

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

*Plan d'accessibilité
2008-2009*



ISSN 1708-3249

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	4
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	13
Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO	13
Renseignements	28

Introduction

L'Ontario fait des progrès à l'égard de son objectif de rendre la province accessible d'ici 2025. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a jeté les fondations nécessaires pour atteindre cet objectif. En vertu de la Loi, l'Ontario élabore des normes qui permettent d'abolir les obstacles auxquels les personnes handicapées font face.

Le 1^{er} janvier 2008, la première norme d'accessibilité élaborée en vertu de la Loi a pris force de loi. Ainsi, grâce aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, toutes les personnes sont en mesure d'obtenir les services dont elles ont besoin, peu importe leurs capacités. Les organismes du secteur public, notamment le gouvernement de l'Ontario, devront se conformer à cette norme d'ici 2010. Les organisations du secteur privé et les organismes sans but lucratif, quant à eux, auront jusqu'à 2012 pour le faire.

L'année prochaine, des normes seront élaborées pour d'autres domaines importants, dont les suivants :

- Information et communications
- Transport
- Emploi
- Milieu bâti

Le sixième plan d'accessibilité annuel du ministère des Services sociaux et communautaires souligne les réalisations de 2007-2008 en vue d'éliminer les obstacles avec lesquels les personnes handicapées sont aux prises. Il porte aussi sur les engagements pris par le ministère pour l'année qui vient dans le but de rendre les programmes, les politiques et les services plus accessibles pour toute la population de l'Ontario.

Le ministère a continué à jouer un rôle de chef de file pour sensibiliser davantage les employés du ministère et du reste du gouvernement de l'Ontario, ainsi que du secteur parapublic.

En mai 2007, pour souligner la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées, le ministère a organisé une série d'expositions sur l'accessibilité à Toronto et dans chacune des neuf régions où il a des bureaux. Le thème de cette année était « L'accessibilité, c'est l'affaire de tous! ». On a eu recours à des montages

interactifs et des ateliers informatifs pour démontrer les bonnes pratiques à adopter pour servir les personnes handicapées. À Queen's Park, des présentoirs ont été installés par un certain nombre de partenaires de la fonction publique de l'Ontario (FPO), notamment le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information, le Bureau de la diversité de la FPO et le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels. Dans le cadre des expositions, des démonstrations ont été faites par l'Ontario Association of the Deaf, l'Institut national canadien pour les aveugles et le Service de relais Bell. Les employés de la FPO ont appris qu'un bon service à la clientèle profite à tous et qu'ils doivent être des chefs de file pour rendre l'Ontario accessible pour les personnes handicapées.

Dans le cadre de son mandat visant la sensibilisation à l'accessibilité, le ministère a lancé une campagne de sensibilisation du public à l'échelle de la province sur le thème ON donne accès. ON donne accès est un site Internet conçu pour sensibiliser le public, le milieu des affaires et le secteur parapublic aux obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées. En 2008, une campagne de publicité liée aux transports en commun a été lancée dans des collectivités de la province, dont Toronto, Barrie, Brampton, Burlington, la région de Durham, Guelph, Hamilton, Kingston, London, Mississauga, Niagara Falls, North Bay, Oakville, Ottawa, Peterborough, Sarnia, Sault Ste. Marie, St. Catharines, Sudbury, Thunder Bay, la région de Waterloo, Windsor et la région de York.

Toujours dans le cadre de ses efforts de sensibilisation, le ministère a continué de mettre l'accent sur la formation des employés sur le service aux clients handicapés. En 2007-2008, le ministère a offert de la formation à plus de 1 700 membres du personnel de ServiceOntario. Les employés du ministère des Services sociaux et communautaires ont aussi profité d'un éventail de programmes de formation visant à favoriser des expériences plus positives pour les personnes handicapées en matière de services à la clientèle. Tous les employés du ministère qui sont chargés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées sont tenus de suivre la formation sur l'accès, la sensibilisation et l'imputabilité. De plus, en octobre 2008, 85 p. 100 des gestionnaires et des superviseurs du ministère avaient suivi le programme de formation en ligne *Maximizing the Contribution of Employees and Applicants with Disabilities*.

Cette année, le ministère a consulté activement les membres du personnel pour la rédaction du présent plan. Plus de 50 employés, certains ayant un handicap, ont fait part de leur perspective et leur expérience pour l'élaboration du Plan d'accessibilité 2008-2009 du ministère des Services sociaux et communautaires.

Ce plan d'accessibilité est unique car il découle de la transition entre la LAPHO et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). La LPHO s'applique au gouvernement de l'Ontario et à toutes les organisations du secteur parapublic. En vertu de cette loi, tous les ministères du gouvernement préparent des plans d'accessibilité annuels en vue de rendre leurs politiques, programmes, services et immeubles plus accessibles pour les personnes handicapées.

