



**MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES
SOINS DE LONGUE DURÉE**

Plan d'accessibilité (LPHO)

2011-2012

Table des matières

Introduction	1
Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011	2
Services à la clientèle.....	2
Information et communications.....	4
Milieu bâti	4
Approvisionnement	5
Autres	5
Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite	6
Services à la clientèle.....	6
Information et communications.....	7
Milieu bâti	9
Approvisionnement	9
Autres	10
Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques	11
Lexique de termes et de sigles	13
Renseignements	14

Introduction

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises afin de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative par l'entremise de son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

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

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

Cette année, les plans d'accessibilité fourniront des renseignements sur les exigences relatives à la planification découlant du nouveau règlement portant sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) qui a été édicté le 1^{er} juillet 2011 en vertu de la LAPHO. Ce règlement exige que le gouvernement de l'Ontario établisse un plan pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées.

Notre plan d'accessibilité annuel décrit les mesures prises par le gouvernement pour améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2011-2012 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.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011

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

En 2010-2011, le gouvernement a continué à se conformer au règlement portant sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et à mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines : emploi, information et communications, transport, milieu bâti et approvisionnement.

Le présent document renferme un résumé des initiatives prises par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en 2010-2011.

Services à la clientèle **Réalisations**

- En 2010-2011, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a continué à se conformer au règlement portant sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. De l'information sur la mise en conformité du ministère a été incluse dans le rapport de la FPO à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.
- Le ministère a publié la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle sur la page Pour nous joindre de son site Web public. Les clients, les intervenants et le public peuvent fournir une rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle par courriel, par écrit, en personne ou par téléphone, y compris par le biais du numéro ATS. Le ministère a reçu des demandes de renseignements concernant l'offre de documents sur support de substitution et le recours à un animal d'assistance. Il y a répondu d'une manière positive, en temps utile, et les clients ont été satisfaits.
- 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 doivent suivre les programmes de formation « May I Help You » offerts par l'entremise du Centre du leadership et de l'apprentissage de la FPO, reçoivent la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle et l'OPS

Accessibility Guideline, et sont dirigés vers la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans le cadre de leur orientation.

- Dans l'édition du 15 février 2011 de son bulletin interne, *Inside Health*, le ministère a présenté un récit portant sur la diversité et l'accessibilité. Il a informé le personnel au sujet du Bureau de la diversité de la FPO, et des outils et ressources importants sous forme de conseils, de guides et de pratiques exemplaires sur l'accessibilité offerts sur le site Web du ministère.
- *Inside Health* a également présenté un récit (le 27 avril 2011) sur l'Outil d'évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé (Outil EIES) du MSSLD, outil d'aide à la décision approuvé par l'Organisation mondiale de la Santé qui aide les utilisateurs à évaluer les incidences involontaires potentiellement négatives de leurs plans, politiques ou initiatives, sur des populations marginalisées, notamment les personnes handicapées.
- Le ministère s'assure que les personnes handicapées aient rapidement accès aux documents sur support accessible, sur demande. 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.
- Plusieurs divisions du ministère ont affiché des guides, des mesures législatives et de l'information sur l'accessibilité sur leur site interne pour que le personnel puisse y accéder facilement.
- Le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques, Division des services directs, a mené un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010. Aucun obstacle empêchant un client d'accéder aux bureaux locaux n'a été repéré.
- La Direction de l'inscription et des demandes de règlement, Division des services directs, est en train de se procurer des affiches qui remplissent les exigences visuelles de la LPHO pour son nouveau bureau du service à la clientèle dans le cadre du Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales. Le bureau a également amélioré la conception du formulaire de demande pour le rendre accessible visuellement.
- La Direction de la planification, de la recherche et de l'analyse, Division de la stratégie et des politiques du système de santé, du ministère a installé un grand écran pour afficher les documents au cours des réunions, ce qui améliore l'accessibilité visuelle.
- La Direction des stratégies et des politiques de gestion de l'information, Division de la gestion de l'information et de l'investissement pour le système de santé, du ministère encourage le personnel à incorporer les pratiques exemplaires sur l'accessibilité pour veiller à ce que les communications et les réunions avec les intervenants soient accessibles. Un guide à l'intention du personnel intitulé

Stakeholder Engagement: Strategy and Toolkit fournit des précisions sur l'inclusion et des ressources additionnelles pour soutenir l'accessibilité.

