

Ministère des Transports

Plan d'accessibilité

2008-2009



ISSN 1708-4385

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	3
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	8
Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO.	8
Renseignements	24

Introduction

L'Ontario fait des progrès à l'égard de son objectif de rendre la province accessible d'ici 2025. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a jeté les fondations nécessaires pour atteindre cet objectif. En vertu de la Loi, l'Ontario élabore des normes qui permettent d'abolir les obstacles auxquels les personnes handicapées font face.

Le 1^{er} janvier 2008, la première norme d'accessibilité élaborée en vertu de la Loi a pris force de loi. Ainsi, grâce aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, toutes les personnes sont en mesure d'obtenir les services dont elles ont besoin, peu importe leurs capacités. Les organismes du secteur public, notamment le gouvernement de l'Ontario, devront se conformer à cette norme d'ici 2010. Les organisations du secteur privé et les organismes sans but lucratif, quant à eux, auront jusqu'à 2012 pour le faire.

L'année prochaine, des normes seront élaborées pour d'autres domaines importants, dont les suivants :

- Information et communications
- Transport
- Emploi
- Milieu bâti

Le sixième plan d'accessibilité annuel du ministère des Transports souligne les réalisations de 2007-2008 en vue d'éliminer les obstacles avec lesquels les personnes handicapées sont aux prises. Il porte aussi sur les engagements pris par le ministère pour l'année qui vient dans le but de rendre les programmes, les politiques et les services plus accessibles pour toute la population de l'Ontario. L'une des réalisations notables du ministère concerne l'achat de 309 autobus classiques et de 112 autobus spécialisés, soit un total de 421 nouveaux autobus de rechange entièrement accessibles dans le cadre du Programme ontarien de remplacement des autobus de 2007. À la fin de 2007, 72,6 pour cent des autobus classiques municipaux de l'Ontario étaient accessibles, ce qui représente une hausse de 38 pour cent par rapport aux chiffres de 2003.

Ce plan d'accessibilité est unique car il découle de la transition entre la LAPHO et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). La LPHO s'applique au gouvernement de l'Ontario et à toutes les organisations du secteur parapublic. En vertu de cette loi, le ministère prépare des plans d'accessibilité annuels en vue de rendre ses

politiques, programmes, services et immeubles plus accessibles pour les personnes handicapées.

Les activités de planification de l'accessibilité qui ont découlé de la LPHO ont permis de jeter des assises solides pour le ministère des Transports. Le ministère se fondera sur ses assises pour contribuer à faire de l'Ontario une province plus accessible pour les personnes handicapées et une société englobant tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant au site de la [Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario](#).

Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle

Le règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008 et exige que les organisations désignées du secteur public, y compris le ministère des Transports de l'Ontario, se conforment aux exigences de la Norme pour les services à la clientèle pour le 1^{er} janvier 2010. Ci-après figure un rapport de situation présentant ce qui a été réalisé cette année pour répondre à ces exigences, ainsi que les initiatives prévues pour l'année prochaine dans le domaine des services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle – Politique(s), pratiques et procédures

Engagement : Nouveau/Permanent

Mettre en œuvre les dispositions du règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* en ce qui concerne les politiques, pratiques et procédures.

Action(s) proposée(s) :

- Le ministère des Services gouvernementaux élabore en ce moment des politiques et des lignes directrices ministérielles afin de répondre à certaines des exigences énoncées dans le règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.
 - Dès que le ministère des Transports aura reçu les politiques et les lignes directrices du ministère des Services gouvernementaux :
 - Les politiques, pratiques et procédures existantes du ministère des Transports, ainsi que les outils de soutien, seront révisés ou créés de manière à se conformer à la nouvelle orientation.
- Les politiques, pratiques, procédures et outils, nouveaux ou révisés, seront communiqués et diffusés dans tout le ministère.
- Des renseignements et une formation sur les obligations imposées par la Norme pour les services à la clientèle seront fournis au personnel du ministère des Transports participant à l'élaboration des politiques.
- La politique sur les services à la clientèle sera mise à la disposition du public en anglais et en français et sur un support au choix, sur demande.

