



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

Plan d'accessibilité (LPHO) 2014-2015

Table des matières

Introduction	4
Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014	6
Services à la clientèle.....	6
Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :	6
Mesures prises par le ministère en 2014 :	6
2013 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA.....	6
Mesures prévues pour 2013-2014	6
Information et communications.....	8
Résultat clé visé dans le PPA :	8
Mesures prises par le ministère en 2014 :	8
2013-2014 - Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA ..	8
Mesures prévues pour 2013-2014	8
Emploi	10
Résultat clé visé dans le PPA :	10
Mesures prises par le ministère en 2014 :	10
2013-2014 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA	10
Mesures prévues pour 2013-2014	10
Réalisations :	10
Milieu bâti	13
Résultat clé visé dans le PPA :	13
Mesures prises par le ministère en 2014 :	13
2013-2014 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA –	13
installations du gouvernement	13
Mesures prévues pour 2013-2014 – installations du gouvernement	13
Autres engagements	14
Résultat clé visé dans le PPA :	14
Mesures prises par le ministère en 2014 :	14
2013-2014 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA	14
Mesures prévues pour 2013-2014	14

Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016	15
Services à la clientèle.....	15
Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :	15
Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :	15
2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA	15
Mesures prévues pour 2015-2016	15
Information et communications.....	17
Résultat clé visé dans le PPA :	17
Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :	17
2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA	17
Mesures prévues pour 2015-2014	17
Emploi	18
Résultat clé visé dans le PPA :	18
Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :	18
2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA	18
Mesures prévues pour 2015-2016	18
Milieu bâti	19
Résultat clé visé dans le PPA :	19
Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :	19
2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA –	
Milieu bâti	19
Mesures prévues pour 2015-2016 – Milieu bâti	19
Autres résultats visés et réalisations attendues.....	20
Résultat clé visé dans le PPA :	20
Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :	20
2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA	20
Mesures prévues pour 2015-2016	20
Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles	21
Liens	23
Liens vers les sites publics	23
Pour nous joindre	24

Introduction

En vertu de la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario \(LPHO\)](#), les ministères doivent élaborer et mettre à la disposition du public des plans annuels indiquant les mesures prévues pour repérer et supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Le plan d'accessibilité (LPHO) (« le plan ») permet au ministère de rendre compte de ses réalisations et de la façon dont il montre l'exemple en matière de conformité aux exigences d'accessibilité réglementaires.

En 2010, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a commencé à se conformer à la première norme d'accessibilité établie en vertu des [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#) aux termes de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#). En 2011 est entré en vigueur le [Règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées \(NAI\)](#), qui prévoit la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- information et communications;
- emploi;
- transport;
- conception des espaces publics.

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO), en tant qu'organisation visée par la loi, confirme sa conformité aux exigences de ces normes à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Le plan d'accessibilité (LPHO) donne au ministère la possibilité de dépasser la simple obligation d'attester de sa conformité aux exigences réglementaires minimales. En particulier, le plan nous permet de souligner les mesures prises par le ministère l'année dernière en vue de repérer et de supprimer les obstacles, tout en indiquant les nouvelles mesures prévues pour la prochaine année en vue de rendre le ministère plus accessible.

Le règlement NAI stipule que les organisations visées doivent créer et tenir à jour un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) qui décrit les stratégies adoptées pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité. Pour respecter l'exigence relative au PPA, la FPO a publié le plan intitulé [Montrer l'exemple](#) en 2012.

Les organisations sont également tenues d'élaborer un rapport d'étape annuel qui fait état des progrès accomplis pour faire avancer la stratégie exposée dans le PPA et pour se conformer aux exigences du règlement NAI. En 2013, la FPO a publié son premier [Rapport d'étape annuel](#), qui décrit les progrès réalisés en 2012.

Le plan d'accessibilité (LPHO) 2014 du ministère de la Santé et des Soins de longue durée [montre](#) comment les mesures prises par le ministère et les mesures prévues pour les prochaines années appuient les principaux résultats visés et réalisations attendues indiqués dans le PPA.

On peut obtenir le plan d'accessibilité pour 2014 du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et celui des autres ministères en cliquant sur [Ontario.ca](#).

Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité supérieure, en temps utile.

Mesures prises par le ministère en 2014 :

2013 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA

- Formation sur l'accessibilité suivie par les nouveaux membres du personnel.
- Intégration des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information, et la formation.
- Sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au service à la clientèle et au milieu de travail.

