



# **MINISTÈRE DES TRANSPORTS**

## **Plan annuel d'accessibilité 2012-2013**

ISSN # 1708-4377

# Table des matières

Introduction.....	1
Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012 .....	2
Rapport de conformité aux exigences de la LAPHO pour 2011-2012 .....	6
Services à la clientèle .....	6
Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées .....	13
Information et communications .....	17
Emploi .....	23
Milieu bâti.....	27
Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite.....	33
Services à la clientèle .....	33
Information et communications .....	34
Emploi .....	36
Transport.....	37
Milieu bâti.....	38
Approvisionnement.....	39
Autres .....	41
Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques ....	44
Lexique de termes et de sigles.....	47
Renseignements.....	48

# Introduction

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO) indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative en élaborant son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LPHO).

La [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Cette année, les plans d'accessibilité doivent également tenir compte du règlement intitulé [Normes d'accessibilité intégrées \(NAI\)](#) édicté en juin 2011 en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent que la FPO établisse un plan pluriannuel d'accessibilité pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Le [plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO](#) a été publié le 1<sup>er</sup> janvier 2012. Il contient une déclaration de l'engagement de la FPO à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité :

- La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Se fondant sur la déclaration d'engagement de la FPO, sur le plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO et sur le plan d'accessibilité de 2011-2012 du ministère, le nouveau plan d'accessibilité de 2012-2013 continuera à faire progresser le ministère des Transports (MTO) et la FPO en fonction de l'objectif de faire preuve de leadership pour rendre la province accessible à tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures prises par le gouvernement en vue d'améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur [Ontario.ca](#).

# Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario la province la plus accessible d'ici 2025.

Depuis 2001, la FPO élabore un plan d'accessibilité annuel, qui est mis à la disposition du public sur le site Web du gouvernement de l'Ontario.

Au cours des dix dernières années, le MTO a été un chef de file en matière d'accessibilité. Rappelons certaines de ses initiatives mémorables :

- Le MTO a des groupes de leaders dispersés au sein de l'organisation qui guident et supervisent la mise en œuvre des normes d'accessibilité.
  - **L'équipe des cadres supérieurs** est déterminée à diriger une organisation inclusive. Cette détermination se traduit par des engagements relatifs à la diversité et à l'inclusion dans leur entente de rendement.
  - **L'Unité de l'accessibilité** de la Direction de la gestion stratégique des ressources humaines du MTO a été créée en 2008 et compte deux employés dévoués. L'Unité coordonne les exigences en matière d'accessibilité pour le ministère.
  - **L'Équipe de leadership en matière d'accessibilité** a été créée en 2003 et se compose des représentants des divisions qui sont informés, déterminés à faire avancer le dossier de l'accessibilité et sensibles aux questions soulevées. Ils aident leurs secteurs de programmes respectifs à satisfaire aux exigences législatives liées à l'accessibilité.
  - **L'Unité de la diversité** de la Direction de la gestion stratégique des ressources humaines du MTO a été créée en 2010. L'Unité, qui est chargée d'élaborer et de coordonner la mise en œuvre du plan d'action en matière de diversité du MTO, est appuyée par une équipe de bénévoles, l'Équipe d'action pour la diversité.
  - **La Division des politiques et de la planification** a la responsabilité, au sein du ministère, des normes d'accessibilité relatives au transport et encadre les fournisseurs de services de transport qui relèvent du MTO.

- L'Unité de l'accessibilité du MTO a établi des **partenariats avec les secteurs de programmes** qui ont des responsabilités à l'égard de la gestion de l'approvisionnement, de l'élaboration et du contenu des sites Web, des communications, de la gestion des urgences et de l'emploi. Ces secteurs de programmes sont très sensibles et jouent un rôle clé dans la fourniture de conseils et d'encadrement en matière d'accessibilité à leurs clients en ce qui concerne leurs domaines de responsabilité respectifs.
- Le gouvernement de l'Ontario reste déterminé à aider les municipalités à améliorer leurs réseaux de transport en commun afin qu'elles offrent un mode de déplacement plus accessible, plus abordable, plus commode et plus sûr.
  - Depuis 2003, le gouvernement de l'Ontario a investi plus de 13,4 G\$ dans le transport en commun en Ontario. Par le biais de nombreux programmes de financement, le MTO collabore avec les municipalités pour augmenter le pourcentage de parcs d'autobus municipaux qui sont accessibles aux personnes handicapées et vise à faire passer le pourcentage d'autobus municipaux totalement accessibles de 38,6 % en 2003 à 96 % d'ici la fin de 2012.
- En 2006, le MTO a amélioré le programme du Permis de stationnement pour personnes handicapées, maintenant appelé Permis de stationnement accessible.
  - Plus de 50 intervenants ont participé au processus d'examen, y compris des organismes qui représentent les personnes handicapées.
  - On a réduit de moitié le délai de traitement des demandes et rendu les permis plus sécuritaires et plus infalsifiables pour éviter la fraude et l'usage abusif.
  - Par suite de commentaires reçus d'un membre du public, on a créé un nouveau permis de voyageur pour permettre aux voyageurs handicapés de se stationner dans les places de stationnement désignées des aéroports de l'Ontario et d'apporter leur permis ordinaire avec eux pour l'utiliser ailleurs.
  - Le personnel infirmier autorisé peut maintenant attester les demandes, un avantage pour les personnes qui vivent dans les régions éloignées.
- En 2010, le Centre pour l'accès universel a été inauguré. Le Centre a été construit, en partenariat avec des intervenants, sur le site de St. Catharines. Il a été conçu par un architecte reconnu qui se spécialise en conception universelle à l'intention des employés, du public et des intervenants. Il comporte une salle de réunion, une aire

d'attente et une salle d'essai munie de divers types de technologies et d'appareils fonctionnels. Nombre de caractéristiques du Centre ont été reproduites ailleurs, car le plan a été mis à la disposition des autres secteurs de programmes et des ministères responsables.

- En 2011, on a lancé une nouvelle carte-photo d'identité de l'Ontario pour permettre aux personnes ne possédant pas de permis de conduire de plus facilement ouvrir un compte en banque et faire diverses opérations nécessitant un document d'identité officiel. Les personnes handicapées de l'Ontario, les personnes âgées et d'autres associations de défense de droits ont fourni des commentaires sur le concept et la disponibilité de la carte. L'Institut national canadien pour les aveugles a félicité le gouvernement de l'Ontario d'avoir lancé la carte-photo d'identité tant attendue. Cette carte est pratique pour les nombreuses personnes qui ne conduisent pas, y compris les quelque 380 000 personnes qui sont aveugles ou atteintes de cécité partielle. Jusqu'à présent, plus de 78,000 cartes-photos d'identité ont été délivrées.
- Jusqu'à présent, 16 des nouvelles aires de service [ONroute](#) ont été construites et rouvertes. Au total, 20 des 23 aires de service de l'Ontario [devraient](#) être réaménagées de façon à offrir des commodités modernes, des services de ravitaillement en carburant et de restauration, de meilleurs renseignements touristiques et des installations plus confortables et accessibles. On réaménage les aires de service de l'Ontario afin qu'elles présentent des caractéristiques de conception et d'accessibilité uniformes dépassant les exigences du code du bâtiment de l'Ontario.



Elles comprennent notamment :

- des portes accessibles d'une largeur de 965 mm (le code du bâtiment précise une largeur minimale de 900 mm);
- des corridors d'une largeur de 1 370 mm (le code du bâtiment précise une largeur minimale de 1 100 mm);
- des rayons de virage libres de 2 000 mm (par comparaison à 1 500 mm);
- des tables à langer ajustables pour adultes et des boutons d'appel d'urgence dans les salles de toilettes familiales;
- des panneaux de signalisation comprenant des lettres en relief d'une police sans empattement et en braille, au besoin;
- un téléphone public accessible comportant des caractéristiques des appareils de télécommunication pour personnes sourdes (ATS).

# Rapport de conformité aux exigences de la LAPHO pour 2011-2012

En 2011-2012, le gouvernement a continué de se conformer au [règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#) et a satisfait au premier ensemble d'exigences du règlement NAI. Il a également commencé à mettre en œuvre des initiatives visant à satisfaire à certaines des exigences du [règlement NAI](#) dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications, du transport et de l'approvisionnement. Le gouvernement continue de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines, comme le milieu bâti.

La présente section décrit les initiatives en matière d'accessibilité qui témoignent du leadership et de l'engagement continu du MTO à l'égard du dossier de l'accessibilité :

- En juin 2012, la haute direction du MTO a confirmé que le ministère était conforme aux normes d'accessibilité actuelles dans le cadre d'un processus de contrôle financier interne de la FPO relatif à l'attestation de garantie. Aucun rapport d'exception n'a été déposé à l'égard du ministère. Les résultats de ce processus sont pris en compte dans le rapport de conformité aux normes d'accessibilité de la FPO aux termes de la LAPHO qui a été présenté à l'organisme de réglementation à l'automne 2012.

## Services à la clientèle

### Formation

- La formation obligatoire sur les services à la clientèle accessibles ne se limite plus aux employés visés par le règlement sur les services à la clientèle, car il s'applique maintenant à l'ensemble du personnel, y compris les étudiants (étudiants d'été, participants au programme d'enseignement coopératif et stagiaires). Cette formation a aussi été fournie aux agents de sécurité qui travaillent dans les divers immeubles où le MTO est le principal locataire.
  - Quelque 56 étudiants ont participé à une séance de groupe tenue le 31 mai 2012 par webémission. Les étudiants qui n'ont pas pu participer à la webémission ont suivi la formation par d'autres moyens.



