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le RNAI. Chaque année, la FPO doit rendre compte au public de l'état d'avancement (<https://www.ontario.ca/fr/page/accessibilite>) des mesures prises pour mettre en œuvre la stratégie définie dans le PPA.

Le *Rapport d'étape annuel 2021 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario* met en lumière les réalisations accomplies au cours de la dernière année du *Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2017-2021* (<https://www.ontario.ca/fr/page/plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2017-2021>).

Pendant la dernière année du *Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2017-2021* (<https://www.ontario.ca/fr/page/plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2017-2021>) , la FPO a poursuivi ses efforts en vue de faciliter l'accès du personnel et du public aux produits, aux installations et aux services.

État d'avancement

Section du PPA	% de concrétisation en 2021	% de concrétisation en 2020	% de concrétisation en 2019	% de concrétisation en 2018	% de concrétisation en 2017
Services à la clientèle	86	71	71	57	43
Information et communications	86	71	57	43	14
Emploi	100	93	73	53	27
Transport	50	40	40	20	0
Approvisionnement	88	88	75	50	25
Conception des espaces publics	100	100	90	60	10
Gouvernance, politiques et lois	86	71	71	71	29

En moyenne, 88 % des 60 engagements prévus dans le *Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO* pour 2017-2021 ont été honorés à la fin de la cinquième et dernière année (2021).

Toujours déterminée à accroître l'accessibilité au sein de son organisme, la FPO a continué sur la lancée de son précédent PPA pour élaborer celui intitulé *Accessible à dessein : Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2022-2025* (<https://www.ontario.ca/fr/page/accessible-dessein-plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2022-2025>) dont le cadre de travail a été réorienté et adapté aux circonstances actuelles de manière à combler les disparités importantes.

Services à la clientèle

Résultat clé : Les personnes handicapées reçoivent des biens et des services de qualité en temps opportun.

Pleins feux sur l'amélioration de la technologie et des processus dans les palais de justice au sein du ministère du Solliciteur général

Au cours de la pandémie de COVID-19, le ministère du Procureur général a entrepris la mise en œuvre de la tenue à distance d'instances judiciaires, d'audiences et de la prestation de services. D'ailleurs, certains tribunaux ont adopté un mode hybride de comparutions en personne et à distance. Ainsi, certaines personnes ont pu assister virtuellement à certaines instances judiciaires.

L'avantage de cette approche réside dans la possibilité qu'elle offre aux gens qui ne peuvent se rendre au palais de justice pour différentes raisons, y compris les personnes à mobilité réduite, de participer virtuellement à l'instance judiciaire sans avoir à se déplacer. Par exemple, certaines mesures virtuelles d'adaptation ou de soutien, comme le sous-titrage en temps réel pour les personnes sourdes ou malentendantes, ont été mises en place. En outre, du nouveau matériel audio a été installé dans bon nombre de salles d'audience aux quatre coins de la province. En effet, la modernisation du matériel audio s'imposait pour bonifier la qualité sonore et l'expérience de la population malentendante de l'Ontario notamment afin de permettre à toutes et à tous de participer pleinement aux services de justice.

Non seulement le ministère du Procureur général a accueilli favorablement ces améliorations, mais il s'est également engagé, en vertu de sa Stratégie d'accélération pour la justice (<https://news.ontario.ca/fr/backgrounder/60642/strategie-ontarienne-dacceleration-pour-la-justice>), à investir 65 millions de dollars sur 5 ans dans le but d'équiper d'autres salles d'audience de la province de matériel audio. Ces salles permettront aux gens d'assister aux

audiences virtuellement.

Ces fonds serviront à accroître l'accessibilité, l'adaptation aux besoins et la résilience des tribunaux grâce :

- à l'installation de technologie de communication audiovisuelle;
- à l'achat et à la mise à niveau d'ordinateurs et d'autre matériel informatique;
- à la formation et aux soutiens offerts à la magistrature et au personnel des tribunaux;
- à la mise à niveau de la bande passante Internet et à l'entretien régulier.

Au fil de la mise en œuvre de la stratégie, le Ministère améliorera constamment l'accès aux appareils technologiques et aux services pour les personnes atteintes d'un handicap recourant aux services aux tribunaux dans l'intention de faciliter leur participation aux instances judiciaires.

Les coordonnatrices et les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité du Ministère veillent à favoriser l'accès à la justice et l'accessibilité des services, en plus de traiter les mesures d'adaptations pour la population de l'Ontario vivant avec un handicap devant se présenter au tribunal en personne ou en ligne.

