

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

*Plan d'accessibilité
2009-2010*

ISSN 4130



Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	
Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO	4
Renseignements	

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur de la première norme, soit celle pour les services à la clientèle.

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en fonction de l'objectif de faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le ministère s'est engagé, par un travail de collaboration en son sein, à l'échelle du gouvernement et dans ses relations avec les intervenants, à améliorer l'accessibilité en repérant, en éliminant et en prévenant les obstacles.

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant à :

http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/english/ministry/accessibilityPlans/ministries_acplans10.htm.

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

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. **Tous les ministères de l'Ontario doivent se conformer au Règlement d'ici le 1^{er} janvier 2010.**

Les ministères amorcent une période de transition en vue de se conformer à ce règlement. On a donc ajouté au plan d'accessibilité la présente section qui met en relief les initiatives prises par les ministères en matière de services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère adoptera la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et les Lignes directrices de la FPO en matière d'accessibilité.

Action(s) proposée(s) : Tous les membres du personnel seront encouragés à ancrer cette politique dans les procédures, les politiques et les pratiques spécifiques au ministère de manière à ce que l'accessibilité devienne partie intégrante des pratiques ordinaires.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère veillera à ce que les personnes handicapées aient la possibilité de fournir une rétroaction sur la manière dont il leur fournit des biens ou des services.

Action(s) proposée(s) : Un processus sera mis en place au sein du ministère pour réagir et agir face aux plaintes reçues afin d'améliorer les services pour les personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère continuera à dispenser à tous les membres de son personnel une formation sur l'accessibilité afin de s'assurer qu'ils sont dûment formés sur les procédures, les pratiques et les politiques ayant une incidence sur la manière dont les biens et les services sont fournis aux personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) : Tous les membres du personnel seront encouragés à suivre les modules d'apprentissage en ligne sur l'accessibilité fournis par l'entremise du Centre du leadership et de l'apprentissage de la FPO. La formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle sera incluse dans les plans de gestion du rendement du personnel et intégrée aux documents d'orientation destinés aux nouveaux membres du personnel.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Résultats obtenus : Le personnel du ministère est davantage en mesure de fournir des biens et des services aux clients et aux personnes handicapées, de même que de repérer les obstacles que les personnes handicapées peuvent rencontrer pour accéder aux services.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère fournira des systèmes de communication de substitution, en mettant l'accent sur les numéros ATS afin de faciliter l'accès à l'information pour les clients ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole.

Action(s) proposée(s) : Le ministère propose le service ATS par l'entremise d'une ligne téléphonique spécialisée au 1 800 387-5559 et il fait la promotion du numéro ATS sur l'ensemble des pages Web, fiches d'information, brochures et documents publicitaires pertinents destinés au public.

Calendrier de mise en œuvre : Réalisé (remarque : ServiceOntario, ministère des Services gouvernementaux, est devenu responsable de l'administration du service ATS et de la ligne téléphonique spécialisée le 7 juillet 2008.)

Résultats obtenus : Les clients peuvent accéder aux services sur le support de leur choix.

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

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

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Politique(s)

Engagement : Permanent

Le ministère fournira une formation et de l'information afin de veiller à ce que les gestionnaires disposent des ressources nécessaires pour repérer, puis éliminer, les obstacles à l'accessibilité sur le lieu de travail et pour résoudre efficacement les problèmes liés à l'adaptation des emplois.

Action(s) proposée(s) : Tous les gestionnaires ont été informés de leur responsabilité de revoir la politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail afin de résoudre les problèmes liés à l'accessibilité et de mieux gérer la réaffectation des employés à d'autres postes en fonction de leurs besoins médicaux.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Résultats obtenus : Les gestionnaires du ministère ont les ressources et les connaissances requises pour résoudre efficacement les problèmes liés à l'adaptation des emplois sur le lieu de travail.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Politique(s)

Engagement : Permanent

Le ministère continuera à veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacles possibles dans les processus, pratiques et politiques d'emploi ou dans les outils pour les personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) : Le ministère continue à éliminer les obstacles connus et risquant de défavoriser les personnes handicapées qui postulent un emploi en son sein ou qui sont à son service. Il examine de façon continue les processus de recrutement et de fourniture de ses services afin de s'assurer de leur accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Le ministère rappellera aux équipes de santé familiale qu'elles doivent se conformer aux exigences en matière d'accessibilité et les encouragera à le faire.