Mesures prévues pour 2013-2014

- Tous les nouveaux employés sont tenus de suivre une formation obligatoire sur l'accessibilité pour les services à la clientèle dans les trois mois suivant leur embauche. Les documents d'orientation du ministère ont été mis à jour de façon à ce que les nouveaux employés connaissent leurs obligations en vertu de la LAPHO.
- Le ministère continuera de collaborer avec les gestionnaires des installations pour s'assurer que l'interruption des services dans les lieux de travail où sont effectués les travaux d'entretien ou les améliorations est affichée dans des formats accessibles, et pour indiquer où il est possible d'obtenir des services analogues pour la durée de l'interruption.

Réalisations :

- Les gestionnaires ont travaillé avec les nouveaux employés de la FPO pour s'assurer que l'on suit rapidement les modules de formation en ligne sur l'accessibilité.

- Les documents d'orientation sur le site intranet du ministère ont été mis à jour pour s'assurer qu'ils contenaient les outils et les ressources appropriés sur l'accessibilité.
- Le ministère s'efforce d'améliorer la qualité des services offerts aux clients handicapés. Le public peut consulter les commentaires des clients sur les questions d'accessibilité, et toutes les demandes d'information présentées par courriel obtiennent une réponse dans les deux jours ouvrables.
- Les employés ont travaillé avec la gestion des installations à évaluer et définir les obstacles potentiels à l'accessibilité et l'impact sur les personnes touchées, et ils ont affiché les avis de perturbation des services dans un format accessible, au besoin.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA :

Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles ou avec le soutien nécessaire à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Mesures prises par le ministère en 2014 :

2013-2014 - Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA

- Intégration des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information, et la formation.
- Exposition sur l'accessibilité.

Mesures prévues pour 2013-2014

- Le ministère continuera d'encourager la conformité aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).
- Les webmestres poursuivront leur collaboration avec le personnel de programme pour l'élaboration de sites et de contenu Web accessibles.
- Le personnel sera encouragé à participer à la conférence annuelle sur l'accessibilité (Expo/JOIN).

Réalisations :

- On a souvent fait la promotion au sein du ministère de la campagne « Accessibilité à la source », qui se déroule à l'échelle de l'organisation, comme moyen de renseigner le personnel sur les différents outils, ressources et guides des pratiques exemplaires disponibles, pour s'assurer que les questions d'accessibilité sont prises en considération dans la prestation de biens et services au ministère.
- Les employés du ministère ont été informés de la tenue de la conférence annuelle sur l'accessibilité Expo/JOIN et de la prise en charge des frais de participation, et de nombreuses personnes ont représenté le ministère.
- Les publications du ministère ont été diffusées sur demande dans d'autres formats.
- Les employés du ministère connaissent la situation des personnes handicapées et leur besoin de mesures d'adaptation quand ils organisent des

réunions, et ils s'assurent que le matériel de réunion est disponible sur demande dans un format et sur un support accessibles.

- L'équipe Web du ministère continue de mettre à jour les renseignements sur les sites Internet et intranet du ministère pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité.
- Vers la fin de 2013, on a lancé un nouveau module électronique sur les normes d'accessibilité intégrées portant précisément sur la *Norme d'accessibilité de l'information et des communications*. En 2013-2014, tous les employés ont été informés de l'exigence et les gestionnaires travaillent avec leur personnel pour s'assurer que tout le monde a suivi le module de formation en 2014-2015.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA :

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux emplois.

Mesures prises par le ministère en 2014 :

2013-2014 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA

- Examen de la gestion de l'adaptation destinée aux employés handicapés.
- Sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au service à la clientèle et au milieu de travail.
- Les membres de la haute direction prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.

Mesures prévues pour 2013-2014

- Les chefs de service mettent en application la directive qu'ils ont reçue de RHOntario en ce qui concerne l'adaptation aux employés handicapés.
- Les chefs de service documenteront les plans d'adaptation individuels qui auront été mis en place suivant les besoins pour assurer la pleine participation de tous les employés au milieu de travail.
- Le ministère continuera de tabler sur la sensibilisation du personnel aux pratiques d'emploi équitables et de fournir à celui-ci des possibilités de formation pour garantir une plus grande accessibilité pour les personnes handicapées.
- Les membres de la haute direction sont incités à inclure des engagements de résultats en matière d'accessibilité dans leurs contrats de rendement annuels.