Les activités de planification de l'accessibilité qui ont découlé de la LPHO ont permis de jeter des assises solides pour le ministère des Services sociaux et communautaires. Le ministère se fondera sur ses assises pour contribuer à faire de l'Ontario une province plus accessible pour les personnes handicapées et une société englobant tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant à :

http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/planning/ministries_accplans09

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

Les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ont pris effet le 1^{er} janvier 2008. Tous les ministères de l'Ontario doivent se conformer à ces normes d'ici le 1^{er} janvier 2010.

Les normes précisent ce que les entreprises et les autres organisations de l'Ontario doivent faire pour offrir des biens et des services accessibles pour les personnes handicapées.

Il est crucial que les Ontariennes et Ontariens handicapés soient traités avec dignité, qu'ils aient des chances égales et qu'ils bénéficient du même accès aux biens et services que le reste de la population dans la vie de tous les jours. Les normes s'appliquent à toutes les organisations qui fournissent des biens ou des services et qui emploient au moins une personne.

La norme pour les services à la clientèle est la première d'une série de cinq normes qui permettront de rendre l'Ontario accessible pour les personnes handicapées d'ici 2025.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Réalisé

L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines (anciennement la Direction des ressources humaines) intégrera de l'information sur les handicaps et l'accessibilité dans son site intranet d'orientation des nouveaux employés.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à nov. 2008

Résultats obtenus : L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines a mis à jour deux ressources clés sur l'accessibilité et mis ces ressources sur son site intranet d'orientation des nouveaux employés.

Adaptation pour les personnes handicapées : Le document *We All Share the Responsibility* renferme des renseignements importants à l'intention des employés au sujet de la responsabilité du ministère de répondre efficacement aux besoins des personnes handicapées.

Adaptation des emplois : Le document *Responsibilities of Ministry Staff* décrit la responsabilité des employés du ministère de prendre, au moment opportun, les mesures d'adaptation nécessaires pour les employés et les personnes postulant un emploi qui ont un handicap.

En outre, de nouveaux liens vers des ressources sur l'accessibilité en ligne ont été ajoutés à ces deux documents.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Réalisé

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) lancera de nouveaux outils pour appuyer la fonction publique de l'Ontario et les organismes auxquels s'applique le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les outils comportent une boîte à outils multimédia et une série de modules vidéo.

Action proposée : Le ministère mettra au point des outils multimédia, dont un DVD et une série de vidéos, pour aider à la formation portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à sept. 2008

Résultats obtenus : Le DVD multimédia « L'accessibilité : C'est une bonne affaire pour l'Ontario! » a été produit et des segments ont été mis sur le site ON donne accès au printemps 2008. On peut y accéder à <http://accesson.ca/ado/french/video/index>.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario élaborera une nouvelle campagne de sensibilisation du public fondée sur le thème ON donne accès. ON donne accès est un site Internet conçu pour sensibiliser le public, le milieu des affaires et le secteur parapublic aux obstacles auxquels les personnes handicapées

sont confrontées. Il fournit également des outils pour aider les entreprises à se conformer aux normes d'accessibilité.

Actions proposées : Le ministère a choisi une agence de publicité et des démarches ont été entreprises en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une stratégie visant à élargir la portée de la campagne de sensibilisation fondée sur le thème ON donne accès. Une campagne de sensibilisation du public sera lancée en 2009. Le ministère restructurera le site Web ON donne accès afin de faciliter la recherche de récits de réussites, de conseils et de ressources.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : En 2008, une campagne de publicité liée aux transports en commun a été lancée à l'échelle de la province (Toronto, Barrie, Brampton, Burlington, région de Durham, Guelph, Hamilton, Kingston, London, Mississauga, Niagara Falls, North Bay, Oakville, Ottawa, Peterborough, Sarnia, Sault Ste. Marie, St. Catharines, Sudbury, Thunder Bay, région de Waterloo, Windsor, région de York). Cette campagne est maintenant terminée.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario adoptera une stratégie d'information à l'intention des organismes bénéficiant de paiements de transfert du ministère afin de les aider à se conformer au règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Action proposée : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario collaborera avec le Bureau de la diversité du ministère des Services gouvernementaux pour faire des présentations aux dirigeants de la fonction publique de l'Ontario afin de les renseigner sur la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et sur l'incidence qu'elle aura sur leurs secteurs. On vise ainsi à obtenir leur soutien en vue d'une collaboration avec leurs organismes respectifs et les intervenants.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : On a préparé des renseignements sur les normes pour les services à la clientèle à l'intention des employés. On a commencé à faire des présentations aux dirigeants de la fonction publique de l'Ontario à l'automne 2008. Elles se poursuivront jusqu'au printemps 2009.

Secteur d'intérêt: Services à la clientèle

Engagement : Permanent

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario diffusera un module de formation supplémentaire dans le cadre du cours en ligne *May I Help You?*. Le module d'apprentissage électronique *Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service* sera mis à la disposition de tous les employés de la fonction publique de l'Ontario.