Action(s) proposée(s) : Le ministère rappellera aux équipes de santé familiale leurs obligations par l'entremise des accords de financement, des guides des équipes de santé familiale et d'une liste de vérification des installations obligeant les équipes à établir l'accessibilité des locaux prévus et à recenser tout obstacle à l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politique(s)

Engagement : Permanent

Le ministère continuera à exiger que les établissements de santé résolvent leurs problèmes d'accessibilité conformément aux lois et règlements en vigueur lors de la conception et de la construction de leurs projets d'immobilisations.

Action(s) proposée(s) : Le ministère informera le conseil d'administration, les propriétaires ou les gestionnaires immobiliers des établissements de santé qu'ils ont la

responsabilité de se conformer aux codes (par exemple, le Code de prévention des incendies de l'Ontario et le Code du bâtiment de l'Ontario) et aux exigences en vigueur par l'entremise des accords d'exploitation et par d'autres moyens, si nécessaire.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programme(s)

Engagement : Nouveau

La Division de la santé publique du ministère s'engage à s'assurer que les réunions, les séances de formation et les documents de réunion seront accessibles. Par exemple, les aires de réunion se trouveront dans des installations sans obstacle, des solutions de rechange seront proposées pour les réunions (téléconférence, webinaire, vidéoconférence, rencontre en face à face, etc.) et divers supports seront disponibles (documents en gros caractères sur demande, multiples formats électroniques pouvant être modifiés pour les personnes ayant une déficience visuelle, etc.).

Un exemple d'initiative de formation des parties prenantes visant à soutenir l'accessibilité est le programme d'hygiène des mains, qui conçoit ses trousseaux de formation en proposant différentes solutions imprimées et en ligne. De même, des modèles de formation seront chargés sur le site Web du programme pour s'assurer que l'information est accessible depuis l'endroit souhaité par l'utilisateur.

Action(s) proposée(s) : La Division de la santé publique élaborera une politique pour aborder les obstacles potentiels au moment de choisir les modalités d'une réunion, le lieu de celle-ci ou le support des documents. Elle formalisera cette pratique dans un document adéquat, qui sera accompagné d'outils et de mesures permettant de l'appliquer uniformément dans toute la division.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Le ministère continuera à veiller à ce que l'accessibilité et les besoins des personnes nécessitant des mesures d'adaptation soient pris en compte au moment de la conception des postes de travail.

Action(s) proposée(s) : Le ministère veillera à ce que la disposition des nouveaux postes de travail soit conçue conformément aux lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle de la FPO et respecte les normes actuelles de l'industrie en matière de conception ergonomique.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Résultats obtenus : Les postes de travail nouvellement créés ou rénovés du ministère sont accessibles.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Nouveau

Le ministère est en train de créer 50 nouvelles équipes de santé familiale et 25 cliniques dirigées par des infirmières et infirmiers praticiens dans tout l'Ontario.

Action(s) proposée(s) : Chacune des 50 nouvelles équipes de santé familiale et des 25 cliniques dirigées par des infirmières et infirmiers praticiens sera accessible et conforme à la Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle, dans le cadre du processus de demande de propositions du ministère pour les nouvelles équipes de santé familiale et cliniques dirigées par des infirmières et infirmiers praticiens. De plus, celles-ci seront informées de leurs obligations en matière d'accessibilité par l'entremise des accords de financement du ministère, des guides destinés aux équipes de santé familiale et d'une liste de vérification des installations qui les obligent à établir l'accessibilité des locaux prévus, à repérer tous les obstacles et à décrire la manière dont ceux-ci seront éliminés.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus : Toutes les équipes de santé familiale et les cliniques dirigées par des infirmières et infirmiers praticiens sont accessibles pour les personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programme(s)

Engagement : Permanent

Les services de bibliothèque de la Division de la santé publique du ministère ont lancé plusieurs initiatives pour favoriser leur accessibilité. Ceci inclut la fourniture de documents en ligne (qui peuvent, par exemple, être modifiés pour les personnes ayant une déficience visuelle), la capacité d'envoyer tous les documents directement à l'utilisateur par le moyen que celui-ci préfère (télécopie, poste, en ligne) et l'apport d'un soutien par les bibliothécaires afin d'aider les utilisateurs à accéder à la collection. L'ensemble des bibliothécaires a suivi une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle.