- Le processus sur la manière de répondre aux demandes de documents sur supports de substitution pour les publications du ministère des Transports, qui a été élaboré et communiqué au ministère en 2004, sera revu, rediffusé et affiché.
- Un Cadre de gouvernance en matière d'accessibilité est en cours d'élaboration afin d'assurer une mise en œuvre cohérente, efficace et efficiente dans tout le ministère. Il fournira les structures et les mécanismes systématiques nécessaires pour surveiller adéquatement les progrès en matière de conformité et les obligations redditionnelles.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009

Résultats obtenus :

- En janvier 2008, le règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* a été communiqué à diverses parties, dont les membres de l'équipe de haute direction du ministère des Transports, les organismes, les conseils, les commissions et les tiers fournisseurs de services.
- Le ministère des Transports a mis sur pied une Unité de l'accessibilité dotée de deux membres du personnel afin de gérer son plan d'action en matière d'accessibilité. Sous l'autorité de la Direction des ressources humaines, Division des services ministériels, cette unité sera chargée de coordonner la mise en œuvre du règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.
- À l'automne 2008, une évaluation a été menée pour déterminer le degré de préparation du ministère en ce qui concerne le respect des dispositions du règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*. Un rapport contenant des conclusions et des recommandations a été réalisé et soumis à la haute direction.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle – Formation, notamment sur la manière de communiquer avec une personne handicapée en tenant compte de son handicap.

Engagement : Permanent

Fournir une formation adéquate aux employés qui sont au contact du public ainsi qu'à ceux qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou autres tierces parties.

Action(s) proposée(s) :

Une formation théorique supplémentaire sera dispensée dans toute la province aux employés qui fournissent des services au public.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009

Résultats obtenus :

- En préparation des obligations à venir aux termes du règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, des séances d'information ont été proposées et dispensées à plusieurs comités de direction à l'automne 2007 et à l'hiver 2008.
- En octobre 2007, dans une communication diffusée auprès des membres de la haute direction, il a été demandé à ceux-ci de rendre obligatoire pour tous les membres du personnel la participation au programme de formation en ligne *May I help you?* En janvier 2008, dans le cadre de son annonce du nouveau règlement, le sous-ministre a fait la promotion de cette formation. En outre, une troisième note de service a été diffusée en septembre 2008 avec une liste des employés tenus de participer à la formation en ligne avant octobre 2008. Les dispositions supplémentaires sur les services à la clientèle qui ne figuraient pas dans le module de formation ont été communiquées aux employés ayant terminé la formation en novembre 2008. À ce jour, 761 employés ont participé à la formation en ligne.
- En préparation de la formation théorique dispensée aux employés qui ont des contacts avec le public, un partenariat de secteurs de programmes clés a été créé (Bureau du service à la clientèle, Bureau des services en français et Unité de l'accessibilité) afin d'harmoniser les efforts de formation. La formation intitulée *Customer Service Excellence Training Package* est en cours de révision et inclura un volet sur l'accessibilité.
- Le site intranet du ministère des Transports consacré à la LPHO a été remanié afin de mieux présenter les initiatives et les exigences actuelles en matière d'accessibilité, y compris le nouveau règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.
- Les possibilités de communication pour les personnes utilisant un téléimprimeur ont été mises à l'essai et évaluées par rapport aux attentes en matière de services.
- Un projet visant à créer un Centre d'entrevue à accès universel a été lancé au printemps 2008. Ce centre comprendra une salle d'examen équipée des appareils fonctionnels adéquats pour répondre aux besoins de candidats ayant un handicap quelconque.
- Les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte dans le cadre de la modernisation du Système de réservation des examens de conduite (SREC) pour l'ensemble de la province.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle – Donner une notification en cas de perturbation temporaire affectant les installations ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour accéder à des biens ou à des services.

Engagement : Nouveau

- En collaboration avec diverses parties prenantes, élaborer et mettre en oeuvre un processus permettant d'informer les clients que les installations ou les services sont momentanément indisponibles, et notamment de leur fournir des renseignements sur des solutions de rechange provisoires.

Action(s) proposée(s) :

- En collaboration avec les secteurs de programmes clés, élaborer et mettre en oeuvre un processus et des outils de soutien permettant de gérer adéquatement les interruptions de services.

Calendrier de mise en oeuvre : Décembre 2009

Résultats obtenus :

- Des partenariats ont été noués avec des secteurs de programmes clés, dont le Bureau du service à la clientèle et le Bureau des services en français.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle – Instaurer un processus de rétroaction sur la manière dont les biens et les services sont fournis aux personnes handicapées.

Engagement : Nouveau

Élaborer et mettre en oeuvre un processus permettant aux intéressés de fournir une rétroaction sur la façon dont les biens et les services sont fournis aux personnes handicapées et au ministère de répondre aux observations reçues et de prendre des mesures en cas de plainte. Rendre les renseignements sur le processus de rétroaction facilement accessibles au public.

Action(s) proposée(s) :

En collaboration avec diverses parties prenantes, élaborer et mettre en oeuvre un processus et des outils permettant d'instaurer un dispositif de rétroaction accessible.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009

Résultats obtenus :

- Un partenariat a été noué avec divers secteurs de programmes, dont le Bureau du service à la clientèle et le Bureau des services en français.
- Les systèmes et les dispositifs de rétroaction en place ont été recensés.

Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO.

Dans un avenir proche, le ministère sera tenu de se conformer à quatre nouvelles normes dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications, du milieu bâti et du transport. Le ministère des Transports soutient fortement le plan d'action relatif à l'accessibilité et s'efforce en permanence de repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité afin de favoriser une société inclusive. Au cours de la période couverte par le présent rapport, il a réalisé des progrès considérables en ce qui concerne l'amélioration de l'accessibilité, tant pour ses employés que pour le public. La présente section recense les nouvelles initiatives et fournit un rapport de situation sur les initiatives terminées ou pluriannuelles pour les quatre normes d'accessibilité en cours d'élaboration.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Pratiques/Services

Engagement : Réalisé

Faire en sorte que les chefs de service soient mieux informés sur les questions d'accessibilité en rapport avec le processus d'embauche.

Calendrier de mise en œuvre : Avril 2008

Résultats obtenus :

Les outils et les fiches de conseils pour les chefs de service élaborés dans le cadre de l'Initiative de pratiques de recrutement équitable comprennent des renseignements sur les mesures d'adaptation à prendre, des renvois vers des outils et des liens pertinents sur l'accessibilité. Ces outils et ces fiches de conseils ont été réalisés sur des supports accessibles et ont été distribués ou affichés sur le site intranet. Des séances d'information dispensées aux groupes de dirigeants dans toute la province ont fait la promotion des pratiques d'embauche équitables à toutes les étapes du processus de recrutement. En outre, un temps considérable a été consacré à sensibiliser les groupes de dirigeants aux mesures d'adaptation à offrir pendant le processus d'entrevue.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Pratiques/Services

Engagement : Nouveau/Permanent

Créer, en partenariat avec diverses parties prenantes, un centre d'entrevue accessible à tous sur le site de St. Catharines. Le Centre d'entrevue à accès universel comprendra une salle d'examen, une salle d'entrevue et une salle d'attente. Une fois terminé, le « plan » sera offert aux autres organismes du secteur public afin de les aider pour la conception et la construction d'un lieu similaire.

Action(s) proposée(s) :

En collaboration avec diverses parties :

- Concevoir ou construire une salle d'entrevue, une salle d'examen et une salle d'attente en appliquant les principes de la conception universelle pour créer un environnement accessible dans lequel, dans la mesure du possible, les gens pourront participer pleinement au processus de recrutement.
- Sélectionner le mobilier approprié (adaptable ou ajustable) pour les trois salles ainsi qu'un équipement et des appareils fonctionnels adéquats pour les salles d'examen et d'entrevue (y compris des systèmes d'acoustique et d'éclairage appropriés).
- L'ajout d'autres caractéristiques d'accessibilité comme une signalisation appropriée sera envisagé.
- Un rapport sera réalisé et remis aux autres organisations comme modèle pour la création de centres similaires.

Calendrier de mise en œuvre : Mars 2009

Résultats obtenus :

- Élaboration d'une proposition de projet et soumission de celle-ci pour examen au Fonds pour l'innovation en janvier 2008.
- Élaboration et approbation du plan de projet en mai 2008.
- Évaluation des sites potentiels pour accueillir le centre et sélection du site préféré en juin 2008.
- Mise en place d'un partenariat avec le Centre de recrutement pour l'Ouest, la Direction des ressources humaines, la Direction de la gestion des installations et les gestionnaires d'immeubles en juillet 2008.
- Désignation d'un consultant en matière d'accessibilité à l'automne 2008. Le candidat retenu possède des connaissances spécialisées sur les principes de la conception

universelle et sur les divers obstacles que les éventuels candidats handicapés pourraient rencontrer au cours du processus de recrutement.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Pratiques/Services

Engagement : Permanent

La Division des services ministériels du ministère des Transports a élaboré un nouveau site intranet en tenant compte des exigences en matière d'accessibilité à chaque étape du développement. Le Comité Web DSM (Comité Web de la Division des services ministériels) continuera à évaluer et améliorer l'accessibilité de ce site.

