

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

*Plan d'accessibilité
2006-2007*



ISSN # 1708-3249

Table des matières

Table des matières	1
Introduction	2
Message de la ministre	4
Rapport sur les réalisations	6
Initiatives d'amélioration de l'accessibilité 2005-2006	6
Réalizations du ministère des Services sociaux et communautaires	6
Réalizations communes du MSSC et du MSEJ	13
Initiatives actuelles d'amélioration de l'accessibilité	20
Engagements – mesures visant à empêcher la création de nouveaux obstacles	34
Service à la clientèle	35
Emploi	35
Communications et information	35
Milieu bâti	36
Lois et règlements	36
Engagements – obstacles à surmonter	37
Service à la clientèle	37
Adaptation des emplois	39
Communications et information	41
Milieu bâti	42
Lois et règlements	42
Autres	43
Renseignements	45

Introduction

En juin 2005, le gouvernement de l'Ontario a pris fermement position en faveur de l'accessibilité en adoptant la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La LAPHO trace une feuille de route détaillée qui vise à rendre l'Ontario accessible à toutes et à tous grâce à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'application de nouvelles normes obligatoires d'accessibilité dans certains des domaines les plus importants de la vie quotidienne.

Les deux premières normes, en cours d'élaboration, traitent des obstacles rencontrés dans les domaines des transports et du service à la clientèle. Le 13 juin, date du premier anniversaire de l'adoption de la LAPHO, le gouvernement a annoncé l'élaboration de trois nouvelles normes pour les secteurs de l'information et des communications, du milieu bâti et de l'emploi.

Tandis que le gouvernement se prépare à appliquer la LAPHO, la province connaîtra une période de transition pendant laquelle le gouvernement et divers organismes du secteur parapublic devront continuer à respecter leurs obligations au titre de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Les dispositions relatives à ces obligations resteront en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient abrogées et remplacées par des normes conformes à la nouvelle loi.

En vertu de la LPHO, les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges, les universités et les organismes de transport en commun sont tenus d'élaborer des plans d'accessibilité annuels pour rendre leurs politiques, pratiques, programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public. Les efforts de planification de l'accessibilité déjà accomplis constituent une base solide pour établir des normes d'accessibilité qui se traduiront par des changements positifs et concrets.

Le présent document est le quatrième plan d'accessibilité annuel élaboré par le ministère des Services sociaux et communautaires. Il met l'accent sur les réalisations relatives aux engagements définis dans le plan de 2005-2006 et

décrit les engagements pris pour 2006-2007 en vue d'éviter la création de tout nouvel obstacle et d'éliminer progressivement les obstacles actuels.

Notre ministère a l'intention de se fonder sur ses réalisations pour lancer des initiatives qui appuient l'engagement du gouvernement de continuer à faire de l'Ontario une province plus intégrée et accessible, où les personnes de toutes aptitudes peuvent réaliser tout leur potentiel.

Message de la ministre



Je suis heureuse de soumettre le plan d'accessibilité 2006-2007 du ministère des Services sociaux et communautaires.

Cette année marque le premier anniversaire de l'adoption de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) -- une loi historique qui exigera

l'élaboration et l'application de normes d'accessibilité dans des domaines clés de la vie quotidienne.

Pour célébrer cet événement déterminant, j'ai eu le plaisir d'annoncer l'élaboration de trois nouvelles normes d'accessibilité pour les secteurs de l'information et des communications, du milieu bâti et de l'emploi. Ces normes compléteront les deux normes en cours d'élaboration pour les secteurs des transports et du service à la clientèle.

Cette année, notre ministère ne s'est pas limité à mettre en œuvre les engagements du gouvernement envers l'accessibilité à l'échelle de la province. Il a également porté un regard très minutieux sur la façon dont il fixe, élabore et met en œuvre ses propres engagements envers l'accessibilité. Notre plan 2006-2007 s'inscrit dans un cadre stratégique de trois ans visant à asseoir tout notre travail sur une meilleure compréhension des questions d'accessibilité. Cette année, nous mettrons l'accent sur notre rôle d'employeur; nous sensibiliserons davantage le personnel aux questions d'accessibilité, définirons les attentes envers nos gestionnaires et ferons de la connaissance des questions d'accessibilité une norme culturelle au sein du ministère. En 2007-2008, nous nous concentrerons sur les moyens d'améliorer le niveau d'accessibilité de nos activités à titre de fournisseur de services directs. En 2008-2009, nous améliorerons l'accessibilité de nos activités à titre de gestionnaire de services en portant une attention particulière à notre travail auprès des bénéficiaires de paiements de transfert.

Ce nouveau plan se fonde sur les mesures déjà prises par le ministère en vue d'améliorer l'accessibilité pour nos employés et les personnes qui ont recours à nos services. Vous trouverez aux pages suivantes des exemples de ces mesures.

La ministre,

L'honorable Madeleine Meilleur

Rapport sur les réalisations

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité 2005-2006

Le ministère est heureux de vous faire part du travail qu'il a accompli en matière d'accessibilité durant la période allant de septembre 2005 à septembre 2006. Il est à noter que le plan d'accessibilité 2005-2006 a été élaboré conjointement par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ). À des fins de déclaration, le plan 2006-2007 fait état à la fois des réalisations propres au MSSC et des réalisations des divisions conjointes des deux ministères. Veuillez consulter le plan d'accessibilité 2006-2007 du MSEJ pour connaître les réalisations se rapportant aux engagements du MSEJ pour 2005-2006.

Bon nombre des réalisations présentées font suite aux engagements prévus dans le plan d'accessibilité de l'année dernière. D'autres découlent des occasions d'améliorer l'accessibilité que nous avons saisies durant l'année.

Une grande part du travail accompli par le ministère porte sur les programmes et services qui bénéficient aux personnes handicapées et à leurs familles. Bien qu'il soit fier de ce travail, le ministère reconnaît que l'amélioration de l'accessibilité est un travail continu. Le ministère est déterminé à intégrer les pratiques exemplaires à son rôle d'employeur, de fournisseur de services et de bailleur de fonds des organismes de services bénéficiant de paiements de transfert.

Réalisations du ministère des Services sociaux et communautaires

Engagement : Le ministère s'est engagé à améliorer les services aux clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : Le ministère a informé tout le personnel du POSPH de son engagement à améliorer les services aux clients du POSPH en adoptant les méthodes de service à la cliente les plus appropriées, y compris des rencontres aux bureaux du programme, des entrevues téléphoniques, l'envoi postal des résultats des révisions, et des visites à domicile ou à un autre emplacement. Le personnel du ministère travaille en étroite collaboration avec les clients en prenant d'autres dispositions lorsque ces personnes ne peuvent pas se rendre au bureau local du programme en raison d'un handicap.

À l'entrée de beaucoup de ses bureaux, le ministère a aussi placé des télévisions qui présentent la vidéo d'information du POSPH. Cette vidéo, qui permet aux clients de mieux comprendre les services offerts dans le cadre du programme, est projetée en continu dans beaucoup de bureaux locaux et régionaux du ministère, notamment à Newmarket, Barrie, Lindsay, Orillia, Whitby, Bracebridge, Ottawa, Cornwall, Pembroke/Renfrew, Hawkesbury, Hamilton, Brantford, Simcoe, Belleville, Kingston, Smith Falls, Brockville, London, Windsor et Peterborough, ainsi que dans tous les bureaux de la région de Toronto.