- Les agents de sécurité déjà en fonction et les nouveaux agents de sécurité de Downsview, de St. Catharines et de London ont reçu une formation sur les services à la clientèle accessibles.
- Le MTO continue d'améliorer et de suivre le processus mis en œuvre en 2009 pour faire en sorte que les dossiers soient à jour, exacts et faciles à récupérer.
  - Des rapports mensuels sur les nouveaux employés sont produits et distribués aux représentants des divisions pour qu'ils prennent les mesures appropriées.
  - De plus, on a renforcé les processus au niveau des divisions pour faciliter la surveillance régulière de la conformité des nouveaux employés aux exigences de formation.
- On a mis à jour la documentation d'orientation à l'intention des nouveaux employés, qui est disponible sur l'intranet du MTO, pour tenir compte du fait que la formation est désormais obligatoire pour tous. En outre, on a pris des mesures régionales pour renforcer le processus à l'échelle du ministère :
  - Dans le cadre de l'orientation et de l'accueil dans la région du Nord-Ouest, tous les nouveaux employés reçoivent une trousse d'orientation, y compris la Politique opérationnelle d'égalité des chances et les politiques de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail, ainsi qu'une formation obligatoire sur les services à la clientèle accessibles. On tient une séance individuelle d'orientation et d'accueil avec tous les nouveaux employés pour passer en revue le contenu de cette documentation. Le personnel doit signer pour confirmer qu'il a lu et compris la documentation.
  - Dans la région du Centre, la formation sur les services à la clientèle accessibles est intégrée à l'orientation des nouveaux employés. L'ensemble du personnel doit suivre cette formation.
  - À St. Catharines, une séance d'orientation d'une journée a été organisée pour les nouveaux étudiants. L'Unité de l'accessibilité du MTO leur a donné un exposé et leur a présenté divers sujets liés à l'accessibilité qui les a intéressés. L'activité a donné lieu à plusieurs demandes de renseignements supplémentaires portant particulièrement sur la préparation de produits d'information et de communication accessibles.
- En décembre 2012, <insert #s> employés du MTO avaient déjà terminé la formation sur les services à la clientèle accessibles.

- Des séances de formation supplémentaires sur les services à la clientèle accessibles ont été fournies à divers groupes de l'organisation.
  - Une formation a été fournie au personnel participant à l'élaboration et à la révision des modules d'apprentissage en ligne en ce qui concerne les relations et la communication avec les personnes ayant divers types de déficiences aux termes du règlement sur les services à la clientèle accessibles.
  - On a donné aux employés de nombreuses démonstrations de la technologie fonctionnelle du Centre pour l'accès universel qui ont accru leur compréhension des obstacles à la communication auxquels sont confrontées les personnes handicapées. Puisqu'ils comprennent mieux la réalité des obstacles à l'accessibilité que doivent surmonter ces personnes, ils sont plus en mesure d'élaborer des produits qui favorisent des relations améliorées avec les personnes ayant différentes capacités.
  - On a tenu pour le personnel et les fournisseurs de services plusieurs séances sur l'application de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, un outil en ligne qui aide le personnel à intégrer des éléments d'inclusion à leur travail grâce à une meilleure compréhension de la diversité et de l'accessibilité.
- On a créé un système de gestion de l'apprentissage à l'interne afin de faire le suivi de toutes les activités d'apprentissage et de formation non traitées par le système du ministère.

## **Interruptions de service temporaires**

Le MTO continue de collaborer avec les gestionnaires d'immeubles en ce qui concerne leurs obligations aux termes des protocoles relatifs aux interruptions de service, notamment l'installation d'affiches informant le public des autres endroits où il peut obtenir des services pendant la réparation des points de services existants.

## **Commentaires des clients**

Le MTO tient compte des commentaires des clients internes et externes. Les observations et les commentaires reçus ne se limitent pas à l'accessibilité de nos services à la clientèle. Ils portent sur plusieurs aspects de l'accessibilité. Les

commentaires contribuent à améliorer un grand éventail d'aspects prioritaires de l'accessibilité.

- Les commentaires sont transmis par diverses voies, y compris le site Web, le téléphone, la rencontre individuelle, les présentations, les activités de formation, le courriel, etc.
- On a créé un système de gestion des commentaires pour assurer le suivi des activités et produire des rapports. Ce système d'information permet aussi de surveiller les progrès concernant les problèmes non réglés et favorise l'adoption d'approches et de solutions uniformes dans toute l'organisation.

Voici des exemples des commentaires reçus au cours de la dernière année et les mesures que le MTO a prises à leur égard.

- Un fournisseur externe a donné des commentaires sur l'accessibilité des procédures de réservation des salles de réunion et des documents remis aux animateurs. Le guide des responsabilités de l'animateur et les procédures d'évacuation d'urgence ont été modifiés en conséquence. Le guide a été reformaté et le formulaire d'assistance en cas d'évacuation qui fait partie du manuel de gestion et d'intervention en cas d'urgence offre maintenant un choix personnel lorsqu'il y a une évacuation d'urgence. La signalisation relative aux salles de réunion a également été modifiée et peut être lue par les occupants ayant une déficience visuelle. Cette expérience a été communiquée aux collègues régionaux. On envisage présentement des plans similaires en vue d'améliorer les lignes directrices des animateurs et les procédures à suivre en cas d'urgence.
- Un participant à une séance d'un programme pour conducteurs âgés a fourni des commentaires sur les façons de mieux servir les participants ayant une déficience auditive. Les suggestions ont été communiquées à l'animateur et mises en œuvre.
- Les commentaires reçus d'un usager du Centre pour l'accès universel ont entraîné l'installation de panneaux demandant aux usagers d'éviter de porter du parfum ou de l'eau de Cologne dans les locaux. La confirmation de réservation automatique précise que les locaux sont un milieu sans odeurs. On incite les organisateurs de réunions à inclure dans leurs invitations une note demandant aux participants d'éviter de porter du parfum ou de l'eau de Cologne. Après une consultation et des conseils fournis par un membre de l'ancien Réseau de la FPO pour les personnes handicapées, un purificateur d'air a été installé dans la salle de réunion.
- Les membres de l'Équipe de leadership en matière d'accessibilité du MTO ont sollicité les commentaires des secteurs de programmes de leur division et ont

rapporté qu'il leur serait très utile de recevoir des modèles de dispositions d'approvisionnement applicables à leurs activités d'approvisionnement respectives. De plus, ils ont demandé qu'on modifie ou qu'on simplifie les outils existants pour qu'ils répondent mieux à leurs besoins. L'Unité de l'accessibilité, en collaboration avec les représentants des divisions de l'Équipe, a consulté chaque division afin de déterminer les activités d'approvisionnement propres à leur mandat. On rédigera des modèles de dispositions et on fournira des exemples pour faciliter les activités liées à l'approvisionnement qui sont visées par le règlement NAI. Les outils existants seront modifiés et mis à la disposition du personnel participant aux activités d'approvisionnement. Les produits et les services qui n'exigent pas l'intégration de critères et de caractéristiques d'accessibilité sont en cours d'évaluation et seront précisés. Le personnel de la communauté de pratique de l'approvisionnement est satisfait du plan d'amélioration proposé et sera plus en mesure de s'acquitter de ses obligations aux termes du règlement NAI.

- Des visiteurs du Centre pour l'accès universel ont fait des commentaires positifs. Certains se sont dit impressionnés par l'équipement et les appareils fonctionnels qu'offre l'installation. Des visiteurs provenant d'un autre ministère ont pris des photos et des notes qui ont servi à mettre en œuvre des caractéristiques similaires dans une installation en cours de conception. D'autres visiteurs en ont tiré des idées pour l'amélioration de leurs locaux.
- Puisque la FPO est ouverte aux commentaires et s'efforce d'améliorer constamment l'accessibilité pour ses clients internes et externes, l'Unité de l'accessibilité du MTO fournit régulièrement des commentaires sur les processus, les lignes directrices et les produits qui sont gérés au niveau de l'organisation.
- Le MTO a reçu plus de 120 commentaires et observations de clients internes et externes sur une variété de sujets liés à l'accessibilité. On assure le suivi des commentaires et on surveille les progrès concernant les améliorations apportées par suite de ces commentaires.

## **Politiques, procédures et pratiques**

Le MTO continue d'examiner les politiques, les procédures et les pratiques qui touchent ou régissent la prestation des services à l'intention du public pour faire en sorte qu'elles favorisent la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées et en tiennent compte. De plus, nous signalons les obstacles et présentons des recommandations en vue de l'amélioration des politiques, des procédures et des pratiques de l'organisation. Voici les réalisations de l'exercice visé :

- Dans la région de l'Est, les procédures d'évacuation d'urgence ont été modifiées et offrent maintenant un choix personnel en cas d'évacuation d'urgence. Cette expérience a été communiquée aux collègues régionaux et on envisage des plans similaires en vue d'améliorer les lignes directrices des animateurs et les procédures à suivre en cas d'urgence.
- Les modèles de correspondance du ministre et du sous-ministre ont été révisés et sont maintenant accessibles. Les nouveaux modèles ont été affichés et communiqués à l'ensemble du personnel qui traite la correspondance du ministre et du sous-ministre. Cette pratique exemplaire a été adoptée par divers secteurs de programmes :
  - On a mis à jour les modèles de note de service et de lettre de la Direction des finances en vue d'un formatage favorisant l'accessibilité. De plus, le personnel peut obtenir facilement des ressources et des conseils sur la création de documents accessibles.
  - Au Bureau de la gestion et de la planification liées aux situations d'urgence, un membre du personnel a été formé à la préparation de documents accessibles et agit comme leader auprès du personnel du bureau en ce qui concerne les exigences relatives au formatage accessible. Une liste de contrôle interne a été élaborée et sert d'outil d'assurance de la qualité. Une trousse d'information a été remise aux employés du bureau afin de favoriser la qualité et l'uniformité dans le formatage accessible de leurs produits.
- Une pratique exemplaire est de plus en plus appliquée au sein de l'organisation : elle consiste à s'assurer que la « voix » de l'accessibilité est présente aux diverses tables. Beaucoup de réunions de comités et de réunions générales du personnel comptent au moins un participant qui posera la question de la relation entre l'accessibilité et le sujet traité. Cela permet de réaliser plusieurs choses en plus de faire en sorte que l'accessibilité soit prise en compte dans l'exercice des activités régulières, notamment :
  - Les participants deviennent mieux informés sur les diverses questions d'accessibilité.
  - La responsabilisation de chaque personne et de l'équipe est renforcée.
  - Les participants ont l'occasion de poser des questions.
  - Le responsable devient une personne-ressource que les participants peuvent consulter pour obtenir des conseils.

