

Rapport d'étape annuel 2016 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario

Table des matières

Rapport d'étape annuel 2016 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario Public.....	1
Améliorer l'accessibilité	3
Mieux servir les gens.....	3
Communications efficaces	4
Emplois valorisants	5
Transport accessible	6
Espaces publics sans obstacle.....	7
Pratiques exemplaires en approvisionnement.....	8
Célébrer nos réussites.....	8
Regard vers l'avenir	9
Pour nous joindre.....	9

Améliorer l'accessibilité

La fonction publique de l'Ontario (FPO) s'est engagée à créer une province accessible d'ici 2025. L'une des façons de faciliter cet engagement est de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles au sein de son organisation.

Une FPO accessible signifie que tous les employés puissent participer à part entière à l'environnement de travail et que le public puisse recevoir un accès équitable et sans obstacle à ses services.

Le plan de la FPO visant à améliorer l'accessibilité dans le milieu de travail et aux services que nous offrons est présenté dans notre Plan pluriannuel d'accessibilité – [L'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#), qui a fourni une feuille de route pour non seulement aider le gouvernement à satisfaire à ses obligations, en vertu de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO), mais aussi à aller au-delà de celles-ci. Il s'agit du dernier rapport d'étape annuel du Plan pluriannuel d'accessibilité de 2012-2016, et il met en évidence les réalisations faites pour surmonter les obstacles à l'accessibilité dans la FPO en 2016.

Mieux servir les gens

Résultat clé du Plan d'accessibilité pluriannuel : Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de façon opportune.

L'une des principales priorités du gouvernement est d'aider les gens à créer une société plus juste. Pour y parvenir, il offre des programmes, des services et des produits accessibles en temps opportun aux personnes et aux entreprises en Ontario. Voici quelques faits saillants des progrès réalisés en 2016.

En 2016, la province a fait des expériences de voyages plus pratiques. En effet, les personnes handicapées qui voyagent peuvent avoir accès à un ravitaillement de carburant avec service complet 24 heures par jour dans les centres de service ONroute, grâce au Programme d'assistance aux personnes handicapées de Canadian Tire. Le gouvernement a travaillé avec les centres de service exploités par Host Kilmer S et la Société sous-locataire Canadian Tire, pour rendre le ravitaillement de carburant avec service complet accessible après les heures de rendez-vous pour les personnes handicapées qui voyagent et qui ont besoin d'aide. De l'information sur le programme est publiée dans les sites Web d'ONroute et de Canadian Tire, et affichée dans la vitrine des centres ONroute. Les kiosques d'information libre-service dans les 20 centres ONroute ont également été remplacés par de nouveaux kiosques interactifs et accessibles en 2016, permettant ainsi aux personnes handicapées d'accéder à de l'information relative aux autoroutes et au tourisme.

La FPO a consacré 460 000 \$ pendant trois ans (2015-2018), par l'entremise de la Direction générale de la condition féminine, à un projet de Fonds d'innovation qui porte sur les personnes handicapées. Ce financement permettra d'offrir des services accessibles en français, adaptés aux besoins de la communauté francophone. Le Phénix – service d'intégration social, inc. fera la conception, la réalisation et l'évaluation d'un programme de formation et services de coaching pour aider les organisations dans la province à soutenir les personnes handicapées qui ont survécu à de la violence sexuelle.

En outre, des consultations ont eu lieu dans des lieux accessibles pour soutenir la contribution du public à l'Examen de la Commission des affaires municipales de l'Ontario. Il y avait une portion en ligne afin de faciliter la tâche des citoyens susceptibles d'avoir de la difficulté à assister à des événements publics auxquels participer.

Les changements faits aux [Normes pour les services à la clientèle](#), en vertu du [Règl. de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées](#), ont aussi été faits en 2016, afin de permettre de créer une expérience d'accessibilité pour les clients.

Communications efficaces

Résultat clé du Plan d'accessibilité pluriannuel : L'information et les communications sont disponibles dans des formats accessibles ou avec des soutiens nécessaires à tous les membres du personnel et les clients de la FPO.