Tous les bureaux locaux du POSPH, à l'exception de ceux d'Ottawa et de Mississauga, ont terminé la mise en œuvre d'un nouveau modèle de prestation des services. Ce nouveau modèle a permis de réduire les délais d'approbation des nouveaux cas et les délais de traitement des demandes de gestion de cas, en plus d'augmenter le nombre de visites à domicile et de rencontres aux bureaux du POSPH effectuées.

La région du Nord a organisé une séance de formation sur l'intervention non violente en situation d'urgence pour sensibiliser les membres du personnel aux questions d'intérêt pour les clients du POSPH et aux moyens d'intervenir plus efficacement auprès d'eux. Le personnel a aussi assisté à de nombreuses rencontres d'intervenants communautaires où il a pu se sensibiliser davantage aux questions d'intérêt pour les clients, obstacles à l'emploi et questions d'accessibilité.

Engagement : Le ministère évaluera diverses solutions techniques pour que le système du POSPH produise des lettres révisées en langage simple.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure et calendrier : Le ministère a mené une évaluation et mettra à l'essai à Toronto des lettres en langage simple produites par le système du POSPH.

Engagement : Afin d'améliorer les communications avec les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées qui doivent accéder aux documents sur support de substitution, le ministère mettra en oeuvre un processus opérationnel permettant au personnel du POSPH de communiquer avec des clients préapprouvés par courriel, de manière sécuritaire.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation.

Mesure et calendrier : Une analyse de cas a été produite pour appuyer l'utilisation du courriel.

Motif : Pour donner suite à cet engagement, le ministère mettra en œuvre un système pilote de courriels pour améliorer les communications avec les clients du POSPH qui doivent consulter les documents sur support de substitution.

Engagement : Pour sensibiliser son personnel aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont souvent confrontées, le Bureau régional du Nord élaborera une stratégie axée sur les déjeuners-conférences.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : Tout au long de l'année, les membres du personnel des bureaux de la région du Nord du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ont assisté à des séances d'information conçues pour les sensibiliser davantage aux questions liées aux personnes handicapées et à l'accessibilité. Dans le cadre de ces séances, des intervenants communautaires ont effectué des exposés sur les clients handicapés.

Tous les nouveaux employés des bureaux de la région du Nord suivent la formation sur la sensibilisation, l'accès et l'imputabilité du ministère.

Engagement : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) mettra la nouvelle trousse de formation sur le service à la clientèle *May I Help You – Welcoming Customers with Disabilities* à la disposition des ministères et des intervenants en l'hébergeant sur son site Web.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : *May I Help You – Welcoming Customers with Disabilities* est disponible sur demande en version électronique.

May I Help You – Welcoming Customers with Disabilities est un guide d'information sur la façon d'accueillir les personnes handicapées, y compris les personnes malvoyantes, sourdes ou malentendantes, les personnes atteintes de surdi-cécité ou de troubles de la parole, et les personnes ayant des problèmes de santé mentale, une déficience intellectuelle ou des troubles d'apprentissage.

Tous les ministères peuvent obtenir, sur demande, la version imprimée du guide.

Réalisations additionnelles : 1. La Direction générale de l'accessibilité a présenté deux exposés sur le guide à des groupes de planification de l'accessibilité.

2. Un module d'auto-apprentissage en ligne fondé sur le guide est en cours d'élaboration.

Engagement : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario informera les personnes et les organisations qui peuvent être visées par une norme

d'accessibilité future des mesures préliminaires qu'elles pourraient mettre en œuvre pour faire en sorte que les biens, les produits, les services et les installations qu'elles fournissent, les logements et les emplois qu'elles offrent et les bâtiments, les constructions et les locaux dont elles sont propriétaires ou qu'elles occupent soient plus accessibles aux personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : La Direction générale a organisé de nombreuses activités pour aider les organisations qui peuvent être visées par de futures normes d'accessibilité. Plus particulièrement, la Direction générale a :

- révisé le *Guide visant la planification annuelle de l'accessibilité en vertu de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO)*. Les organisations du secteur public peuvent se procurer le guide sur le site Web d'Accessibilité Ontario à des fins de planification;
- mis à jour le module d'apprentissage électronique du Programme de formation des formateurs sur la LPHO, qui aide les organismes à répondre aux exigences de la LPHO;
- conseillé aux organismes du secteur public de se concentrer sur les domaines prioritaires de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, soit les biens, les produits, les services, les installations, les logements, les emplois et les bâtiments.

La Direction générale a mis à la disposition du public du nouveau matériel d'information, dont :

- le document *Accommodating People with Visual Impairment in the Workplace*, publié sur le site Web d'Accessibilité Ontario en février 2006 et offert sur support de substitution sur demande;
- des fiches de conseils sur le service à la clientèle, publiées sur le site Web d'Accessibilité Ontario et offertes sur support de substitution sur demande.

La Direction générale a sensibilisé le public à la question de l'accessibilité au moyen d'exposés, d'outils et de ressources. Entre autres, elle a :

- distribué du matériel et effectué des exposés lors de 24 événements grand public dont une rencontre du comité consultatif de l'accessibilité de la région

de York et des séances sur l'employabilité de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA);

- distribué du matériel de présentation de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) à 26 organismes;
- organisé une série de forums en partenariat avec l'Association ontarienne de soutien communautaire. Ces rencontres visaient à familiariser les organismes sans but lucratif avec la LAPHO.

La Direction générale a participé à une série de partenariats, dont des initiatives conjointes avec :

- l'Ontario Heritage Society, pour rendre les programmes et services ontariens relatifs au patrimoine accessibles aux personnes handicapées;
- le programme Champions de la norme de l'Association canadienne de normalisation, pour encourager les entreprises à participer à des programmes de formation pilotes sur la façon d'offrir des services aux clients handicapés;
- la Chinese Restaurant and Food Services Association, pour améliorer l'accessibilité dans les petites entreprises ethniques;
- l'organisme Innoiversity, pour augmenter la présence et la visibilité des personnes handicapées dans les médias;
- la Toronto Association of Business Improvement Areas, pour offrir aux petites entreprises des outils sur le service à la clientèle accessible;
- l'Ontario Chamber of Commerce, pour créer un programme de prix visant à récompenser les membres qui ont adopté des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité;
- Gestion des situations d'urgence Ontario, pour produire une brochure sur la planification d'urgence;
- La Social and Enterprise Development Innovations, pour concevoir une formation en ligne sur le service aux clientèles rurales et du Nord.

LA DGAO a entrepris l'élaboration de normes d'accessibilité conformément à la LAPHO. Deux autres comités d'élaboration des normes, créés en vertu de la LAPHO, élaborent actuellement des normes d'accessibilité pour les secteurs des transports et du service à la clientèle.

Engagement : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario préparera une trousse de formation et d'information afin d'expliquer aux employeurs

comment ils peuvent améliorer l'accès au recrutement, à la formation et au maintien en fonction pour les personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure et calendrier : un manuel sur l'emploi destiné aux gestionnaires de première ligne a été conçu et distribué à environ 250 employeurs. Le ministère en a également fait la promotion auprès d'associations de gens d'affaires.

Engagement : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario continuera de repérer les pratiques exemplaires et les réussites afin d'offrir un modèle aux organisations qui cherchent à améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : Le ministère a publié sur le site Web d'Accessibilité Ontario bon nombre de récits de réussite.

En juin 2006, tous les responsables de la planification du ministère ont reçu les documents de planification de l'accessibilité aux termes de la LPHO pour la quatrième année de mise en œuvre, et suivi les séances d'information qui s'y rapportent.

