

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

*Plan d'accessibilité
2006-2007*



Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Table des matières | i |
| Introduction | 1 |
| Message de la ministre | 3 |
| Rapport sur les réalisations | 4 |
| Initiatives d'amélioration de l'accessibilité 2005-2006 | 4 |
| Initiatives actuelles d'amélioration de l'accessibilité | 9 |
| Engagements – mesures visant à empêcher la création de nouveaux obstacles | 18 |
| Service à la clientèle | 18 |
| Emploi | 18 |
| Communications et information | 19 |
| Milieu bâti | 19 |
| Lois et règlements | 20 |
| Autres obstacles | 20 |
| Engagements – obstacles à surmonter | 21 |
| Service à la clientèle | 21 |
| Adaptation des emplois | 22 |
| Communications et information | 23 |
| Milieu bâti | 23 |
| Lois et règlements, politiques et directives | 24 |
| Renseignements | 26 |

Introduction

En juin 2005, le gouvernement de l'Ontario a pris fermement position en faveur de l'accessibilité en adoptant la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La LAPHO trace une feuille de route détaillée qui vise à rendre l'Ontario accessible à toutes et à tous grâce à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'application de nouvelles normes obligatoires d'accessibilité dans certains des domaines les plus importants de la vie quotidienne.

Les deux premières normes, en cours d'élaboration, traitent des obstacles rencontrés dans les domaines des transports et du service à la clientèle. Le 13 juin, date du premier anniversaire de l'adoption de la LAPHO, le gouvernement a annoncé l'élaboration de trois nouvelles normes pour les secteurs de l'information et des communications, du milieu bâti et de l'emploi.

Tandis que le gouvernement se prépare à appliquer la LAPHO, la province connaîtra une période de transition pendant laquelle le gouvernement et divers organismes du secteur parapublic devront continuer à respecter leurs obligations au titre de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Les dispositions relatives à ces obligations resteront en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient abrogées et remplacées par des normes conformes à la nouvelle loi.

En vertu de la LPHO, les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges, les universités et les organismes de transport en commun sont tenus d'élaborer des plans d'accessibilité annuels pour rendre leurs politiques, pratiques, programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public. Les efforts de planification de l'accessibilité déjà accomplis constituent une base solide pour établir des normes d'accessibilité qui se traduiront par des changements positifs et concrets.

Le présent document est le quatrième plan d'accessibilité annuel élaboré par le ministère des Transports. Il met l'accent sur les réalisations relatives aux engagements définis dans le plan de 2005-2006, et décrit les engagements pris

pour 2006-2007 en vue d'éviter la création de tout nouvel obstacle et d'éliminer progressivement les obstacles actuels.

Notre ministère a l'intention de se fonder sur ses réalisations pour lancer des initiatives qui appuient l'engagement du gouvernement de continuer à faire de l'Ontario une province plus intégrée et accessible, où les personnes de toutes aptitudes peuvent réaliser tout leur potentiel.

Message de la ministre



**L'honorable
Donna Cansfield**

Cette année marque le premier anniversaire de l'adoption de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) – une loi historique qui favorisera l'élaboration, la mise en oeuvre et l'application de normes d'accessibilité dans des domaines clés de la vie quotidienne.

En vertu de la Loi, tous les organismes des secteurs public et parapublic sont tenus d'élaborer des plans d'accessibilité annuels et de mettre ces plans à la disposition du public. C'est la quatrième année que des plans d'accessibilité sont élaborés et mis en oeuvre par des organismes comme le nôtre dans toute la province.

Mon ministère est déterminé à améliorer l'accessibilité, et s'emploiera à recenser et à supprimer les obstacles existants et à éviter d'en créer de nouveaux. Au cours de l'année écoulée nous avons travaillé en collaboration, au sein du ministère et à l'échelle du gouvernement, avec des intervenants afin de réaliser nos objectifs dans le domaine de l'accessibilité. L'une de nos réalisations récentes dignes de mention est le programme de Permis de stationnement accessible, mis en oeuvre en janvier 2006. On trouvera dans les pages qui suivent des détails sur cette initiative et sur de nombreuses autres réalisations.

Tournés vers l'avenir, nous sommes déterminés à nous fonder sur le succès de nos plans d'accessibilité précédents et à continuer d'étudier de nouveaux moyens de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées qui sont en relation avec notre ministère, qu'il s'agisse de notre personnel, des membres du public ou des autres parties intéressées.

La ministre,

L'honorable Donna Cansfield

Rapport sur les réalisations

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité 2005-2006

Le ministère des Transports (MTO) est fier de la mise en oeuvre réussie des engagements qu'il a pris dans son Plan d'accessibilité 2005-2006. Ces réalisations représentent des changements importants et concrets qui font une différence réelle dans la vie des personnes handicapées en Ontario. Cette réussite témoigne également de l'appui solide du MTO à l'égard de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* et de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, ainsi que de ses efforts en vue de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles. La présente section fournit un rapport de situation.