- Le ministère encourage le personnel à suivre le cours électronique sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et à l'utiliser pour favoriser la sensibilisation à l'accessibilité lors de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation d'une politique, d'un programme ou d'un service.

Information et communications

Réalisations

- Les divisions et la Direction des communications et de l'information du ministère ont continué à examiner toutes les pages du site Web externe du ministère dans le cadre du Projet de révision du contenu du site Web public, visant à éliminer, à mettre à jour et à traduire du contenu Web, de même qu'à simplifier la navigation. Ce travail est effectué en prévision du réaménagement du site conformément à la norme du nouveau Programme de conception Web du gouvernement de l'Ontario, qui décrit comment se conformer aux normes internationales régissant l'accessibilité (W3C WCAG 2.0). La date cible d'achèvement du réaménagement est le mois d'août 2012.
- La Direction des communications et de l'information du ministère a offert plusieurs ateliers au personnel sur la façon de créer des documents Word et PDF accessibles. Le ministère a créé une section sur les ressources relatives à la LAPHO sur son site intranet et y a affiché des documents de formation pour en faciliter l'accès. Le site comprend aussi un guide de planification de réunions accessibles.
- La Direction des communications et de l'information du ministère a préparé des modèles que le personnel peut utiliser pour créer des documents accessibles. Les modèles comprennent des présentations MS PowerPoint et des modèles de document Word pour les circulaires, les rapports, les manuels, les fiches de renseignements et les bulletins.

Milieu bâti

Réalisations

- On n'a rapporté aucune interruption des services habituellement utilisés par les personnes handicapées.

Approvisionnement

Réalisations

- 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.

Autres

Réalisations

- Dans le cadre de son événement de reconnaissance du personnel, connu sous le nom de Prix d'excellence ACE (Achievement Commitment Excellence), le ministère a intégré des interprètes en langage gestuel, une vidéodiffusion et une rampe pour pouvoir accéder physiquement au podium. L'événement était organisé par l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines, Division des services ministériels, et s'est déroulé dans ses bureaux.
- La Division de la stratégie et des politiques du système de santé du ministère a formé 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé à l'Outil d'évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé (Outil EIES) et offre aussi une formation au personnel du ministère et à des intervenants dans le secteur de la santé. L'Outil EIES est un outil d'aide à la décision qui aide les utilisateurs à évaluer les incidences involontaires potentiellement négatives de leurs plans, politiques ou initiatives sur les personnes handicapées et sur des populations qui peuvent être marginalisées.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite

Cette année, le plan d'accessibilité du ministère de la Santé et des Soins de longue durée met l'accent sur cinq domaines. Les initiatives mises en œuvre favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en place dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Milieu bâti
- Approvisionnement
- Autres

Services à la clientèle

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée s'est engagé à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées. Celles-ci reçoivent donc des biens et des services en temps utile et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque.

Mesures prévues

- Dans le cadre du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF), Division des services directs, le ministère effectuera un sondage sur la satisfaction de la clientèle par courrier auprès de 1 000 clients choisis au hasard au cours de l'année 2011. Le sondage sera offert sur support de substitution, sur demande. Toujours dans le cadre du PAAF, le ministère réalisera aussi des sondages spécialisés auprès de clients qui reçoivent de l'aide financière pour plus d'un appareil ou accessoire.

Calendrier : Novembre 2011 à octobre 2012

- Le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques, Division des services directs, du ministère continuera à s'assurer que les consultations en matière de droits et que les services d'intervention soient inclusifs et accessibles. Les bureaux locaux feront appel aux services d'un interprète de langage et d'un interprète culturel lors de la prestation de services d'intervention et de consultation en matière de droits, le cas échéant.

Calendrier : Novembre 2011 à octobre 2012

- La Direction de la liaison avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé, Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé, du ministère examinera les besoins des personnes handicapées lors de l'établissement des critères d'admissibilité aux programmes et aux initiatives de financement spéciales, tels que le Fonds pour les initiatives prioritaires urgentes, pour s'assurer que les projets choisis en vue du financement permettent la pleine participation des personnes handicapées.

Calendrier : Novembre 2011 à octobre 2012

- Le ministère continuera à faire le suivi des commentaires et de la rétroaction reçus du public en mettant en place un processus pour les recueillir, en faire le suivi, les examiner et les analyser afin de repérer les tendances ou les lacunes dans les services aux personnes handicapées et d'apporter des améliorations.

