



**MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE
L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES
RURALES**

**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
Emploi	4
Transport	4
Milieu bâti.....	4
Approvisionnement	5
Autres.....	5
Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite	7
Services à la clientèle	7
Information et communications	8
Emploi	8
Milieu bâti.....	9
Approvisionnement	9
Autres.....	9
Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques	10
Lexique de termes et de sigles.....	11
Renseignements.....	12

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 des nouvelles normes d'accessibilité intégrées (NAI) qui ont été édictées l'été dernier en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent 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 l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales (MAAARO) 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 de se conformer au règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de 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 l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales en 2010-2011.

Services à la clientèle

Le MAAARO s'est engagé à fournir des biens et des services accessibles aux employés et aux clients handicapés en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque. Le ministère a joué un rôle de chef de file en adoptant les exigences du règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle avant le 1^{er} janvier 2010 et continue de se conformer à ces normes élevées. En 2010-2011, notre ministère a fait les progrès suivants dans le secteur des services à la clientèle :

- Le MAAARO a continué à se conformer entièrement aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle (ASC) de la FPO afférente.
- Des activités de sensibilisation à l'intention des intervenants ont été organisées en partenariat avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Le MAAARO a rédigé une série d'avis pour informer les intervenants de leurs nouvelles responsabilités dans le secteur des services à la clientèle accessibles à compter du 1^{er} janvier 2012. Ce message a été communiqué à des milliers d'intervenants des secteurs agroalimentaires et ruraux. Des avis ont été inclus dans les publications de secteur particulier afin d'intégrer davantage l'accessibilité dans tous les secteurs du ministère.
- Tous les nouveaux employés et cadres ont dû suivre une formation continue et obligatoire sur des services à la clientèle accessibles, pas seulement les fournisseurs de services de première ligne tel que le prévoit la LAPHO. Les employés ont été informés des exigences en matière de formation par l'entremise de documents d'orientation et devaient suivre la formation dans les trois mois suivant leur embauche. La formation reçue par le personnel fait l'objet d'un suivi afin de s'assurer qu'en tout temps, au moins 90 p. 100 du personnel a complété la formation.
- Des ressources et une formation ont été offertes au personnel sur la façon d'appliquer les notions de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion, un outil

analytique élaboré par le Bureau de la diversité de la FPO. Cet outil vise à s'assurer que les principes d'accessibilité sont appliqués de manière systématique dans l'élaboration de nouvelles initiatives et dans l'examen des politiques et procédures existantes relatives aux ressources humaines et aux activités générales.

- Les clients et les employés ont eu accès à divers modes et diverses méthodes de transmission de commentaires afin de communiquer leurs observations au sujet des services à la clientèle accessibles, y compris l'utilisation de sondages et d'évaluations pour les clients internes et l'occasion de garder l'anonymat. Des mécanismes de réponse ont aussi été mis en place afin de s'assurer que les commentaires reçus sur les questions relatives à l'accessibilité continuent d'orienter les améliorations continues sur la façon dont le ministère mène ses affaires. Des commentaires ont été recueillis, examinés puis analysés afin de cerner les tendances et les lacunes potentielles dans les services à la clientèle et des mesures appropriées ont été prises en conséquence. Voici des exemples de commentaires reçus, et comment ils ont contribué aux améliorations dans les services à la clientèle.

Commentaire : Un fournisseur de service tiers a demandé des informations sur l'utilisation appropriée des polices et des couleurs d'arrière-plan dans le contenu du site Web.

Réponse : Le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI a communiqué des informations sur la façon de créer et de mettre à jour des pages Web afin d'accroître l'accessibilité.

Commentaire : On a demandé aux étudiants occupant un emploi d'été au MAAARO de répondre à un sondage sur l'efficacité de la formation sur les services à la clientèle accessibles qu'ils ont reçue. Dans l'ensemble, les répondants ont indiqué que la formation sur les services à la clientèle accessibles leur a permis d'approfondir leurs connaissances et d'être plus confiants lorsqu'ils servent des personnes handicapées. Ils ont suggéré que la formation offerte aux futurs étudiants soit plus interactive afin de tester leur propre connaissance.