Engagement : Apporter des améliorations au programme de Permis de stationnement pour personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre : Ce programme a été radicalement modifié et amélioré afin d'en accroître l'utilité pour les personnes handicapées. Le processus d'examen s'est tenu avec plus de 50 intervenants, notamment des représentantes et représentants de groupes communautaires, du secteur médical et d'application et d'organismes oeuvrant au nom des personnes handicapées. Les modifications suivantes ont été apportées et elles ont été bien accueillies par les intervenants :

- Le nom du programme est devenu programme des Permis de stationnement accessible de manière à mieux refléter la terminologie préférée relativement aux personnes handicapées.
- Les critères d'admissibilité ont été repensés de manière à tenir mieux compte des conditions mesurables et observables ayant des répercussions sur la mobilité et à améliorer le processus d'accréditation, de telle sorte que le permis est accordé seulement aux personnes qui en ont besoin.
- Le temps de traitement des demandes a été réduit de moitié.
- Les permis ont été rendus plus sécuritaires et sont protégés contre les modifications afin d'empêcher la fraude et le mauvais usage.
- Un nouveau permis de voyageur a été créé pour permettre aux personnes handicapées qui voyagent de stationner dans les places désignées dans les

- aéroports en Ontario et d'emporter leur permis ordinaire avec elles de manière à pouvoir l'utiliser à d'autres endroits.
- Les infirmières autorisées peuvent maintenant répondre des demandes, ce qui bénéficie aux personnes habitant dans des régions éloignées.
 - Les personnes ayant un handicap permanent attesté n'ont plus besoin de subir un nouvel examen médical pour faire renouveler leur permis.

Calendrier : Les modifications apportées au programme sont entrées en vigueur le 16 janvier 2006.

Engagement : Évaluer le niveau de connaissance des employés à l'égard des questions d'accessibilité et leur permettre de participer au repérage et à l'élimination des obstacles.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre : Un questionnaire sur la LPHO a été préparé et distribué à 384 employés du Système de rémunération des cadres. Les conclusions ont servi à rédiger un rapport complet décrivant les points forts, les améliorations possibles ainsi que les recommandations formulées, et ce rapport a été remis à la haute direction. La valeur des résultats s'est révélée inestimable lorsqu'il est venu le temps d'établir les nouveaux engagements pour le Plan d'admissibilité 2006-2007. Par exemple :

- Moins du tiers des répondants ne connaissaient pas le document *Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act* du Secrétariat du Conseil de gestion. Afin de remédier à cette lacune, les cadres supérieurs du MTO ont communiqué les renseignements nécessaires et ils ont fortement encouragé les membres du personnel ayant des responsabilités dans ce domaine à suivre la formation en ligne.
- La moitié des répondants ont dit que leur bureau n'indique pas, lorsqu'il annonce des activités publiques, que les personnes handicapées sont invitées à exprimer leurs besoins en fait de mesures d'adaptation. Les lignes directrices sur l'accessibilité des réunions ont été redistribuées au personnel ayant des responsabilités dans ce domaine. On a également tenu compte de cette constatation lors de l'étape de planification de la proposition présentée en vue de l'offre d'une formation sur l'accessibilité.
- Près de 80 % des personnes interrogées ont répondu qu'elles trouveraient utile de disposer d'une liste de vérification sur l'élimination des obstacles visant à assurer un bureau sans obstacles. Le MTO a résolu de donner suite à cette demande dans le plan de cette année.

Calendrier : Le questionnaire sur la LPHO a été distribué en décembre 2005 et les conclusions ont été présentées à la direction en avril 2006.

Engagement : Accroître les connaissances des cadres supérieurs et des professionnels des ressources humaines et offrir des séances de sensibilisation aux mesures d'adaptation nécessaires pour les employés actuels et futurs.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre : Le MTO a créé un bulletin d'information contenant des articles sur les mesures d'adaptation pour l'emploi, des conseils d'experts, des outils, des conseils et des liens utiles. Il a été distribué à plus de 400 cadres supérieurs et professionnels des ressources humaines et a suscité des commentaires très positifs.

Calendrier : La haute direction a distribué le bulletin le 2 décembre 2005.

Engagement : Améliorer les connaissances du personnel du MTO travaillant directement avec les locateurs sur des projets liés aux installations, par exemple des rénovations découlant des nouvelles lignes directrices de la Société immobilière de l'Ontario (SIO) en matière d'aménagement sans obstacle.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre : Trois séances de formation ont été organisées avec succès à l'intention des agents des locaux du MTO, des chefs de la gestion des activités régionales et des représentants des gestionnaires d'immeubles. En tout, 22 personnes ont suivi la formation, qui a porté sur les sujets suivants :

- Les nouvelles lignes directrices de la SIO sur l'aménagement sans obstacle.
- Les résultats des diagnostics récents des immeubles du MTO.
- Un résumé des exigences actuelles et futures de la LPHO et de la LAPHO.

Calendrier : Les séances de formation ont eu lieu entre le 21 mars et le 12 avril 2006.

Engagement : Améliorer les services d'information sur la construction routière.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre : La ligne d'information du MTO sur l'état des routes constitue pour le public une excellente source de renseignements sur l'état des routes, les fermetures de routes et les travaux de voirie. L'information est

diffusée par Internet et un service téléphonique automatisé. Afin d'en accroître l'accessibilité pour la clientèle, le MTO a ajouté une fonction de reconnaissance vocale supplée par tonalités. Ce système offre des canaux d'accès multiples bilingues répondant aux besoins de la population diversifiée sur le plan culturel de l'Ontario. La satisfaction de la clientèle à l'égard de ce nouveau service se maintient à 95-100 %.

Calendrier : Janvier 2006.