Calendrier : Novembre 2011 et au-delà

- Le ministère continuera à s'assurer que les personnes handicapées aient accès en temps utile à tous les documents. Un rappel sera transmis au personnel à propos des outils et des ressources dont il dispose pour répondre aux demandes de documents sur support de substitution.

Calendrier : Novembre 2011 et au-delà

Information et communications

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée s'est engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles aux personnes handicapées. L'information qu'il fournit et les façons dont il communique sont essentielles à la prestation de ses programmes et services au public.

Mesures prévues

- La Direction des communications et de l'information du ministère continuera à diriger le Projet de révision du contenu du site Web public et le réaménagement du site Web public du ministère conformément à la norme du nouveau Programme de conception Web du gouvernement de l'Ontario. Le réaménagement est censé se terminer en août 2012.
- Les divisions du ministère effectueront un examen de tout le texte qui se trouve actuellement sur le site Web du ministère, et corrigeront notamment la traduction, le cas échéant.
- L'aspect et la convivialité du site, et la navigation seront améliorés. À compter du 1^{er} janvier 2012, tout le contenu Web sera conforme aux normes internationales régissant l'accessibilité comme l'exige la norme du Programme de conception Web du gouvernement de l'Ontario.
- Un document et un processus nouveaux de gouvernance du site Web souligneront les rôles et responsabilités en ce qui a trait au contenu du site et comporteront des lignes directrices sur le cycle de vie de sections clés du site Web.

Calendrier : Novembre 2011 à octobre 2012

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines, Division des services ministériels, du ministère formera tout le personnel sur la façon de créer des documents accessibles et de planifier des réunions qui sont accessibles aux participants ayant des exigences à cet égard.

Calendrier : Novembre 2011 à octobre 2012

- Le Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les services de santé du ministère travaille en partenariat avec le groupement du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse à la création du Système ACATS de suivi pour l'assurance de la conformité à la LAPHO (Système ACATS). Le Système ACATS est un projet ITI à grande échelle impliquant la collaboration de ministères et de groupements ITI multiples, y compris celle de ServiceOntario. Le projet est géré par le groupement du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse en partenariat avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO).
- Ce projet sur quatre ans fournira une solution ITI Web sécurisée, intégrée et complète, qui permettra aux organismes du secteur privé et de l'ensemble du secteur public visés par l'obligation de soumettre par voie électronique les rapports d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Le Système ACATS offrira également à la

DGAO une évaluation des plans d'accessibilité et un suivi de la conformité informatisés, de même qu'un soutien à la mise en conformité, aux organismes visés.

Calendrier : Novembre 2011 et au-delà

Milieu bâti

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée s'est engagé à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans ses immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci.

Mesures prévues

- Le ministère continuera à s'assurer que le public et le personnel soient informés de toute interruption des services habituellement utilisés par les personnes handicapées, et des solutions de rechange offertes, le cas échéant. Le personnel collaborera avec les responsables de la gestion des installations de leurs édifices respectifs pour s'assurer que des avis d'interruption de service soient affichés en temps utile et sur un support approprié.

Calendrier : Novembre 2011 et au-delà

Approvisionnement

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée s'est engagé à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Il demande aux fournisseurs potentiels de lui fournir des renseignements sur les options accessibles qu'ils offrent. L'accessibilité fait partie de ses critères d'évaluation.

Mesures prévues

- La Division des programmes publics de médicaments de l'Ontario a entamé un processus de demande de propositions en services administratifs pour le fonctionnement du Programme de médicaments Trillium et du Programme de la quote-part pour les personnes âgées. La demande de propositions stipule que le fournisseur retenu offrira des services accessibles aux personnes handicapées conformément à la LPHO et s'assurera que l'accessibilité pour les personnes handicapées est intégrée dans les éléments livrables du projet. Le ministère veillera à ce que les méthodes d'apprentissage, le matériel et les séances pilotes soient conçus de façon à être accessibles aux personnes handicapées.

Calendrier : Novembre 2011 à octobre 2012

- La Direction de la chaîne d'approvisionnement et des installations, Division des services ministériels, du ministère offre au personnel des séances de formation continue sur les Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the ODA.