Action(s) proposée(s) :

Le Comité Web DSM est résolu à améliorer continuellement l'accessibilité de son site en résolvant les problèmes soulevés en la matière au cours de ses réunions ordinaires. Une formation pilote sur l'élaboration de contenus sera examinée, révisée au besoin, et proposée aux autres divisions du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

Le Comité Web DSM a été élargi au personnel de l'Unité de l'accessibilité du ministère des Transports et l'accessibilité a été inscrite en permanence à l'ordre du jour des réunions ordinaires. Ainsi, les problèmes d'accessibilité existants et potentiels sont présentés et abordés en temps opportun. En outre, le niveau de connaissance des membres du comité par rapport à diverses caractéristiques d'accessibilité a considérablement augmenté. Une liste de vérification pour la rédaction de documents destinée aux auteurs a été élaborée et les personnes concernées ont été recensées et formées. Le site intranet de la Division des services ministériels a servi de modèle pour le site intranet en cours d'élaboration de la Division de la gestion des routes provinciales.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Pratiques/Services

Engagement : Réalisé

Évaluer le niveau de connaissance du personnel chargé de la création et du maintien des sites intranet.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

Les rédacteurs Web des Transports ont été recensés dans tout le ministère. En collaboration avec le webmestre du ministère des Transports, qui est régulièrement en relation avec les rédacteurs Web du ministère, il a été découvert que les employés occupant cette fonction possèdent une connaissance limitée des exigences en matière d'accessibilité. Ceci étant, et pour marquer une première étape, les activités de l'année écoulée se sont concentrées sur l'amélioration du niveau de connaissance du personnel s'occupant du site intranet de la Division des services ministériels. Comme indiqué précédemment, une fois le projet pilote terminé, il est prévu d'étendre cette initiative aux autres divisions.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programme(s)/Services

Engagement : Nouveau/Permanent

L'équipe de direction de la Division des services ministériels du ministère des Transports est résolue à fournir une version accessible de chaque nouveau module d'apprentissage en ligne publié sur le portail Web de formation des cadres supérieurs.

Action(s) proposée(s) :

Les nouveaux modules comprendront une version certifiée accessible.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

Les exigences en matière d'accessibilité ont été incluses dans les critères de sélection dans les documents sur le processus d'approvisionnement. L'Unité de l'accessibilité a participé activement au comité d'évaluation et de sélection. Le candidat retenu s'est engagé à inclure autant de caractéristiques d'accessibilité qu'il est possible de le faire avec la technologie actuelle sur la version ordinaire et à mettre à disposition une version texte seulement qui sera certifiée par une organisation reconnue.

Secteur d'intérêt : Information et communications/Services à la clientèle

Incidence : Programme(s)/Politique(s)/Pratiques/Services

Engagement : Permanent

Solliciter par divers moyens les observations et les recommandations du public à propos de la LPHO.

Nous continuerons à fournir des conseils et des services de consultation aux responsables de programmes au sujet des exigences de la LPHO et de la LAPHO.

Action(s) proposée(s) :

Continuer à solliciter une rétroaction et à fournir des conseils aux clients internes et externes et à leur en demander. Intégrer et harmoniser les pratiques et initiatives actuelles du ministère incluant des exigences aux termes du règlement sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, de la Directive sur les services de la fonction publique de l'Ontario et des dispositions sur les services en français.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

Les requêtes et les demandes de renseignements relatives aux exigences en matière d'accessibilité ont considérablement augmenté au cours de cette période de rapport. Les questions ont souvent débouché sur la nécessité d'élaborer de nouveaux outils et de nouvelles formations pour le personnel interne, comme une liste de vérification pour les auteurs de documents pour le site intranet de la Division des services ministériels.

Huit séances d'information ont été organisées pour divers comités de direction de la province.

Le comité qui a organisé la journée *Invitons nos jeunes au travail* à St. Catharines s'est attaché à rendre cet événement accessible. En outre, une présentation interactive a été organisée pour 46 élèves de neuvième année qui ont pu en apprendre plus sur les obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap quelconque.

De nombreuses consultations sur divers thèmes ont été menées. Cela confirme que l'accessibilité est de plus en plus prise en compte et commence à faire partie des affaires courantes.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services/Programme(s)/Pratiques

Engagement : Permanent

Continuer à maintenir/améliorer l'accessibilité globale du site Internet public du ministère des Transports.

Action(s) proposée(s) :

Tout en continuant à maintenir et améliorer l'accessibilité du site Internet du ministère des Transports, accroître l'accessibilité des divers sites intranet en fournissant le soutien et l'assistance nécessaires.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

- Fournir aux personnes chargées du développement des sites Web du ministère des Transports des conseils et des directives concernant les exigences en matière d'accessibilité.
- Assister régulièrement aux ateliers et réunions du comité interministériel Web GO.
- Le ministère des Transports a amélioré son site Internet public afin de lui donner un nouvel aspect et une nouvelle atmosphère. Les améliorations en matière d'accessibilité comprennent, sans s'y limiter, une fonction permettant de sélectionner la taille du texte et une navigation plus facile et plus intuitive.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Nouveau/Permanent

Action(s) proposée(s) :

En préparation de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications, qui est en cours d'élaboration, réaliser un inventaire des applications dans les domaines de l'information et des technologies spécifiques au ministère et recenser les utilisateurs. Ensuite, évaluer les effets sur les activités et le personnel et établir l'ampleur de l'incidence. L'ordre de priorité des améliorations en matière d'accessibilité sera établi en se fondant sur ces conclusions.