Engagement : De concert avec les coordonnateurs opérationnels régionaux, le ministère évaluera le niveau actuel d'accessibilité du Programme de renouvellement des permis de conduire des conducteurs âgés.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre : Le niveau actuel d'accessibilité a été examiné, et les résultats ont été exceptionnels :

- Les préposés au service téléphonique offrent d'excellents services à la clientèle. Ils fournissent des explications et répondent aux questions sur la séance de formation afin d'amenuiser l'anxiété des clients. Ils donnent des directives claires sur la façon de se rendre sur place et informent les participants des horaires des séances au cas où ils auraient besoin de mesures d'adaptation.
- Le Centre d'examen de conduite de Downsview a été rénové et on y retrouve des sièges confortables et un environnement sans bruit. Les personnes âgées qui y sont retournées ont fait des commentaires positifs sur ces améliorations.
- Les exigences actuelles de la LPHO et futures de la LAPHO ont été présentées au personnel du MTO responsable de la prestation du Programme de renouvellement des permis de conduire des conducteurs âgés.

Calendrier : Le Centre d'examen de conduite de Downsview a été rénové en 2006.

Engagement : Le personnel du service à la clientèle de première ligne du MTO suivra une formation sur la façon de transiger avec les clients handicapés.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Grâce à une demande présentée aux cadres supérieurs, il a été constaté que 761 membres du personnel fournissent une forme quelconque de service à la clientèle publique à l'échelle de l'Ontario. Le MTO a

conçu une proposition de formation efficace pour sensibiliser ces membres du personnel à l'amélioration des services offerts aux clients handicapés. Elle comporte trois phases :

- Phase un : distribution de renseignements généraux et de documents éducatifs au personnel par les cadres supérieurs;
- Phases deux et trois : formation en classe et en ligne sur la prestation de services aux clients ayant un handicap, laquelle a été mise au point par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

La formation en classe a commencé en septembre 2006. Deux séances de formation ont été offertes à plus de 55 membres du personnel affecté aux traversiers à Kingston.

Calendrier : En septembre 2006, les cadres supérieurs ont distribué des conseils et des outils au personnel du MTO. Les 28 et 29 septembre, deux séances de formation ont eu lieu.

Motif : Les phases deux et trois seront complétées lorsque le module de formation en ligne sera disponible.

Engagement : Continuer de revoir le langage utilisé dans les lois et règlements du ministère adoptés et proposés pour s'assurer qu'il est approprié en ce qui concerne les personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre : En mars 2006, le MTO a réalisé un examen du caractère approprié du langage utilisé dans 27 lois et 109 règlements. Cet examen a permis de relever des termes perfectibles dans trois lois et cinq règlements, et le MTO a rapidement pris des mesures :

- Les secteurs de programmes et la Direction des services juridiques ont été avisés des constatations pour qu'ils puissent apporter les modifications appropriées.
- Les cadres supérieurs ont distribué le *Guide for Reviewing Policies Pursuant to Ontarians with Disabilities Act, 2001* au personnel ayant des responsabilités sur le plan des politiques. Ce guide a également été versé sur le site intranet du MTO sur la LPHO.

Calendrier : Le *Guide for Reviewing Policies Pursuant to Ontarians with Disabilities Act, 2001* a fait l'objet d'une vaste diffusion en novembre 2005. Ses conclusions ont été communiquées aux secteurs de programme respectifs et à la Direction des services juridiques en juin 2006.

Initiatives actuelles d'amélioration de l'accessibilité

Au cours des dernières années, le MTO a réalisé un vaste éventail d'objectifs en matière d'accessibilité. Nous continuons à faire fond sur ces réalisations afin de créer une société n'excluant personne. La présente section fournit un rapport de situation sur les initiatives en cours de réalisation et les multiples avantages qu'elles offrent.

Engagement : Le MTO fournira des conseils et de l'aide, au gré des besoins, à ses fournisseurs de services pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO a travaillé de concert avec les fournisseurs de services afin de partager l'information et des outils et d'établir des normes élevées en matière de sensibilisation, de formation et de direction. Les questions d'accessibilité ont été discutées et des solutions ont été explorées, élaborées et mises en oeuvre. Les réalisations dignes de mention comprennent les suivantes :

- Les numéros d'appareils de télécommunication pour sourds (ATS) de MTO INFO ont été diffusés par le truchement de deux nouveaux documents d'information sur les nouvelles restrictions relatives au nombre de passagers pour les conducteurs adolescents ayant un permis de conduire de catégorie G2. Un dépliant et une affiche sur la délivrance graduelle du permis de conduire ont été distribués aux Centres d'examen de conduite (Serco), le réseau des délivreurs externes de permis, et par des intervenants des groupes oeuvrant dans le domaine de la sécurité routière dans tout l'Ontario. Serco a versé l'affiche et le dépliant sur son site Web TestauVolant.ca et une trousse a été distribuée dans 870 écoles secondaires en Ontario.
- En janvier 2006, les gestionnaires d'immeubles ont commencé à offrir des permis autorisant les employés ayant un handicap à utiliser une entrée désignée comme zone pour déposer ou prendre des enfants fréquentant la garderie.
- Au printemps 2006, le Bureau du génie de la région de l'Est du MTO a travaillé avec de façon diligente avec divers fournisseurs de services et intervenants, dont l'Institut national canadien pour les aveugles, afin de traiter une demande touchant l'accessibilité reçue d'un canton.