Action proposée : Le ministère continuera à faire la promotion du cours en ligne *May I Help You?* et du module de formation supplémentaire *Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service*, au sein de la fonction publique de l'Ontario.

Les deux modules représentent 1,5 heure de formation en ligne sur le service à la clientèle pour les employés de la fonction publique de l'Ontario et répondent aux exigences de la norme pour les services à la clientèle.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le premier module *May I Help You?* est actuellement le cours de formation le plus suivi parmi les cours offerts sur le site du Centre du leadership et de l'apprentissage. Au 30 septembre 2008, 1 258 employés du ministère des Services sociaux et communautaires avaient suivi le cours de formation *May I Help You?*.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) organisera, à l'intention des employés de ServiceOntario, des séances de formation sur un bon service aux personnes handicapées.

Action proposée : La DGAO continuera à organiser diverses séances de formation pour aider les employés de ServiceOntario à dispenser de bons services aux personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Des séances de formation ont été organisées à l'intention des employés de ServiceOntario de novembre 2007 à mai 2008 à cinq endroits de la province.

Plus de 1 700 employés de ServiceOntario ont reçu de la formation sur les services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario élaborera un guide de l'animateur pour appuyer la formation et le perfectionnement du personnel. Ce guide renfermera des exercices, des outils et des renseignements sur les six principaux handicaps et contiendra aussi de l'information sur l'interaction avec les personnes ayant ces handicaps. Il constituera de plus un outil pour les formateurs qui enseignent en classe comment servir des clients handicapés.

Action proposée : Publier un guide de l'animateur pour appuyer la formation et le perfectionnement du personnel. Le guide sera disponible en décembre 2008.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à déc. 2008

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario préparera des lignes directrices interprétatives et un cahier d'exercices qui aideront les organismes publics à se conformer au règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Action proposée : Le manuel interprétatif sera rendu public en décembre 2008.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à déc. 2008

Résultats obtenus : Le guide a été complété et affiché sur le site AccessON.ca en janvier 2008.

On a élaboré un manuel interprétatif afin d'aider les organisations à comprendre les exigences réglementaires s'appliquant à l'accessibilité des services à la clientèle. Il renferme des conseils pratiques et des instructions sur la conformité aux exigences décrites dans les lignes directrices interprétatives.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère offrira de la formation sur l'accès, la sensibilisation et l'imputabilité à tous les nouveaux employés chargés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), et à ses autres employés et gestionnaires au besoin. Il s'agit d'un atelier de formation d'une journée visant à sensibiliser davantage les employés aux problèmes auxquels les personnes handicapées font face.

Action proposée : Le ministère continuera d'offrir de la formation sur l'accès, la sensibilisation et l'imputabilité à tous les nouveaux employés chargés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, et à ses autres employés et gestionnaires au besoin. Une séance est prévue en 2008-2009 pour tous les nouveaux employés chargés du POSPH.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Cinq séances ont été organisées en 2007-2008, ce qui a profité à 121 employés du ministère.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information analysera des solutions de rechange en vue d'améliorer les services ATS conformément aux normes de la fonction publique de l'Ontario en matière de qualité de service.

Action proposée : Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information continuera à envisager des façons d'améliorer les services ATS offerts par le gouvernement de l'Ontario.

Les conclusions seront présentées au Comité de gestion du Groupement à l'automne 2009.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Les conclusions initiales ont été analysées et on a décidé de continuer à envisager d'autres possibilités pour améliorer les services ATS en place.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère poursuivra ses activités d'évaluation et de planification en vue d'améliorer l'accessibilité de ses bureaux et installations pour le personnel et les clients handicapés.

Action proposée : Lorsqu'il sera nécessaire d'apporter des modifications à un emplacement, qu'il soit nouveau ou non, on respectera les exigences du Code du bâtiment de l'Ontario actuel qui englobe des éléments de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et les nouvelles exigences relatives aux services à la clientèle de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* en vue d'améliorer l'accessibilité de nos bureaux.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a réalisé un certain nombre de projets qui ont amélioré l'accessibilité pour les employés et les clients handicapés. Les projets réalisés englobent les emplacements suivants :

- Les bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées à Brockville (déménagement dans de nouveaux locaux), à Kirkland Lake (rénovations) et à Woodstock (nouveau comptoir accessible). Pour ces trois bureaux, on a apporté des modifications à l'espace entourant le comptoir d'accueil afin d'améliorer les services à la clientèle et l'accessibilité pour les clients et les employés.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère mettra au point un projet pilote sur le recours aux services d'interprètes gestuels par vidéoconférences.

Action proposée : Le ministère préparera une étude de faisabilité en vue de déterminer s'il serait possible d'offrir aux clients de toute la province des services d'interprètes gestuels par vidéoconférences.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère appuiera d'autres améliorations au Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) visant à respecter les normes pour les services à la clientèle.