Pleins feux sur la nouvelle prestation de services en ligne

De format de poche et délivrée par le gouvernement, la carte-photo de l'Ontario (<https://www.ontario.ca/fr/page/carte-photo-de-lontario>) sert de pièce d'identité aux Ontariennes et aux Ontariens non titulaires d'un permis de conduire, simplifiant ainsi toute procédure administrative, comme l'ouverture d'un compte bancaire ou toute autre activité nécessitant une pièce d'identité officielle. En guise de solution de rechange aux renouvellements de carte n'exigeant aucune photo aux points de service de ServiceOntario, le ministère des Transports permet désormais le renouvellement de telles cartes en ligne. Ainsi, les titulaires de carte peuvent effectuer un choix en fonction de l'accessibilité.

Information et communications

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

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 finance les services et le soutien offerts aux adultes ayant une déficience intellectuelle par l'entremise du programme de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Récemment, le Ministère a lancé un plan visant à réformer les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Ce faisant, il a également amélioré ses communications avec les personnes atteintes d'une déficience intellectuelle en clarifiant les documents, les rendant plus accessibles.

Le Ministère a créé une « version facile à lire » du document final du cadre de réforme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui s'intitule *En quête d'appartenance : Choix et inclusion* (<https://files.ontario.ca/mccss-journey-belonging-choice-inclusion-developmental-services-reform-framework-fr-2022-04-08.pdf>) . « Version facile à lire » s'entend d'un document accessible aux gens éprouvant des difficultés en lecture, y compris certaines personnes ayant une déficience intellectuelle. Autrement dit, il s'agit de textes composés de phrases faciles à comprendre, rédigés en gros caractères et renfermant des images à l'appui.

Ces enrichissements en matière de communications ont permis aux personnes ayant une déficience intellectuelle de bien comprendre le cadre de réforme et les conséquences que celui-ci pourrait entraîner sur leur vie.

Pleins feux sur le ministère de l'Infrastructure

D'un bout à l'autre de l'Ontario, plus de 700 000 foyers et entreprises sont privés d'un accès Internet à haute vitesse. Du point de vue des personnes handicapées pour qui l'accès aux services et aux soutiens par d'autres moyens pose des difficultés, l'accès Internet à haute vitesse s'avère indispensable.

Alors, dans l'intention de remédier à ce problème, le gouvernement de l'Ontario a consenti près de 4 milliards de dollars afin d'élargir l'accès Internet à haute vitesse fiable à chaque collectivité de la province d'ici la fin de l'année 2025.

Jusqu'à présent, plus de 950 millions de dollars ont été octroyés à près de 190 projets de services de connexion à large bande, cellulaire et satellitaire. Non seulement ces projets permettront à plus de 375 000 foyers et entreprise en Ontario de disposer d'un accès Internet, mais ils amélioreront considérablement aussi la couverture cellulaire dans la région de l'Est de l'Ontario.

De surcroît, le gouvernement, par le truchement d'un processus concurrentiel (<https://www.infrastructureontario.ca/Connexion-Ontario-fr/>) en deux étapes mené par Infrastructure Ontario, fournira l'accès Internet à haute vitesse à jusqu'à 266 000 autres foyers et entreprises non desservis ou mal desservis, dans environ 339 municipalités à l'échelle de la

province d'ici la fin de 2025.

L'élargissement de l'accès Internet à haute vitesse à chaque collectivité de l'Ontario au terme de l'année de 2025 représente une étape importante de la suppression d'obstacles à l'accès aux services en ligne pour les personnes handicapées. Il s'agit également d'une occasion de donner suite à la rétroaction que la clientèle aux prises avec des difficultés d'accès aux services en personne a fait parvenir au gouvernement.

Emploi

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

Pleins feux sur le ministère du Solliciteur général

En février 2021, le ministère du Solliciteur général a composé 4 nouvelles tables de concertation appelées à prodiguer des conseils en vue d'améliorer les services de santé mentale et le bien-être du personnel des services policiers, des services d'incendie, des services correctionnels et des services de santé d'urgence partout en Ontario.

Ces tables réunissent des personnes issues d'horizons divers, c'est-à-dire aux antécédents professionnels, aux vécus et aux savoirs différents, dont des fournisseurs de services de santé mentale, des scientifiques, du personnel de première ligne de même que des porte-paroles de collectivités autochtones et diversifiées. Les membres de ces tables continuent de formuler des recommandations concernant les stratégies, les initiatives et les innovations dans le but de bonifier les services de santé mentale offerts aux effectifs des secteurs de la sécurité publique.

Cette initiative fait fond sur le plan du gouvernement de l'Ontario intitulé *Vers le mieux-être* (<https://www.ontario.ca/fr/page/feuille-de-route-vers-le-mieux-etre-plan-delaboration-du-systeme-de-sante-mentale-et-de-lutte-contre>) visant à offrir des soins de grande qualité et de bâtir un système moderne, exhaustif et interconnecté en matière de santé mentale et de lutte contre les dépendances.