Réponse : La formation concernant le MAAARO sera modifiée afin d'être davantage interactive, et les participants devront répondre à des questions à la fin de chaque section. Les nouveaux étudiants qui arriveront au ministère à l'été 2012 profiteront de ces nouvelles améliorations.

Pour accomplir des progrès sur la base des modes de communication de commentaires existants, le MAAARO a exigé que les fournisseurs de services tiers qui ont donné la formation au nom du ministère intègrent les exigences en matière d'accessibilité à leurs évaluations et sondages, puis fassent rapport des résultats au ministère. Voir Approvisionnement accessible à la p. 4 pour de plus amples renseignements.

Information et communications

- Le MAAARO a mis en oeuvre des caractéristiques d'accessibilité améliorées dans le cadre du lancement du Programme de conception Web (PCW) le 9 avril 2011. Le PCW vise la normalisation des sites Web de l'ensemble des ministères de l'Ontario, tel qu'énoncé par le service des communications du Bureau du Conseil des ministres. Ces caractéristiques ont été appliquées à nos demandes en ligne, y compris les outils suivants : la « Liste des organisations agricoles et rurales » et « Agriphones ».
- La Direction des communications a continué à former les nouveaux employés et les étudiants occupant un emploi d'été sur la façon correcte d'utiliser Dreamweaver afin d'assurer l'accessibilité des ressources Web du MAAARO.
- Dans le cadre du plan de sensibilisation à l'accessibilité du MAAARO, le ministère a encouragé le personnel à suivre la série de formation en ligne « Agent Access » élaborée par le Bureau de la diversité. Cette série de formation enseigne aux participants comment créer des documents accessibles et augmente les connaissances relatives à la production de documents dans différents formats.
- Le MAAARO a continué à communiquer avec son personnel et à lui rappeler les pratiques exemplaires lors de l'envoi de documents en format PDF et de courriels afin d'assurer un niveau d'accessibilité plus élevé.
- Les activités de sensibilisation à l'accessibilité incluaient une séance d'apprentissage sur « l'information et les communications : formats accessibles ».

Emploi

- Les affectations et les questions d'entrevue ont été examinées afin d'éliminer les obstacles possibles et mettre en oeuvre l'utilisation d'un langage clair.
- Les offres d'emploi ont été transmises aux personnes concernées, y compris les concours publics.

Transport

- Cette norme a été examinée afin de déterminer les incidences pour le MAAARO ou ses intervenants externes. Le MAAARO s'attend à ce que les exigences en vertu de la norme sur le transport n'aient aucune incidence puisqu'elles visent plus particulièrement le transport public et le secteur du transport.

Milieu bâti

- Un bureau de conception accessible et ergonomique a été intégré à l'aménagement du nouveau bureau du MAAARO construit à Downsview. Les postes de travail et cuisinettes ont été conçus conformément aux lignes

directrices sur l'aménagement sans obstacle de la FPO et respectent les normes actuelles de l'industrie en matière de conception ergonomique.

- Les améliorations en matière d'accessibilité incluaient également l'installation d'ouvre-portes automatiques additionnels dans les toilettes des bureaux du ministère situés à Guelph.

Approvisionnement

- Des biens et services accessibles et inclusifs ont été livrés conformément aux lois relatives à l'accessibilité.
- Le libellé des contrats d'approvisionnement a été amélioré afin de rappeler au personnel les exigences relatives à l'accessibilité dont ils doivent tenir compte à l'étape de la planification.
- Une section sur la LAPHO a été incluse dans la formation sur les nouvelles directives en matière d'approvisionnement afin d'accroître la sensibilisation du personnel à l'égard des exigences relatives à l'accessibilité.
- Dans l'élaboration de documents relatifs à l'approvisionnement, les employés du ministère ont été encouragés à intégrer un libellé sur l'accessibilité concernant les livrables, par exemple : preuve que le vendeur a suivi avec succès la formation sur la LAPHO disponible sur le site Web de ministère des Services sociaux et communautaires et, si le vendeur offre des séances de formation au nom du ministère, inclure une question sur la satisfaction à l'égard de la LAPHO dans l'évaluation du participant.
- Les propositions ont été évaluées à l'aide de critères d'accessibilité, par exemple l'expérience démontrée.
- Une liste de conseils relatifs à la LAPHO a été élaborée pour encourager le personnel à intégrer des critères d'accessibilité dans leurs approvisionnements.