Réalisations communes du MSSC et du MSEJ

Engagement : La Direction des communications et du marketing étudiera les façons d'accroître l'accès aux communiqués et autres produits de communication pour les personnes handicapées dont l'accès aux médias traditionnels est entravé par des obstacles.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : Le personnel de la direction a rencontré des représentants de VoicePrint, un service de radio pancanadien pour personnes handicapées, afin d'examiner des possibilités de diffuser l'information sur support de substitution.

Le ministère a fait appel à VoicePrint pour annoncer la formation du Conseil consultatif des normes d'accessibilité en décembre 2005.

Engagement : Les trousse de formation 2005-2006 sur la planification axée sur les résultats comprendront des renseignements sur la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* et la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* pour le personnel du ministère.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : En octobre 2005, La Direction des ressources humaines a ajouté des renseignements sur la LAPHO à la liste de contrôle sur l'impact de l'accessibilité incluse dans la trousse de formation sur la planification axée sur les résultats. Tous les employés du ministère chargés des politiques ont ensuite reçu la trousse.

Le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse, qui offre des services d'information et de technologie de l'information au ministère, continue d'inclure des renseignements sur les obligations et questions en matière d'accessibilité dans la trousse relative à l'information et à la

technologie de l'information fournie en vue de la planification axée sur les résultats.

Engagement : La formation sur la préparation des présentations au Cabinet pour le personnel du ministère inclura de l'information sur les obligations en matière d'accessibilité.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation.

Mesures et calendrier : Une séance de formation sur le processus décisionnel du Cabinet a eu lieu. Des employés de tous les secteurs d'activités du ministère étaient présents.

De concert avec le personnel de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, le ministère a apporté des révisions à sa liste de contrôle des présentations au Cabinet pour qu'elle tienne compte des questions d'accessibilité.

Motif : Dans l'avenir, les séances de formation comprendront également un survol des obligations en matière d'accessibilité.

Engagement : Le ministère tiendra compte des besoins des personnes handicapées dans la planification de gestion des situations d'urgence.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation.

Mesures et calendrier : L'Unité de la gestion des situations d'urgence prévoit consulter les membres handicapés du personnel du ministère ainsi que des partenaires non gouvernementaux et bénéficiaires de paiements de transfert relativement au plan de gestion des situations d'urgence.

L'Unité de la gestion des situations d'urgence s'est dotée d'une stratégie en vue de consulter les organismes bénéficiaires de paiements de transfert.

Motif : Ces consultations devraient avoir lieu plus tard en 2006 et figurent dans les engagements du ministère pour 2006-2007.

Réalisations additionnelles : De concert avec Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO), L'Unité de la gestion des situations d'urgence a entrepris l'élaboration d'un guide de mesures d'urgence pour les personnes handicapées. Le GSUO devrait publier le guide à l'automne 2006.

Engagement : Donner aux gestionnaires et aux superviseurs du ministère des renseignements additionnels sur les adaptations à apporter au processus de recrutement pour les candidats handicapés.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : Le personnel du ministère examine au cas par cas les besoins des employés et candidats en matière d'adaptations.

La Direction des ressources humaines a élaboré une fiche de conseils sur les mesures d'adaptation à apporter au processus de recrutement.

Engagement : Faciliter l'échange d'information entre les employés handicapés qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation.

Mesures et calendrier : Entre avril et juin 2006, la Direction des ressources humaines et le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse ont mené des recherches pour cerner les exigences techniques associées à l'échange d'information à l'aide d'appareils ou d'accessoires fonctionnels.

La Direction des ressources humaines poursuivra cette initiative si elle constate un intérêt suffisant envers elle après consultation des employés handicapés du ministère.

Motif : Le ministère établira un plan de communications pour consulter ses employés.

Engagement : Repérer les obstacles pouvant exister dans les programmes ou processus de développement professionnel de la Direction des ressources humaines.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : En juin 2006, le ministère a organisé des consultations informelles avec des représentants du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario et de l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario relativement aux obstacles auxquels peuvent se heurter les employés handicapés voulant profiter des programmes de développement professionnel. Le ministère consultera aussi d'autres ministères relativement aux pratiques exemplaires à adopter pour éliminer ces obstacles.

Réalisations additionnelles : 1. Toutes les offres d'emploi du ministère comportent dorénavant le texte ci-après, qui est conforme à la politique visant l'égalité des chances de la fonction publique de l'Ontario. En juin 2006, la Direction des ressources humaines a demandé à tous les gestionnaires et conseillers des ressources humaines de l'inclure à toutes les offres d'emploi.

**UN EMPLOYEUR QUI SOUSCRIT
AU PRINCIPE DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES**

Conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario, des mesures d'adaptation seront envisagées pour toutes les activités relatives à l'emploi, notamment le processus de recrutement. Renseignements fournis sur demande.

2. En avril 2006, la Direction des ressources humaines a publié sur son site intranet le document *Scented Products: Information for all Staff* qui avait pour but de sensibiliser davantage le personnel du ministère aux questions de qualité de l'air et de sensibilité olfactive. Ce document s'ajoute à une publication précédente destinée aux gestionnaires et superviseurs, et intitulée *Fragrance*

Sensitivity in the Workplace: An Employment Accommodation Guide for Managers and Supervisors.

Engagement : Le ministère prendra des mesures supplémentaires en vue d'améliorer les services de téléscripneur (ATS).

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : La Direction des ressources humaines a encouragé l'utilisation des services ATS en ajoutant le numéro de téléphone à composer sur son papier à en-tête en octobre 2005. À l'automne 2005, la direction a aussi offert une formation sur le système ATS à tout son personnel chargé de l'accueil.

Pour faire part de l'existence de ce service aux clients, de nombreux bureaux régionaux et locaux du ministère ont ajouté le numéro de téléphone à composer sur leur papier à en-tête. Parmi eux figurent les bureaux de Newmarket, Barrie, Lindsay, Orillia, Peterborough, Whitby, Ottawa, Pembroke/Renfrew, Hawkesbury, North Bay, ainsi que tous les bureaux des régions de Toronto, de Hamilton, de Kingston et du Centre-Ouest.

Réalisations additionnelles : À l'automne 2005, la Direction des ressources humaines a consulté le personnel du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées relativement aux services ATS, ce qui a mené à l'élaboration d'une directive sur les pratiques exemplaires en matière de services ATS. Aux termes de la directive, un membre du personnel doit répondre aux appels du public par téléscripneur et la publication des numéros de téléphone à composer doit respecter les principes d'équité.

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a reçu la version préliminaire de la directive sur les pratiques exemplaires afin de la mettre à la disposition d'autres ministères.

Engagement : Établir un centre de responsabilité chargé des normes d'accessibilité de l'information et de la technologie de l'information au sein du

Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation.

Mesures et calendrier : Le groupement est déterminé à nommer un coordonnateur des normes d'accessibilité en matière d'information et de technologie de l'information à l'automne 2006. Cette personne veillera à ce que l'information sur l'accessibilité soit publiée sur le site intranet du Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse.

En septembre 2006, durant l'exposition Showcase Ontario, le groupement a coordonné une démonstration des appareils et accessoires fonctionnels utilisés par certains employés et membres du public handicapés. La démonstration avait pour but de sensibiliser les gens aux différentes technologies d'assistance offertes sur le marché.

Motif : Le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse a examiné de nombreuses questions depuis la répartition des grappes de responsabilités entre le MSSC, le MSEJ et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Cela a eu pour effet de reporter la nomination du coordonnateur.