Calendrier de mise en œuvre : Décembre 2009

Résultats obtenus : Inventaire des applications existantes terminé en novembre 2008

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Pratiques/Services

Engagement : Nouveau/Réalisé

Améliorer l'accessibilité des actuelles notes de service PDF émanant de la Division des services ministériels.

Calendrier de mise en œuvre : Automne 2008

Résultats obtenus :

Des lignes directrices sur la préparation de notes de service PDF accessibles ont été distribuées au cours d'une séance d'information organisée pour le personnel administratif de la Division des services ministériels. Les communications ordinaires de la Division des services ministériels diffusées sous forme de notes de service PDF sont désormais réalisées sur un support accessible. Cette pratique va au-delà des orientations actuelles, selon lesquelles les notes de service PDF accessibles ne sont requises que pour les produits de communication concernant l'ensemble du ministère des Transports ou de la fonction publique de l'Ontario.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programme(s)/Services

Engagement : Nouveau/Permanent

Les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte dans le cadre de la modernisation du Système de réservation des examens de conduite (Projet SREC Ontario).

Action(s) proposée(s) :

Les exigences en matière d'accessibilité seront prises en compte pour la mise en œuvre du projet de modernisation du Système de réservation des examens de conduite.

Calendrier de mise en œuvre : Projet interministériel pluriannuel dont l'échéance est prévue pour 2011 pour toutes les phases reposant sur des approbations de financement.

Résultats obtenus :

Les membres de l'Unité de l'accessibilité ont participé à des discussions au cours de la phase de planification du projet et celui-ci a considéré les lignes directrices et les dispositions sur l'accessibilité comme une priorité.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti/Services à la clientèle

Incidence : Programme(s)/Politique(s)/Pratiques/Services

Engagement : Permanent

Officialiser la politique actuelle sur l'accessibilité des séances d'information publique en l'incluant dans le processus d'évaluation environnementale de portée générale lors de sa prochaine mise à jour.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

Les projets d'évaluation environnementale de portée générale requièrent une consultation publique qui est impartie à des consultants externes. Des instructions spécifiques sont données par l'entremise des documents de marché. Les documents de marché du ministère des Transports renvoient les consultants au document intitulé *Environment Reference for Highway Design* pour obtenir des détails sur les attentes du ministère en ce qui concerne la réalisation des projets d'évaluation environnementale de portée générale.

Le moment précis des séances d'information publique est établi au cours de l'élaboration du calendrier de l'étude et de la soumission du plan de consultation. Le calendrier et le plan sont soumis à l'examen et à l'approbation du ministère des Transports. Les exigences en matière d'accessibilité telles qu'énoncées dans la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* doivent être prises en compte au moment de l'élaboration du plan de consultation et de la sélection des installations. Le document *Planification de réunions accessibles*, publié par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, est proposé comme ressource pour aider à la planification des réunions et tient compte des moindres besoins en matière d'accessibilité. Le consultant est responsable de toutes les dispositions pour les séances d'information publiques, y compris la réservation d'une installation adaptée et accessible à tous.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Réalisé/Permanent

La Direction des installations et des services opérationnels ainsi que la Division de la gestion des routes provinciales travaillent en étroite collaboration avec les parties concernées, notamment les fournisseurs de services, la Société immobilière de l'Ontario et les gestionnaires d'immeuble afin d'améliorer les caractéristiques d'accessibilité du milieu bâti.

Action(s) proposée(s) :

- La Direction des normes routières, en collaboration avec le Comité d'accessibilité du ministère des Transports, examinera et recommandera les pratiques exemplaires pour les normes de largeur des trottoirs sur les ponts. Le calendrier relatif à cet engagement dépend de la progression de l'élaboration de la Norme d'accessibilité au milieu bâti.
- La région de l'Est remplacera ou augmentera la signalisation accessible dans un certain nombre de sites, dont le complexe régional, Port Hope et Bancroft. Échéance prévue pour mars 2009.
- Dans la région de l'Est, une signalisation piétonnière accessible sera intégrée lors de l'installation de feux de circulation à Norwood. Échéance prévue pour le printemps ou l'été 2009.
- Des parcs de stationnement pour navetteurs sont en cours de construction ou au stade de la conception sur les sites suivants : QEW et Casablanca, 400 et Essa Road, 400 et King Road, 404 et Queensville. Les caractéristiques des places de stationnement désignées et accessibles seront conformes à la version récemment mise à jour du bulletin de conception routière intitulé *Highway Design Bulletin 2007-002 for Carpool Parking Facilities*, selon lequel tous les projets d'aménagement ou d'agrandissement de parcs de stationnement de covoiturage du ministère seront réalisés conformément aux normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario.
- Le plan de construction d'une installation pour l'épandage de sel située à l'angle de la 401 et de Hurontario a été réalisé conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le recueil officiel du *Code du bâtiment de l'Ontario 2006*, qui comprend les dispositions suivantes : des toilettes accessibles, les accès au bâtiment (entrée et corridors) et un parc de stationnement accessible. La

construction du nouveau bâtiment a commencé cet été et devrait se terminer en mai 2010.