Autres

Le MAAARO a un plan de sensibilisation à l'accessibilité qui inclut une liste d'activités d'éducation et de sensibilisation visant à accroître la sensibilisation à l'égard de l'accessibilité auprès du personnel, des organismes et des intervenants.

En plus des activités d'éducation et de sensibilisation énumérées dans leurs catégories spécifiques ci-dessus, notre ministère a accru la sensibilisation :

- en faisant la promotion de l'Exposition sur l'accessibilité de la FPO qui a eu lieu à Toronto le 1^{er} décembre 2011 et en rendant les ressources et des conférences Web disponibles pour le personnel qui ne pouvait pas y assister en personne.
- en organisant la troisième Exposition sur l'accessibilité pour le Sud-Ouest avec pour objectif de continuer à accroître la sensibilisation à l'égard de l'accessibilité. Cet événement repose sur l'exposition sur l'accessibilité de la FPO et vise à accroître les connaissances et la sensibilisation dans tous les secteurs d'intérêts relatifs à l'accessibilité collectivement. L'objectif est aussi d'accroître la

sensibilisation à l'égard du nouveau règlement portant sur les normes d'accessibilité intégrées.

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

Cette année, le plan d'accessibilité du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales met l'accent sur quatre domaines. Les initiatives mises en œuvre favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en place. Elles permettront aussi d'améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines :

- Emploi
- Transport
- Information et communications
- Milieu bâti
- Approvisionnement

Services à la clientèle

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales 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 opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque.

- Le MAAARO continuera à se conformer aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de façon quotidienne.
- Il veillera à ce que tous les nouveaux employés et cadres reçoivent une formation sur les services à la clientèle accessibles en incluant des séances d'orientation obligatoires et en faisant le suivi et l'évaluation du progrès à cet égard tout au long de l'année afin de s'assurer qu'en tout temps, au moins 90 p. 100 du personnel a reçu une formation sur l'accessibilité.
- Le MAAARO continuera à afficher en temps opportun des avis de perturbation temporaire des services et à indiquer les solutions de rechange offertes pendant la durée de l'interruption conformément au protocole visant les avis de perturbation des services élaboré par le Bureau de la diversité de la FPO.
- Le MAAARO demandera des commentaires sur les questions relatives à l'accessibilité et prendra les mesures appropriées pour assurer la mise en œuvre continue d'améliorations relativement à la manière dont le ministère mène ses affaires.
- Le MAAARO offrira un accès en temps opportun à des documents dans des formats accessibles, conformément à la loi, en offrant une formation et des ressources supplémentaires sur la façon de créer des documents de sources accessibles.

Calendrier de mise en œuvre – Permanent 2011- 2012

Information et communications

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales s'est engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles pour les personnes handicapées. L'information que nous fournissons et les façons dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

- Le ministère examinera les lignes directrices et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour les médias sociaux. Nous informerons le personnel et les secteurs de programmes des exigences en matière d'accessibilité lorsqu'ils utilisent divers outils de médias sociaux.
- Le ministère continuera à communiquer les pratiques exemplaires lorsqu'il envoie des documents PDF et des courriels afin d'assurer un niveau d'accessibilité plus élevé.
- Le ministère se conforme aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG 2.0, niveau AA) pour tout nouveau site Internet ou intranet et le contenu Web de ces sites.

Calendrier de mise en oeuvre : de décembre 2011 à décembre 2012

Emploi

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses.