Action proposée : Le ministère favorisera l'amélioration des aspects du service signalés dans le SGMPS afin de s'assurer que les employés répondent aux besoins des clients.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère prendra note des demandes de documents sur supports de substitution, par exemple en braille ou en gros caractères, et donnera suite à ces demandes.

Action proposée : La Direction du soutien à l'aide sociale et aux municipalités prendra note des demandes de documents sur supports de substitution pour diverses communications ministérielles. Cela permettra au ministère de produire de façon proactive ces documents sur les supports de substitution demandés.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère démontrera son engagement envers l'accessibilité pour les services à la clientèle en faisant la promotion de sa politique d'adaptation et en aidant les clients à recevoir des services sans obstacle.

Action proposée : Le ministère continuera à faire la promotion de sa politique d'adaptation.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère établira des groupes locaux axés sur l'accessibilité afin de défendre la cause de l'accessibilité au sein de l'organisation et de faire valoir le Réseau de la FPO pour les personnes handicapées (D-Net).

Action proposée : Le ministère appuiera l'établissement de réseaux locaux voués à l'accessibilité partout dans la province. Le ministère soutiendra aussi D-Net pour l'établissement de réseaux locaux. Le directeur général de l'administration du ministère a convenu de parrainer D-Net.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Conformément au règlement sur les services à la clientèle pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le ministère affichera des renseignements détaillés lorsque des rénovations sont prévues dans ses bureaux.

Action proposée : Le ministère avisera en temps opportun les employés et les clients de toute rénovation devant être faite dans l'édifice où se trouvent ses bureaux en affichant des renseignements à un endroit visible.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère établira un groupe de travail composé d'employés du ministère et d'intervenants en vue de favoriser une meilleure compréhension des questions entourant les handicaps et l'accessibilité.

Action proposée : Le ministère continuera à travailler avec les organismes bénéficiant de paiements de transfert afin de faire la promotion d'un Ontario accessible, ainsi que de trouver des moyens d'éliminer les obstacles avec lesquels les personnes handicapées sont aux prises.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère fournira ses documents sur supports accessibles et en langage simple dans le but de favoriser des expériences plus positives en matière de services à la clientèle.

Action proposée : Le ministère fera en sorte que tous les documents publics soient offerts sur supports accessibles et qu'ils soient rédigés en langage simple. Les documents suivants seront révisés : la Formule de demande de prestations obligatoires pour les nécessités spéciales et les formules relatives au régime alimentaire spécial.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère encouragera les employés à suivre une formation sur le langage simple et à se servir du module en ligne *May I Help You?*.

Action proposée : Le ministère continuera à inciter les employés à suivre de la formation qui les aidera à comprendre en quoi consiste des services à la clientèle sans obstacle. La Division des services ministériels et de la planification des activités du ministère a exigé que tous les employés suivent la formation *May I Help You?* d'ici le 31 mars 2009.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* est fondée sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Grâce à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'application de normes d'accessibilité, la province fait des progrès en vue d'atteindre son objectif de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* s'applique à la fonction publique de l'Ontario (FPO) et au secteur parapublic, ainsi qu'au secteur privé et aux organismes sans but lucratif.

Dans un proche avenir, la FPO devra se conformer aux quatre autres normes sur l'accessibilité dans les domaines du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti.

La présente section fournit des renseignements sur les nouvelles initiatives et la mise à jour sur les initiatives qui ont pris fin ou sur les initiatives pluriannuelles qui sont en voie de réalisation.

Secteur d'intérêt : Emploi**Engagement : Réalisé**

Le ministère procédera à un examen des processus administratifs internes relatifs au Fonds d'adaptation des emplois de la fonction publique de l'Ontario pour les personnes handicapées afin de déterminer les possibilités d'améliorer et de mieux faire connaître le Fonds. Ce fonds permet aux gestionnaires de demander le remboursement des coûts approuvés des mesures d'adaptation prises pour les employés et les personnes postulant un emploi qui ont un handicap.

Calendrier de mise en œuvre : Juin 2008 à juillet 2008

Résultats obtenus : Le coordonnateur du fonds du ministère a effectué un examen de l'administration du Fonds d'adaptation des emplois de la fonction publique de l'Ontario pour les personnes handicapées par le ministère. Dans son rapport, il recommande l'instauration de nouveaux processus afin de faciliter les demandes de fonds par les gestionnaires et de réduire le temps consacré à la gestion du fonds.

Secteur d'intérêt : Emploi**Engagement : Réalisé**

Le ministère jouera un rôle de chef de file concernant l'appui des engagements découlant des consultations menées par le ministère des Services gouvernementaux auprès des directeurs des ressources humaines de la FPO.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à août 2008

Résultats obtenus : Aucune initiative à l'échelle du ministère n'a découlé de cet engagement en 2007-2008.

