

# **Ministère de la Santé et des Soins de longue durée**

*Plan d'accessibilité  
2010-2011*



ISSN 4130

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010</b>	<b>3</b>
<b>Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles</b>	<b>7</b>
<b>Engagements relatifs à l'information et aux communications</b>	<b>10</b>
<b>Autres engagements relatifs à l'accessibilité</b>	<b>13</b>
<b>Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées</b>	<b>16</b>
<b>Lexique de termes et de sigles</b>	<b>18</b>
<b>Renseignements</b>	<b>19</b>

# 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 prendre les devants pour faire de l'Ontario une province accessible. En 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) (Règlement de l'Ontario 429/07).

En attendant l'entrée en vigueur des autres normes en vertu de la LAPHO, nous respectons le Code des droits de la personne de l'Ontario et remplissons les obligations énoncées dans la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO).

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 LPHO.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2010, la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée du ministère et son règlement d'accompagnement (Règlement de l'Ontario 79/10) sont entrés en vigueur. Ils régissent la gestion des foyers de soins de longue durée, en Ontario. La loi exige des titulaires de permis des foyers de soins de longue durée qu'ils prennent des dispositions en vue d'assurer aux résidents l'accessibilité nécessaire. Les foyers de soins de longue durée fournissent des soins et des services à des adultes qui n'ont plus la capacité de vivre dans la communauté parce qu'ils ont besoin de soins infirmiers ou de services de soutien personnel disponibles sur place en tout temps. La législation est la pierre angulaire de la stratégie élaborée par le gouvernement pour améliorer et consolider les services dont bénéficient les résidents des foyers de soins de longue durée de l'Ontario. Elle constitue l'unique cadre légal veillant à la protection des droits

des résidents, à l'amélioration de la qualité des soins et au renforcement de la responsabilité des foyers de soins de longue durée.

On peut obtenir les plans des autres ministères en cliquant sur : <http://www.Ontario.ca>.

# Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010

## Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

### Réalisations :

- L'accessibilité a été abordée dans le numéro d'automne 2009 du bulletin d'information interne du ministère. On a rappelé au personnel qu'il profite à tous d'éliminer les obstacles qui nuisent à l'accessibilité.
- Tous les employés ont achevé les modules de formation électronique sur la prestation de services accessibles pour veiller à ce que l'ensemble du personnel sache comment les politiques, les pratiques et les procédures touchent la façon dont les biens et les services sont mis à la disposition des personnes handicapées. Les nouveaux employés reçoivent une formation sur l'accessibilité dans le cadre de leur orientation.
- Le ministère a adopté la politique et les directives du document intitulé *OPS Accessible Customer Service Policy and OPS Accessibility Guideline*. Le personnel est invité à s'assurer que l'accessibilité fait partie des pratiques courantes en intégrant la politique de la FPO aux pratiques, aux procédures et aux politiques particulières des programmes.
- Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels a amélioré la prestation de ses services en mettant en place une boîte vocale en service après les heures normales de bureau pour les clients qui souhaitent s'informer de leur demande d'appareils et d'accessoires fonctionnels. Les clients qui appellent avant 8 h 30 ou après 17 h du lundi au vendredi, le weekend ou les jours fériés peuvent laisser un message, auquel une réponse sera fournie le jour ouvrable suivant.
- La Commission du consentement et de la capacité du ministère s'efforce de répondre aux besoins des personnes handicapées qui sont tenues d'assister à des audiences en fournissant des services d'interprétation en ASL et des options de vidéoconférence pour réduire les déplacements. La Commission tient des audiences et prend des décisions relativement aux besoins des personnes qui se trouvent dans l'incapacité de consentir aux traitements ou qui présentent une incapacité mentale. Plus de 80 % des demandes traitées par la Commission

nécessitent l'évaluation d'une personne qui a été confiée à un établissement psychiatrique ou l'évaluation de la capacité d'une personne à consentir à un traitement.

- Le Secrétariat des services consultatifs médicaux du ministère a mis en place un service téléphonique ATS exclusif (1 877 512-4055) en juillet 2010, et tous les employés ont reçu une formation sur l'utilisation de cette ressource. Ils ont été invités à ajouter ce numéro à tous les documents où apparaît le numéro de la ligne téléphonique de renseignements généraux.