- À Downsview, on prévoit pour l'exercice en cours une rénovation de l'appareil de levage de l'immeuble A avec installation de dispositifs d'ouverture et de fermeture automatique des portes et de boîtiers de commande afin de permettre au personnel et aux visiteurs utilisant un fauteuil roulant de sortir en toute sécurité de l'ascenseur.

Le ministère des Transports continuera à travailler conjointement avec ProFac, la Société immobilière de l'Ontario et les fournisseurs de services afin d'intégrer l'accessibilité dans les projets de conception, de construction et de rénovation, conformément aux normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario.

Calendrier de mise en œuvre : Les dates pertinentes sont insérées sous les réalisations énoncées, les engagements et les activités en cours.

Résultats obtenus :

La Direction des installations et des services opérationnels et la Division de la gestion des routes provinciales ont travaillé assidûment avec les parties concernées, notamment les fournisseurs de services, la Société immobilière de l'Ontario et les gestionnaires de bâtiment, afin de supprimer et de prévenir les obstacles dans le milieu bâti. Par conséquent, au cours de la période de rapport, l'accessibilité a enregistré les améliorations suivantes :

Région du Nord-Est

- Bureau du secteur de Huntsville – Deux dispositifs d'ouverture automatique des portes ont été installés à l'automne 2008.
- Bureau du secteur de New Liskeard – Le comptoir d'accueil a été rénové en octobre 2007 afin de permettre l'accès des personnes handicapées.

Région de l'Ouest

- Cinq toilettes du bureau situé au 659 Exeter Road ont été rénovées en décembre 2007 afin de satisfaire aux normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario.
- Une signalisation à gros caractères a été installée afin d'aider les personnes âgées à repérer les salles de réunion au cours de l'automne 2007.

Région de l'Est

- Bureau du boulevard John Counter – installation d'un système automatisé à reconnaissance vocale sur toutes les lignes téléphoniques. Cette fonctionnalité qui

améliore l'accessibilité permet à une personne de communiquer en parlant au système automatisé à l'aide de mots clés et non plus en tapant sur les touches du téléphone. Ce système est opérationnel depuis septembre 2008.

- Belvédère et aire de pique-nique de Shrine Hill, le long de la route 60 (Wilno) – construction de nouvelles toilettes extérieures accessibles. Ce lieu est fréquenté par les autocars touristiques, les personnes âgées et les anciens combattants.

Région du Centre, bureaux principaux et Queen's Park

- Le projet d'éclairage de ProFac et de la Société immobilière de l'Ontario (installation de capteurs photoélectriques) a été achevé dans les édifices B et D des bureaux de Downsview, de St. Catharines et de Queen's Park. Ce système d'éclairage automatique évite l'utilisation manuelle d'interrupteurs pour allumer ou éteindre.
- Réaménagement du 3^e étage de l'édifice Ferguson à Queen's Park avec de nombreuses améliorations en termes d'accessibilité :
 - Installation de cabines ayant des dimensions adaptées dans les toilettes.
 - Installation de nouvelles toilettes avec des sièges de hauteur adaptée.
 - Installations de barres d'appui et de miroirs.
 - Installation de dispositifs d'ouverture de porte à une hauteur adaptée à l'entrée principale, dans les toilettes et dans la cuisine.
 - Installation de portes en verre aux dimensions adaptées dans les entrées latérales et les couloirs
 - Installation d'un nouvel évier à une hauteur adaptée dans la cuisine.
 - Fin du projet en mars 2008.
- À St. Catharines, réalisation en mars 2008 d'une étude de faisabilité concernant l'installation d'un système d'alarme adapté pour le personnel et les visiteurs ayant une déficience auditive.
- Installation d'un système mains libres de distribution de savon dans les toilettes du bureau de St. Catharines.
- À St. Catharines (toilettes publiques), environ 30 éviers ont été équipés de robinets mains libres et une combinaison de 15 urinoirs et toilettes ont été équipés de chasse d'eau automatique. Onze dispositifs accessibles d'ouverture de porte ont été installés dans les toilettes de la mezzanine et dans d'autres zones d'accès, ainsi que dans les toilettes publiques du rez-de-chaussée, du côté nord de l'édifice et de la cafétéria.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti/Services à la clientèle/Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Nouveau/Permanent