- Les participants peuvent à leur tour soulever les questions pendant d'autres réunions.
- Dans toute l'organisation, on offre de plus en plus couramment des adaptations visant à assurer la pleine participation aux diverses activités.
  - Des invitations à des séances de formation ont offert des adaptations aux participants.
  - Des invitations à des réunions, à des séances d'information et à d'autres activités similaires ont comporté une offre active d'adaptations.
  - Les séances d'information publique « portes ouvertes » permettent aux membres du public de lire la documentation proposée et de discuter de l'information avec les membres de l'équipe du projet. Les avis d'information qui paraissent dans les journaux et qui invitent le public à se présenter à ces séances encouragent souvent les participants à demander des adaptations.
- Le MTO s'est fondé sur sa réalisation de l'an dernier pour renforcer davantage le processus de planification axée sur les résultats cette année. Le secteur de programmes chargé de coordonner ce processus a communiqué des attentes et des directives claires aux responsables et aux cadres supérieurs des divisions à l'égard de l'élimination des obstacles à l'accessibilité et à la diversité par l'application de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO au cours de l'élaboration des nouvelles propositions. Lorsqu'on a décelé des obstacles possibles à l'accessibilité ou à la diversité, on a préparé une évaluation du risque comprenant une stratégie d'atténuation.
- Des travaux en cours visent l'élaboration d'un ensemble de modèles pour les avis du gouvernement de l'Ontario qui servent à annoncer les projets d'évaluation environnementale de portée générale dans les journaux. Le processus d'évaluation environnementale du MTO exige que le public soit au moins avisé du début et de la fin du projet.
- Les bulletins et les notes de service des fournisseurs de services sont examinés quant aux incidences sur la diversité, l'inclusion et l'accessibilité.
- On a mis à jour le site Web public (dans les deux langues officielles) de l'Ontario consacré au réaménagement des aires de service autoroutières en y ajoutant des renseignements sur la disponibilité des services de ravitaillement et des services d'aide au ravitaillement après les heures normales. On a demandé au fournisseur de services d'afficher les mêmes renseignements sur son [site Web public ONroute](#).

- Grâce à un réseau bien établi, l'Unité de l'accessibilité du MTO trouve ou reçoit des ressources informatives intéressantes de divers organismes du monde. De nouvelles ressources et de nouveaux outils pertinents sont régulièrement communiqués à divers employés et groupes selon leur domaine de compétence. Cela contribue à l'éclosion de nouvelles idées concernant les services et les produits.
- On a élaboré un exposé général sur le règlement NAI et on l'a communiqué aux membres de l'Équipe de leadership en matière d'accessibilité afin qu'ils le présentent dans leur division respective, ce qui favorisera l'uniformité du message et de l'approche au sein de l'organisation.
- La Division des politiques et de la planification participe à des activités externes et internes et à des foires commerciales. La conception et la présentation du kiosque offrent une accessibilité physique et visuelle adéquate et les organisateurs travaillent à l'élaboration d'autres modes de présentation de l'information pour l'avenir en ajoutant le son à nos présentations visuelles.
- Outre les réalisations énumérées ci-dessus, diverses procédures et pratiques favorisant une meilleure expérience pour le client sont décrites dans les autres sections du présent document.

## **Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées**

Le règlement NAI pris en application de la LAPHO est entré en vigueur en juin 2011 et la FPO a été le premier organisme tenu de se conformer à l'ensemble initial de normes à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Le règlement NAI énonce des normes d'accessibilité applicables aux domaines de l'information et des communications, de l'emploi et du transport. Il renferme également certaines exigences générales en ce qui concerne l'accessibilité dans le contexte de l'approvisionnement et l'élaboration d'un plan pluriannuel d'accessibilité.

En guise de première étape, on a diffusé largement et régulièrement des directives concernant la mise en œuvre. Les communications et les ressources ministérielles provenant des responsables de l'organisation au sujet des diverses exigences ont aussi été distribuées au personnel et aux groupes ciblés (p. ex., la communauté de pratique de l'approvisionnement, les webmestres, etc.) :

- Le bulletin des Ressources humaines, qui est envoyé à l'ensemble du personnel, a offert de nombreux articles sur des sujets liés à l'accessibilité, y compris les

obligations imposées par le règlement NAI et des liens menant à des ressources documentaires et à des personnes ressources. Parmi les sujets abordés :

- le Programme de mentorat en matière de diversité du MTO;
  - les plans d'intervention en cas d'urgence au travail à l'intention des employés handicapés;
  - les principales possibilités d'apprentissage concernant la diversité et l'accessibilité à envisager dans les plans de rendement et d'apprentissage des employés;
  - les produits parfumés au travail et leurs incidences sur la santé de certaines personnes;
  - la campagne « Accessibilité à la source », une initiative ministérielle qui fournit de l'information sur les façons d'intégrer l'accessibilité aux pratiques professionnelles;
  - les activités d'apprentissage du mieux-être pour les employés;
  - les exigences de formation du règlement NAI.
- 
- La page d'accueil de l'intranet du MTO a présenté des renseignements sur les exigences du règlement NAI et d'autres initiatives liées à l'accessibilité.
  - De nombreux exposés ont été présentés lors de réunions et devant des comités.
  - On a mis à jour la page de l'intranet du MTO consacrée à l'accessibilité en y ajoutant des ressources pertinentes pour le personnel sur les façons de satisfaire aux exigences.
  - Les membres de l'Équipe de leadership en matière d'accessibilité ont activement fait connaître les exigences actuelles, ont présenté des exposés et ont distribué des ressources au sein de leur division.
  - La haute direction a communiqué les nouvelles exigences en matière d'accessibilité et, à plusieurs occasions, a donné des directives et des ressources favorisant la conformité.
  - La trousse relative à l'attestation de garantie (note d'information et présentation) distribuée aux participants du processus d'assurance contenait des renseignements détaillés et des instructions concernant les exigences de conformité.

Résultat : désormais, les employés du MTO connaissent mieux les exigences actuelles du règlement NAI et ce qu'ils doivent faire pour s'acquitter de leurs obligations. Le personnel qui est touché directement par les nouvelles exigences peut obtenir une aide et des conseils additionnels auprès des bureaux appropriés de la FPO et du MTO. Par



suite de ces discussions, diverses idées et recommandations visant à créer de nouveaux outils, ou encore à améliorer ou à adapter les outils existants, ont été mises de l'avant. L'Unité de l'accessibilité du MTO, en collaboration avec les représentants de l'Équipe de leadership en matière d'accessibilité, les responsables de l'organisation et les secteurs de programmes concernés, ont établi et continuent d'améliorer un solide système d'aide qui favorise les solutions en matière d'accessibilité.

## **Approvisionnement**

Le MTO est déterminé à intégrer les critères et les caractéristiques d'accessibilité à son processus d'approvisionnement en biens, en services ou en installations. Lorsqu'il n'est pas raisonnable d'inclure ces critères et ces caractéristiques dans ses activités d'approvisionnement, il fournit une explication. Voici un sommaire des activités de la dernière année qui ont favorisé l'accessibilité en matière d'approvisionnement :

- Des communications organisationnelles exposant les nouvelles exigences relatives à l'approvisionnement ont été largement diffusées dans toute l'organisation par diverses voies.
- L'Unité de l'accessibilité a fourni un aperçu du règlement NAI et de ses incidences sur l'approvisionnement du ministère aux coordonnateurs des services d'approvisionnement des divisions qui travaillent au Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts du MTO.
- Le Bureau de l'approvisionnement stratégique et l'Unité de l'accessibilité du MTO se sont associés pour aider l'organisation à s'acquitter de ses obligations relatives à l'accessibilité en matière d'approvisionnement. Ensemble, ils ont fourni des conseils, de l'aide et de la formation visant à développer la capacité des programmes et des bureaux régionaux à l'égard de l'accessibilité. Jusqu'à présent, trois séances de formation ont été fournies à plus de 100 gestionnaires, coordonnateurs et employés du ministère qui jouent un rôle dans l'approvisionnement de leur division. D'autres séances de formation sont fournies sur demande.
- Le Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts a fourni des liens menant à des ressources concernant l'accessibilité en matière d'approvisionnement sur le site intranet du MTO consacré aux services d'approvisionnement et a mis à jour sa documentation de formation et ses ressources pour tenir compte des exigences légales actuelles.
- Les coordonnateurs des services d'approvisionnement chargés d'assister les divisions dans leurs activités d'approvisionnement conseillent le personnel sur ses

obligations et fournissent le libellé des dispositions contractuelles appropriées au besoin.

- Le Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts a instauré une nouvelle stratégie de présentation de rapports trimestriels afin d'assurer le suivi de toutes les activités d'approvisionnement de plus de 5 000 \$. Les secteurs de programmes doivent désormais remettre au Bureau de l'approvisionnement stratégique un rapport trimestriel sur l'approvisionnement qui est approuvé par le directeur et qui indique notamment si les exigences en matière d'accessibilité ont été respectées. On communique le rapport à l'Unité de l'accessibilité aux fins d'assurance de la qualité et de vérification ponctuelle pour assurer la conformité. Les conclusions aideront l'Unité à déterminer les aspects à améliorer. Le premier modèle de rapport a été communiqué aux secteurs de programmes, qui doivent le terminer en juillet 2012.
- L'Unité de l'accessibilité a collaboré avec le Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts ainsi qu'avec les bureaux d'approvisionnement et les secteurs de programmes du Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour le travail et les transports en vue d'intégrer les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité au processus d'approvisionnement, notamment en adaptant les outils de l'organisation au contexte administratif du MTO, en comblant les lacunes relatives aux connaissances dans le processus d'évaluation, en prévoyant des exceptions lorsqu'il est évident qu'aucune considération relative à l'accessibilité n'est nécessaire et en élaborant une foire aux questions.
- Dans certains cas, le MTO a dépassé les exigences actuelles en matière d'accessibilité en incluant des critères et des caractéristiques d'accessibilité qui ne sont pas encore exigées par la loi. Par exemple, la demande de propositions lancée en prévision du contrat relatif aux centres d'examen de conduite comprenait des dispositions complètes décrivant les attentes en matière d'accessibilité à l'égard du milieu bâti et des services à la clientèle, ainsi qu'une disposition indiquant que le fournisseur de services devait fournir l'assurance que les exigences en matière d'accessibilité seraient respectées.
- Au besoin, une équipe compétente en matière d'accessibilité peut fournir de l'aide pour certaines activités d'approvisionnement qui sont complexes et qui toucheront un grand nombre de personnes.
- D'autres ministères qui doivent élaborer des propositions de dispositions aux fins de leur documentation d'approvisionnement sollicitent les conseils du MTO. De plus, en collaboration avec le Bureau de la diversité de la FPO et la Division de la gestion de

la chaîne d'approvisionnement, le MTO envisage présentement d'élaborer un programme de gestion des contrats avec les fournisseurs attirés qui permettra de présélectionner les fournisseurs de services d'accessibilité.

## **Information et communications**

Le MTO est déterminé à fournir des services d'information et de communication de la même qualité à toute la population ontarienne.