- Au printemps 2006, les gestionnaires d'immeubles ont ajouté une disposition au sujet de l'accès sans obstacle dans leurs demandes de propositions et d'appels d'offres. Cela assure que l'accessibilité est maintenue pendant les travaux de rénovation et d'actualisation.
- Au printemps 2006, les gestionnaires d'immeubles ont construit une structure à l'entrée avant de l'immeuble de St. Catharines, afin de briser les forts vents qui empêchaient la poste d'entrée principale de bien ouvrir.
- Les numéros ATS de renseignements généraux MTO INFO ont été ajoutés aux publications lors de leur réimpression.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : Le MTO continuera à évaluer les diverses consignes d'évacuation d'urgence dans ses lieux de travail.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : À titre de ministre principal, le MTO a mis à jour dans ses locaux de Downsview la formation en cas d'urgence, ainsi que les politiques et méthodes afférentes afin d'améliorer les processus d'évacuation en cas d'urgence pour les personnes handicapées. Le plan d'évacuation en cas d'incendie aux bureaux de Downsview, qui comportait des dispositions visant les personnes handicapées, a été approuvé par le Service des incendies de Toronto. À St. Catharines, des activités de gestion des urgences se poursuivent et elles comprennent des rencontres régulières avec les préposés à la prévention des incendies ainsi que de la formation.

Calendrier : Le 15 décembre 2005, le plan d'évacuation en cas d'incendie aux bureaux de Downsview, qui comportait des dispositions visant les personnes handicapées, a été approuvé par le Service des incendies de Toronto.

Engagement : Le MTO appuiera la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario pour la mise en oeuvre de la LAPHO, 2005.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : À l'automne 2005, le MTO a apporté une contribution importante à la conception des documents de soutien pour l'établissement du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport. Le MTO est le principal ministère aux fins de ce comité, et il s'emploie à élaborer une norme proposée d'accessibilité au transport pour les services municipaux et provinciaux de transport en commun.

Calendrier : Les réunions de travail du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport ont eu lieu de janvier 2006 à août 2006.

Engagement : Le MTO continuera d'étudier les commentaires du public au moyen de consultations avec des intervenants clés portant sur le repérage des obstacles dans la prestation des services.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO a travaillé avec diligence pour résoudre les problèmes d'accessibilité soulevés par divers moyens, notamment une adresse Internet réservée à la LPHO. En 2005, le MTO a reçu par courriel 14 demandes de renseignements sur la LPHO. Il a répondu à toutes ces demandes dans les délais standard touchant la correspondance dans le contexte de la qualité des services. Certaines recommandations formulées par le public ont directement influé sur les améliorations apportées au programme. Par exemple :

- Le nouveau permis de voyageur découle directement d'une recommandation d'un citoyen de l'Ontario. Grâce à ce permis, les voyageurs ayant un handicap qui garent leur véhicule dans un espace de stationnement désigné à un aéroport de l'Ontario peuvent apporter leur permis ordinaire avec eux.
- Un plan de construction d'une signalisation routière a intégré un signal à l'intention des piétons ayant un handicap. Cette modification donnait lieu à une demande provenant d'un canton de la région de l'Est.
- Des réactions ont été reçues à la suite d'une note concernant un accès restreint à un immeuble. Cette observation a donné lieu à une modification visant l'adaptation pour les employés ayant un handicap.
- Des exemples d'utilisation de termes non appropriés dans les communications ont été signalés. Ces problèmes ont été immédiatement réglés lorsqu'on a avisé les parties respectives des termes que préfèrent les personnes handicapées. Les communications suivantes ont utilisé une terminologie appropriée.
- Les forts vents faisaient qu'il était difficile pour les personnes handicapées d'emprunter l'entrée principale de l'immeuble de St. Catharines. Le problème a été soulevé avec un comité local et les gestionnaires de l'immeuble. Des structures physiques ont été construites et de grands arbres ont été plantés afin de détourner et de briser le vent.
- Des employés et des visiteurs ayant un handicap ont exprimé leurs doléances quant à la disponibilité de places de stationnement accessibles lorsqu'on a annoncé la fermeture de certains des étages du stationnement municipal de St. Catharines. Ce stationnement municipal est rattaché à l'immeuble et sert au

personnel et aux visiteurs. Des solutions à court terme ont rapidement été mises en oeuvre, dont des places de stationnement accessibles dans le stationnement souterrain de l'immeuble du MTO. On a également informé les visiteurs qu'un règlement municipal de St. Catharines permet aux détenteurs d'un Permis de stationnement accessible valide de garer sans frais leur véhicule dans une place munie d'un parcomètre. Les gestionnaires de l'immeuble ont entrepris un grand projet de rénovation de l'entrée avant de l'immeuble, pour la doter d'une zone permettant de déposer ou de prendre des passagers.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : L'équipe de planification de la mise en oeuvre de la LPHO administrera et mettra en oeuvre les engagements énoncés dans le plan, suivra les progrès de la mise en oeuvre, évaluera et diffusera les rapports d'étape selon les besoins. L'équipe appuiera la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario afin de mettre en oeuvre la nouvelle loi.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO est résolu à accroître l'efficacité de l'équipe pour la réalisation de ses objectifs. De nombreuses améliorations ont été apportées :

- Le mandat a été révisé et affiché sur le site intranet de la LPHO en octobre 2005.
- À l'automne 2005, un lecteur partagé pour la LPHO a été créé afin d'aider au partage et au traitement des données touchant la LPHO.
- Le 17 novembre 2005, une présentation d'orientation a été élaborée à l'intention des nouveaux membres et versée sur le lecteur partagé de la LPHO.
- Du soutien a été fourni aux représentants du comité d'élaboration des normes de LAPHO pour les aider à concevoir des normes d'accessibilité du service à la clientèle et des transports.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : Le MTO continuera à tenir compte de l'accessibilité lors de l'achat de biens et de services.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO a continué à fournir des conseils et des orientations aux gestionnaires aux fins du processus d'approvisionnement.