Réalisations :

- Les gestionnaires se sont conformés à toutes les directives de l'organisation reçues de RHOntario en ce qui a trait aux pratiques d'emploi. Les politiques et les protocoles sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation à la FPO font partie intégrante des fonctions clés et des plans de rendement des gestionnaires.
- Quand un employé s'est adressé à des gestionnaires pour obtenir des mesures d'adaptation, ceux-ci savaient qu'il existait des outils et des

ressources pour les aider à s'assurer que l'employé pouvait participer pleinement dans son milieu de travail.

- Vers la fin de 2013, on a élaboré et lancé un module électronique sur les normes d'accessibilité intégrées portant précisément sur les normes d'emploi dans la fonction publique de l'Ontario. En 2013-2014, tous les cadres et les professionnels des ressources humaines du ministère ont été informés de la nécessité de suivre la formation en 2014-2015. La formation demeure facultative pour tous les autres employés du ministère.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA :

Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Mesures prises par le ministère en 2014 :

2013-2014 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA – installations du gouvernement

- Poursuite de l'élaboration de stratégies pour supprimer les obstacles dans les infrastructures.

Mesures prévues pour 2013-2014 – installations du gouvernement

- Le ministère continuera de respecter les lignes directrices d'Infrastructure Ontario pour l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario dans les nouveaux lieux de travail et les lieux actuels.
- Les chefs de service collaboreront avec le personnel affecté à la gestion des installations dès que des rénovations sont effectuées dans les lieux de travail actuels ou lors de déplacements vers de nouveaux lieux pour assurer un milieu de travail sans obstacle.

Réalisations :

- Le ministère a travaillé avec les gestionnaires des installations pour s'assurer que l'on a tenu compte de tous les besoins de mesures d'adaptation définis pour un poste de travail.

Autres engagements

Résultat clé visé dans le PPA :

Le personnel de la FPO est en mesure de reconnaître les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la FPO, et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer régulièrement dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prises par le ministère en 2014 :

2013-2014 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA

- Consultation permanente avec les personnes handicapées.
- Les ministères continuent de publier des plans d'accessibilité annuels.

Mesures prévues pour 2013-2014

- Le ministère poursuivra ses efforts pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité tels que définis dans son plan d'accessibilité annuel.
- Le ministère continuera de publier son plan d'accessibilité annuel dans un format accessible sur son site Web public.

Réalisations :

- Tel qu'exigé dans le [Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#), les critères d'accessibilité et les éléments qui la caractérisent ont été incorporés dans les processus d'approvisionnement du ministère, autant que possible, pour que les biens, les services et les installations soient plus accessibles aux personnes handicapées, sauf si cela n'est pas matériellement faisable.
- Le plan d'accessibilité du ministère a été affiché sur son site Web ouvert au public dans un format accessible.

Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité supérieure, en temps utile.

Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :

2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA

- Sollicitation de commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité.
- Utilisation de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'ensemble des politiques et pratiques.
- Intégration de l'accessibilité à toutes les activités de la FPO.

Mesures prévues pour 2015-2016

- Les clients et le personnel avaient à leur disposition plusieurs moyens de fournir une rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle du ministère, notamment par téléphone, par télécopieur, par courriel et par le biais du formulaire Pour nous joindre sur le site Web du ministère. Un processus est en place pour garantir que tous les commentaires recueillis soient étudiés et analysés afin de cerner les lacunes des services à la clientèle, et pour veiller à ce que les mesures appropriées soient prises.
- Le ministère continuera de tenir le personnel au courant des outils et des ressources à sa disposition pour l'aider à comprendre et à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans l'élaboration de nouvelles politiques ou de nouveaux programmes.

- Tout le personnel sera encouragé à inclure dans ses plans d'apprentissage annuels le cours de formation en ligne sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, qui est offert par le Centre du leadership et de l'apprentissage.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA :

Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles ou avec le soutien nécessaire à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :

2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA

- Application de pratiques exemplaires aux communications, aux sites Web, aux solutions technologiques et aux documents.
- Tenue de l'Exposition annuelle sur l'accessibilité.

Mesures prévues pour 2015-2014

- Le personnel intégrera de nouvelles considérations sur l'accessibilité dans la préparation des documents pour que l'information soit à la portée de tous.
- Le ministère continuera de mettre le personnel au fait des outils et des ressources qui sont à sa disposition par le biais du programme Accessibilité à la source pour l'aider à préparer ses documents dans un format qui soit accessible.
- On continuera de financer la participation du personnel aux conférences annuelles à venir sur l'accessibilité Expo/JOIN, en espérant augmenter le nombre de participants.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA :

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux emplois.

Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :

2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA

- Mise en place de pratiques exemplaires en matière d'adaptation des emplois et de retour au travail.
- Examen de la gestion de l'adaptation aux fins d'amélioration de l'adaptation des employés handicapés.
- Les chefs et les employés prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.

Mesures prévues pour 2015-2016

- La Politique opérationnelle d'adaptation et de retour au travail de la FPO sera mise à profit pour aider les employés à réintégrer leur emploi après une absence due à un handicap.
- Les chefs de service continueront de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés dans l'évaluation de leur gestion du rendement, de leur avancement professionnel et de leurs possibilités de réaffectation.
- On incitera les chefs à continuer d'inclure des engagements de résultats en matière d'accessibilité dans leurs plans annuels sur le rendement de leur personnel.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA :

Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :

2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA – Milieu bâti

- La FPO est prête à mettre en œuvre les exigences de la LAPHO concernant les *Normes pour la conception des espaces publics*, et met à jour les exigences liées à la norme d'aménagement du *Code du bâtiment de l'Ontario* pour faciliter l'accès aux installations.

Mesures prévues pour 2015-2016 – Milieu bâti

- Le ministère s'assurera que le personnel concerné connaît le milieu bâti accessible conformément aux *Normes pour la conception des espaces publics* de la LAPHO et les mises à jour aux directives du *Code du bâtiment de l'Ontario* pour un aménagement sans obstacle qui s'appliqueront à la FPO à partir du 1^{er} janvier 2015.

Autres résultats visés et réalisations attendues

Résultat clé visé dans le PPA :

Le personnel de la FPO est en mesure de reconnaître les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la FPO, et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer régulièrement dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016 :

2015-2016 – Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA

- Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.

Mesures prévues pour 2015-2016

- Le ministère continuera d'encourager la conformité entière à la législation sur l'accessibilité et aux règlements connexes de façon à respecter les échéanciers établis.

Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée continuera de passer en revue les initiatives du gouvernement, y compris les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services, afin de définir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Reconnaissant qu'il est important de supprimer les obstacles à l'accessibilité dans les lois ayant une forte incidence sur les membres du public et les personnes handicapées, le gouvernement applique une stratégie en trois volets qui accorde la priorité aux lois ayant une forte incidence et qui inclut :

1. l'élaboration d'un processus et d'outils normalisés servant à repérer et à supprimer les obstacles à l'accessibilité;
2. d'ici la fin de 2014, l'examen de 51 lois ciblées qui ont un forte incidence et répondent à l'un des critères ci-dessous :
 - a. les lois qui ont des répercussions directes sur les personnes handicapées;
 - b. les lois qui prévoient la prestation de services ou de programmes applicables à grande échelle;
 - c. les lois qui accordent des avantages ou des protections;
 - d. les lois qui influent sur des devoirs ou des droits démocratiques ou civiques;
3. l'examen, au besoin, des règles de procédure, des politiques et des lignes directrices pour certaines lois ayant une forte incidence.

En 2013-2014, la FPO a réalisé d'importants progrès dans la conduite de cette phase de l'examen, lequel devrait être achevé d'ici à la fin de 2014.

Dans le cadre de ce processus, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a examiné les textes législatifs suivants :

- *Loi sur le consentement aux soins de santé*
- *Loi sur l'assurance-santé*

- *Loi sur la protection et la promotion de la santé*

- *Loi sur les services de soins à domicile et les services communautaires*
- *Loi sur les foyers de soins spéciaux*
- *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*
- *Loi sur la santé mentale*
- *Loi sur le régime de médicaments de l'Ontario*
- *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*
- *Loi sur les hôpitaux publics*

Liens

Liens vers les sites publics

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#)

[Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées](#)

[Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#)

[Site Web de l'Ontario sur l'accessibilité](#)

[Programme de services accessibles, équitables et durables à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle](#)

[Directives pour l'accessibilité aux contenus Web \(en anglais seulement\)](#)

Pour nous joindre

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

À Toronto : 416 314-5518

Numéro gratuit en Ontario seulement : 1 866 532-3161 (gratuit en Ontario seulement)

Ligne ATS : 416 327-4282 ou 1 800-387-5559

Courriel : infoline.moh@ontario.ca

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

Rendez-vous au portail du [ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure](#). 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, 2014

ISSN : 1710-4130

This document is available in English.