### **Développement des capacités (formation/sensibilisation/transfert des connaissances)**

Au cours des dernières années, le MTO a consacré beaucoup de temps et d'efforts à l'organisation de séances de formation adaptées et à l'élaboration d'outils favorisant l'accessibilité de l'information et des communications. Par conséquent, le niveau de sensibilisation augmente au sein de l'organisation, tout comme le nombre d'employés compétents à cet égard. Le MTO continue de développer des connaissances et d'élaborer des outils afin d'aider le personnel à produire des produits d'information et de communication accessibles. Les réalisations suivantes témoignent des progrès accomplis par le MTO à cet égard cette année :

- Plusieurs séances et ateliers de formation adaptés qui portaient sur la façon de créer des produits d'information et de communication accessibles ont été fournis au personnel. Par exemple :
  - Dix-huit membres du personnel chargé d'élaborer des modules d'apprentissage en ligne ont participé à une séance de formation en janvier 2012. Cette séance portait sur la façon d'utiliser le programme ou la plateforme d'apprentissage en ligne pour élaborer les modules de formation; l'accessibilité faisait partie des sujets prévus au curriculum.
  - Une formation sur la façon de créer des documents accessibles a été donnée au personnel de la Direction de la gestion stratégique des ressources humaines et aux membres de l'Équipe d'action pour la diversité du MTO.
  - Une séance de formation de rappel sur la façon de créer des documents accessibles a été fournie au personnel administratif de la Division des services ministériels.
  - On a tenu un atelier d'une journée pour communiquer et débattre les incidences fondamentales des exigences en matière d'accessibilité sur le Web

énoncées dans les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA. Les participants comprenaient les coordonnateurs de l'intranet des divisions et le personnel de l'Unité de l'accessibilité, de la Direction des communications et des services informatiques.

- Des ressources documentaires, notamment des modules de formation, des webinaires, des documents de référence, des lignes directrices, des guides pratiques consultables sur un site Web central, ont été mises en valeur et diffusées.
- Des instructions sur la façon de modifier le formatage des courriels pour les rendre accessibles étaient comprises dans une formation sur l'amélioration des courriels fournie à l'échelle de la division. Un guide de correspondance renfermant des renseignements sur l'accessibilité a été communiqué à tout le ministère et mis à la disposition du personnel.
- Le personnel de l'Unité de la correspondance et des services de rédaction est bien sensibilisé à l'accessibilité de l'information et des communications. Les employés participant aux activités de correspondance à l'échelle du ministère ont été informés des exigences en matière d'accessibilité.
- La Direction de la gestion du parc automobile, des locaux et des services à la clientèle continue d'examiner et de réviser ses modèles afin d'assurer l'accessibilité des formulaires imprimés et en ligne.
- Les formulaires du Programme de financement par la taxe sur l'essence ont été révisés. Ils sont maintenant accessibles et ont commencé à servir cette année.
- Les modèles de note de service et de lettre de la Direction des finances ont été examinés en fonction de l'accessibilité et sont conservés sur un site partagé. On peut aussi trouver sur ce site des conseils sur la façon de créer des documents accessibles.
- La Direction de la gestion stratégique des ressources humaines veille à ce que ses documents imprimés et électroniques soient accessibles. Les essais et les évaluations de l'accessibilité font partie intégrale du processus d'élaboration.
- Dans le cadre de l'amélioration du processus relatif aux supports de substitution, on a élaboré une déclaration sur l'engagement de l'organisation à l'égard de l'inclusion, y compris une offre active concernant la fourniture de supports de substitution sur demande. Nous prévoyons étendre l'application de cette pratique exemplaire.
- Le MTO élabore présentement un guide intelligent sur l'accessibilité qui sera hébergé sur l'intranet et aidera les employés du MTO à se conformer aux WCAG 2.0, niveau AA (à l'exclusion des descriptions textuelles (en temps réel) et des descriptions verbales (préenregistrées)) selon leurs fonctions.

- Le Groupement du travail et des transports a élaboré une trousse d'outils de communication qui énonce les exigences en matière d'accessibilité applicables à la planification et à la préparation des produits de communication.

## **Essais et assurance de la qualité**

- Le nombre de demandes de renseignements relatives à l'évaluation de l'accessibilité de l'information et des produits de communication a augmenté considérablement cette année.
- Des processus d'évaluation ont été élaborés dans certains secteurs de programmes et dans l'administration centrale par l'intermédiaire de l'Unité de l'accessibilité du MTO.
- La méthodologie d'évaluation en ligne élaborée par le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI de la FPO a été distribuée et affichée sur le site intranet du MTO consacré à l'accessibilité.
- On a fait connaître l'outil d'évaluation automatique HiCompliance Sheriff au personnel chargé de concevoir les sites Web et au personnel qui élabore et affiche le contenu Web.
- Dans certains secteurs de programmes, on a chargé un responsable de superviser les exigences relatives aux documents accessibles. Des listes de contrôle et des ressources sur la façon d'élaborer des renseignements et des communications accessibles ont été mises à la disposition du personnel.
- La Salle d'évaluation pour l'accès universel est munie d'une technologie fonctionnelle qui sert à évaluer l'accessibilité des produits d'information et de communication. Dans certains cas, les auteurs des documents reçoivent une orientation concernant les appareils fonctionnels du Centre pour l'accès universel qui sont utilisés au cours du processus d'évaluation. On les informe également des avantages de la prise en compte de l'accessibilité aux premières étapes de l'élaboration. Des documents d'information et des ressources sur la préparation de produits accessibles sont communiqués aux auteurs et à leur équipe. On offre également une formation.
- L'Unité de l'accessibilité du MTO a consacré du temps et des efforts au développement et à l'amélioration de ses connaissances techniques dans ce domaine pour mieux servir les secteurs de programmes et le personnel du ministère.
- De nombreux documents et produits de communication ont été remis à l'Unité aux fins d'une évaluation de l'accessibilité pendant l'exercice visé. Après l'essai et la

révision internes initiaux, les produits étaient envoyés au Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI de la FPO en vue de l'évaluation finale qui précédait leur diffusion. Voici quelques exemples des documents accessibles qui ont été évalués et produits :

- Collaboration avec la Division de la sécurité des usagers de la route et Serco Des Inc. (un fournisseur de services d'examen de conduite) pour l'élaboration d'un dépliant accessible à l'intention des conducteurs âgés qui souhaitent renouveler leur permis de conduire.
  - Le 23 mai 2012, le nouveau formulaire de procuration et d'évaluation du risque du MTO a été inclus, pour le compte du Bureau du contrôle financier de la Direction des finances, dans le dépôt de formulaires de la FPO. Le MTO est « parmi les premiers » à avoir versé un formulaire accessible au dépôt.
  - Le Bureau des stratégies et de la planification financières a confirmé que le Document d'information sur le budget des dépenses en ligne de 2012-2013 respecte les WCAG 2.0, niveau AA.
  - Un guide sur la façon de préparer les plans de rendement à l'intention des gestionnaires et des employés a été créé dans un format accessible.
- Cette année, on a constaté que le processus d'évaluation a permis d'évaluer certains logiciels et certains formulaires de demande utilisés présentement pour produire des renseignements et des produits de communication, notamment :
    - un logiciel de publication qui permet de créer des documents électroniques professionnels prêts à imprimer et accessibles (publications, bulletins, etc.);
    - des sondages en ligne;
    - des modules d'apprentissage en ligne;
    - des conférences audio et vidéo en ligne;
    - le sous-titrage codé de certaines vidéos.
  - L'accessibilité de ces logiciels et de ces applications a été évaluée et les résultats ont été communiqués aux utilisateurs, qui ont pu prendre des décisions éclairées concernant le choix du logiciel ou de l'application.

## **Communications**

- À St. Catharines, on a installé un système de téléavertisseurs conçu pour aviser les personnes ayant une déficience auditive en cas d'évacuation d'urgence.

- À Downsview, on a mis en place un système d'auto-identification et de jumelage pour aider les personnes ayant une déficience auditive pendant les évacuations d'urgence.
- Le MTO a produit et affiché 16 vidéos avec sous-titrage codé sur son intranet. Des commentaires positifs ont été reçus après la diffusion de ces vidéos.
- Le Bureau de promotion de la sécurité routière a intégré à ses projets des considérations concernant l'accessibilité de l'information et des communications. Le Bureau a utilisé l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pendant l'élaboration de deux ressources majeures à l'intention du public :
  - une série de vidéos sur le Système de délivrance graduelle des permis de conduire intitulée *Obtention d'un permis de conduire de l'Ontario*;
  - des vidéos sur l'installation des sièges de voiture pour enfants.
- Le site intranet du MTO consacré à l'accessibilité a été refondu. Les renseignements sur les exigences actuelles et futures, les outils et les ressources sont maintenant plus faciles à trouver. Les mises à niveau ont été faites à l'automne 2012. On surveillera l'utilisation et l'utilité du contenu pour guider le processus d'amélioration.
- Un inventaire des publications a été dressé. Nous élaborons présentement un plan pour évaluer l'accessibilité de ces publications. De plus, dans le cadre de cette évaluation, nous déterminerons les auteurs et les auditoires, nous évaluerons les outils de publication utilisés et déterminerons les exigences de formation, le cas échéant.

## **Renseignements sur les urgences et la sécurité publique**

- Outre les documents touchés par les obligations du règlement NAI concernant l'information relative aux urgences et à la sécurité publique, l'accessibilité de certains documents internes relatifs aux situations d'urgence a été examinée.
- Des considérations liées aux supports accessibles et à l'accessibilité dans la planification des évacuations ont été intégrées au Plan de continuité des opérations, au plan d'intervention en cas d'urgence et au plan d'intervention en cas d'urgence nucléaire du ministère.
- Tous les plans d'intervention en cas d'urgence et de continuité des opérations auxquels le public a légalement accès sont disponibles en format accessible sur demande.
- Le MTO a amélioré l'accessibilité des affiches sur les évacuations et les a distribuées aux responsables des immeubles du MTO pour qu'ils les installent dans

tous les immeubles de la FPO où le MTO est le ministère responsable. Le Bureau de la gestion et de la planification liées aux situations d'urgence a fourni une aide individuelle aux responsables des immeubles du MTO de la province en ce qui concerne l'adaptation des affiches à leurs sites particuliers.