- Dans le cadre de son initiative pour l'approvisionnement en matière de transport, le MTO travaille de concert avec un nombre choisi de municipalités afin de créer un devis commun pour l'approvisionnement en autobus. Les devis de véhicules détaillés feront en sorte que les autobus satisferont aux exigences d'accessibilité définies dans le Règlement 629 de l'Ontario pris en application du *Code de la route* ou qu'ils dépasseront ces normes.
- Les cadres supérieurs ont clairement communiqué leurs attentes relatives aux exigences d'accessibilité au cours du processus d'approvisionnement. On a fortement encouragé le personnel à suivre le module de formation en ligne sur l'approvisionnement qui a été élaboré par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.
- Les efforts du MTO dans le domaine de l'approvisionnement qui ont permis de renouveler le contrat avec l'organisme Community Living Kingston ont bénéficié à la collectivité à maints égards. Ce contrat procure des possibilités d'emploi en milieu communautaire à 60 personnes ayant un handicap lié au développement dans la collectivité de Kingston.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : Continuer à fournir, au besoin, des conseils et des services de consultation aux secteurs de programmes au sujet des exigences de la LPHO et de la LAPHO.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : L'équipe de planification de la mise en oeuvre de la LPHO s'emploie à répondre efficacement aux demandes internes relativement à la LPHO et à la LAPHO. L'équipe a offert des présentations, fourni des renseignements et de la documentation de référence, examiné des propositions, recommandé des manières de procéder et prodigué des conseils.

Comparativement aux années antérieures, on a noté une hausse considérable de la demande pour des renseignements et des services de consultation.

L'accessibilité devient une partie intégrante de mener les activités. En outre, le personnel du MTO a participé à la rédaction du Plan d'accessibilité 2006 du Réseau GO.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : Évaluer quels outils on pourrait mettre au point afin de faciliter l'application du processus d'adaptation pour l'emploi.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO a pris des mesures pratiques pour créer des outils capables de mieux soutenir le processus d'adaptation pour l'emploi. Il a déployé plusieurs mesures :

- En juillet 2006, le MTO a sollicité des idées auprès des coordonnateurs des ressources humaines. Le modèle offrant des mesures d'adaptation pour l'emploi aux employés actuels et potentiels a également été redistribué. Les coordonnateurs des ressources humaines ont réclamé un guide pratique pour les gestionnaires qui faciliterait l'offre de mesures d'adaptation appropriées au cours du processus de recrutement.
- La liste de conseils sur les mesures d'adaptation pour l'emploi exigeant des dispositifs techniques a fait l'objet d'une promotion au moyen d'un bulletin et a été versée sur le site intranet de la LPHO à l'automne 2005. Cette liste de conseils utiles a été partagée avec d'autres ministères.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : Les nouveaux chefs de service recevront une formation en ligne sur la LPHO, dispensée par le biais du site intranet du personnel.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO a réalisé cet engagement :

- Les nouveaux chefs de service ont été recensés.
- La directive exigeant qu'ils suivent la formation en ligne obligatoire sur la LPHO a été communiquée.
- Les résultats ont été suivis et le groupe des cadres supérieurs a reçu un rapport d'étape.

Calendrier : En août 2006, les cadres supérieurs ont donné la directive aux nouveaux chefs de service de suivre la formation en ligne obligatoire sur la LPHO.

Engagement : Le MTO examinera les possibilités d'améliorer l'accessibilité des rencontres publiques qu'il parraine.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO a distribué les lignes directrices à 30 membres du personnel clé s'occupant des rencontres publiques, qui l'ont transmis au personnel pertinent. Le MTO élabore aussi une politique de consultation publique dans le cadre de la mise à jour continue du processus d'évaluation environnementale de portée générale. Cette politique aidera à assurer que les personnes handicapées bénéficient de mesures d'adaptation aux séances

d'information publique, lorsque le ministère fournit des renseignements sur les évaluations environnementales, la planification des routes et les projets de conception pour des projets de construction envisagés.

Calendrier : Des lignes directrices ont été distribuées au personnel clé du ministère au cours de l'été 2006.

Engagement : Continuer à fournir des conseils et de l'aide au personnel du MTO au sujet du site Web du MTO par rapport aux exigences de la LPHO.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : L'éditeur du site Web du MTO s'assure avec diligence que tous les nouveaux renseignements à verser sur Internet satisfont aux exigences en matière d'accessibilité. Le MTO a satisfait à une norme élevée visant l'élimination des obstacles à l'accessibilité de l'information et des services en ligne du ministère. Nous continuons à créer le contenu de notre site Web en fonction de cette exigence. Par exemple :

- Le MTO continuera de respecter les lignes directrices en matière d'accessibilité, priorités I et II, établies par le World Wide Web Consortium, ainsi que le document *Government of Ontario Public Web Standard* récemment publié par le ministère des Services gouvernementaux.
- Un représentant du MTO a assisté aux rencontres et ateliers interministériels requis sur le Web.
- La section de renseignements sur les routes du site Web a été améliorée (codes couleur, icônes non clignotantes, police).
- Tous les nouveaux membres du personnel affectés au site Web de même que les entrepreneurs externes doivent avoir une connaissance pratique des lignes directrices et meilleures pratiques concernant l'accessibilité du site Web.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : En consultation avec des intervenants du secteur public et privé, étudier les améliorations à apporter aux cours de conduite pour débutant pour les personnes handicapées.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO a animé deux réunions du groupe de travail afin d'envisager une solution viable pour la prestation de services de cours de conduite aux personnes sourdes ou ayant une perte auditive. Un certain nombre

d'options ont été examinées, dont la viabilité d'offrir en ligne le volet en classe du cours de conduite approuvé par le ministère.