Une façon importante d'améliorer l'accessibilité à l'information et aux communications est d'aviser les gens qu'ils peuvent demander d'autres formats ou soutiens à la communication pour faire une requête de documents ou fournir de la rétroaction. La FPO offre de l'information sur la façon d'obtenir des formats de documents accessibles de diverses façons, notamment l'affichage sur place, l'affichage d'emplois, les courriels à l'interne et les messages de site Web.

Un Guide sur l'accessibilité des festivals et des événements extérieurs a été mis à la disposition des festivals et des organisateurs d'événements partout en Ontario, dans le cadre du programme Fêtons l'Ontario 2016, du ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport. Le guide aide les organisateurs d'événements à améliorer l'accessibilité et à mieux comprendre leurs exigences, en vertu de la LAPHO.

La FPO continue d'améliorer la qualité de nos produits et services pour les personnes handicapées en encourageant la rétroaction tant des clients à l'externe qu'à l'interne. La rétroaction accessible des clients est recueillie de nombreuses façons, notamment :

- liens « contactez-nous » sur les sites Web;

- téléphone/ATS/courrier/télécopieur;
- sondages de satisfaction des clients.

La gestion de ces demandes nous permet de mieux cerner les éventuels obstacles pour les personnes handicapées, et d'y répondre.

Emplois valorisants

Résultat clé du Plan d'accessibilité pluriannuel : Les employés de la FPO qui sont handicapés participent à part entière et de façon significative à leur emploi.

Sur la route vers une FPO accessible, nous nous efforçons d'offrir un environnement de travail où tous les membres du personnel, indépendamment de leurs capacités, peuvent contribuer à leur plein potentiel, en comprenant les besoins et en éliminant les obstacles.

Les décisions de dotation sont plus transparentes et les politiques et les processus sont mis à jour pour tenir compte de l'accessibilité à l'avant-garde. Nous avons élaboré des objectifs de recrutement inclusifs, tant pour le recrutement de cadres supérieurs que les non-cadres, ce qui permet d'assurer que des principes d'accessibilité et de diversité soutiennent les concours sans obstacle.

Les cadres supérieurs, ainsi que le personnel et la gestion de la FPO, sont également encouragés à intégrer des objectifs d'inclusion et de diversité dans leurs plans de rendement.

Plusieurs services internes de la FPO continuent de permettre aux gestionnaires d'offrir des mesures d'adaptation des emplois. Les spécialistes des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées au Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel prodiguent des conseils sur les mesures d'adaptation des emplois. En plus, le Service de soutien ITI en matière de technologie fonctionnelle contribue à l'achat et au soutien de technologies fonctionnelles informatiques et téléphoniques.

La FPO continue également de s'efforcer d'éliminer la stigmatisation autour des enjeux et des maladies en lien avec la santé mentale. Pour aider à créer une culture plus inclusive, la Police provinciale de l'Ontario (P.P.O.) a mis en œuvre sa nouvelle [Stratégie complète de santé mentale de la Police provinciale : notre personnel et nos collectivités](#), en 2016, qui a pour but d'améliorer la réponse aux besoins en santé mentale des membres de la FPO et des gens que celle-ci dessert. L'[Unité de services pour le mieux-être du personnel de la Police provinciale](#) a également été créée en 2016 pour offrir une programmation ciblée.

La FPO continue de se doter d'un bassin de talents multiples en encourageant le personnel à participer à des programmes de mentorat et de développement de carrière.

Ceux-ci offrent l'occasion aux employés de groupes sous-représentés, notamment les personnes handicapées, d'échanger de l'information portant sur l'inclusion et le développement de carrière. Par exemple, le Programme des champions de la diversité pour l'avancement professionnel (PCDAP) offre de l'orientation professionnelle à tous les membres du personnel, indépendamment de leurs capacités. En 2016, 38 participants au programme sur 652 se sont déclarés handicapés. Le ministère du Procureur général a une initiative semblable appelée Programme de mentorat en matière d'avancement professionnel et d'inclusion. En 2016, 157 employés y ont participé, dont deux personnes qui se sont déclarées handicapées. De plus, le ministère des Affaires municipales et le ministère du Logement ont organisé leur événement annuel de réseautage Connections en 2016 pour les étudiants des collèges et des universités avec un handicap et les récents diplômés. Jusqu'à maintenant, environ 475 élèves ont participé à ce programme.