- Les sites de collaboration internes du Bureau de la gestion et de la planification liées aux situations d'urgence ont été refondus; ils respectent les lignes directrices relatives aux pratiques exemplaires (ces sites sont consacrés au Plan de continuité des opérations, au Programme de protection des infrastructures essentielles, à la Division des services ministériels et à la planification de la gestion des urgences).

## **Nouveaux sites Web (Internet, intranet et applications Web)**

Le MTO s'est déjà assuré ou s'assurera que tout nouveau site Web soit conforme aux WCAG 2.0, niveau AA, à l'exception des descriptions textuelles (en temps réel) et des descriptions verbales (préenregistrées).

- Les membres titulaires du comité des coordonnateurs Web et du comité Web de la Division des services ministériels du MTO comprennent un membre du personnel de l'Unité de l'accessibilité. Par conséquent, les exigences, les défis et les solutions en matière d'accessibilité sont débattus à ces forums et inclus dans toute initiative concernant le Web.
- Certains cadres supérieurs, directeurs et employés du Groupement du travail et des transports ont participé à une séance de discussion ouverte sur l'information et les technologies de l'information (ITI) où des experts de la FPO et de l'industrie ont présenté des exposés sur l'accessibilité. L'information fournie lors de cette assemblée a grandement accru la sensibilisation et l'engagement du Groupement à l'égard du dossier de l'accessibilité.
- L'organisation chargée de l'architecture de l'ITI a tenu à l'été 2012 une séance d'information sur le guide de l'accessibilité en matière d'ITI avec des représentants du Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI, qui a présenté la documentation portant sur les utilisations du guide. L'auditoire comprenait 20 professionnels du Groupement. Parmi eux se trouvaient deux développeurs, deux gestionnaires d'ITI, un spécialiste de la sécurité, un responsable de l'Unité de l'accessibilité, cinq architectes et neuf responsables de projet.
- Un forum des responsables de projet du Groupement du travail et des transports s'est tenu le 16 avril 2012. Les 37 participants et orateurs comprenaient 16 responsables de projet et huit architectes. Les sujets à l'ordre du jour du forum comprenaient les normes d'accessibilité, l'effet que ces exigences auront sur la



méthodologie d'uniformisation des projets et les postes du Groupement qui seront touchés par suite de ces normes d'accessibilité et de ces exigences.

- Le Bureau de gestion des projets et le groupe chargé de l'architecture font activement connaître les considérations relatives à l'accessibilité et les intègrent à la méthodologie d'uniformisation des projets et au cycle de développement des systèmes, notamment aux divers examens d'étape, le cas échéant.
- Deux applications de gestion sont en cours de production et respectent les exigences en matière d'accessibilité des WCAG 2.0, niveau AA (à l'exception des descriptions textuelles (en temps réel) et des descriptions verbales (préenregistrées)).
- L'accessibilité des documents de cinq projets du Groupement a fait l'objet d'un examen effectué par le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI en fonction du règlement NAI. Les résultats de l'examen ont été communiqués aux responsables des projets et, le cas échéant, les recommandations ont été mises en œuvre.

## **Emploi**

### **Renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Les gestionnaires sont au courant de l'obligation de fournir aux personnes handicapées des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail. Cette exigence a été communiquée à diverses occasions de différentes façons :

- Les gestionnaires ont suivi un module d'apprentissage en ligne obligatoire qui comprenait une section sur la nouvelle exigence du règlement NAI. Afin de faciliter les évacuations pour les personnes handicapées, le MTO a élaboré un formulaire de demande d'aide en cas d'évacuation d'urgence et l'a intégré au module de formation sur la gestion des urgences à l'intention des gestionnaires, à l'ébauche du module de formation sur la gestion des urgences à l'intention de l'ensemble du personnel et au Plan de continuité des opérations du MTO.
- Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail pour les personnes handicapées ont fait l'objet d'un article du bulletin des Ressources humaines, qui est distribué à l'ensemble du personnel et des gestionnaires.
- Cette exigence a été intégrée au processus de contrôle financier du ministère relatif à l'attestation de garantie, qui a été signée par tous les cadres supérieurs.

## **Adaptation de l'emploi**

Le MTO est très sensible aux demandes d'adaptation de l'emploi et favorise la pleine participation des employés à tous les aspects des activités liées au travail. Voici quelques exemples qui témoignent de la détermination du MTO à éliminer les obstacles au moyen du processus d'adaptation de l'emploi :

- On a modifié certains véhicules des flottes à l'intention des employés de taille inférieure. Des véhicules à commandes manuelles sont disponibles sur demande.
- Des services CART (Communication Access Realtime Translation) ont été retenus pour un employé malentendant. L'employé est très satisfait et peut participer pleinement aux diverses réunions par téléconférence ou en personne. L'employé reçoit également les transcriptions des réunions, qui sont communiquées à tous les participants.
- Une formation par webémission à l'intention de deux employés malentendants a été facilitée au moyen des services CART.
- Les organisateurs de réunions et d'activités offrent de plus en plus couramment des adaptations dans leurs invitations.
- La Salle d'évaluation pour l'accès universel permet aux employés d'essayer des technologies et des appareils fonctionnels. Ce service a aidé des employés à choisir les appareils qui conviennent à leurs besoins.

## **Recrutement**

- L'application de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO au processus de recrutement est recommandé et l'utilisation de cet outil a fait l'objet d'un article dans le bulletin des Ressources humaines fourni à tous les gestionnaires.
- De nombreux secteurs de programmes ont signalé que leurs activités de recrutement sont exemptes d'obstacle.
- Le Centre pour l'accès universel est utilisé régulièrement pendant le processus d'entrevue et d'essai; il aide les candidats handicapés.
- Des possibilités de perfectionnement pour les employés handicapés sont offertes dans le cadre du mandat de l'Équipe d'action pour la diversité, du programme de diversité du MTO et des programmes de mentorat généraux.
- Un module d'apprentissage en ligne sur le recrutement qui est présentement en cours d'élaboration porte sur les normes intégrées du règlement NAI (une initiative conjointe du MTO et du ministère des Services gouvernementaux).

- Une main-d'œuvre forte, engagée et inclusive est une des cinq stratégies du MTO mentionnées dans le plan stratégique du ministère en matière ressources humaines.
- Le plan d'action en matière de diversité de 2012 énonce certains engagements favorisant le recrutement inclusif.

## **Transport**

Le gouvernement de l'Ontario reste déterminé à aider les municipalités à améliorer leur réseau de transport en commun pour qu'elles offrent un moyen de transport plus accessible, plus abordable, plus pratique et plus sûr. Depuis 2003, le gouvernement de l'Ontario a investi plus de 13,4 G\$ dans le transport en commun en Ontario. Grâce à de nombreux programmes de financement, le MTO collabore avec des municipalités en vue d'accroître le pourcentage des parcs d'autobus réservés au transport en commun qui sont accessibles aux personnes handicapées.

### **Programmes de financement**

De 2003 à 2009, la Province a investi 458 M\$ pour contribuer à l'acquisition par des municipalités de plus de 2 700 autobus de transport en commun dans le cadre du Programme ontarien de remplacement des autobus et de programmes remplacés.

Le Programme de financement des transports en commun par la taxe sur l'essence a été lancé en 2004. Depuis, 2 G\$ ont été versés à des municipalités de l'Ontario pour aider à développer et à améliorer le réseau de transport en commun dans toute la province. En ce qui concerne l'exercice 2011-2012 de ce programme, 95 réseaux de transport en commun ontariens desservant quelque 126 municipalités se partageront des fonds provinciaux de 321 M\$.

L'une des conditions des précédents programmes de financement et du Programme de financement par la taxe sur l'essence stipule que tous les véhicules achetés grâce aux fonds provinciaux doivent être entièrement accessibles. En établissant un lien entre ces programmes de financement provincial et l'achat de véhicules entièrement accessibles, les programmes de remplacement des autobus et le Programme de financement par la taxe sur l'essence ont joué un rôle clé dans l'augmentation du pourcentage des autobus de transport en commun classiques municipaux qui sont entièrement accessibles en Ontario, lequel est passé de 38,6 % en 2003 à 93,4 % en 2010.

En 2008, le MTO a collaboré avec des services de transport en commun municipaux de l'Ontario et a lancé un processus d'approvisionnement conjoint en vue de l'achat annuel d'autobus de transport en commun. Au début de 2011, par l'entremise de Metrolinx, une demande en vue de l'acquisition d'autobus de 12 mètres a été formulée au nom de diverses municipalités de l'Ontario. Cette demande a eu recours à l'ébauche des normes en matière de transport conçues en vertu de la LAPHO pour décrire les exigences techniques des véhicules. Tous les véhicules achetés dans le cadre de ce programme étaient conformes aux normes provisoires en matière de transport de la LAPHO plusieurs mois avant leur adoption. On prévoit que 280 autobus accessibles de 12 mètres seront acquis dans le cadre de ce processus de 2011 à 2013.

En conjuguant les investissements relatifs à ce financement et ces outils d'approvisionnement, la Province, en collaboration avec ses partenaires municipaux, vise à faire passer le pourcentage des autobus municipaux entièrement accessibles de 84,6 % en 2009 à 96 % d'ici la fin de 2012.

## **Application de la loi**

Grâce à l'inspection et à l'application des lois relatives aux véhicules utilitaires, les agents d'application des lois du MTO jouent un rôle prépondérant en s'assurant que les routes de l'Ontario demeurent parmi les plus sûres au monde. Le Règlement 629 (Véhicules accessibles) pris en application du *Code de la route* contient des normes techniques sur les véhicules accessibles en service en Ontario. Ces mêmes agents veillent à ce que les autobus et les véhicules utilisés aux fins scolaires qui sont accessibles soient conformes au Règlement 629 en effectuant des inspections routières et aux terminus dans le cadre du programme provincial d'inspection des autobus.

## **Organismes gouvernementaux et sociétés de la Couronne**

S'il est vrai que le rôle direct du gouvernement de l'Ontario comme fournisseur de services de transport est limité, plusieurs organismes gouvernementaux et sociétés de la Couronne offrent tout de même des services de transport accessibles, notamment [GO/Metrolinx](#), administré par le MTO, ainsi qu'[Ontario Northland](#) et l'[Owen Sound Transportation Company](#), gérées par le ministère du Développement du Nord et des Mines. En tant qu'organismes de la Couronne, ces fournisseurs participent de manière proactive à la définition des différentes caractéristiques d'accessibilité et des options en matière de moyen de transport accessible. Pour obtenir plus de détails, veuillez consulter les plans d'accessibilité fournis par ces organismes. Le MTO a joué un

important rôle de coordination en s'assurant que ces fournisseurs n'oublient pas l'accessibilité lorsqu'ils fournissent leurs services et pour qu'ils se tiennent mutuellement au courant des pratiques exemplaires et des exigences.