Secteur d'intérêt : Autre**Engagement : Réalisé**

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario élaborera une vision de l'accessibilité ainsi qu'un cadre de travail, des principes directeurs et les outils s'y rattachant qui pourraient s'appliquer à l'élaboration des politiques et des mesures législatives et à la conception des programmes dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario (FPO). Cela permettra d'intégrer les principes de l'accessibilité dans l'élaboration et la mise en œuvre des initiatives du gouvernement afin d'aider les personnes ayant divers handicaps à participer pleinement à la vie quotidienne en Ontario.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à déc. 2008

Résultats obtenus : Une vision de l'accessibilité a été élaborée en collaboration avec le Bureau de la diversité du ministère des Services gouvernementaux. Cette vision a été présentée aux membres du personnel de la fonction publique de l'Ontario en novembre 2008.

Secteur d'intérêt : Autre**Engagement : Réalisé**

Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information appuiera le ministère dans la mise en œuvre et la promotion de l'utilisation de l'outil de collaboration Plone pour les personnes handicapées qui font fonctionner leur ordinateur à l'aide d'appareils ou d'accessoires fonctionnels.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à nov. 2008

Résultats obtenus : En collaboration avec le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information, l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines a mené une enquête auprès d'un groupe-échantillon d'employés handicapés qui font fonctionner leur ordinateur à l'aide d'appareils ou d'accessoires fonctionnels. L'enquête a révélé que tous étaient d'accord pour faire partie d'un groupe d'utilisateurs d'appareils ou d'accessoires fonctionnels et préféraient pour l'instant utiliser le système de courriel actuel plutôt qu'un outil de collaboration comme moyen de communications. Le groupe-échantillon d'employés qui se servent d'appareils ou d'accessoires fonctionnels a été constitué en novembre 2007. Un coordonnateur du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information sera chargé d'établir une liste de distribution pour le groupe-échantillon et d'envoyer périodiquement des courriels aux membres du groupe sur des questions d'intérêt (p. ex., trucs rapides, mises à jour sur les appareils ou accessoires fonctionnels, innovations dans le domaine des appareils ou accessoires fonctionnels).

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

D'ici septembre 2008, la Direction de la planification financière et de la gestion des activités procédera à une analyse de faisabilité concernant la mise en œuvre d'une nouvelle liste de contrôle de l'approvisionnement prévoyant une valeur pondérée applicable à l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à sept. 2008

Résultats obtenus : Les nouvelles *Procurement Directives* ont été rendues publiques en novembre 2007. Ces directives renferment une liste de contrôle visant à faire de l'intégration des personnes handicapées soit une exigence, soit un critère d'évaluation coté lorsque la nature du projet s'y prête.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

La Direction de la planification financière et de la gestion des activités modifiera le programme de formation relatif à l'approvisionnement du ministère pour accroître la sensibilisation aux questions d'accessibilité en matière d'approvisionnement.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à déc. 2008

Résultats obtenus : L'ébauche du programme de formation du ministère renferme désormais une section distincte sur les outils pour favoriser l'accessibilité dans le cadre de l'approvisionnement. La formation est prévue pour décembre 2008.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

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.

Action proposée : Les employés pourront continuer à se servir de la boîte à suggestions pour faire part, de façon confidentielle, de questions, de préoccupations ou d'observations au sujet de l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Une boîte à suggestions électronique a été établie et lancée le 7 décembre 2007 pour permettre aux employés de faire part de leurs idées au sujet de l'accessibilité.

Au total, 34 suggestions ont été reçues grâce à la boîte à suggestions électronique. Jusqu'à présent, les suggestions ont trait à des emplacements particuliers, à des améliorations à apporter aux politiques et à des façons de créer un milieu de travail qui intègre davantage les personnes handicapées. Plusieurs de ces suggestions font partie des nouveaux engagements pris dans le présent plan d'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Emploi**Engagement : Permanent**

Le programme Foundations pour le personnel cadre du ministère comprendra une formation relative à la sensibilisation à l'accessibilité. Ce programme vise à déterminer et à préciser les rôles et les responsabilités des gestionnaires de première ligne.

Action proposée : Le programme Foundations pour le personnel cadre continuera à comporter un module sur l'intégration et des renseignements sur l'accessibilité. Il fera aussi valoir le contenu des cours *May I Help You?* et du site ON donne accès.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le programme Foundations pour le personnel cadre a offert un module de formation sur l'établissement d'un milieu de travail respectueux et accessible pour s'assurer que les gestionnaires connaissent leurs engagements à l'égard de l'accessibilité. Jusqu'à présent, 281 membres du personnel ont profité de cette formation.

Secteur d'intérêt : Emploi**Engagement : Permanent**

L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines fera la promotion du programme de formation en ligne sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) à l'intention des gestionnaires et des superviseurs. Cette formation porte sur les mesures d'adaptation à prendre pour les employés et les personnes ayant postulé un emploi qui ont un handicap.