Transport accessible

Résultat clé du Plan d'accessibilité pluriannuel : La FPO continue d'appuyer le développement des services de transport sans obstacle pour les gens de l'Ontario.

Le gouvernement de l'Ontario soutient les municipalités pour qu'elles rendent leurs systèmes de transit plus accessibles, à l'aide de divers programmes de financement et en donnant des directives sur la façon de répondre aux normes d'accessibilité.

Au début de 2016, les terminus du traversier de l'île Pelée, à Kingsville et à Leamington ont été rendus plus accessibles, grâce à :

- l'installation de comptoirs, de lavabos, de sèche-mains et de miroirs à une hauteur accessible dans les salles de bain;
- l'installation de barres d'appui aux urinoirs;
- l'ajout de dispositifs de portes automatiques.

Les salles de bain dans le traversier MV Jjimann, construites en 1992, ont également été mises à jour en 2016 pour améliorer l'accessibilité.

Le Programme d'aménagement d'aéroports dans les régions éloignées du ministère des Transports exploite et entretient 29 aéroports dans les collectivités éloignées du Nord en Ontario. Parmi ceux-ci, 27 ont des surfaces de gravier qui peuvent être difficiles à traverser pour les personnes dont la mobilité est réduite. Le ministère a commencé d'installer des chemins en ciment afin d'offrir un accès plus sécuritaire pour les déplacements entre les terminus et l'avion. Deux chemins ont été achevés en 2016, et on prévoit l'achèvement des 25 autres d'ici 2020.

En 2016, le personnel de la FPO a aidé la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario avec son examen d'une durée de cinq ans des [Normes d'accessibilité pour le transport](#), en faisant diverses recommandations qui sont maintenant à l'examen.

Espaces publics sans obstacle

Résultat clé du Plan d'accessibilité pluriannuel : L'accessibilité est bien meilleure dans les installations et les espaces publics de la FPO, ainsi qu'à l'extérieur et autour de ceux-ci.

La FPO s'efforce d'englober les principes de conception universelle à chaque étape du développement des espaces publics, de la planification et la conception à la construction et à l'achèvement.

Le fait de pouvoir cerner les obstacles à l'accessibilité et chercher activement des façons de les éviter ou de les éliminer exige un effectif possédant la formation, les outils et l'information appropriés pour inclure l'accessibilité dans ses pratiques quotidiennes. À cette fin, de la formation spécialisée est disponible pour le personnel qui travaille dans l'environnement bâti.

La FPO continue de suivre les lignes directrices pour la conception sans obstacle des installations en Ontario à mesure qu'elle crée des lieux de travail plus accessibles dans la province. Les lignes directrices ont été examinées et mises à jour en 2016 pour répondre à toutes les exigences relatives à l'accessibilité, en vertu du [Code du bâtiment](#) révisé de l'Ontario.

Les personnes handicapées peuvent planifier des visites aux centres ServiceOntario selon leurs besoins, grâce aux améliorations à l'outil en ligne de recherche de services, qui fournit une liste de caractéristiques accessibles pour chaque centre. Le symbole international d'accessibilité est utilisé dans le site Web pour montrer les bureaux qui répondent aux critères propres à l'accessibilité.

En 2016, plus de 120 des plus anciens palais de justice et bureaux de la province ont fait l'objet d'un examen d'accessibilité. Un plan d'immobilisations est élaboré pour améliorer l'accessibilité dans les bâtiments existants. Des lignes directrices de conception de l'accessibilité spécialisée pour les palais de justice (comme un banc des témoins et des jurés accessibles) et les projets de rénovation et de mise à niveau, le cas échéant, continuent d'être utilisées à mesure que de nouveaux palais de justice sont conçus et construits.

Plusieurs bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) ont également été mis à jour en 2016 pour améliorer l'accessibilité.

Une nouvelle installation de pointe a ouvert au Elgin Middlesex Detention Centre, en septembre 2016, pour fournir des mesures d'adaptation d'accessibilité pour divers besoins.

À Parcs Ontario, nous continuons de rénover et de construire des sites de camping, des chalets et des blocs sanitaires sans obstacle. Les gens de l'Ontario qui ont des problèmes de mobilité peuvent plus facilement apprécier les plages dans plusieurs parcs, où des tapis antidérapants qui se déroulent permettent un accès adapté aux fauteuils roulants dans l'eau ou des chaises roulantes tout-terrain sont disponibles pour se déplacer sur le sable.