Calendrier : Des rencontres ont eu lieu en décembre 2005 et en mars 2006.

Engagement : Le MTO continuera de travailler sur la stratégie de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe. Cette stratégie appuie également les objectifs de transport énoncés dans le plan de croissance du gouvernement élaboré par le ministère du Renouvellement de l'infrastructure publique.

État d'avancement : Engagement reporté.

Motif : La stratégie de transport n'est plus en cours d'élaboration.

Engagement : Le MTO poursuivra ses initiatives de signalisation routière afin de faciliter les déplacements des usagers de la route, particulièrement les conducteurs âgés et les personnes ayant une déficience visuelle.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le ministère a continué de suivre et d'évaluer les nouvelles dispositions et matériaux susceptibles d'améliorer la visibilité de la signalisation verticale et horizontale sur les routes. Des pellicules fluorescentes microprismatiques sont maintenant obligatoires pour un grand nombre de panneaux de signalisation afin d'en améliorer la visibilité de jour comme de nuit.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : Le MTO continuera à s'appliquer à assurer un accès sans obstacle à tous ses bâtiments. Il met l'accent sur les entrées et les sorties, sur l'accessibilité aux corridors, aux toilettes et aux aires de travail communes ainsi que sur les panneaux indiquant les entrées intérieures et extérieures.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Le MTO a continué à travailler avec les locateurs et a apporté de nombreuses améliorations clés sur le plan de l'accessibilité.

- À St. Catharines, des dispositifs d'ouverture automatique des portes ont été installés aux portes extérieures des toilettes. Comme première étape pour régler le problème des forts vents qui rendaient les portes de l'entrée rue St. Paul difficiles à ouvrir, une structure y a été érigée pour briser le vent.
- À Downsview, on a terminé l'installation d'un appareil de levage dans l'édifice A afin de donner accès aux autres édifices du complexe. Un système d'annonces vocales a été installé dans les ascenseurs des édifices B et D.

Un montant totalisant 112 000 \$ a été investi à ces deux endroits cette année.

- Dans la région de l'Est, des dispositifs d'ouverture automatique des portes ont été installés à la porte principale de l'immeuble du service de traversier pour passagers situé rue Barrack (traversier de l'île Wolfe) et à la porte intérieure de la salle de toilette accessible aux hommes comme aux femmes, au même endroit. Quatre dispositifs d'ouverture automatique des portes ont également été installés aux toilettes des hommes et des femmes pour le traversier Glenora. Des panneaux de direction (12) ont été installés à divers endroits (bureau du secteur de Bancroft, complexe régional de Kingston, au bureau du secteur d'Ottawa et bureau du secteur de Port Hope). La signalisation a été mise à jour en fonction des normes d'accessibilité sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario (surface non éblouissante, couleurs contrastantes, caractères en relief tactile, braille intégral, symboles d'accessibilité appropriés et autres). Un montant total de 22 000 \$ a été investi dans la région de l'Est.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagement : Le MTO continuera à collaborer avec les municipalités de la province afin d'améliorer et de renouveler leur système de transport en commun et pour que leurs plans de gestion des véhicules de transport en commun soient conformes aux exigences de la LPHO.

État d'avancement : En cours de réalisation.

Mesure à prendre : Plusieurs mesures importantes ont été prises pour améliorer les systèmes municipaux de transport en commun :

- Tous les véhicules qui ont été acquis à l'aide des fonds provenant de la taxe sur l'essence sont entièrement accessibles.
- La province versera un tiers des fonds à la Toronto Transit Commission, au titre du programme du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS), afin de rendre des stations de métro accessibles.
- En 2005, dans le cadre de l'Ontario Transit Vehicle Program, la province a fourni des fonds pour contribuer à l'achat de 494 autobus classiques de remplacement, de 78 autobus classiques supplémentaires, de 55 autobus de transport adapté de remplacement et de six autobus de transport adapté supplémentaires.

Calendrier : Période de rapport d'octobre 2005 à septembre 2006.

Engagements – mesures visant à empêcher la création de nouveaux obstacles

Au cours de l'année à venir, le ministère des Transports mettra en oeuvre de nombreux nouveaux engagements et initiatives visant l'accessibilité. Les cadres supérieurs sont les ambassadeurs de la LPHO et de la LAPHO et profitent de toutes les occasions pour éduquer les vendeurs et les fournisseurs, afin d'assurer que leurs produits et services satisfont aux exigences en matière d'accessibilité. Nous ferons également fond sur nos réussites précédentes et poursuivrons nos efforts pour parvenir à une accessibilité complète. La présente section résume ces engagements

Service à la clientèle

Le MTO est fermement engagé à offrir un excellent service à la clientèle à toute la population de l'Ontario. Afin de prévenir les obstacles touchant le service à la clientèle, nous continuerons à :

- Appuyer la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario dans ses efforts en vue de satisfaire aux exigences de la LAPHO à l'égard du service à la clientèle.
- Ajouter les numéros ATS de renseignements généraux MTO INFO aux publications lors de leur réimpression.
- Fournir les conseils, l'aide et les orientations nécessaires aux fournisseurs de services relativement au service à la clientèle.
- Tenir compte de l'accessibilité lors de l'achat de biens et de services, ce qui comprend la tenue de formules standard pour les demandes de propositions (DDP) de manière à satisfaire aux exigences de la LPHO.