### **Secteur d'intérêt : Information et communications**

#### **Réalisations :**

- Dans le cadre du réaménagement de son site Web destiné au public, le ministère a amélioré l'accessibilité de ses sections Web hautement prioritaires, comme celles portant sur la grippe H1N1, les options de soins de santé, les prix de médicaments équitables, le régime d'assurance-santé de l'Ontario, les oreillons, le programme de médicaments de l'Ontario, Télésanté, le diabète, l'hygiène des mains, ContrôleCancerColorectal et le VPH.
- Le ministère continue de fournir des services ATS au moyen d'une ligne téléphonique exclusive, dont l'entretien est assumé par ServiceOntario, son partenaire interne. Il diffuse le numéro ATS sur toutes les pages Web pertinentes du ministère, les feuilles de renseignements, les brochures et les publicités destinées au public.
- L'information destinée au personnel expliquant comment insérer une pièce jointe accessible dans un courriel a été affichée sur l'intranet du ministère.

### **Secteur d'intérêt : Milieu bâti**

#### **Réalisations :**

- La réinstallation de divers bureaux du ministère et la configuration des nouveaux postes de travail respectent le guide de l'aménagement pour l'accès facile des édifices du gouvernement de l'Ontario. Les améliorations comprennent l'installation d'ouvre-portes automatiques à l'entrée principale et aux toilettes publiques accessibles; des plans d'étages plus spacieux prévoyant l'espace nécessaire aux manœuvres des fauteuils roulants et des scooters électriques;

des téléphones bas dans les salles d'attente et des répertoires téléphoniques en gros caractères; des distributeurs automatiques d'essuie-main et de savon dans certaines toilettes publiques. Les employés et les visiteurs handicapés ont maintenant aisément accès à ces installations.

- Le personnel est invité à s'assurer que les corridors et les passages ne comportent pas d'obstacles (boîtes de rangement ou chariots, par exemple) pour permettre aux personnes handicapées de se déplacer à l'intérieur des édifices de façon sécuritaire, simple, efficace et commode. Les employés sont aussi invités à signaler au gestionnaire des installations tout obstacle susceptible d'obstruer un espace partagé (meuble mis au rebut, bac de recyclage déplacé, etc.).
- Le ministère a publié son Guide sur l'aménagement des foyers de soins de longue durée 2009 afin de promouvoir des modes novateurs d'aménagement des foyers de soins de longue durée en Ontario. Ces nouvelles normes d'aménagement aideront les fournisseurs de soins à créer des environnements sains qui prennent en compte les besoins variés d'ordre physique, psychologique, social et culturel de l'ensemble des résidents des foyers de soins de longue durée. Le but est de favoriser la prestation de soins multidisciplinaires bien coordonnés aux résidents ayant des besoins variés, dans un milieu aussi confortable que possible.

- **Secteur d'intérêt : Emploi**

**Réalisations :**

- Le ministère veille à ce que toutes les offres d'emploi précisent à l'intention du public que des mesures d'adaptation visant l'accessibilité peuvent être prises sur demande pour tous les candidats, tout au long du processus d'embauche. L'accessibilité des processus de recrutement et de prestation de services fait l'objet d'examen continus.
- Tous les gestionnaires ont pris connaissance de la politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail de la FPO. L'adaptation des emplois met de l'avant un milieu et un climat de travail inclusifs et favorables où les employés handicapés peuvent prendre pleinement part à toutes les facettes de leur travail.
- La Division de la stratégie du système de santé a pris des dispositions visant le réaménagement des horaires de travail des employés handicapés afin de permettre à ceux-ci de travailler de la maison quand les conditions météorologiques sont particulièrement mauvaises. Les employés sont équipés d'un ordinateur portable muni d'un accès VPN grâce auquel ils sont assurés de pouvoir assumer pleinement leurs fonctions professionnelles quand ils ne sont pas sur place.