Engagement : Le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse cherchera des façons rentables pour les deux ministères d'offrir l'information sur support de substitution.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : Le personnel du groupement a mené des recherches et des évaluations sur les différents supports de substitution offerts. Une fois qu'on aura nommé le coordonnateur, le personnel du groupement lui remettra toutes les conclusions de recherche et d'évaluation afin qu'il les analyse et formule des recommandations de mise en œuvre.

Engagement : Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans la planification des événements parrainés par le ministère.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure et calendrier : La Direction des ressources humaines a élaboré une fiche de conseils sur la planification d'événements accessibles.

Engagement : Continuer de rappeler à tous les nouveaux gestionnaires et superviseurs du ministère qu'ils doivent suivre la formation en ligne sur la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesures et calendrier : En février 2006, la Direction des ressources humaines a fourni l'adresse électronique où se trouve dorénavant la formation assistée par ordinateur sur la LPHO à l'intention des gestionnaires et superviseurs. En même temps, elle a rappelé aux gestionnaires de suivre la formation. En septembre 2006, la direction a demandé à tous les nouveaux gestionnaires, superviseurs et employés des ressources humaines de s'assurer d'avoir effectué la formation assistée par ordinateur sur la LPHO.

Initiatives actuelles d'amélioration de l'accessibilité

Le ministère entreprend de façon continue et régulière une variété d'activités en vue de tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Le ministère reste conscient du besoin de toujours réévaluer les mesures prises pour accroître l'accessibilité dans plusieurs secteurs, dont l'accès à l'information, l'éducation et la formation en matière d'accessibilité, ainsi que l'amélioration des services et de leur prestation aux clients.

Le ministère a mené à bien, durant le cycle de planification 2005-2006, toutes les activités prévues au regard des engagements qu'il a pris. Il continue de porter attention aux secteurs suivants :

Engagement : Le ministère continuera d'examiner les lois et règlements dans le but d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées au fur et à mesure des travaux.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : En 2005-2006, le ministère a participé à la consultation, à l'examen et à la modification des lois et règlements dans le but d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées et d'éviter d'en créer de nouveaux.

La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux a donné son avis au ministère des Affaires municipales et du Logement quant aux répercussions sur l'accessibilité des changements au nouveau *Code du bâtiment*.

Tous les travaux de mise en œuvre de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et d'annulation de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* tiennent compte des questions d'accessibilité.

En 2005, la Direction des politiques en matière de déficience intellectuelle a entrepris une évaluation de ses projets pilotes de vidéoconférence visant à assurer l'accès à des services cliniques spécialisés dans des régions rurales ou éloignées de la province. À la suite de cette évaluation, la direction a émis des recommandations sur les changements possibles aux modèles. Il a aussi été recommandé d'étendre les services de vidéo-conférences.

En 2005-2006, la Direction des services communautaires a examiné la *Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires*, la *Loi sur la divulgation de renseignements sur les adoptions* et la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* pour repérer les obstacles possibles à l'accessibilité.

Le ministère a apporté de nombreux changements importants au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées pour améliorer l'accès des personnes handicapées au soutien et aux prestations :

- À compter de novembre 2005, les personnes admissibles à l'allocation nutritionnelle en période de grossesse peuvent obtenir cette allocation pendant 12 mois supplémentaires à la suite de l'accouchement pour couvrir la période d'allaitement. Ce changement a pour but d'améliorer la santé des mères qui sont prestataires du Programme de soutien aux personnes handicapées et celle de leurs enfants;
- Le 1^{er} avril 2006, le volet du soutien à l'emploi du POSPH a changé d'orientation pour passer de la planification et la préparation à l'emploi à l'obtention et au maintien d'un emploi. Les personnes admissibles ont maintenant accès à des emplois durables et soumis à la concurrence. Les changements au soutien à l'emploi permettront à davantage de clients de tirer avantage des possibilités d'emploi et d'atteindre leurs objectifs professionnels. Pour compléter sa stratégie, le ministère a créé le Secrétariat de la liaison avec les employeurs chargé de gérer les activités de liaison et de marketing. Le secrétariat aidera à créer des occasions nouvelles pour les bénéficiaires de l'aide sociale, plus particulièrement ceux qui sont handicapés. Le secrétariat administre également le Fonds Innovations Emploi pour encourager les employeurs à créer des occasions d'emploi à plus long terme pour les bénéficiaires de l'aide sociale, plus particulièrement ceux qui sont handicapés.
- En mai 2006, le ministère a annulé la règle limitant les subventions rétroactives à quatre mois afin d'améliorer l'accès au soutien du revenu et aux prestations du POSPH;

- En juin 2006, il a ajouté aux avoirs exemptés le revenu des adultes à charge qui fréquentent l'école secondaire à temps plein ainsi que les montants payés dans le cadre d'un programme de formation. Cette exemption aide les adultes à charge qui tentent d'économiser pour effectuer des études postsecondaires et, par conséquent, réduit les obstacles financiers à l'éducation des enfants des prestataires du POSPH;
- Depuis juin 2006, la prestation pour frais de démarrage d'un emploi s'étend aux enfants à charge qui ont obtenu leur diplôme d'études secondaires. La prestation aide les bénéficiaires de l'aide sociale à couvrir les frais initiaux liés à l'obtention d'un emploi ou d'une formation. L'inclusion des enfants à charge aux personnes admissibles à la prestation facilitera l'accès à l'emploi des enfants des prestataires du POSPH qui ont terminé le secondaire et sont prêts à accéder au marché du travail;
- En juin 2006, un règlement du POSPH a été modifié afin d'augmenter de 2 p. 100 la prestation de la rentrée des classes offerte aux personnes admissibles au POSPH ayant des personnes à charge;
- Les règlements du POSPH ont aussi été modifiés pour permettre aux prestataires de conserver une part plus grande du soutien au revenu obtenu dans le cadre du supplément de la prestation nationale pour enfants.

Motif : Le ministère continuera d'examiner les lois et règlements pour s'assurer qu'ils respectent les engagements pris à l'égard de l'élimination des obstacles à l'accessibilité.

Le ministère améliorera davantage l'accès à des services cliniques spécialisés dans quatre réseaux communautaires de soins spécialisés, grâce à la technologie des vidéoconférences. Les quatre réseaux lui ont transmis leurs propositions en septembre 2006.

Le ministère poursuivra ses efforts pour éliminer les obstacles à l'emploi auxquels se heurtent les prestataires du POSPH et leur famille. En novembre 2006, un changement au règlement entrera en vigueur. Il procurera aux prestataires du POSPH des incitatifs en matière de revenu et d'emploi en leur permettant de conserver une part plus grande de leur revenu d'emploi.

En octobre 2006, aux termes des changements apportés en juin 2006 au règlement du POSPH, le ministère augmentera de 2 p. 100 la prestation pour vêtements d'hiver offerte aux personnes admissibles qui ont des enfants à charge et reçoivent un soutien du POSPH.

Ces changements font partie du plan d'accessibilité 2006-2007 sous forme d'engagements.

Engagement : Le ministère continuera de répondre aux exigences en matière de planification de l'accessibilité de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : La Direction des ressources humaines a passé en revue les progrès effectués jusqu'à présent au ministère sur le plan de la planification de l'accessibilité, et évalué les difficultés rencontrées et les réalisations accomplies. En avril 2006, elle a aussi mené un examen de mi-année des progrès effectués par le ministère pour respecter les engagements de son plan d'accessibilité 2005-2006 et a constaté qu'il était en voie d'atteindre ses objectifs.