- Les procédures d'évacuation d'urgence pour les personnes handicapées continueront à être communiquées au personnel dans le cadre du plan de sensibilisation à l'accessibilité du ministère.
- La formation annuelle sur l'évacuation d'urgence inclura les procédures d'évacuation pour les personnes handicapées.
- L'efficacité de nos procédures d'évacuation pour les personnes handicapées sera évaluée chaque année dans le cadre de simulations qui mettent directement en cause des personnes handicapées.
- Des informations sur les interventions d'urgence en milieu de travail individualisées seront fournies aux nouveaux employés et aux employés existants qui en ont besoin pour respecter les Normes d'accessibilité intégrées. Avec l'autorisation des employés, on demandera aux cadres d'identifier les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation. Le matériel approprié sera ensuite élaboré pour le personnel qui en a besoin.

Calendrier de mise en oeuvre : de décembre 2011 à décembre 2012

Milieu bâti

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales s'est engagé à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci.

- Un bureau de conception accessible et ergonomique sera intégré à l'aménagement du bureau de Stratford déménagé en mai 2012.
- Des améliorations de l'accessibilité seront apportées au bureau de Toronto-Grenville en ajoutant trois portes automatiques aux portes d'entrée du 10^e étage.
- Le projet de rénovation de Toronto-Grenville intégrera des conceptions accessibles et ergonomiques au nouvel aménagement en mars 2012.

Les installations existantes du MAAARO seront examinées afin de cerner tout obstacle à l'accessibilité. Un plan visant à établir l'ordre de priorité et à mettre en oeuvre des changements selon une approche progressive sera documenté d'ici mars 2012.

Calendrier de mise en oeuvre : de décembre 2011 à décembre 2012

Approvisionnement

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales s'est engagé à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement.

- Amélioration du libellé dans les documents relatifs à l'approvisionnement concurrentiel dans les sections sur les livrables et les critères cotés.
- Des ressources additionnelles sur l'approvisionnement accessible pour le personnel seront disponibles sur le site intranet du ministère.
- Des exemples seront fournis pour aider le personnel à intégrer les informations du Bureau de la diversité de la FPO, par exemple, un libellé sur l'accessibilité clair dans les documents d'approvisionnement.

Calendrier de mise en oeuvre : de décembre 2011 à décembre 2012

Autres

- L'accessibilité, dans le cadre de la diversité et de l'inclusion globale, sera intégrée aux critères relatifs à la remise des prix Bravo.

Calendrier de mise en oeuvre : de décembre 2011 à décembre 2012

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

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales continuera à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les mesures législatives et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles.

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

Lois et règlements

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales s'est engagé à passer en revue ses lois et règlements en vue de déceler tout obstacle potentiel à l'accessibilité.

En avril 2011, un groupe de représentants du ministère 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 de la FPO afin d'examiner les lois concernant les obstacles à l'accessibilité. À l'avenir, le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général travailleront ensemble pour favoriser une démarche coordonnée en matière de révision des lois dans l'ensemble du gouvernement.

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, notamment pour les personnes handicapées, dans des mesures législatives, des politiques, des programmes, des pratiques ou des services en place ou envisagés.

En 2010-2011, le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales a veillé à ce qu'une équipe multidisciplinaire assiste à une séance de formation d'une journée sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour examiner les lois et repérer et supprimer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

À l'avenir, notre ministère continuera de faire la promotion de la formation sur l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion par le biais d'activités de sensibilisation et de formation.

Lexique de termes et de sigles

ATS – Appareil de télécommunication pour sourds

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

MAAARO – Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario

PCW – Programme de conception Web

RNAI – Règlement portant sur les normes d'accessibilité intégrées

SCA – Service à la clientèle accessible

WCAG –Directives pour l'accessibilité aux contenus Web

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales.

Téléphone :

Renseignements généraux : 519 826-3100

Numéro ATS : 519 826-7402

Numéro 1 800 : 1 877 424-1300

Courriel : ag.info.omafra@ontario.ca

Site Web du ministère : www.omafra.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 1710 2936

This document is available in English.