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

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

En janvier 2010, la FPO a été le premier organisme public à déposer son rapport de conformité auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Pour qu'ils continuent à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les ministères doivent absolument tenir compte de l'accessibilité dans le cadre de leur processus de planification et d'élaboration de programmes et de politiques.

## **Secteur d'intérêt : Services à la clientèle**

### **Engagement : Continu**

Continuer à faire le suivi de tous les commentaires et de toute la rétroaction reçus du public sur la question de l'accessibilité afin d'améliorer comme il convient de le faire la manière dont les biens et services sont fournis.

### **Action(s) proposée(s) :**

Le ministère dispose d'un processus lui permettant de recueillir les commentaires reçus par l'entremise de divers canaux de transmission (communications écrites, messages transmis en personne, courriels, appels téléphoniques), en faire le suivi et veiller à ce que la mesure appropriée soit prise.

Toute la rétroaction ayant trait à la question de l'accessibilité sera passée en revue et analysée pour cibler les tendances ou les failles dans la prestation des services aux personnes handicapées.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Services à la clientèle**

**Engagement : Nouveau**

Le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques ciblera et éliminera les comportements potentiellement négatifs adoptés par le personnel et les obstacles nuisant à la prestation des services au sein de l'organisme susceptibles d'influer sur la manière dont les services sont fournis aux clients handicapés.

**Action(s) proposée(s) :**

Les clients et les intervenants seront invités à exprimer leur opinion sur l'accessibilité des services reçus en remplissant un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Tous les sondages seront examinés et analysés pour cerner les secteurs nécessitant une amélioration.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Services à la clientèle**

**Engagement : Continu**

Le ministère s'assurera que les personnes handicapées ont accès en temps utile à tous les documents mentionnés dans la réglementation sur les services à la clientèle.

**Action(s) proposée(s) :**

Un rappel sera transmis à tous les employés à propos des outils et des ressources dont ils disposent pour répondre aux demandes de documents sur support de substitution.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Services à la clientèle**

**Engagement : Nouveau**

Le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques travaillera en collaboration avec les établissements psychiatriques pour éliminer tout obstacle physique risquant d'empêcher un client d'accéder aux bureaux locaux.

**Action(s) proposée(s) :**

Les clients seront invités à faire des commentaires sur l'accessibilité du bureau, ainsi que sur les services qui y sont fournis. Là où les obstacles ne peuvent pas être éliminés dans un délai raisonnable, des installations et des stratégies de rechange seront prévues pour assurer un accès équitable aux services.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

# Engagements relatifs à l'information et aux communications

L'information et les modes de communication sont des éléments clés de la prestation de nombreux programmes et services gouvernementaux au public. Il est essentiel que nous dispensions les mêmes services de qualité à toute la population de la province.

En prévision de l'entrée en vigueur des normes relatives à l'information et aux communications, le gouvernement de l'Ontario cherche constamment des façons de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le cadre de ses activités visant à préparer, se procurer, fournir, recevoir ou distribuer de l'information et des communications au public.

## **Secteur d'intérêt : Information et communications**

### **Engagement : Continu**

Le ministère continuera à travailler au réaménagement de son site Web destiné au public pour s'assurer de la conformité aux directives du Programme de conception Web du gouvernement de l'Ontario et aux normes internationales régissant l'accessibilité afin de faciliter l'accès à l'information pour les personnes handicapées.

### **Action(s) proposée(s) :**

Deux phases s'ajouteront au projet de réaménagement pour convertir le contenu restant du site Web et améliorer encore la navigation et le rendement.

**Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Information et communications**

**Engagement : Continu**

Le ministère se préparera à se conformer à la norme d'accessibilité de l'information et des communications de la LAPHO qui entrera en vigueur.

**Action(s) proposée(s) :**

Des outils et des ressources seront préparés et présentés aux employés pour les aider à comprendre et à mettre en application le nouveau règlement lorsqu'il aura force de loi.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Information et communications**

**Engagement : Continu**

Le Groupement ITI pour les services de santé fera la promotion de l'accessibilité dans le cadre de la prestation de solutions ITI à tous les secteurs de programmes du ministère. L'accessibilité de toutes les nouvelles applications informatiques et de tous les plans des projets de développement sera passée en revue.