La Direction des ressources humaines a conservé les boîtes aux lettres électroniques confidentielles qui permettent au personnel de signaler les obstacles et de présenter des suggestions sur les moyens d'améliorer l'accessibilité.

La Direction des ressources humaines continue d'examiner divers outils et ressources sur l'accessibilité et le service à la clientèle afin de cerner les moyens les plus efficaces de communiquer cette information au personnel.

La Direction des ressources humaines a offert à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario des conseils sur les normes d'accessibilité se rapportant au service à la clientèle, sur la stratégie de mise en œuvre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* à

l'échelle de la fonction publique de l'Ontario et sur l'outil de formation électronique qui offre du service à la clientèle aux personnes handicapées. Une fois terminé, le matériel de formation élaboré par la Direction sera distribué au personnel.

En octobre 2005, la Direction des communications et du marketing a lancé une page intranet enrichie sur l'accessibilité à l'usage du personnel. L'information qu'on y trouve a également été publiée sur le nouveau site Web pleinement accessible du ministère, lancé en juin 2006.

Motif : Le MSSC répondra de façon continue aux exigences de la LPHO relativement à la planification de l'accessibilité.

Réalisations additionnelles : Le bureau du sous-ministre a dirigé l'élaboration du plan d'accessibilité du MSSC pour le cycle de planification 2006-2007. Un cadre stratégique triennal a été élaboré et approuvé. Grâce à sa démarche stratégique et mesurée, le cadre permettra d'examiner ce que fait le ministère et comment il s'y prend selon une perspective d'accessibilité. Le ministère a également confié la responsabilité de l'élaboration et de la mise en œuvre de son plan d'accessibilité à l'équipe de cadres supérieurs, et chargé le sous-ministre d'agir à titre de principal responsable administratif du plan.

Engagement : Le site Web du ministère continuera de répondre aux exigences en matière de planification de l'accessibilité de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesure et calendrier : En juin 2006, le ministère a lancé un nouveau site Web. Articulé autour des cinq assises du mandat reconduit du ministère, c'est-à-dire l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, les services communautaires, l'aide sociale et le Bureau des obligations familiales, le site est pleinement accessible et répond aux trois priorités du World Wide Web Consortium (W3C) en matière d'accessibilité, lesquelles surpassent les normes de la fonction

publique de l'Ontario. Parmi les nouvelles caractéristiques figure une version texte à contraste élevé pour les personnes ayant une déficience visuelle.

Motif : La Direction des communications et du marketing continue de superviser le site Web du ministère et de le mettre à jour.

Engagement : Le ministère continuera d'offrir ses publications officielles sur support de substitution, sur demande.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesure et calendrier : En 2005-2006, le ministère n'a reçu aucune demande d'obtention de publications officielles sur support de substitution.

Motif : La Direction des communications et du marketing répondra aux demandes à mesure qu'elle les recevra.

Engagement : Le ministère continuera de respecter les lignes directrices sur la mise en oeuvre des dispositions en matière d'approvisionnement de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : En octobre et décembre 2005, la Direction de la planification financière et de la gestion des activités a organisé et offert des séances de formation de deux jours complets sur le processus d'approvisionnement. Au total, 77 membres du personnel ont assisté aux séances et ont reçu une liste de contrôle de l'approvisionnement conforme à la LPHO. D'autres séances de formation sur le processus d'approvisionnement auront lieu à intervalles réguliers.

Le ministère examine actuellement ses politiques d'approvisionnement. Il a entamé des consultations à ce chapitre à l'été 2006.

En septembre 2005, les ministères ont lancé le nouveau site intranet du *Electronic Manual of Ministry Administration* (EMMA), qui est facile d'accès aux

personnes handicapées. Le personnel pourra y obtenir une liste de contrôle de l'approvisionnement conforme à la LPHO.

Le modèle de rapport sur les services d'experts-conseils du ministère a été mis à jour pour indiquer que les exigences de la LPHO ont été prises en compte au moment de planifier tout nouvel approvisionnement.

Le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse a collaboré avec la Direction des ressources humaines pour produire une liste de sites Web traitant des tous les aspects de l'accessibilité.

Le site MyOps offre un lien vers le site intranet sur l'approvisionnement en TI, où l'on peut obtenir des documents spécifiques traitant de l'approvisionnement en information et en technologie de l'information conformément aux dispositions de la LPHO.

Motif : Le ministère continuera de respecter les lignes directrices sur la mise en oeuvre des dispositions en matière d'approvisionnement de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

En septembre 2006, le groupement a publié sur son site intranet des liens vers les sites Web traitant de l'accessibilité.

Engagement : Le ministère restera fermement déterminé à répondre aux besoins d'adaptation individuels des employés et des candidats handicapés.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : Le ministère continuera d'appliquer la politique du gouvernement sur l'adaptation des emplois qui exige des gestionnaires qu'ils répondent aux besoins individuels des employés et des candidats à l'égard des obstacles reliés au travail.

En 2005-2006, le ministère a offert à ses employés une grande variété de mesures d'adaptation personnalisées. Entre autres, il a :

- installé un lève-personne sur rail fixé au plafond dans des toilettes;
- fourni des services d'interprétation en langage gestuel;

- acheté et installé des chaises d'évacuation, et offert la formation nécessaire à leur utilisation;
- installé et personnalisé un système de reconnaissance vocale pour faire fonctionner des ordinateurs, et offert la formation nécessaire à son utilisation;
- offert des services auxiliaires continus en milieu de travail;
- modifié des postes de travail et des fonctions à la suite d'évaluations menées par des ergothérapeutes inscrits;
- offert des services-conseils continus de soutien technique en vue d'adapter un système complexe d'appareils et d'accessoires fonctionnels;
- analysé les obstacles possibles à l'accessibilité en procédant entre autres à un examen du milieu de travail et des capacités fonctionnelles.

Motif : Le ministère continuera d'offrir des mesures d'adaptation aux employés et candidats handicapés de façon continue.

Réalisations additionnelles : 1. La Direction des ressources humaines a préparé le document *Fragrance Sensitivity in the Workplace: An Employment Accommodation Guide for Managers and Supervisors* à l'intention des gestionnaires. Distribué en mai 2006, le guide offre à tous les gestionnaires et superviseurs des renseignements importants sur la sensibilité olfactive et les façons de régler correctement les questions qu'elle soulève.

2. La Direction des ressources humaines a aussi élaboré un guide à l'intention des gestionnaires et superviseurs qui porte sur l'évacuation d'urgence d'employés ayant besoin d'assistance. On y trouve des conseils pratiques sur la façon d'appuyer ces personnes et de préparer des plans personnalisés d'évacuation. De nombreuses autres directions ont conçu ou mis à jour des plans personnalisés d'évacuation pour les employés ayant besoin d'assistance en cas d'urgence et ont organisé des séances de formation pour les employés chargés de les accompagner.

3. En mai 2006, la Direction des politiques en matière de déficience intellectuelle a publié un document de consultation publique dans plusieurs formats, y compris en langage simple, gros caractères et support audio.

4. Le ministère a révisé toutes les directives et formules relatives au soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées pour en faciliter la lecture et l'accès au personnel et clients handicapés.

Engagement : Le ministère continuera d'améliorer l'accessibilité à ses installations et bureaux dans la mesure du possible.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : En 2005-2006, la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux a mis en œuvre 218 projets dans le cadre desquels elle s'est employée à augmenter l'accessibilité.