Action proposée : L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines informera les nouveaux gestionnaires et superviseurs de leur obligation de suivre cette formation et s'assurera qu'ils remplissent cette obligation.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : En 2008, l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines a encouragé tous les gestionnaires et les superviseurs du ministère à suivre le programme de formation en ligne sur la LPHO, *Maximizing the Contribution of Employees and Applicants with Disabilities*. En octobre 2008, 85 % des gestionnaires et des superviseurs du ministère avaient suivi la formation.

Secteur d'intérêt : Emploi**Engagement : Permanent**

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

Action proposée : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario continuera de mettre en évidence des pratiques exemplaires et des récits de réussites sur son site Internet, ON donne accès (www.accesson.ca).

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Toutes les deux semaines, des récits de réussites portant sur diverses initiatives liées à l'accessibilité sont affichés sur le site ON donne accès.

Certains récits affichés portaient, par exemple, sur des entreprises ayant pris des initiatives pour fournir un service à la clientèle sans obstacle ou ayant embauché des personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Le Secrétariat de la liaison avec les employeurs se concentrera sur les initiatives suivantes :

- une campagne de sensibilisation des employeurs en vue de les informer de l'analyse de rentabilisation relativement à l'embauche de personnes handicapées et de réfuter les mythes concernant les personnes handicapées;
- le programme Employeurs gagnants pour souligner la contribution d'employeurs progressistes qui embauchent des personnes handicapées;
- un colloque d'employeurs en novembre 2007 où l'on discutera des meilleures pratiques relatives à l'embauche de personnes handicapées; on reconnaîtra également les réalisations de chefs de file dans ce domaine.

Actions proposées : Le ministère des Services sociaux et communautaires, dont le Secrétariat de la liaison avec les employeurs :

- continuera d'appuyer les Manufacturiers et Exportateurs du Canada et la chambre de commerce de North Bay et du district pour qu'ils augmentent la capacité des employeurs d'embaucher des personnes handicapées et qu'ils les incitent à procéder à ces embauches.
- mettra en œuvre, en collaboration avec les Manufacturiers et Exportateurs du Canada, un prix de mérite des employeurs pour reconnaître l'innovation en ce qui a trait à l'embauche de personnes handicapées.
- appuiera diverses activités régionales de liaison avec les employeurs, notamment une campagne et une conférence de sensibilisation organisées par le Job Opportunity Information Network (JOIN).
- organisera le deuxième Colloque sur les personnes handicapées et l'emploi en novembre 2008.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a encouragé les employeurs à embaucher des personnes handicapées dans le cadre de diverses activités, dont les suivantes :

- a mené des consultations auprès d'employeurs et de personnes handicapées afin d'obtenir des renseignements qui serviront à planifier de futures activités de sensibilisation des employeurs.
- a appuyé la mise sur pied de l'initiative *Get Trained Workers* (<http://www.gettrainedworkers.com/indexFR.php>) par la chambre de commerce de North Bay et du district. Dans le cadre de cette initiative, des offres d'emploi pour les personnes handicapées et les bénéficiaires de l'aide sociale sont affichées sur un site Web.
- a organisé un Colloque sur les personnes handicapées et l'emploi, qui a donné l'occasion à la centaine d'employeurs qui y ont participé d'accroître leurs capacités de recruter et de retenir en poste des personnes handicapées; ce colloque a aussi permis de reconnaître les pratiques exemplaires des employeurs.
- en collaboration avec les Manufacturiers et Exportateurs du Canada (MEC), le ministère a appuyé le projet *Business Takes Action*, qui met les employeurs au défi de faire en sorte que les personnes handicapées représentent 10 % de tous les nouveaux employés recrutés et qui fournit des outils et des conseils aux membres du MEC pour l'embauche de personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Le Secrétariat de la liaison avec les employeurs continuera de promouvoir le guide des ressources humaines au sein du ministère et mettra au point une boîte à outils du gestionnaire pour le recrutement et l'embauche de personnes handicapées.

Action proposée : Le guide sera révisé chaque année pour déterminer si le contenu devrait être mis à jour afin que l'information reste pertinente et utile pour le recrutement de personnes handicapées au sein du gouvernement.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le guide *Attracting the Talent: A Handbook for Recruiting People with Disabilities into Ontario Public Service* a été mis à la disposition des gestionnaires de la fonction publique de l'Ontario en 2007 par les Ressources humaines du ministère des Services gouvernementaux.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Le ministère fera connaître la disponibilité d'un programme de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité, et les gestionnaires et superviseurs utiliseront les volets d'apprentissage pour appuyer le perfectionnement du personnel.

Action proposée : Les employés des bureaux régionaux continueront à suivre la formation jusqu'en mars 2009.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Jusqu'à présent, près de 100 employés ont suivi le cours de formation *May I Help You?* sur les services à la clientèle pour les personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère offrira le programme de formation Cheminement et avancement professionnels (CAP) à tous les employés et gestionnaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

Le ministère a mis au point ce programme en vue de perfectionner les compétences du personnel et des gestionnaires qui fournissent des services aux clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le programme vise à renforcer les connaissances et les compétences essentielles nécessaires à l'établissement de relations efficaces et positives avec les clients du POSPH, les collègues de travail et les collectivités.