Pleins feux sur l'enrichissement des connaissances fondé sur les données

Depuis la fin de l'année 2020, les membres du personnel de la FPO peuvent (leur participation est encouragée) divulguer volontairement leurs renseignements sociodémographiques dans leur dossier électronique d'employée ou d'employé, notamment à savoir si ces gens vivent avec au moins un handicap et le type de handicap en question. Cette mesure s'inspire d'initiatives

antérieures de collectes de données sociodémographiques, comme l'établissement volontaire du lien unissant le numéro d'identification d'employé aux données sociodémographiques recueillies dans le cadre de certains sondages internes au moment de postuler à un emploi.

Ces données anonymisées réunies, dont l'accès est rigoureusement contrôlé, permettra à la FPO de poursuivre son travail d'évaluation de la diversité au sein de l'organisme et de compréhension des épreuves que doivent affronter son personnel ainsi que les candidates et les candidats issus de groupes sous-représentés, y compris les personnes handicapées. Ces données orienteront les plans d'action servant à repérer et à supprimer les obstacles systématiques à l'emploi auxquels se heurtent le personnel handicapé et d'autres groupes en quête d'équité.

Transport

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

Pleins feux sur le ministère des Transports

Par l'intermédiaire du Programme de subventions pour les transports communautaires, le ministère des Transports continue d'épauler la population de l'Ontario dépourvue d'un moyen de transport, y compris les personnes âgées et les personnes handicapées. Dans l'intention de permettre aux municipalités de remédier aux effets de la pandémie de COVID-19, le Ministère a annoncé, en 2021, la prolongation du programme de deux ans, accordant ainsi un délai supplémentaire aux municipalités pour la mise en place de leurs services de transport.

Ce programme octroie jusqu'à 44 millions de dollars sur 7 ans (2018-2025) à 38 municipalités afin qu'elles réalisent 43 projets de transport locaux et reliant différentes collectivités dans les régions non desservies ou mal desservies à cet égard. Le Programme de subventions pour les transports communautaires finance notamment les services d'autobus, les services de covoiturage sur demande et les services de transport de porte à porte, lesquels se révèlent indispensables aux Ontariennes et aux Ontariens devant se rendre à un rendez-vous médical, au travail, en salle de classe, aux établissements de services sociaux et à des activités récréatives.

Approvisionnement

Résultat clé : Un programme d'approvisionnement qui tient compte des besoins des personnes handicapées pour veiller à l'accessibilité des produits et services dans les établissements publics.

Pleins feux sur l'approvisionnement en produits numériques accessibles

Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a élaboré des ressources destinées au personnel de la FPO de manière à renforcer l'accessibilité des produits numériques sur mesure appartenant à la FPO. Ces ressources comprennent des modèles de libellés qui peuvent être intégrés dans les documents d'approvisionnement en technologie de l'information (TI), des questions à ajouter dans une évaluation, la proposition de la ventilation de l'évaluation, les ressources expliquant aux fournisseurs les approches en matière d'accessibilité dans un projet de TI, etc. Le personnel de la FPO dispose des outils pour tenir compte de l'accessibilité à chaque étape du processus d'approvisionnement afin d'éviter que les deniers publics ne servent malencontreusement à dresser des obstacles nuisant aux personnes handicapées.

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.

Pleins feux sur le ministère des Services au public et aux entreprises

Le ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) dirige ServiceOntario (<https://www.ontario.ca/fr/page/serviceontario>), qui offre à la population d'importants services rapides de première ligne, y compris la délivrance des permis de conduire, des permis de stationnement accessible, des cartes-photo de l'Ontario, des cartes Santé et de certificats de naissance. Chaque année, les points de service et les centres d'appels publics de ServiceOntario enregistrent environ 31 millions d'interactions. Tous les points de services sont munis de portes automatiques ou d'autres équipements en matière d'accessibilité de manière à supprimer les obstacles auxquels la clientèle est confrontée.

Pleins feux sur Parcs Ontario

En 2021, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs a continué

de moderniser les installations de nombreux emplacements de Parcs Ontario en vue du supprimer tout obstacle à l'accessibilité. Le Ministère a amélioré l'accessibilité dans certains parcs, notamment en installant des blocs sanitaires aux parcs provinciaux Sharbot Lake et Sauble Falls, en aménageant des cabanes aux parcs provinciaux Arrowhead et The Pinery ainsi qu'en ajoutant des yourtes supplémentaires aux parcs provinciaux MacGregor Point, Bon Echo et Charleston Lake. Parallèlement, un quai a été construit au parc provincial Bass Lake, tout comme le bureau d'information édifié au parc provincial Finlayson Point permet aux visiteurs et au personnel d'accéder aux meilleures installations possibles. Qui plus est, des places de stationnement ont été ajoutées au point d'accès Anstruther Lake, au parc Kawartha Highlands Signature Site. D'ailleurs, il ne s'agit là que de quelques exemples de la série de mesures de mise à niveau qu'entreprend assidûment Parcs Ontario aux fins de conformité à la Norme pour la conception des espaces publics et d'amélioration de l'accessibilité des parcs provinciaux pour l'ensemble de la population de l'Ontario.