Le ministère continue de faire preuve d'initiative en augmentant l'accessibilité à tous ses locaux et comptoirs de service à la clientèle, et en faisant la promotion de l'accessibilité.

Dans le cadre de la stratégie de financement des immobilisations de quatre ans du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, la direction s'est engagée à appliquer un modèle de bureau axé sur le client qui favorise l'accès et la prestation de services améliorés dans tous les locaux du programme.

Bon nombre des projets de rénovation des bureaux centraux et locaux du ministère visaient la création de postes de travail plus efficaces dans le but d'améliorer l'accès et les déplacements du personnel et des clients handicapés.

De plus, tout projet de rénovation ou d'aménagement de locaux est fondé sur un modèle d'aménagement sans obstacle favorisant l'accessibilité.

Motif : Le ministère continuera d'améliorer l'accessibilité à ses installations et à ses bureaux de façon continue, dans la mesure du possible.

Réalisations additionnelles : En juin 2006, le bureau du sous-ministre a invité les membres de la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux à visiter le centre de Toronto de l'Institut national canadien pour les aveugles. Nouvellement rénové, le centre offre un bel exemple des types d'innovations que l'INCA a mis en place pour aider les personnes ayant une

déficience visuelle et dont le ministère pourrait se doter dans ses bureaux et autres installations.

Engagement : Les projets d'immobilisations financés du ministère continueront de respecter les normes d'accessibilité du *Code du bâtiment de l'Ontario* de 1997.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesure et calendrier : Tous les projets de construction et de rénovation ont été menés conformément au Code du bâtiment de l'Ontario, en tenant compte des questions d'accessibilité.

Motif : Toute l'année, les projets devront continuer de respecter, à tout le moins, les normes d'aménagement sans obstacle du *Code du bâtiment de l'Ontario* de 1997.

Engagement : Le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse, qui offre des services d'information et de technologie de l'information au ministère, continuera d'assurer le suivi des problèmes d'accessibilité et de les résoudre en temps opportun, dans la mesure du possible.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesure et calendrier : Les gestionnaires-conseils du groupement continuent de régler les questions d'accessibilité relatives à l'information et à la technologie de l'information soulevées par le personnel.

Motif : Dans la mesure du possible, le groupement continuera d'assurer le suivi des problèmes d'accessibilité touchant l'information et la technologie de l'information, et de les résoudre en temps opportun.

Engagement : La Direction du soutien administratif (DSA) mettra en oeuvre plusieurs initiatives pour accroître l'accessibilité.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures à prendre : La direction a commencé à offrir des séances de formation sur l'accessibilité au personnel en juillet 2006.

La DSA a mené des recherches sur les critères de pratiques exemplaires applicables à l'élaboration d'une liste de contrôle de l'accessibilité en vue de résoudre les questions que doit examiner la direction dans le cadre de la prestation de services à ses clients internes. LA DSA collabore actuellement avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à la préparation de la liste de contrôle.

En collaboration avec la Direction des ressources humaines et la DGAO, la DSA a conçu un sondage lui permettant de cerner les obstacles à l'accessibilité auxquels se heurtent ses clients dans les bureaux centraux et régionaux.

De concert avec la DGAO, la direction continue d'offrir des déjeuners-conférences sur le langage gestuel à l'intention du personnel.

Calendrier : La liste de contrôle de l'accessibilité a été mise en oeuvre en septembre 2006.

Les déjeuners-conférences sur le langage gestuel ont eu lieu en septembre 2006.

Motif : La Direction du soutien administratif continuera d'entreprendre plusieurs initiatives pour sensibiliser davantage son personnel aux questions d'accessibilité.

Engagement : La Direction des politiques ministérielles et des affaires intergouvernementales (DPMAI) continuera de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario dans les relations fédérales/provinciales/ territoriales.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : En tant que coprésident du Groupe de travail fédéral/provincial/territorial sur les prestations et services pour les personnes handicapées, le ministère continue de mettre en œuvre des initiatives au bénéfice des personnes handicapées.

En octobre 2005, les ministres fédéral/provinciaux/territoriaux ont publié un communiqué de presse dans lequel ils réaffirmaient leur engagement de faire des Canadiennes et Canadiens handicapés des membres à part entière de la société.

L'Entente sur le marché du travail visant les personnes handicapées, qui augmente les chances de succès des personnes handicapées, a été prolongée jusqu'en mars 2007.

Motif : La DPMAI continuera de défendre les intérêts des personnes handicapées dans les relations fédérales/provinciales/territoriales.

Réalisation additionnelle : L'Ontario a aussi entamé des discussions sur un projet de loi fédéral visant les personnes handicapées. Ces discussions se poursuivent et pourraient favoriser l'établissement de normes d'accessibilité pancanadiennes.

Engagement : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario continuera de tenir à jour le site intranet sur l'accessibilité pour les ministères. Ce site de référence, accessible à tous les ministères du gouvernement de l'Ontario, met l'accent sur la planification de l'accessibilité en vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et la transition à l'élaboration des normes en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesure et calendrier : Le site intranet sur l'accessibilité pour les ministères a été mis à jour de façon à procurer aux ministères les outils et ressources nécessaires pour adopter des normes conformes à la LAPHO. Chaque ministère a reçu pour consigne d'inclure des engagements d'avant-garde qui s'articulent autour des quatre priorités de la LAPHO, soit le service à la clientèle, l'emploi, les communications et l'information, et le milieu bâti.

Engagement : Le ministère continuera d'améliorer l'accessibilité dans les bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées en mettant en oeuvre le concept de bureau modèle au fur et à mesure des rénovations et des déménagements. Certains éléments de ce concept d'aménagement de bureau vont au-delà des exigences en matière d'accessibilité du *Code du bâtiment de l'Ontario* de 1997 et des normes d'aménagement sans obstacle relatives aux installations du gouvernement de l'Ontario.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : Le ministère a accru l'accessibilité dans 23 bureaux du POSPH, situés entre autres à Barrie, Burlington, Cambridge, Chatham, Elliot Lake, Guelph, Hamilton, Kingston, Kitchener, Mississauga (deux bureaux), Newmarket, Lindsay, Orillia, Peterborough, Sault Ste. Marie, Thunder Bay, Whitby et Toronto (cinq bureaux).

Six bureaux du POSPH suivent le concept de bureau modèle. Ils sont situés à Bracebridge, North Bay, Owen Sound, Toronto, Windsor et Hamilton.

Parmi les mesures d'accessibilité accrue de ces bureaux figurent des aires d'accueil, services au comptoir et services d'entrevue sur place améliorés, des toilettes et aires publiques réaménagées, une meilleure circulation dans les bureaux, davantage de portes automatiques et des portes principales plus larges.

Motif : Le ministère continuera de mettre en oeuvre les aspects appropriés du concept de bureau modèle dans les bureaux et les installations du POSPH au fur et à mesure des rénovations et des déménagements.

Engagement : Le ministère préparera d'autres produits de communication sur des supports de substitution préimprimés pour les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement permanent.

Mesures et calendrier : Le ministère publie beaucoup de documents sur son site Web accessible, dont plusieurs formulaires offerts en versions imprimées, gros caractères et braille.

Les formulaires de la trousse de demande de soutien de l'emploi du POSPH sont maintenant offerts en version imprimée en gros caractères. Sur demande, le ministère continue aussi de fournir des formulaires en braille, sur bande audio ou disque compact.