Action proposée : Toutes les séances régionales seront terminées d'ici mars 2009.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2009

Résultats obtenus : Jusqu'à présent, plus de 1 400 employés et gestionnaires chargés du POSPH (89 %) ont profité de la formation CAP.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère organisera une Exposition sur l'accessibilité pour sensibiliser les participants aux avantages de l'accessibilité en analysant les obstacles à l'accessibilité et les nombreuses façons de les surmonter.

Action proposée : Le ministère continuera à organiser des expositions sur l'accessibilité à l'échelle de la province afin de faire la promotion de la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées et de l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mai 2010

Résultats obtenus : En 2008, le ministère a organisé 10 expositions sur l'accessibilité aux quatre coins de la province en vue de favoriser l'accessibilité. Les employés étaient invités à prendre part à diverses activités, à assister à des conférences et à visiter des kiosques. Le thème de cette année était « L'accessibilité, c'est l'affaire de tous! ». L'objectif visé était de mettre en évidence les pratiques exemplaires relativement aux services à la clientèle pour les personnes handicapées par l'entremise d'expositions interactives, d'ateliers d'information et de conférences.

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

Le ministère a établi un système de courrier électronique pour améliorer les communications avec les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

Action proposée : Le projet du système de courrier électronique comporte trois phases.

Au cours de la première phase, le ministère mettra le système à l'essai auprès d'un petit groupe de clients et d'employés du POSPH à compter de janvier 2009.

Au cours de la deuxième phase, à la lumière des résultats obtenus lors de la phase initiale, le ministère adaptera le système de courrier électronique pour qu'il fonctionne bien avec la technologie en place au sein du ministère.

Au cours de la troisième phase, le ministère mettra le système de courrier électronique à la disposition des clients du POSPH admissibles de la province.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

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

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, lors de sa participation à des conférences et à des ateliers clés et à d'autres activités publiques, fera la promotion du lexique « Choisir le mot juste pour parler de handicaps » (http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/how/howto_choose) et inclura une déclaration d'intention qui souligne l'importance de l'utilisation d'un langage approprié et contemporain pour parler de handicaps.

Action proposée : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario continuera à sensibiliser le public à l'importance de l'utilisation d'un langage approprié et contemporain pour parler de handicaps.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario continue à sensibiliser le public à l'importance de l'utilisation d'un langage approprié et contemporain pour parler de handicaps en utilisant un langage approprié dans tous ses produits de sensibilisation tels que *May I Help You?*, Service-ABILITÉ, Au sujet de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et *Parlons-nous*.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère fera paraître régulièrement des articles portant sur des questions liées à l'accessibilité dans son bulletin trimestriel interne *The Comet*. Le ministère fera la promotion de la méthode qu'il applique pour obtenir les idées et suggestions des employés relativement à l'accessibilité, et y donner suite.

Action proposée : Le ministère continuera à faire paraître régulièrement des articles pour favoriser l'accessibilité dans son bulletin trimestriel interne *The Comet*.

Calendrier de mise en œuvre: Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : 25 articles portant sur l'accessibilité sont parus dans cinq numéros du bulletin *The Comet* entre septembre 2007 et septembre 2008.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

La Direction de la planification financière et de la gestion des activités passera en revue les politiques d'approvisionnement du ministère en tenant compte des questions relatives à l'accessibilité.

Action proposée : La formation des employés chargés de l'approvisionnement comportera de l'information sur l'accessibilité. Cette formation est prévue pour décembre 2008.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : L'ébauche de la politique d'approvisionnement du ministère a été révisée pour y inclure une section sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Cette section renferme un lien qui mène au site des lois en ligne.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Permanent**

Le ministère négociera de nouveaux baux et reconduira les baux conformément au Code du bâtiment de l'Ontario et aux lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle de manière à empêcher la création de nouveaux obstacles pour les employés, les clients et les membres du public qui ont un handicap.

Action proposée : Pour les nouveaux baux des bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux veillera à ce que la convention de bail de la Société immobilière de l'Ontario respecte au moins la norme du Code du bâtiment de l'Ontario quant à l'accessibilité. On est en voie d'effectuer des recherches sur un certain nombre de nouveaux emplacements pour le POSPH en vue d'en assurer l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a signé de nouveaux baux pour les bureaux chargés du POSPH à Brockville et à Ottawa. Parmi les baux reconduits, on compte celui de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario au 777, rue Bay, 6^e étage, qui est conforme aux exigences relative à l'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Permanent**

Le ministère, en collaboration avec la Société immobilière de l'Ontario, le ministère des Services gouvernementaux et le ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure, continuera d'améliorer les ascenseurs et les toilettes dans les édifices du 900, rue Bay, Toronto, pour donner suite aux résultats des vérifications de l'accessibilité effectuées par l'organisme la Marche des dix sous de l'Ontario (MDSO) en 2006-2007.