Amélioration de la qualité générale du centre d'apprentissage situé à St. Catharines

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

De nombreux éléments ont été ajoutés ou perfectionnés dans le centre d'apprentissage. Les employés qui viennent au Centre ont loué l'amélioration de la qualité du son ainsi que l'équipement visuel adapté. Ils ont à présent la possibilité de participer aux réunions qui se tiennent hors de la ville sans avoir à se déplacer étant donné que ce centre dispose de services modernes de vidéoconférence avec grands écrans, rétroprojecteurs et dispositifs téléphoniques sans fil dans toutes les salles. Cette installation se trouve dans un édifice accessible et est également mise à la disposition des membres de la collectivité.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti/Services à la clientèle

Incidence : Services

Engagement : Nouveau/Permanent

Action(s) proposée(s) :

Les aires de service sur les autoroutes 400 et 401 seront réaménagées.

Calendrier de mise en œuvre : Projet pluriannuel qui devrait se terminer en 2012

Résultats obtenus :

L'accord d'approvisionnement proposé inclut d'autres caractéristiques d'accessibilité au milieu bâti en plus de celles déjà existantes.

Secteur d'intérêt : Transport

Incidence : Loi(s)/Règlement(s)/Politique(s)/Programme(s)/Services

Engagement : Nouveau/Réalisé

Améliorer le programme de parc de stationnement accessible pour les conducteurs de motocyclettes ayant un handicap en résolvant leurs problèmes relatifs à la protection de la vie privée et au vol de leur permis de stationnement sur leur véhicule.

Calendrier de mise en œuvre : 26 mai 2008

Résultats obtenus :

Une nouvelle vignette autocollante visible de permis de stationnement accessible à placer directement sur la plaque d'immatriculation est désormais disponible pour les motocyclistes qui possèdent un permis de stationnement accessible permanent ou sujet à changement. Le nouvel autocollant complète le permis existant.

Secteur d'intérêt : Transport

Incidence : Programme(s)/Services

Engagement : Réalisé/Permanent

Continuer à collaborer avec les municipalités de l'Ontario, GO Transit et Metrolinx afin d'aider à améliorer et à renouveler le réseau municipal de transports en commun ainsi que les services ferroviaires et d'autobus du réseau GO.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

Les programmes existants du ministère des Transports en ce qui concerne le financement des réseaux de transports en commun, en l'occurrence le Programme ontarien de remplacement des autobus (PORA) et le Programme de financement par la taxe sur l'essence, exigent que les municipalités achètent des autobus entièrement accessibles et donnent également la possibilité aux municipalités d'augmenter leurs dépenses au chapitre des transports en commun pour appuyer leur mise en conformité avec la Norme d'accessibilité pour le transport qui est en cours d'élaboration. De plus, la province a accordé 300 millions de dollars aux municipalités de l'Ontario, aux termes du document intitulé *Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2007*, afin d'améliorer l'état des réseaux et des véhicules, permettant aux municipalités d'utiliser ce financement pour améliorer l'accessibilité pour les voyageurs ayant un handicap.

Le Programme ontarien de remplacement des autobus 2007 a permis d'acheter 309 autobus classiques et 112 autobus spécialisés, soit un total de 421 nouveaux autobus de rechange accessibles. À la fin de 2007, 72,6 pour cent des autobus classiques municipaux de l'Ontario étaient accessibles, ce qui représente une hausse de 38 pour cent par rapport aux chiffres de 2003.

Le ministère des Transports a continué à participer au Comité consultatif externe de GO Transit afin de fournir des conseils et une expertise pour améliorer l'accès aux réseaux d'autobus et de trains. Ci-dessous figurent quelques éléments importants présentés dans le plan d'accessibilité 2009 de GO Transit :

À la fin de 2008, 49 des 59 gares de GO Transit (soit 83 pour cent) devront être officiellement accessibles aux usagers handicapés.

L'accessibilité a également été étendue au réseau d'autobus de GO Transit. En 2008, le parc d'autobus de GO Transit est devenu entièrement accessible (autobus équipés d'élévateurs ou de rampes) et les itinéraires d'autobus suivants sont accessibles : Milton, Richmond Hill, Barrie-Bradford, Stouffville, Brampton Trinity Common et Newmarket-Université York.

Les améliorations en matière d'accessibilité sont intégrées de façon permanente aux projets d'amélioration des installations, aux nouvelles voitures de trains et d'autobus, aux programmes de formation du personnel, à la signalisation et au site Web de GO Transit. Elles se sont avérées bénéfiques à tous les usagers de GO Transit et pas uniquement aux personnes handicapées.