## **Communications**

- Les Lignes directrices en matière d'aménagement axé sur les transports en commun de 2012 aident les urbanistes, les planificateurs des transports en commun et d'autres intervenants à créer et à transformer des collectivités favorisant les transports en commun et à augmenter l'utilisation des transports en commun en Ontario. Les lignes directrices sont disponibles en ligne et ont été distribuées aux municipalités et aux réseaux de transport en commun municipaux de la province.
  - On a formaté les lignes directrices en ligne pour qu'elles soient conformes aux WCAG 2.0, niveau AA. Elles sont aussi disponibles sur papier en anglais et en français.
  - Les lignes directrices renferment également une section sur la conception universelle assurant l'accessibilité qui offre des stratégies et des mesures que les municipalités et les organismes de transport en commun peuvent adopter pour améliorer l'accessibilité aux installations, aux véhicules et aux services de transport en commun, et qui sont compatibles avec les Normes pour le transport.

## **Services de traversier**

- L'ascenseur du traversier MV Jiimaan a été remplacé au printemps 2012 par un ascenseur perfectionné construit spécialement pour le milieu marin et mieux à même de transporter les personnes en fauteuil roulant.
- Le MV Jiimaan a amélioré la signalisation pour les clients ayant une déficience auditive de façon qu'ils voient aussi des indications visuelles si l'alarme est déclenchée.

## **Milieu bâti**

La Direction des installations et des services opérationnels et la Division de la gestion des routes provinciales ont travaillé de manière diligente avec les fournisseurs de services, Infrastructure Ontario et les gestionnaires d'immeubles afin de supprimer et de prévenir les obstacles dans le milieu bâti.

## **Région du Centre, bureau principal et Queen's Park**

- Le poste d'inspection des camions situé du côté sud de l'autoroute 401 à Putnam a été reconstruit et terminé à l'automne 2012. Il est muni d'ouvre-portes automatiques et de toilettes publiques accessibles.
- Les caractéristiques d'accessibilité du nouvel immeuble des Services régionaux situé au 1860, avenue Wilson comprennent des entrées et des comptoirs accessibles ainsi qu'un nombre adéquat de places de stationnement accessibles.
- Le MTO et la Direction de la gestion du parc automobile, des locaux et des services à la clientèle continuent de collaborer avec Infrastructure Ontario au complexe de Downsview afin qu'un nombre adéquat de places de stationnement accessibles soient maintenues et fournies pendant les diverses phases de la construction.
- Des caractéristiques d'accessibilité ont été intégrées à tous les travaux exécutés dans le cadre de l'évaluation des menaces et des risques, y compris des améliorations de la sécurité à Barrie.

## **Région du Nord-Ouest**

- Une place de stationnement accessible a été ajoutée à la zone de stationnement des visiteurs.
- On a repeint les lignes du passage pour piétons et réinstallé un panneau avertissant les automobilistes de ralentir à l'approche du passage pour piétons.

## **Région de l'Est**

- On a modernisé plusieurs haltes routières de la région de l'Est en y ajoutant des abris pluviaux et des toilettes accessibles. Il est prévu que les autres haltes routières seront modernisées de la même façon.

## **Ensemble de l'Ontario**

- Les aires de service autoroutières de l'Ontario sont en cours de réaménagement et présenteront une conception et des caractéristiques d'accessibilité uniformes pour tous les principaux bâtiments, notamment :
  - des portes accessibles d'une largeur de 965 mm (le code du bâtiment précise une largeur minimale de 900 mm);

- des corridors d'une largeur de 1 370 mm (le code du bâtiment précise une largeur minimale de 1 100 mm);
  - des rayons de virage libres de 2 000 mm (par comparaison à 1 500 mm);
  - des tables à langer ajustables pour adultes dans les salles de toilettes familiales;
  - des boutons d'appel d'urgence dans les salles de toilettes familiales;
  - des concepts de menuiserie qui comprennent une partie surbaissée du comptoir de services accessible aux personnes se déplaçant en appareil roulant;
  - des panneaux de signalisation comprenant des lettres en relief d'une police sans empattement et en braille, au besoin;
  - un téléphone public accessible comportant des caractéristiques ATS.
- Jusqu'à présent, 16 des nouvelles aires ONroute ont été construites et rouvertes au public, y compris l'aire de services de Mallorytown South sur l'autoroute 401 en direction est.
  - Le 1<sup>er</sup> juin 2012, le personnel qui a emménagé au nouveau bureau régional de Mitchell a bénéficié d'améliorations de l'accessibilité, car le nouveau bureau est muni d'une rampe pour fauteuils roulants.
  - On a construit un parc de stationnement pour les navetteurs de la gare MTO-GO de Kitchener (Sportsworld) à l'automne of 2012. Il comprend un nombre adéquat de places de stationnement sans obstacle.
  - On abaisse les bordures de trottoir pour faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant lorsque des travaux sont exécutés à une intersection dans le cadre d'un projet de construction (p. ex., remplacement des feux, ajout d'une voie) qui se trouve près d'un secteur résidentiel ou commercial.
  - Comme le prévoit le plan du projet de conformité du secteur des cartes de paiement, tous les claviers des points de vente situés à 17 endroits de la province ont été modifiés. Désormais, ils ne sont plus fixés au comptoir, mais retenus par un câble.

## **Autres**

- Le MTO a, en consultation avec d'autres parties, préparé et mis en œuvre avec succès neuf plans d'accessibilité.
- Le MTO participe activement aux comités interministériels et aux groupes de travail de la FPO sur l'accessibilité. Il contribue également à l'élaboration de solutions dans ce domaine qui touchent un large éventail de sujets.

- L'équipe de la haute direction du MTO est totalement en faveur de l'accessibilité et cela se retrouve dans ses ententes de rendement qui comprennent des engagements relatifs à la diversité et à l'inclusion. Des engagements relatifs à l'accessibilité figurent également dans de nombreuses ententes de rendement de cadres intermédiaires et d'employés.
- Le Programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité, lancé avec succès par le MTO, en est à sa troisième année. Ce programme est ouvert à différents groupes, y compris les employés handicapés.
- Du temps est tout particulièrement consacré à l'élaboration d'une initiative en santé mentale qui complétera les politiques en vigueur ainsi que les lignes directrices et les pratiques déjà en place.
- Le MTO continue à revitaliser sa structure de gouvernance en matière d'accessibilité pour tenir compte des priorités actuelles et futures à cet égard. Des partenariats ont été établis avec les responsables dans les domaines de l'approvisionnement, de la gestion des urgences, des communications, de la TI et de l'emploi.
- Le MTO soutient activement les initiatives de la FPO en matière d'accessibilité et y contribue en examinant, en commentant et en fournissant le contenu relatif à diverses ressources et à divers outils élaborés pour les ministères responsables de la FPO.
- Le MTO continue à établir des relations fortes et professionnelles avec les responsables et les centres d'excellence de la FPO. En renforçant ces relations, le MTO a la possibilité de mieux collaborer avec ces bureaux et de contribuer à l'adoption de solutions à l'échelle de l'organisation.
- On a élaboré une stratégie de communication pluriannuelle complète pour aider les employés à comprendre et à appliquer les considérations relatives à l'accessibilité dans leurs activités quotidiennes liées au travail.
- Le MTO continue à présenter des exposés et à tenir des séances d'information sur des sujets liés à l'accessibilité à l'intention de divers auditoires.
- Un grand nombre de feuilles d'information et d'outils ont été élaborés et affichés sur le site intranet de l'Unité de l'accessibilité en guise de référence et de ressources documentaires à l'intention du personnel.
- On élabore présentement un programme informel de reconnaissance pour accroître la sensibilisation à l'accessibilité. Ce programme vise à honorer les employés qui contribuent à rendre le lieu de travail plus inclusif en étant un modèle d'excellence ou en présentant des recommandations en vue d'améliorations éventuelles.
- Des articles sur l'accessibilité ont paru dans les bulletins du MTO et de la FPO ainsi que sur la page d'accueil de l'intranet du MTO :



- On a produit et distribué un bulletin pour commémorer la Journée internationale des personnes handicapées.
  - Le Groupement du travail et des transports a publié un article dans son bulletin trimestriel.
  - Lors d'un événement médiatique soulignant la diversité de la FPO, l'honorable ministre Harinder Takhar a mentionné les aires de service autoroutière comme exemple de la sensibilité du gouvernement à l'égard de l'accessibilité et du respect des besoins des clients.
  - Un article sur les sites intranet de l'Unité de l'accessibilité du MTO a été mentionné dans le bulletin électronique de la FPO consacré à la diversité et a été affiché sur son site intranet.
  - Un article soulignant la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées a été affiché sur la page d'accueil de l'intranet du MTO.
  - Les exigences du règlement NAI et le guide de la FPO sur la conformité aux exigences de janvier 2012 ont été mentionnés sur la page d'accueil de l'intranet du MTO.
  - De nombreux articles sur des sujets liés à l'accessibilité ont paru dans les bulletins des Ressources humaines à l'intention de la direction et des employés du MTO.
  - Un article sur le Centre pour l'accès universel a paru dans *Topical*, un bulletin de la FPO.
- On a élaboré diverses feuilles d'information sur les déficiences mentales et on a présenté un exposé à plus de 50 membres du personnel. Ces ressources sont affichées sur le site intranet du MTO consacré à l'accessibilité.
  - On a élaboré une proposition d'affectation relative à un programme de stage, laquelle proposition a été acceptée. Ce projet de recherche consiste à effectuer une analyse de l'environnement afin de déterminer les approches innovatrices, les pratiques efficaces et les outils que d'autres organismes utilisent avec succès pour satisfaire aux normes d'accessibilité les plus exigeantes possibles, particulièrement dans les domaines des services à la clientèle, de l'information, des communications et de l'emploi.
  - Le MTO est bien représenté au Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées. Cet organisme se compose d'employés nommés par les sous-ministres de chaque ministère qui possèdent une expérience et des compétences en matière d'accessibilité. Ils ont pour rôle de donner le point de vue du consommateur sur la mise en œuvre de la LAPHO dans la

FPO en faisant participer les employés handicapés à ce processus. Le représentant du MTO au Conseil consultatif est un membre associé de l'Équipe de leadership en matière d'accessibilité du MTO.