Les mises à niveau de l'accessibilité dans plusieurs sites provinciaux, comme Sainte-Marie-au-pays-des-Hurons, permettront aux touristes d'apprécier le panorama. En plus, la revitalisation en cours de la Place de l'Ontario, à Toronto, comprend de nombreuses caractéristiques d'accessibilité.

Pratiques exemplaires en approvisionnement

Les biens et les services qui sont accessibles non seulement répondent aux besoins des personnes handicapées, mais aussi bénéficient à tous les membres du public. L'approvisionnement accessible au sein de la FPO tient compte des besoins des personnes handicapées à toutes les étapes du processus d'approvisionnement ou d'achat, avec l'aide de listes de vérification, de pratiques exemplaires, de processus, d'apprentissage électronique, de guides et de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO.

Tous les ministères ont la responsabilité de veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité, notamment celles en vertu du [Code des droits de la personne de l'Ontario](#), soient respectées lors de l'achat de biens, de services ou d'installations.

Les ministères qui achètent des biens et des services doivent suivre les règles dans un document appelé [Directive sur l'approvisionnement pour la Fonction publique de l'Ontario](#). Nous avons tenu des consultations publiques en 2016 pour veiller à ce que ces règles soient claires et faciles à suivre. Nous examinons la rétroaction et rendrons publics les résultats sur ontario.ca/approvisionnement lorsqu'ils seront disponibles.

Célébrer nos réussites

En 2016, le ministère du Développement économique et de la Croissance a travaillé de concert avec les Centres d'excellence de l'Ontario (CEO) pour élaborer et présenter la deuxième édition annuelle du Accessibility Innovation Showcase et de la Tech Pitch Competition, à la conférence de pointe Discovery, qui porte sur l'innovation-commercialisation. Trente-cinq exposants ont participé à l'événement, et le prix Tech Pitch Competition d'une valeur de 20 000 \$, disputé par cinq finalistes en compétition, a

été remporté par iMerciv. Le programme comprenait l'honorable David C. Onley, conseiller spécial de l'Ontario sur l'accessibilité, et l'auteur et humanitaire Spencer West, dont le message a inspiré plus de 3 500 participants. L'événement s'est tenu au Palais des congrès de la communauté urbaine de Toronto, un lieu accessible.

Encore une fois, en 2016, la FPO a célébré la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées, avec une exposition sur l'accessibilité. L'événement a accueilli environ 200 invités et a offert au personnel une occasion d'en apprendre sur les pratiques, les services et le soutien de pointe en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Pour la dixième année consécutive, la FPO a été nommée dans le palmarès des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada ([Canada's Best Diversity Employers](#)), en 2017.

Regard vers l'avenir

La première ministre Kathleen Wynne a nommé Tracy MacCharles pour diriger le tout premier ministère autonome responsable de l'Accessibilité, le 13 juin 2016 – le jour du 11^e anniversaire de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO). Cette nomination a donné lieu à un mandat rehaussé pour la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario afin de soutenir un objectif renouvelé sur l'accessibilité dans la province.

En décembre 2016, le gouvernement a publié son nouveau Plan d'accessibilité pluriannuel. [Le Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021](#) mise sur ce que le gouvernement a réalisé jusqu'à maintenant, établissant ses priorités et ses engagements pour les cinq prochaines années. Ce plan servira de feuille de route pour créer une FPO inclusive et sans obstacle.

Les sections de ce plan soutiennent les normes de la LAPHO en matière de service à la clientèle, d'information et de communication, de transport, de conception d'espaces publics et d'emploi, ainsi que les exigences générales de l'approvisionnement et de la formation.

Nous ferons état des progrès réalisés par rapport aux nouveaux engagements en 2018.

Bien qu'il nous reste encore beaucoup de travail à faire, la FPO est fière d'être employée et fournisseuse de services accessibles et respectueuses pour la province de l'Ontario.

Pour nous joindre

Pour des renseignements généraux ou pour demander ce rapport dans un autre format, [veuillez nous contacter](#).