Motif : Tous les formulaires liés à l'aide sociale sont revus à intervalles réguliers.

Engagements – mesures visant à empêcher la création de nouveaux obstacles

Le ministère a adopté une méthode de planification stratégique de l'accessibilité pour satisfaire à ses engagements aux termes de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et préparer pleinement son personnel à mettre en œuvre la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Afin de célébrer et de promouvoir l'accessibilité, le ministre a créé un cadre d'action triennal en matière d'accessibilité qui traitera de son rôle en tant qu'employeur, fournisseur de services et bailleur de fonds du secteur des organismes de paiements de transfert.

Le ministère a créé des groupes de travail pour appuyer la planification et la mise en œuvre d'activités conformément aux six priorités suivantes :

- examen et amélioration continus de la situation;
- paiements de transfert et processus opérationnels internes et externes;
- prestation de services directs;
- évaluation des résultats;
- pratiques liées aux ressources humaines, à l'approvisionnement et au milieu bâti;
- apprentissage et formation.

Le ministère reconnaît également qu'il ne pourra pas sensibiliser les gens aux questions relatives aux personnes handicapées et à l'accessibilité sans stratégies de communications et d'engagement.

Durant le cycle de planification de l'accessibilité 2006-2007, le ministère accordera une attention toute particulière à son rôle d'employeur. Cela lui permettra de se rapprocher de son objectif, c'est-à-dire créer une organisation qui encourage et célèbre l'accessibilité en emploi, et lui accorde une place de choix au sein de son milieu de travail diversifié.

Service à la clientèle

- Le ministère continuera d'offrir la formation sur la sensibilisation, l'accès et l'imputabilité à tous les nouveaux employés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, et à ses autres employés et gestionnaires au besoin.
- Le ministère continuera d'améliorer l'accessibilité des employés et clients handicapés à ses bureaux et installations.
- Le Bureau des obligations familiales veillera à ce que les améliorations apportées à sa technologie offrent aux personnes handicapées un accès équitable aux services.

Emploi

- Le ministère fera la promotion de la boîte à suggestions électronique confidentielle du sous-ministre auprès des employés, en tant que moyen de faire part des obstacles repérés et de transmettre des suggestions sur l'accessibilité.
- Il créera également un programme pilote d'initiation à la gestion. Offert aux nouveaux gestionnaires, ce programme inclura un volet de sensibilisation aux questions d'accessibilité.
- La Direction des ressources humaines demandera à tous les nouveaux gestionnaires, superviseurs et employés des ressources humaines de s'assurer d'avoir suivi la formation électronique sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.
- La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario continuera de repérer et de publier sur son site Web des pratiques exemplaires et des récits de réussites afin d'offrir un modèle aux organisations qui cherchent à améliorer les possibilités des personnes handicapées.

Communications et information

Le ministère entreprendra une série de mesures pour améliorer la communication et l'échange d'information. Par exemple :

- il prépare une journée d'initiative en 2006 qui sensibilisera le personnel aux questions d'intérêt pour les personnes handicapées et favorisera l'accessibilité;
- il passera en revue son site intranet pour veiller à ce qu'il soit accessible à tous les employés;

- il publiera régulièrement des articles portant sur l'accessibilité dans son bulletin d'information trimestriel interne *The Comet*;
- il fera la promotion de la méthode qu'il emploie pour obtenir les idées et suggestions des employés relativement à l'accessibilité, et y donner suite;
- il lancera un programme d'éducation interne fondé sur la campagne d'information publique de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

Milieu bâti

- On négociera et reconduira les baux de manière à éliminer tout obstacle pour les employés, les clients et les membres du public qui ont un handicap.

Lois et règlements

- L'examen de tous les nouveaux projets de loi, de règlement et de modification de la loi comprendra une évaluation des obstacles à l'accessibilité et questions connexes.

Engagements – obstacles à surmonter

Le ministère des Services sociaux et communautaires a procédé à l'examen de ses programmes et services dans le but de repérer les obstacles à l'accessibilité. Le ministère s'est engagé à éliminer ces obstacles au cours de la prochaine année. Les pages qui suivent résument les engagements pris en ce sens.

Service à la clientèle

Obstacle : L'accès aux programmes et services du ministère pose des difficultés de type systémique.

Engagements et responsabilité :

- Le groupe de travail sur l'apprentissage et la formation élaborera et diffusera un lexique sur la terminologie appropriée pour décrire les personnes handicapées et leur situation.
- Le groupe de travail sur la prestation de services directs procédera à l'examen des différentes options de mise à niveau des systèmes téléphoniques afin de répondre adéquatement aux besoins des employés et clients handicapés.
- Le groupe de travail sur la prestation de services directs procédera à l'examen des améliorations technologiques apportées au Bureau des obligations familiales selon une perspective d'accessibilité.
- Le groupe de travail sur les pratiques des ressources humaines, l'approvisionnement et le milieu bâti continuera d'améliorer les services de téléscripneur (ATS) et examinera les lignes directrices sur les pratiques exemplaires de gestion à long terme des ATS utilisées par la fonction publique de l'Ontario.
- La Direction des politiques en matière de déficience intellectuelle offrira un accès amélioré et accru à des services cliniques spécialisés grâce à la technologie de vidéoconférences dans quatre réseaux communautaires de soins spécialisés.

- La Direction du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées continuera d'éliminer les obstacles à l'accessibilité auxquels se heurtent les prestataires du POSPH et leur famille. Par exemple, en novembre 2006, une modification au règlement entrera en vigueur qui offrira aux prestataires des incitatifs en matière de revenu et d'emploi. Grâce à cette modification, ces personnes pourront conserver une part plus grande de leur revenu d'emploi. Le ministère augmentera également de 2 p. 100 la prestation pour vêtements d'hiver offerte aux personnes admissibles qui ont des enfants à charge et reçoivent un soutien du POSPH.
- La Direction du soutien à l'aide sociale et aux municipalités et le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse réviseront les brochures et produits du POSPH pour veiller à ce qu'ils soient conformes aux normes d'accessibilité en cours d'élaboration à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. En octobre 2006, le ministère mettra en œuvre un système pilote de courrier électronique pour améliorer les communications avec les clients du POSPH.
- Au printemps 2007, la Direction du soutien à l'aide sociale et aux municipalités et le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse mettront à l'essai un système de production automatisée de lettres en langage simple pour les clients du POSPH à Toronto.
- Le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse mettra en œuvre les conclusions de ses recherches sur les façons de fournir de l'information sur support de substitution.
- La Direction des communications et du marketing offrira les publications officielles du ministère sur support de substitution sur demande.
- La Division de l'élaboration des politiques sociales continuera d'examiner et de réviser au besoin tous les formulaires afférents au programme Ontario au travail et au POSPH selon une perspective d'accessibilité.

Échéancier : Septembre 2007.

Obstacle : La planification des mesures d'urgence n'a pas assez tenu compte des besoins des personnes handicapées.

Engagement et responsabilité :

- L'Unité de la gestion des situations d'urgence consultera des organismes externes qui travaillent auprès de personnes handicapées dans le but d'assurer le respect des obligations du ministère aux termes de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, surtout en ce qui a trait à l'approvisionnement des collectivités sinistrées en nourriture, vêtements et abris.

Échéancier : Automne 2006.

Adaptation des emplois

Obstacle : Les nouveaux employés et gestionnaires ne sont pas toujours au courant des questions d'accessibilité en milieu de travail.