## **Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite**

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Cette année, le plan d'accessibilité du MTO met l'accent sur la conformité aux exigences législatives actuelles et sur les préparatifs en vue de la conformité aux futures normes d'accessibilité. Pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité, le ministère a prévu d'entreprendre les activités décrites ci-dessous. À tout le moins, ces initiatives favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vigueur et aux normes d'accessibilité intégrées édictées en vertu de la LAPHO, ainsi que dans d'autres domaines, notamment l'emploi, le transport, l'information, les communications, le milieu bâti, l'approvisionnement et la formation relative à l'accessibilité.

### **Services à la clientèle**

Le MTO s'est engagé à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées. Celles-ci reçoivent donc des biens et des services en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que quiconque.

#### **Mesures prévues :**

- Continuer à inclure la formation obligatoire sur les services à la clientèle et les principes de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO dans la trousse d'orientation pour les nouveaux employés et les processus d'accueil.
- Développer et améliorer le mécanisme actuel de traitement des commentaires et communiquer des rapports à l'Équipe de leadership en matière d'accessibilité et les secteurs de programmes, le cas échéant. Un avis concernant la disponibilité de ce mécanisme sera communiqué aux clients internes et externes.
- Continuer à examiner les politiques, les procédures et les pratiques régissant notre mode de prestation des services au public.

- Confirmer les exigences de conformité permanentes par rapport au règlement sur les services à la clientèle accessibles en ayant recours à diverses méthodes de contrôle financier.

**Calendrier** : En cours

## **Information et communications**

Le MTO s'est engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles pour les personnes handicapées. L'information que nous fournissons et la façon dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

Le règlement NAI est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2011. Les exigences de conformité découlant de ce règlement ont différents échéanciers. Le MTO concentrera ses efforts sur ses obligations actuelles, sur les exigences à respecter d'ici janvier 2013 et sur les préparatifs relatifs aux futures exigences. Dans de nombreux cas, le ministère a pour but de faire preuve de leadership en allant au-delà de la portée de ce règlement.

### **Mesures prévues :**

- Augmenter les connaissances des groupes suivants en matière d'accessibilité de l'information et des communications par l'échange d'information, la participation aux réunions, la formation, l'élaboration d'outils et de ressources et les relations avec des experts reconnus de la FPO :
  - les rédacteurs, les concepteurs, les développeurs et les fournisseurs de contenu du Web;
  - le personnel responsable de l'ITI;
  - le personnel participant à la rédaction de bulletins, de guides, de brochures, de communiqués, de contenu Web, de correspondance publique, etc.
  - Le MTO est un des premiers ministères à avoir transféré son contenu Internet au site Web Ontario.ca, qui hébergera tous les sites du gouvernement de l'Ontario, ce qui en fera la destination en ligne pour tous les renseignements et les services du gouvernement. Ce nouveau site Web devra satisfaire aux dernières exigences d'accessibilité et de convivialité, et les propriétaires de contenu devront appliquer des lignes directrices strictes avant de pouvoir mettre leur contenu à la disposition du public.

- Continuer d'évaluer et de surveiller la conformité des sites Web publics et des sites intranet aux WCAG 2.0, niveau AA, à l'exception des descriptions textuelles (en temps réel) et des descriptions verbales (préenregistrées).

**Calendrier :** En cours

**Mesures prévues :**

- L'Unité de l'accessibilité est en train de créer une ressource – un guide intelligent sur l'accessibilité – pour aider le personnel du MTO qui contribue à l'intranet à comprendre et à observer les WCAG 2.0, niveau AA.

**Calendrier :** Printemps 2013

**Mesures prévues :**

- Les applications Web qui doivent être mises en œuvre respecteront les WCAG 2.0, niveau AA, à l'exception des descriptions textuelles (en temps réel) et des descriptions verbales (préenregistrées). Les applications suivantes seront mises en œuvre au cours des 18 prochains mois :
  - « e-Certified Documents » (Sceau rouge) – Ce projet vise à élaborer un processus électronique de bout en bout qui permettra aux agents d'exécution de la loi et aux poursuivants de la Couronne, de la province et des municipalités de demander et d'obtenir des documents certifiés.
  - « Medical Review Program e-Reporting for Physicians » – Ce projet permettra aux médecins de présenter des rapports en ligne.
  - « e-Collisions Project 4 Enhancements, Extracts, Reporting » – Ce projet vise l'automatisation des données sur les collisions, qui permettra aux services de police de présenter électroniquement, sans erreur et en temps opportun, des données au MTO.
  - Plan d'immatriculation international 1A et Plan d'immatriculation international 1B – Dimensions et poids exceptionnels
  - Plan d'immatriculation international, phase 2
  - Dimensions et poids exceptionnels, phase 2
  - « RDC Business Data Portal » – Ce projet vise la création d'une application qui permettra aux utilisateurs autorisés d'ajouter, de modifier ou de supprimer

des renseignements du tableau de référence de la base de données de l'organisation.

- Localisateur automatique de véhicules
- « Carrier and Road User Safety Enterprise Services »

**Calendrier :** Décembre 2012 à juin 2014

**Mesures prévues :**

- Évaluer l'accessibilité des publications et collaborer avec les secteurs de programmes pour déterminer les exigences de formation et les outils de publication appropriés.

**Calendrier :** Décembre 2012 à décembre 2013

## **Emploi**

Le MTO s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses.

**Mesures prévues :**

- Continuer à promouvoir et à mettre en valeur le Centre pour l'accès universel et à augmenter sa fréquentation pendant le processus d'entrevue et d'examen.
- Promouvoir et encourager une offre active d'adaptation auprès des gestionnaires recruteurs à toutes les étapes du processus de recrutement.

**Calendrier :** En cours

**Mesures prévues :**

- Le MTO a pris divers engagements liés à l'emploi aux termes de son plan d'action en matière de diversité de 2012, qui vise à créer une organisation diversifiée et inclusive pouvant fournir des services et des soutiens excellents à tous les employés pour leur permettre de réaliser leur plein potentiel :
  - Élaborer un guide des pratiques exemplaires / une trousse d'outils favorisant la diversité dans le recrutement.

- Continuer d’offrir des possibilités aux employés handicapés dans le cadre du programme de mentorat et des équipes de leadership en matière de diversité et d’accessibilité.
  - Envisager l’intégration de la diversité et de l’inclusion au processus de planification de la relève du MTO.
  - Renforcer la capacité des gestionnaires et des employés de créer un milieu de travail plus inclusif au moyen d’une formation aux compétences liées à l’inclusion.
  - Augmenter le nombre de gestionnaires et d’employés dont le plan de rendement comprend des engagements relatifs à la diversité et à l’inclusion.
  - Élaborer et lancer une initiative de santé mentale qui aidera le ministère à maintenir un milieu de travail sain favorisant le bien-être des employés.
- Maintenir le Programme de mentorat en matière de diversité du MTO, qui vise à offrir un milieu d’apprentissage bidirectionnel à l’égard de la diversité, de l’accessibilité et de l’inclusion à l’intention des cadres et des employés partenaires.

**Calendrier** : Décembre 2012 à décembre 2014 (diverses échéances)

## **Transport**

Le MTO continuera de déployer des efforts pour que le transport et les services connexes soient plus accessibles pour les personnes handicapées.

### **Mesures prévues :**

- Outre les travaux en cours exécutés en collaboration avec les municipalités de l’Ontario et Metrolinx en vue d’un réseau de transport en commun accessible, des fonds considérables seront investis dans des projets majeurs de transport en commun qui seront très avantageux pour tous les navetteurs de la région du grand Toronto et des autres régions de la province.

**Calendrier** : En cours

**Mesures prévues :**

- Un nouveau traversier qui desservira l'île Pelée est présentement en phase de conception préliminaire, laquelle comprendra des considérations relatives à l'accessibilité.

**Calendrier :** Projet pluriannuel

**Mesures prévues :**

- Le 1<sup>er</sup> juillet 2011, le projet pilote Segway a été prolongé de deux ans. Il prendra fin le 19 octobre 2013. Avant cette date, le ministère évaluera les données et les renseignements recueillis grâce à ce projet pilote et présentera des recommandations au Conseil des ministres.

**Calendrier :** Octobre 2013

**Milieu bâti**

Le MTO s'est engagé à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci. La Direction de la gestion du parc automobile, des locaux et des services à la clientèle et la Division de la gestion des routes provinciales continueront à travailler de façon diligente avec les fournisseurs de services, Infrastructure Ontario et les gestionnaires d'immeubles pour éliminer et prévenir les obstacles du milieu bâti.

**Mesures prévues :**

- Le poste d'inspection des camions situé du côté nord de l'autoroute 401 à Putnam sera reconstruit et comportera des ouvre-portes automatiques et des toilettes publiques accessibles.

**Calendrier :** Été 2013

**Mesures prévues :**

- On a modernisé plusieurs haltes routières de la région de l'Est en y ajoutant des abris pluviaux et des toilettes accessibles. Il est prévu que les autres haltes routières seront modernisées de la même façon.



**Calendrier :** Diverses échéances

**Mesures prévues :**

- Vingt des 23 aires de services des autoroutes de la série 400 de l'Ontario sont en cours de modernisation et répondront aux nouveaux besoins des conducteurs modernes. Ces aires de services datent des années 1960 et, bien que trois d'entre elles aient été reconstruites dans les années 1990, les 20 autres subissent des travaux de rénovation tenant compte des attentes des voyageurs et qui offriront de meilleures places de stationnement, des toilettes et des restaurants plus confortables et plus accessibles ainsi que des renseignements touristiques. Le réaménagement des aires de services suivantes est en cours :
  - Barrie – autoroute 400 en direction nord
  - Cambridge North - autoroute 401 en direction ouest
  - Cambridge South - autoroute 401 en direction est
- Les services partiels offerts à certaines de ces aires comprennent des toilettes accessibles situées dans le bâtiment transportable.

**Calendrier :** 2013

## **Approvisionnement**

Le MTO s'engage à intégrer les critères et les caractéristiques d'accessibilité à sa documentation d'approvisionnement. Dans les cas où cela ne sera pas raisonnable, une explication sera rédigée et versée au dossier.

**Mesures prévues :**

- Le Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts et l'Unité de l'accessibilité du MTO continueront à fournir du soutien et de l'assistance au personnel participant aux activités d'approvisionnement. Le Bureau de l'approvisionnement stratégique et l'Unité de l'accessibilité collaboreront de façon proactive avec les secteurs de programmes pour que les considérations relatives à l'accessibilité soient au cœur de toutes les nouvelles activités d'approvisionnement afin d'assurer la conformité au nouveau règlement NAI, le cas échéant. Il s'agira d'un travail permanent pour les deux parties.