Emploi

Notre ministère misera sur ses réalisations des dernières années. Nous prendrons soin de prévenir les obstacles à l'emploi en continuant à :

- Appuyer la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario dans ses efforts en vue de satisfaire aux exigences de la LAPHO à l'égard des normes d'emploi.
- Offrir des mesures d'adaptation pour l'emploi aux employés actuels et éventuels au cours de toutes les étapes du processus de recrutement.
- Fournir du soutien, des conseils et de l'aide aux chefs de service pour les demandes de mesures d'adaptation pour l'emploi.
- Suivre la formation obligatoire en ligne sur la LPHO pour les nouveaux chefs de service, conformément au paragraphe 8 (3) de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et à en faire rapport.

Communications et information

Le MTO a réalisé des progrès importants dans ce domaine. Nous ne ménagerons aucun effort pour éliminer et prévenir sans cesse les obstacles dans le traitement des communications et de l'information. Pour y parvenir, nous continuerons à :

- Appuyer la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario dans ses efforts en vue de satisfaire aux exigences de la LAPHO à l'égard des normes sur les communications et l'information.
- Suivre et évaluer la conformité à la LPHO des ressources versées sur le site Internet du MTO.
- Respecter les lignes directrices en matière d'accessibilité, priorités I et II, établies par le World Wide Web Consortium.

Milieu bâti

Le MTO a remporté un grand succès pour ce qui est d'éliminer et de prévenir les obstacles dans le milieu bâti (immeubles). Il est crucial que nous poursuivions sur notre lancée dans ce domaine. Nous continuerons à :

- Appuyer la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario dans ses efforts en vue de satisfaire aux exigences de la LAPHO à l'égard des normes de service à la clientèle applicables au milieu bâti.
- Travailler en étroite collaboration avec les gestionnaires d'immeubles relativement aux exigences énoncées dans le document *Obstacle-Free Access Standards for Ontario Government Facilities*.

Lois et règlements

- Nous continuerons à travailler avec le personnel clé des divisions ayant des responsabilités dans ce domaine, ainsi qu'avec la Direction des services juridiques.

Autres obstacles

- Nous continuerons à appuyer la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario afin de satisfaire aux exigences de la LPHO et de la LAPHO, ce qui comprend une collaboration avec le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport.
- Nous continuerons à solliciter par divers moyens les observations et les recommandations du public relativement à la LPHO et à accueillir ces idées de façon positive.
- Nous continuerons à administrer et à mettre en oeuvre les engagements énoncés dans le Plan d'accessibilité du MTO.
- Nous continuerons à fournir des conseils et des services de consultation aux secteurs de programme relativement aux exigences de la LPHO et de la LAPHO.
- Nous continuerons à veiller à ce que les plans d'intervention en cas d'urgence tiennent compte des personnes handicapées.

Engagements – obstacles à surmonter

Le ministère des Transports s'est engagé à éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées, en prenant de nombreuses mesures pratiques et efficaces. La présente section résume ces engagements.

Service à la clientèle

Obstacle : Les membres du personnel clé qui fournissent des services au public n'ont pas tous suivi la formation sur la prestation de services aux clients ayant un handicap.

Engagement : Veiller à ce que tous les membres du personnel qui fournissent des services au public suivent la formation sur la prestation de services aux clients ayant un handicap.

Responsabilité : La Division des services ministériels coordonnera cette initiative en collaboration avec d'autres divisions.

Échéancier : Septembre 2007.

Obstacle : Le personnel des fournisseurs de tierce partie n'ont pas toujours une connaissance suffisante de la LPHO et de la LAPHO.

Engagement : Accroître la connaissance de la LPHO et de la LAPHO qu'ont les administrateurs des bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire.

Responsabilité : Division de la sécurité des usagers de la route.

Échéancier : Été 2007.

Obstacle : Le cours de conduite pour débutant n'est pas facilement disponible pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Engagement : Continuer à faciliter les discussions avec le groupe de travail afin de trouver une solution acceptable et offrir des cours de conduite appropriés aux sourds et aux malentendants.

Responsabilité : Division de la sécurité des usagers de la route.

Échéancier : En cours de réalisation.

Obstacle : Le complexe de Downsview n'a pas d'indicateurs visuels pour faciliter l'évacuation des sourds et des malentendants.

Engagement : Travailler avec le locateur afin de fournir des indicateurs lumineux qui faciliteront l'évacuation sécuritaire des sourds et des malentendants au complexe de Downsview.

Responsabilité : Division des services ministériels, Direction des installations et des services opérationnels en coopération avec les gestionnaires de l'immeuble.

Échéancier : Septembre 2007 et sous réserve du calendrier de travaux des gestionnaires de l'immeuble.