Engagements et responsabilité :

- À l'automne 2006, le Bureau des stratégies de renouvellement organisera une journée d'initiative qui sensibilisera le personnel aux questions d'intérêt pour les personnes handicapées et favorisera l'accessibilité.
- Le groupe de travail sur l'apprentissage et la formation lancera un programme d'éducation pour sensibiliser davantage les gestionnaires et autres dirigeants aux obligations du ministère en matière d'adaptation des emplois aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*.
- La Direction des communications et du marketing lancera un programme d'éducation interne fondé sur la campagne d'information publique de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.
- Le groupe de travail sur l'apprentissage et la formation élaborera et diffusera un lexique sur la terminologie appropriée pour décrire les personnes handicapées et leur situation.
- Le groupe de travail sur les pratiques des ressources humaines, l'approvisionnement et le milieu bâti améliorera les méthodes et pratiques de recrutement du ministère y compris sa façon d'annoncer et de diffuser les postes, d'interviewer et de noter les candidats.

Échéancier : Septembre 2007.

Obstacle : Les employés handicapés qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels pourraient bénéficier d'occasions de se rencontrer et d'échanger des renseignements.

Engagement et responsabilité :

- Le groupe de travail sur les pratiques des ressources humaines, l'approvisionnement et le milieu bâti examinera des moyens par lesquels les employés handicapés qui font fonctionner leur ordinateur à l'aide d'appareils ou d'accessoires fonctionnels pourraient obtenir ou mettre en commun (à leur discrétion) de l'information leur permettant de tirer le maximum de profit de leurs appareils ou accessoires fonctionnels.

Échéancier : Automne 2006.

Obstacle : Des obstacles à l'accessibilité pourraient faire entrave aux personnel handicapé qui tente d'avoir recours aux méthodes et programmes de développement professionnel.

Engagement et responsabilité : Le groupe de travail sur les pratiques des ressources humaines, l'approvisionnement et le milieu bâti consultera d'autres ministères pour connaître les pratiques exemplaires adoptées pour éliminer les obstacles à l'accessibilité touchant les méthodes et programmes de développement professionnel.

Échéancier : Automne 2006.

Communications et information

Obstacle : Le site intranet du ministère peut ne pas être pleinement accessible aux employés handicapés.

Engagement et responsabilité :

- Le groupe de travail sur l'examen et l'amélioration continus commandera une vérification de l'accessibilité du site intranet du ministère.

Échéancier : Hiver 2006.

Obstacle : Le ministère a tout à gagner de sensibiliser davantage son personnel aux questions d'intérêt pour les personnes handicapées et de l'inclure aux efforts d'amélioration de l'accessibilité.

Engagements et responsabilité :

- Pour assurer l'accessibilité, la Direction des communications et du marketing examinera comment les documents sont transmis au personnel du ministère.
- Le Bureau des stratégies de renouvellement obtiendra la participation active des employés handicapés du ministère et dressera leur profil au besoin.
- La Direction des communications et du marketing fera la promotion de la boîte à suggestions électronique du sous-ministre auprès des employés, en tant que moyen de faire part des obstacles à l'accessibilité repérés.
- Le Bureau des stratégies de renouvellement appuiera la tenue de déjeuners-conférences sur une variété de questions d'accessibilité, comme la formation en langage gestuel, à l'intention du personnel du ministère.

Échéancier : Septembre 2006.

Milieu bâti

Obstacle : Certains locaux du ministère pourraient ne pas être pleinement accessibles aux employés et clients handicapés.

Engagements et responsabilité :

- Le groupe de travail sur l'examen et l'amélioration continus commandera une vérification de l'accessibilité du siège social du ministère situé au 80, rue Grosvenor, à Toronto.
- Le groupe de travail sur l'examen et l'amélioration continus commandera une vérification de l'accessibilité de l'un des bureaux centraux et de l'un des bureaux régionaux du ministère.
- La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux continuera de rafraîchir les bureaux du ministère qui procurent des services aux clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.
- La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux entreprendra la réfection des bureaux du ministère en fonction des résultats des vérifications de l'accessibilité.

Échéancier : Septembre 2007.

Lois et règlements

Obstacle : Le ministère a un rôle à jouer auprès de ses partenaires bénéficiaires de paiements de transfert en ce qui a trait à la résolution des questions d'accessibilité.

Engagements et responsabilité :

- Le groupe de travail sur les paiements de transfert et processus opérationnels internes et externes fera en sorte que les documents du ministère sur la passation de marchés soient offerts sur support de substitution.
- Le groupe de travail sur les paiements de transfert et processus opérationnels internes et externes concevra des outils pour aider les organismes de paiements de transfert à se préparer à répondre aux

exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Échéancier : Printemps 2007.

Obstacle : Le ministère continuera de tenir compte des lois et règlements dans l'examen des obstacles pour les personnes handicapées au fur et à mesure des travaux.

Engagements et responsabilité :

- Le groupe de travail sur les paiements de transfert et processus opérationnels internes et externes apportera des révisions à la liste de contrôle des présentations au Cabinet pour tenir compte des questions d'accessibilité.
- Le groupe de travail sur l'apprentissage et la formation mettra à la disposition du personnel du ministère des séances de formation sur la préparation de présentations au Cabinet qui tiennent compte des questions d'accessibilité.
- La Direction des politiques ministérielles et des affaires intergouvernementales continuera de promouvoir les moyens d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées dans ses relations fédérales/provinciales/territoriales.

Échéancier : Septembre 2007.

Autres

Obstacle : Le ministère pourrait être bien placé pour encourager le recours à des organisations qui emploient des personnes handicapées et pour améliorer ses pratiques d'approvisionnement dans le but de promouvoir l'accessibilité.

Engagements et responsabilité :

- Le groupe de travail sur les pratiques des ressources humaines, l'approvisionnement et le milieu bâti dressera et distribuera une liste

d'organisations qui emploient des personnes handicapées. Le personnel du ministère prendra cette liste en considération au moment de faire appel à des fournisseurs conformément aux directives d'approvisionnement actuelles.

- Le groupe de travail sur les pratiques des ressources humaines, l'approvisionnement et le milieu bâti élaborera des politiques d'approvisionnement pour éviter d'acheter ou de louer du matériel technologique ou autre qui présente des obstacles à l'accessibilité.

Échéancier : Automne 2006.

Obstacle : Le ministère n'a pas effectué d'évaluation sérieuse des résultats obtenus en matière d'accessibilité.

Engagement et responsabilité :

- Le groupe de travail sur l'évaluation des résultats établira une base de référence et des outils d'évaluation des progrès du ministère en matière d'accessibilité.
- Le groupe de travail sur l'évaluation des résultats élaborera un modèle de suivi et de déclaration, en plus d'inclure la planification de l'accessibilité du ministère à VISTA.

Échéancier : Septembre 2007.

Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère sont toujours les bienvenus. Veuillez communiquer avec : Cate Parker, chef de service, Bureau des stratégies de renouvellement.

Renseignements généraux : 416 326-9326

Numéro ATS : 1 800 387-5559

Sans frais : 1 888 789-4199

Courriel : mcssinfo@gov.on.ca

Site Web du ministère : www.mcss.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse :

www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/accessibilityOntario/index. Le site promeut l'amélioration de l'accessibilité, et offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

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

Publications Ontario

880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8. Tél. : 416 326-5300.

Autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938.

À Ottawa, composer le 613 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.

Service ATS : 1 800 268-7095.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN # 1708-3249

This document is available in English.