- Rationaliser le processus d'approvisionnement en simplifiant et en adaptant les outils existants pour qu'ils conviennent mieux aux priorités des divisions et aux activités d'approvisionnement actuelles du MTO :
  - Élaborer des dispositions communes propres à certaines activités d'approvisionnement.
  - Modifier ou adapter la liste de contrôle pour aider les secteurs de programmes relativement à la mise en œuvre.
  - L'Unité de l'accessibilité collabore avec le Bureau de l'approvisionnement et de l'établissement des coûts, les bureaux d'approvisionnement du Groupement du travail et des transports et les secteurs de programmes pour prévoir des exceptions dans les cas où il est évident qu'aucune considération relative à l'accessibilité n'est nécessaire (p. ex., asphalte, sel de voirie, matériaux de construction).
  - Examiner et réviser au besoin l'accessibilité des modèles d'approvisionnement du MTO. Afficher des ressources et des outils révisés sur le site intranet.
  - Le Bureau de l'approvisionnement stratégique propose de modifier le processus et les modèles internes afin de rationaliser la paperasserie et d'assurer la responsabilisation à l'égard des considérations relatives à l'accessibilité. Il continuera également à fournir des liens menant à des ressources en matière d'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement sur le site Web du MTO consacré aux services d'approvisionnement.
  - On examine présentement d'autres solutions pour renforcer le processus, notamment en incluant des dispositions sur l'accessibilité dans les formulaires et les modèles servant à l'acquisition de services d'ITI.

**Calendrier :** Mars 2013

**Mesures prévues :**

- Le MTO continuera à développer la capacité en offrant et en fournissant de la formation sur l'accessibilité en matière d'approvisionnement au personnel qui participe aux activités d'approvisionnement et aux employés qui évaluent les propositions.

**Calendrier :** En cours

### **Mesures prévues :**

- Examiner un échantillon aléatoire de documents d'approvisionnement pour déterminer le taux de conformité et les aspects à améliorer.

**Calendrier :** Décembre 2012 à novembre 2013

## **Autres**

### **Mesures prévues :**

- Continuer à accroître la sensibilisation, les connaissances et les compétences du personnel du MTO :
  - Lorsque la documentation de formation des modules d'apprentissage en ligne sera disponible, le personnel du MTO à tous les niveaux devra satisfaire aux exigences de formation appropriées du règlement NAI. On fera le suivi des dossiers des employés qui auront suivi la formation.
  - Continuer à faire connaître et à fournir la formation sur l'application des outils d'évaluation en matière d'inclusion et d'accessibilité pour la FPO au personnel à tous les niveaux de l'organisation.
  - Le MTO continuera à fournir une formation sur l'accessibilité de l'information et des communications à divers groupes fonctionnels, y compris la communauté de pratique de l'approvisionnement, les postes liés au Web et les groupes administratifs.
  - Le MTO lancera un guide intelligent sur l'accessibilité à l'intention du des créateurs de contenu et du personnel qui a des responsabilités liées à Internet et à l'intranet.
  - Au besoin, l'Unité de l'accessibilité du MTO s'associera avec d'autres services pour fournir le volet de l'accessibilité dans le cadre de la formation offerte.
  - Un système de suivi interne fera le suivi de la formation qui n'est pas exigée aux termes de la LAPHO.

**Calendrier :** Décembre 2012 à novembre 2013

**Mesures prévues :**

- Une affectation de stage consistera à effectuer une analyse de l'environnement afin de déterminer les approches innovatrices, les pratiques efficaces et les outils que d'autres organismes utilisent avec succès pour satisfaire aux normes d'accessibilité les plus exigeantes possibles, particulièrement dans les domaines des services à la clientèle, de l'information, des communications et de l'emploi. Le MTO utilisera les résultats de ce projet de recherche pour adapter ou élaborer des outils, des pratiques exemplaires et des approches innovatrices afin d'accroître l'accessibilité au sein du ministère. Les conclusions seront communiquées aux autres partenaires en matière d'accessibilité qui font partie de la FPO.

**Calendrier :** Décembre 2012 à novembre 2013

**Mesures prévues :**

- Lancer un programme informel de reconnaissance pour souligner les contributions que les employés font à l'amélioration de l'accessibilité de leur milieu de travail.

**Calendrier :** Printemps 2012

**Mesures prévues :**

- Élaborer et mettre en œuvre divers éléments de la stratégie de communication pluriannuelle élaborée en 2012. Évaluer et mesurer les effets en fonction des objectifs.

**Calendrier :** En cours

**Mesures prévues :**

- Accroître la représentation de l'accessibilité dans les équipes des projets, les comités, les groupes de travail, etc.

**Calendrier :** En cours

**Mesures prévues :**

- Élaborer un ensemble de modèles pour les avis du gouvernement de l'Ontario publiés principalement dans les journaux et concernant les projets d'évaluation environnementale de portée générale.

**Calendrier :** Printemps 2013

**Mesures prévues :**

- La Direction des Jeux pan/parapanaméricains inclura des stratégies de consultation du public dans le plan directeur des transports; l'accessibilité est prioritaire dans toutes les stratégies de consultation du public. On prend aussi des mesures pour s'assurer que le cadre de travail relatif au plan directeur des transports des Jeux pan/parapanaméricains de 2015 prévoient les deux séries de jeux simultanément afin que les jeux de Toronto soient traités de la même façon.
- La Direction des Jeux pan/parapanaméricains veillera à ce que l'expert-conseil qui sera choisi pour contribuer à l'élaboration du plan directeur des transports porte la même attention à la planification des Jeux parapanaméricains, y compris le transport accessible pour tous les athlètes de ces jeux.

**Calendrier :** Été 2013

## Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques

Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général ont élaboré une approche coordonnée quant à la poursuite de l'examen de la législation du gouvernement relative aux obstacles à l'accessibilité. Au cours de cette prochaine phase, les lois à forte incidence qui répondent aux critères suivants seront examinées :

- les lois qui visent directement les personnes handicapées;
- les lois qui prévoient la prestation de services ou de programmes très généraux;
- les lois qui prévoient des prestations ou des protections;
- les lois qui touchent un droit ou une obligation démocratique ou civique.

Cette phase de l'examen sera terminée d'ici la fin de 2014. Le gouvernement a décidé d'examiner ces lois parce qu'il prévoit que les changements apportés dans les domaines concernés auront les effets les plus importants sur les Ontariennes et les Ontariens ayant des besoins en matière d'accessibilité. Nous continuerons à rendre compte de l'examen dans notre Plan annuel d'accessibilité.

### Mesures prévues :

- Le MTO a chargé un membre du personnel de coordonner le projet d'examen législatif et d'agir comme leader auprès d'une équipe de division qui examinera et déterminera les obstacles à l'accessibilité associés aux lois à forte incidence du MTO.
- Les deux lois suivantes seront les premières à faire l'objet de l'examen :
  - la *Loi de 2006 sur Metrolinx*;
  - la *Loi sur les véhicules de transport en commun*.

**Calendrier :** Décembre 2014

## **Repérer, supprimer et prévenir les obstacles à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO**

En 2011, la FPO a lancé l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. Il s'agit d'un outil analytique qui aide le personnel à intégrer des éléments d'inclusion à son travail grâce à une meilleure compréhension de la diversité et de l'accessibilité. Cet outil peut être utilisé au début d'un projet ou dans le cadre de l'examen des politiques, des programmes, des lois, des lignes directrices et des procédures. L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO peut aider à repérer, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et à d'autres aspects de la diversité.

En 2011-2012, le MTO a présenté de nombreux exposés sur l'application de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. Un sondage a été effectué et les résultats étaient positifs. L'Outil a fait l'objet d'un article dans un bulletin distribué à la direction et à tous les employés. Une formation a aussi été fournie à nos fournisseurs de services, les superviseurs des centres d'examen de conduite. Après cette séance de formation, ils ont demandé une séance de « formation du formateur » pour faciliter la prestation de la formation au personnel de première ligne.

- La Direction des Jeux pan/parapanaméricains a reçu une formation sur l'application de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO à l'automne 2012.
- Il a été recommandé d'appliquer l'Outil au processus de recrutement des gestionnaires.
- La formation sur l'accessibilité en matière d'approvisionnement comprenait la section de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO qui porte sur l'approvisionnement.
- Les principaux employés responsables du processus de planification axé sur les résultats ont suivi une formation sur l'application de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.
- L'Unité de l'accessibilité du MTO a été un participant actif au sein de l'Équipe de planification axée sur les résultats. Elle a examiné les nouvelles propositions et a signalé les problèmes d'accessibilité possibles aux parties appropriées.
- L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a été appliqué aux projets de marketing concernant la sécurité routière, y compris deux vidéos majeures à l'intention du public, des campagnes de marketing et un sondage public sur la sécurité.

Le MTO continuera à fournir de la formation, des séances d'information et des présentations sur l'application de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. De nombreux employés ont été formés pour donner ces séances dans les diverses régions de la province, notamment les membres de l'Unité de la diversité, de l'Équipe d'action pour la diversité et de l'Unité de l'accessibilité du MTO. La documentation générale des séances de formation et des exposés sur les sujets liés à l'accessibilité comprend une section sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

Le MTO continuera à utiliser, et encouragera tout le personnel à utiliser, l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour passer en revue les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services.



# Lexique de termes et de sigles

ATS – Appareil de télécommunication pour personnes sourdes

CART – Communication Access Real time Translation

FPO – Fonction publique de l'Ontario

ITI – Information et technologie de l'information

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

LPHO – *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

MTO – Ministère des Transports

Règlement NAI – règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées

TI – Technologie de l'information

WCAG – Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines)

# Renseignements

Renseignements généraux : Région du grand Toronto : (416) 235-4686

Numéro sans frais 1 800 : 1 800 268-4686

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

Numéro ATS sans frais 1 866 : 1 866 471-8929

Courriel : [Accessle MTO@ontario.ca](mailto:Accessle MTO@ontario.ca)

Site Web du ministère : [www.mto.gov.on.ca](http://www.mto.gov.on.ca)

Rendez-vous au portail [Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires](#). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

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

[Publications ServiceOntario](#)

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2012

ISSN # 1708-4377

This document is available in English.