Calendrier : Novembre 2011 à octobre 2012

Autres

Mesures prévues

- La Division de la stratégie et des politiques du système de santé du ministère favorisera l'utilisation de l'Outil d'évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé (Outil EIES) dans tout le secteur de la santé et à l'interne en vue d'appuyer l'identification et la réduction des inégalités potentielles et des obstacles à l'accessibilité. Le ministère consacrera une page de son site Web à l'Outil EIES pour faciliter l'accès à celui-ci et offrira une formation à son personnel.

Calendrier : Novembre 2011 et au-delà

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

Dans le cadre de l'engagement qu'il a pris d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée continuera à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les politiques, les mesures législatives et les règlements, afin de repérer, de prévenir et de supprimer les obstacles.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2010-2011

En avril 2011, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a participé à une séance de formation à l'intention d'équipes multidisciplinaires de tous les ministères sur la façon d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour examiner les mesures législatives relatives aux obstacles à l'accessibilité. À cet effet, le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général continueront à appuyer une approche coordonnée de l'examen des mesures législatives dans tous les secteurs du gouvernement.

- Cette année, l'équipe multidisciplinaire du ministère s'est servie de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour examiner une loi afin d'y déceler d'éventuels obstacles pour les personnes handicapées.

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2011-2012

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée établira un échéancier pour examiner les lois et règlements qui relèvent de sa responsabilité, afin d'y déceler d'éventuels obstacles à l'accessibilité.

- Dans le cadre du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF), Division des services directs, le ministère examinera et mettra à jour les politiques dans tous les secteurs de programme, le cas échéant, afin de s'assurer que tous les résidents de l'Ontario ayant un handicap à long terme reçoivent les appareils et accessoires et les fournitures médicales les plus appropriés à leurs besoins. À ce jour, le PAAF a révisé la Politique relative aux conflits d'intérêts et les procédures à suivre en cas de violation de l'entente d'autorisateur ou de vendeur.

- En outre, le PAAF continuera à examiner et à mettre à jour son entente avec les vendeurs et autorisateurs enregistrés qui offrent des appareils et accessoires fonctionnels financés par le PAAF et des évaluations aux clients du PAAF admissibles. Ce travail se poursuivra en 2012, le cas échéant. En mettant à jour ces politiques et ces ententes, le PAAF s'efforce de garantir l'accessibilité et l'inclusion à tous les intervenants et les clients.

Outil d'évaluation en matière d'inclusion

En 2011, la fonction publique de l'Ontario a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion. Il s'agit d'un outil innovateur pour les questions de diversité et d'accessibilité. À l'aide de cet outil, les ministères peuvent repérer et supprimer les obstacles potentiels pour les personnes handicapées, et d'autres obstacles qui peuvent être présents dans des mesures législatives, des règlements, des politiques, des programmes, des pratiques ou des services en place ou envisagés.

À l'avenir, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée va :

- inciter le personnel à se servir de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et de l'Outil d'évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé lors de l'élaboration et de l'examen de politiques, de programmes, de services, de lois et de règlements afin de repérer et de prévenir les obstacles dans le cadre des initiatives du gouvernement.
- encourager le personnel à inclure dans ses plans d'apprentissage annuels le cours électronique sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion offert par l'entremise du Centre du leadership et de l'apprentissage.
- utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour appuyer le personnel lorsqu'il envisage les perspectives d'accessibilité dans le cadre de l'examen des règlements proposés par les ordres de réglementation des professionnels de la santé. La Direction des politiques et des programmes de réglementation des professions de la santé, Division de la stratégie des ressources humaines dans le domaine de la santé, du ministère administre la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et interagit directement avec les ordres de réglementation des professionnels de la santé qui autoréglementent leurs professions et élaborent des règlements qui sont approuvés par le gouvernement et affectent les professionnels membres et les services qu'ils offrent au public.

Lexique de termes et de sigles

DGAO – Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

FPO – fonction publique de l'Ontario

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

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

MSSLD – ministère de la Santé et des Soins de longue durée

NAI – normes d'accessibilité intégrées

Outil EIES – Outil d'évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé

PAAF – Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Téléphone :

Renseignements généraux : 416 326-1234

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

Numéro 1 800 : 1 866 532-3161 (sans frais en Ontario seulement)

Courriel : infoline.moh@ontario.ca

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

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

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

Publications ServiceOntario

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 4130

This document is available in English.