Action(s) proposée(s) : La bibliothèque continue à évaluer ses services et à élaborer de nouvelles stratégies pour améliorer l'accessibilité de ceux-ci grâce à un processus de réflexion permanent.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programme(s)

Engagement : Permanent

La Division de la gestion de l'information et de l'investissement pour le système de santé du ministère commencera à se conformer aux exigences de la proposition de norme d'accessibilité de l'information et des communications de la LAPHO.

Action(s) proposée(s) : La Division de la gestion de l'information et de l'investissement pour le système de santé du ministère a entrepris un certain nombre d'activités destinées à mieux faire connaître le processus d'élaboration de la norme d'accessibilité de l'information et des communications. Elle a mis sur pied un groupe de personnes issues de tout le ministère afin d'aider le représentant de celui-ci au comité d'élaboration de la norme d'accessibilité de l'information et des communications à repérer les occasions et les difficultés.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Le ministère continuera à prendre les mesures nécessaires pour que les clients et autres utilisateurs sachent que ses publications sont disponibles sur supports de substitution.

Action(s) proposée(s) : Le personnel du ministère recevra des conseils sur la manière de collaborer avec Publications Ontario afin de créer des publications dans des formats de substitution.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Le ministère veillera à ce que son site Web destiné au public respecte les lignes directrices du Programme de conception Web du gouvernement de l'Ontario ainsi que les normes internationales d'accessibilité afin de permettre aux personnes handicapées d'accéder plus facilement à l'information.

Action(s) proposée(s) : Le ministère a terminé la phase 1 de ce projet en juin 2009. Son site Web dispose désormais d'outils de navigation et d'une accessibilité améliorés. Le ministère continuera cette année la phase 2 de ce projet puis passera aux phases 3 et 4 dans les prochaines années. Le contenu du site Web continuera à être examiné afin de veiller à son accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Le ministère sensibilisera le personnel à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO ainsi qu'aux quatre autres normes actuellement en cours d'élaboration.

Action(s) proposée(s) : Le ministère a créé un site intranet sur l'accessibilité afin de donner à ses employés les ressources et les outils requis pour satisfaire aux normes de la LAPHO. Le site sera mis à jour régulièrement chaque fois que de nouveaux renseignements seront disponibles.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Secteur d'intérêt : Autre

Incidence : Politique(s)/Programme(s)

Engagement : Permanent

L'Unité de l'équité copréside le comité provincial de liaison pour les personnes ayant un handicap physique, lequel est constitué de représentants du ministère et d'organismes de parties prenantes (clients et fournisseurs de services). Ce comité a pour mandat de proposer au ministère des conseils stratégiques sur des questions prioritaires en matière de santé et de fourniture de services pour les personnes ayant un handicap physique. Il est coprésidé par le ministère, le Centre for Independent Living of Toronto (CLT) et Independent Living Service Providers (ILSP). Ses réunions se tiennent dans des lieux totalement accessibles et la documentation est fournie sur des supports répondant aux besoins de communication de tous les membres.

Action(s) proposée(s) : Les réunions permanentes du comité génèrent des conseils, y compris le point de vue des parties prenantes ayant une incapacité physique, en vue de l'élaboration de politiques et de stratégies.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Résultats obtenus : Les politiques et les stratégies sont élaborées en tenant compte du point de vue de parties prenantes qui sont handicapées.

Secteur d'intérêt : Autre

Incidence : Loi(s)/Règlement(s)

Engagement : Permanent

La Direction des services juridiques du MSSLD continuera à examiner les lois et les règlements en vue d'y déceler les obstacles en matière d'accessibilité.

Action(s) proposée(s) : Les conseillers juridiques travailleront avec le personnel du ministère afin de repérer et d'éliminer les obstacles au moment de la modification ou de la création des lois ou des règlements.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 – mars 2011

Résultats obtenus : À mesure que les lois et règlements seront rédigés ou modifiés, les conseillers juridiques et le personnel du ministère continueront à les examiner sur une base individuelle en vue de cerner et de traiter les questions d'accessibilité.

Renseignements

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

Téléphone :

Renseignements généraux : 416 314-5518

Numéro ATS : 1 800-387-5559

Sans frais : 1 866 532-3161

Courriel : infoline.moh@ontario.ca

Site Web du ministère : <http://www.health.gov.on.ca/>

Rendez-vous sur le [site d'Accessibilité Ontario, 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 commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

[ServiceOntario Publications](#)

Tél. : 1 800 668-9938

Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 4130

This document is available in English.