**Action(s) proposée(s) :**

Le Groupement ITI pour les services de santé informera le personnel du ministère des normes ITI établies par le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique. Son équipe fournira du soutien et assurera l'orientation de tout le personnel en ce qui a trait à la conformité aux normes (par exemple, accessibilité des sites Web).

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Information et communications**

**Engagement : Continu**

Le personnel est tenu de prendre en compte l'accessibilité lors de la préparation du matériel de communication afin de veiller à ce que les produits de communication soient accessibles à tous.

**Action(s) proposée(s) :**

De l'information sera fournie à tout le personnel à propos des pratiques exemplaires à suivre lors de l'envoi de documents PDF et de courriels afin d'accroître l'accessibilité.

Le ministère encouragera le personnel à voir les vidéos de formation sur l'accessibilité conçues par le Bureau de la diversité.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

# 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

En prévision de l'entrée en vigueur des autres normes, le gouvernement de l'Ontario a prévu la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour la fonction publique, notamment dans les secteurs suivants : transport, emploi et milieu bâti. Il vise ainsi à faciliter les déplacements des personnes handicapées en Ontario, à assurer l'accessibilité des personnes handicapées à toutes les étapes d'un emploi et à éliminer les obstacles dans les immeubles. Un grand nombre des initiatives prévues pour la fonction publique en 2010-2011 ont pour but d'aider les ministères à se préparer à se conformer aux prochaines normes qui entreront en vigueur.

Les initiatives pour la fonction publique sont énumérées dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du ministère des Services gouvernementaux.

### **Secteur d'intérêt : Autre**

#### **Engagement : Nouveau**

Le ministère s'assurera que tous les employés connaissent les outils et les ressources à leur disposition pour les épauler dans la planification de rencontres et d'événements inclusifs avec des intervenants internes et externes. On demandera aux invités d'informer l'organisateur de leurs besoins particuliers, et toutes les mesures seront prises pour y répondre.

#### **Action(s) proposée(s) :**

Faire savoir au personnel que les réunions réussies sont celles qui sont organisées de manière à soutenir la participation entière et active de tous les participants. Un guide sur la planification des réunions réussies sera mis à la disposition du personnel sur le site intranet sur l'accessibilité du ministère.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Milieu bâti**

**Engagement : Continu**

Le ministère s'assurera que le public et le personnel sont informés de toute interruption des services habituellement utilisés par les personnes handicapées, et des solutions de rechange seront prévues. L'accessibilité sera par ailleurs intégrée aux activités de continuité des opérations et de planification d'urgence du ministère.

**Action(s) proposée(s) :**

Le personnel collaborera avec les responsables de la gestion des installations de son édifice pour s'assurer que les avis d'interruption de service sont affichés en temps utile. L'avis inclura la raison de l'interruption, sa durée et une solution de remplacement du service touché, au besoin.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Milieu bâti**

**Engagement : Nouveau**

Le ministère étudiera la possibilité d'installer sur le toit une génératrice auxiliaire pour son Centre des opérations d'urgence.

**Action(s) proposée(s) :**

Une source d'énergie auxiliaire permettra au personnel qui a besoin d'utiliser l'ascenseur pour accéder aux bureaux des étages supérieurs du Centre des opérations d'urgence de continuer à travailler en période d'intervention d'urgence, même en cas de panne d'électricité prolongée.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Autre**

**Engagement : Continu**

Intégrer l'accessibilité aux pratiques d'approvisionnement du ministère.

**Action(s) proposée(s) :**

Le ministère rappellera au personnel qu'il est obligatoire de recourir aux *Guidelines for Implementing the Procurement Provisions* de la LPHO. Le vocabulaire de l'accessibilité a été intégré au modèle de demande de propositions et aux lignes directrices du



ministère pour veiller à ce que les pratiques d'approvisionnement soient exemptes d'obstacles.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

**Secteur d'intérêt : Autre**

**Engagement : Nouveau**

Le ministère continuera à sensibiliser le personnel à l'accessibilité afin de créer un climat d'inclusion de toutes les personnes handicapées.