Adaptation des emplois

Obstacle : Les gestionnaires et les professionnels des ressources humaines auraient avantage à recevoir les divers documents de communication après la publication de la nouvelle politique complète et améliorée sur l'adaptation des emplois, le retour au travail, la maladie et les blessures.

Engagement : Comblent la lacune dans les connaissances du groupe de gestionnaires et des professionnels des ressources humaines.

Responsabilité : Division des services ministériels.

Échéancier : Sous réserve de la date de publication de la politique et des directives émanant du ministère des Services gouvernementaux.

Obstacle : Les professionnels des ressources humaines ont indiqué que les gestionnaires bénéficieraient d'un guide pratique sur la manière de fournir des mesures d'adaptation appropriées au cours du processus de recrutement (lorsque le candidat en fait la demande).

Engagement : Rédiger un guide pratique sur les mesures d'adaptation dont pourront s'inspirer les gestionnaires lors du processus de recrutement.

Responsabilité : Division des services ministériels.

Échéancier : Printemps 2007.

Communications et information

Obstacle : Le personnel du MTO ayant la responsabilité de diverses activités n'a pas le niveau approprié de connaissances sur la LPHO et la LAPHO.

Engagement : Élaborer une stratégie de communication sur l'accessibilité. Les cadres supérieurs distribueront des documents de communication définis aux fins de la stratégie de communication.

Responsabilité : Division des services ministériels.

Échéancier : La stratégie de communication sera achevée à l'automne 2006. Les documents de communication seront distribués entre janvier 2007 et septembre 2007.

Milieu bâti

Obstacle : Accessibilité aux réseaux municipaux de transport en commun.

Engagement : Continuer à travailler de concert avec les municipalités de l'Ontario pour les aider à améliorer et à renouveler leurs réseaux municipaux de transport en commun et à évaluer les plans de gestion de leurs véhicules de transport en commun pour déterminer s'ils sont conformes aux exigences de la LPHO.

Responsabilité : Division des politiques et de la planification.

Échéancier : Automne 2006.

Obstacle : L'emplacement de l'immeuble de St. Catharines n'a pas de places de stationnement accessibles appropriées pour répondre aux besoins du public et des visiteurs ayant un handicap.

Engagement : Travailler en étroite collaboration avec les gestionnaires de l'immeuble pendant les travaux de construction afin de repenser la cour avant de l'immeuble de St. Catharines et de résoudre le problème du nombre insuffisant de places de stationnement accessibles.

Responsabilité : Division des services ministériels, Direction des installations et des services opérationnels en coopération avec les gestionnaires de l'immeuble.

Échéancier : L'achèvement des travaux est prévu pour l'automne 2007.

Obstacle : Les vents font parfois qu'il est difficile pour les personnes handicapées d'accéder à la porte avant de l'immeuble de St. Catharines.

Engagement : Travailler en étroite collaboration avec les gestionnaires de l'immeuble afin de repenser l'entrée avant de l'immeuble de St. Catharines afin d'en faciliter l'accès pour les personnes handicapées.

Responsabilité : Division des services ministériels, Direction des installations et des services opérationnels en coopération avec les gestionnaires de l'immeuble.

Échéancier : L'achèvement des travaux est prévu pour l'automne 2007.

Obstacle : La signalisation d'un passage pour piétons à l'intersection d'une route dans la région de l'Est n'est pas sécuritaire pour les personnes ayant une déficience visuelle.

Engagement : Une signalisation piétonnière accessible sera intégrée lors de l'installation de feux de circulation sur la route 41 à Northbrook.

Responsabilité : Division de la gestion des routes provinciales, Bureau du génie de la région de l'Est du MTO.

Échéancier : Automne 2006.

Obstacle : Les gestionnaires ont indiqué qu'il leur serait utile d'avoir une liste de vérification qui assurerait un bureau sans obstacle.

Engagement : Distribuer une liste de vérification pour l'élimination des obstacles aux gestionnaires du MTO.

Responsabilité : Division des services ministériels

Échéancier : Hiver 2007.

Lois et règlements, politiques et directives

Obstacle : La directive du MTO portant sur les politiques, processus et responsabilités pour les stationnements de covoiturage n'est pas conforme aux normes d'accessibilité sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario.

Engagement : Réviser et mettre à jour cette directive.

Responsabilité : Division des politiques et de la planification.

Échéancier : Printemps 2007.

Obstacle : Le MTO n'a pas de politique formelle s'appliquant aux séances d'information publique.

Engagement : Élaborer une politique s'appliquant aux séances d'information publique dans le cadre de la mise à jour en cours du processus d'évaluation environnementale de portée général.

Responsabilité : Division des politiques et de la planification et Division de la gestion des routes provinciales.

Échéancier : Plan pluriannuel puisque le processus de révision engage la participation d'autres ministères.

Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère sont toujours les bienvenus.

Service des renseignements généraux MTO INFO :

Région du Grand Toronto : 416 235-4686
Numéro sans frais : 1 800 268-4686
Numéro ATS : 905 704-2426 (région de St. Catharines)
Numéro ATS sans frais : 1 866 471-8929
Courriel : oda@mto.gov.on.ca
Site Web du ministère : www.mto.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse :

www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/index. Le site promeut l'amélioration de l'accessibilité, et offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

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

Publications Ontario

880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8. Tél. : 416 326-5300.

Autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938.

À Ottawa, composer le 613 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.

Service ATS : 1 800 268-7095.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-4377

This document is available in English.