Le ministère des Transports a également fourni des commentaires détaillés à Metrolinx sur l'ébauche du plan régional de transport en ce qui concerne l'accessibilité, l'accès universel et la nécessité de mieux tenir compte des personnes âgées. Ci-dessous figurent certaines des propositions que Metrolinx a présentées cet automne dans l'ébauche de son plan régional de transport :

Création d'un organisme régional chargé de formuler des conseils sur les questions liées à l'accès universel.

Élaboration de stratégies locales et régionales visant à améliorer la coordination et la fourniture de transports en commun spécialisés.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle/Information et communications/Milieu bâti/Emploi/Transport

Incidence : Loi(s)/Règlement(s)/Politique(s)/Programme(s)/Services

Engagement : Permanent

Administrer le plan d'action en matière d'accessibilité, y compris les dispositions de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario, de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et de ses règlements ainsi que des initiatives ministérielles connexes.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

- Sous l'orientation de la Direction des ressources humaines (Division des services ministériels), l'Unité de l'accessibilité a été créée en janvier 2008. Dans la région de Niagara, un partenariat de réseautage informel a été créé avec d'autres administrations afin de venir en aide aux collectivités environnantes.
- À ce jour, le ministère des Transports, en consultation avec différentes parties et notamment la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, a préparé et réussi à mettre en œuvre cinq plans d'accessibilité.
- Le comité d'accessibilité du ministère des Transports, créé en 2003, comprend des représentants des différentes divisions du ministère. Les membres de ce comité sont des experts qui mettent tout en œuvre pour faire avancer le plan d'action en matière d'accessibilité et qui sont sensibles aux questions soulevées. Le comité se réunit régulièrement et continue à jouer un rôle essentiel dans la promotion et l'amélioration de l'accessibilité au sein de l'organisation. Il administre et exécute conjointement les engagements indiqués dans le plan d'accessibilité, surveille les progrès des travaux et participe à différents groupes de travail et groupes interministériels. Sa contribution aide à façonner les différentes normes d'accessibilité en cours d'élaboration et à préparer leur mise en œuvre après leur adoption par règlement.
- Une large part de ce que le comité a accompli découle du soutien et de l'engagement continus de l'équipe de haute direction du ministère.
- En tant que ministère responsable du Comité d'élaboration des normes pour le transport, le ministère des Transports contribue de façon importante à l'élaboration des propositions de normes d'accessibilité pour le transport. Parallèlement à sa participation active à toutes les réunions ordinaires du comité, le représentant du ministère des Transports assure la liaison avec des spécialistes des secteurs de

programme et veille à ce que les documents soient examinés et présentés en temps opportun.

- Le ministère des Transports apporte son soutien et ses connaissances à l'élaboration d'un Cadre d'assurance de la conformité à la LAPHO.
- Le ministère des Transports a également participé au Comité des directeurs chargés de la mise en œuvre de la LAPHO et au Comité des SMA chargés de la mise en œuvre de la LAPHO.
- De plus, le ministère des Transports participe activement au Comité interministériel du milieu bâti et fournit, au besoin, des commentaires coordonnés sur divers documents.

Secteur d'intérêt : Transport/Services à la clientèle

Incidence : Services

Engagement : Nouveau/Permanent

Mieux sensibiliser et augmenter le niveau de connaissances des parties prenantes et des partenaires sur les exigences actuelles et futures en matière d'accessibilité.

Action(s) proposée(s) :

Continuer à proposer des séances d'information sur les exigences en matière d'accessibilité aux différents partenaires et intervenants internes et externes.

Calendrier de mise en œuvre : Période de rapport d'octobre 2007 à novembre 2008

Résultats obtenus :

À l'automne 2008, des renseignements pertinents sur les exigences actuelles et futures possibles en matière d'accessibilité ont été fournis au comité de liaison pour les services de traversiers dans la région de l'Est. Des représentants des administrations municipales, provinciales et fédérales ont participé à cette réunion.

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

Téléphone : Région du grand Toronto : 416 235-4686

Sans frais : 1 800 268-4686

Numéro ATS : 905 704-2426 (région de St. Catharines)

Numéro ATS sans frais : 1 866 471-8929

Courriel : oda@mto.gov.on.ca

Site Web du ministère : www.mto.gov.on.ca

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse : <http://www.mcsc.gov.on.ca/mcsc/french/pillars/accessibilityOntario/index>. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

ServiceOntario Publications

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto ON M5G 2C8

Tél. : 416 326-5300 ou 1 800 668-9938 (interurbains sans frais)

Service ATS : 1 800 268-7095

Télec. : 613 545-4223

Site Web : <http://www.serviceontario.ca/publications>

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-4385

This document is available in English.