**Action(s) proposée(s) :**

Le personnel sera encouragé à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion, conçu par le Bureau de la diversité, lors de l'examen et de l'élaboration des politiques, des programmes et des règlements.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

# **Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées**

Dans le cadre de l'engagement qu'il a pris d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, le gouvernement de l'Ontario continuera à réviser toutes les nouvelles mesures législatives et les politiques en voie d'élaboration afin de repérer et d'éliminer tout obstacle.

## **Réalisations :**

Le 1<sup>er</sup> juillet 2010, la Loi sur les foyers de soins de longue durée du ministère et son règlement d'accompagnement (Règlement de l'Ontario 79/10) sont entrés en vigueur. Ils régissent la gestion des foyers de soins de longue durée, en Ontario. Les foyers de soins de longue durée fournissent des soins et des services à des adultes qui n'ont plus la capacité de vivre dans la communauté parce qu'ils ont besoin de soins infirmiers ou de services de soutien personnel disponibles sur place en tout temps.

La loi et le règlement ont été élaborés en prenant en compte les enjeux liés à l'accessibilité. Voici des exemples de ce que les titulaires de permis des foyers de soins de longue durée doivent prévoir afin d'assurer l'accessibilité des résidents en vertu de la loi et du règlement :

- Les foyers doivent être équipés de systèmes de communication et d'intervention pour les résidents et le personnel faciles à repérer, à atteindre et à utiliser en tout temps par les résidents, le personnel et les visiteurs.
- Des appareils d'aide à la mobilité, y compris des fauteuils roulants, des ambulateurs et des cannes, doivent en tout temps être à la disposition des résidents qui en ont besoin à court terme.
- Des stratégies doivent être élaborées et mises en œuvre pour répondre aux besoins des résidents dont l'aptitude à communiquer et à verbaliser est compromise et des résidents atteints d'une déficience cognitive.

- Toute l'information nécessaire doit être affichée dans l'établissement de soins de longue durée dans un endroit bien en vue et facile d'accès. L'information doit être communiquée aux résidents qui ne peuvent pas la lire. Par ailleurs, certains des renseignements nécessaires doivent être affichés dans une police dont la taille est d'au moins 16.
- Un programme de gestion de la douleur doit prévoir des moyens de communication et d'évaluation à l'intention des résidents qui ne sont pas en mesure d'exprimer la douleur ou qui sont atteints d'une déficience cognitive.
- Un plan de soins écrit doit être rédigé pour chaque résident d'après une évaluation interdisciplinaire de ses besoins prenant en compte, notamment, sa capacité cognitive, son habilité à communiquer (y compris son ouïe et son langage), son acuité visuelle, son fonctionnement physique ainsi que le type et le niveau d'aide dont il a besoin pour se livrer aux activités de la vie quotidienne (y compris en ce qui a trait à son hygiène et à sa toilette).

**Secteur d'intérêt : Autre**

**Engagement : Continu**

Le ministère continuera à prendre en compte l'accessibilité dans l'élaboration de toute nouvelle loi et de tout nouveau règlement, de même que lors de la modification des textes de loi existants.

**Action(s) proposée(s) :**

Des conseillers juridiques continueront à travailler avec le personnel du ministère pour cibler les obstacles et élaborer des stratégies visant à les éliminer.

La Direction des services juridiques du ministère poursuivra ses activités de sensibilisation en matière d'accessibilité en diffusant de l'information aux rencontres du personnel.

**Calendrier de mise en œuvre : De novembre 2010 à octobre 2011.**

# Lexique de termes et de sigles

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

**SLD** – Soins de longue durée

**FPO** – Fonction publique de l’Ontario

**LPHO** – Loi sur les personnes handicapées de l’Ontario

# Renseignements

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

Nous vous prions de communiquer avec :

Ligne de renseignements généraux : 416 327-4327

Numéro ATS : 1 800 387-5559 – À Toronto, ATS : 416 327-4282

Sans frais (en Ontario seulement) : 1 866 532-3161

Courriel : [infoline.moh@ontario.ca](mailto:infoline.moh@ontario.ca)

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

Visitez **la section sur l'accessibilité 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

ISSN 4130

This document is available in English.