Gouvernance, politiques et lois

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

Pleins feux sur l'Engagement du leadership de la FPO

À titre d'employeur, la FPO est déterminée à mettre en œuvre l'Engagement du leadership de la FPO, qui consiste en un engagement interne pour la création d'un lieu de travail équitable suscitant un sentiment d'appartenance chez chaque membre du personnel. Signé par la secrétaire du Conseil des ministres et l'ensemble des sous-ministres, cet engagement s'attaquera aux causes profondes du racisme, de la discrimination et du harcèlement au sein de la FPO. Les mesures dans l'Engagement du leadership de la FPO prévoient notamment la suppression des obstacles systémiques à l'emploi, l'harmonisation du processus d'adaptation de l'emploi pour le personnel handicapé et de l'aide aux personnes issues de groupes sous-représentés pour favoriser leur avancement professionnel. Ces efforts stratégiques pangouvernementaux aideront la FPO à insuffler un changement organisationnel, culturel et systémique de façon à créer une fonction publique inclusive, accessible et antiraciste.

Pleins feux sur le Secrétariat du Conseil du Trésor

L'accessibilité des sites et des contenus Web occupe une place importante dans la LAPHO. En tant que l'une des seules organisations désignées du secteur public (l'autre étant l'Assemblée législative), la FPO est tenue de respecter la norme la plus stricte et de veiller à l'accessibilité de ses sites Web Internet et intranet, ainsi que leur contenu, et de ses applications sur le Web.

En vertu de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications prise en application du RNAI, tous les sites Web doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), qui prévoient quelques exceptions.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a mis au point un outil pour aider les ministères à mieux comprendre l'accessibilité des sites et des contenus Web en vue de produire un rapport conforme. Cet outil renferme des directives organisationnelles d'harmonisation du processus d'autoévaluation des ministères quant à savoir si leurs sites Web Internet et intranet, ainsi que leur contenu, et leurs applications sur le Web peuvent faire l'objet d'une exception en vertu de l'article 14 du RNAI.

Pleins feux sur le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Conformément à la *LAPHO*, le gouvernement de l'Ontario a établi cinq normes d'accessibilité se divisant selon les catégories suivantes : les services à la clientèle; l'emploi; le transport; l'information et communications; et la conception des espaces publics. Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité continue de surveiller les activités des comités externes composés de spécialistes qui examinent l'application de ces normes de la manière prévue.

En outre, le Ministère a collaboré étroitement avec les comités d'élaboration des normes au terme de leurs activités en leur proposant de nouvelles normes cernant et supprimant les obstacles dans les domaines de l'éducation et des soins de santé. En 2021, trois de ces comités ont adressé au Ministère plus de 400 recommandations sur les normes proposées concernant l'éducation financée par les deniers publics (de la maternelle à la 12^e année et l'éducation postsecondaire) et les soins de santé (les hôpitaux). Qui plus est, un sous-comité technique a produit un rapport portant sur les transitions entre les différents niveaux du système d'éducation ainsi que sur les liens entre l'éducation, la collectivité et l'emploi.

Dans le cadre de ce processus, le public a formulé des commentaires sur les premières versions de ces normes proposées et les comités ont étudié cette rétroaction et l'ont incorporée dans les rapports finaux remis au ministre. Actuellement, le Ministère analyse ces recommandations aux fins d'une possible intégration dans la réglementation.

Vision pour l'avenir

Le document *Accessible à dessein : Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2022-2025* (<https://www.ontario.ca/fr/page/accessible-dessein-plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2022-2025>) est maintenant en vigueur.

La FPO travaille sans relâche. Tournée vers l'avenir, la FPO poursuivra ses efforts de réalisation des objectifs prioritaires en matière d'accessibilité et de rendre compte au public de l'état d'avancement de ses mesures visant à bonifier les services et l'accessibilité de la fonction publique pour la population de l'Ontario.

Liens connexes

Accessible à dessein : Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2022-2025

(<https://www.ontario.ca/fr/page/accessible-dessein-plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2022-2025>)

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

Rapport d'étape annuel 2020 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario (<https://www.ontario.ca/fr/page/rapport-detape-annuel-2020-sur-le-plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fonction-publique-de>)

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>)

Mis à jour : 27 octobre 2022

Date de publication : 27 octobre 2022