Action proposée : On s'attend à ce que les rénovations des toilettes soient terminées d'ici le 31 mars 2009. Les travaux d'amélioration des ascenseurs seront terminés d'ici le 31 mars 2010.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : On est en voie de rénover les toilettes dans les édifices du 900, rue Bay. Un message, en français et en anglais, se fait entendre dans les ascenseurs des édifices du 900, rue Bay.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux collaborera avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à l'élaboration de lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle à l'usage du ministère.

Action proposée : Une fois que le groupe de travail sur l'accessibilité au milieu bâti aura terminé ses travaux et que les nouvelles lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* auront été rendues publiques par l'entremise de la Société immobilière de l'Ontario, la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux collaborera avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à l'élaboration d'une série de normes uniformes devant être utilisées dans divers secteurs de programmes du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux mettra au point une méthode stratégique d'évaluation de l'accessibilité des locaux du ministère en attendant l'élaboration des lignes directrices du ministère sur l'aménagement sans obstacle.

Action proposée : Une fois que les lignes directrices du ministère sur l'aménagement sans obstacle en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* auront été rendues publiques, la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux procédera à un examen de tous les emplacements occupés par les bureaux du ministère afin de déterminer les travaux nécessaires à chaque endroit pour se conformer au Code du bâtiment de l'Ontario et aux nouvelles lignes directrices.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2007 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Permanent

Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information sera une source de renseignements sur l'accessibilité en ce qui a trait à l'information et à la technologie de l'information (ITI) au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO). Le Centre perfectionnera les compétences relatives aux technologies actuelles et émergentes venant en aide aux personnes handicapées (p. ex., technologie des appareils et accessoires fonctionnels).

Action proposée : Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information continue à fournir des conseils et du soutien aux personnes chargées de l'ITI au sein de la FPO en vue d'améliorer l'accessibilité à l'ITI.

Calendrier de mise en œuvre: Sept. 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information a élaboré le cadre de conversion des sites Web de la FPO, qui englobe des méthodes, des listes de contrôle et des guides pour les sites intranet et Internet de la FPO.

Le Centre a appuyé de nombreuses initiatives liées à l'accessibilité au sein de la FPO, telles que le plan pluriannuel d'accessibilité et le plan stratégique d'ITI Au-delà de Cyber Ontario.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Nouveau

Le ministère fournira des renseignements aux employés au sujet des nouvelles technologies, notamment la possibilité d'utiliser une fonction de lecture à voix haute à l'ordinateur.

Action proposée : Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information continuera de travailler avec les employés afin de leur fournir des renseignements sur les nouvelles technologies pouvant être utilisées pour renforcer leur capacité d'accomplir leurs fonctions.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Emploi**Engagement : Nouveau**

Le ministère établira un groupe d'usagers d'appareils et d'accessoires fonctionnels afin que les employés qui se servent des mêmes appareils et accessoires fonctionnels ou de technologies similaires puissent communiquer entre eux.

Action proposée : Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information encouragera les employés qui utilisent des appareils et des accessoires fonctionnels à communiquer avec d'autres membres du personnel qui se servent de technologies similaires.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Nouveau**

Le ministère continuera à apporter des améliorations au milieu bâti et à la technologie en vue de renforcer l'accessibilité pour les employés et les clients.

Action proposée : Lorsque des améliorations doivent être apportées à de nouveaux bureaux ou postes de travail, le ministère continuera à prendre l'accessibilité en considération et envisagera les possibilités d'avoir recours à de nouvelles technologies pour améliorer le service exigé.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Milieu bâti**Engagement : Nouveau**

Le ministère continuera à tenir compte de l'accessibilité pour tous les locaux qu'il possède ou qu'il loue.

Action proposée : Le ministère continuera à s'assurer que tous les nouveaux bureaux, loués ou non, sont accessibles pour tous les clients et les employés. Le ministère s'occupera aussi des préoccupations soulevées quant à l'accessibilité d'un emplacement particulier.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

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

Le ministère élaborera un guide de pratiques exemplaires indiquant la façon de fournir de l'information accessible.

Action proposée : Le ministère élaborera un guide de pratiques exemplaires indiquant la façon de fournir de l'information au moyen de supports accessibles.

Calendrier de mise en œuvre : Sept. 2008 à mars 2010

Renseignements

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

Téléphone :

Cate Parker, chef, Bureau des stratégies de renouvellement

416 327-6101

cate.parker@ontario.ca

Renseignements généraux :

Appels de Toronto : 416 325-5666

Sans frais en Ontario : 1 888 789-4199

Numéro ATS : 1 800 387-5559

Courriel : mcssinfo@ontario.ca

Site Web du ministère :

www.mcss.gov.on.ca

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse :

<http://www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/accessibilityOntario/index>. Ce site sur l'accessibilité 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 :

ServiceOntario Publications

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto ON M5G 2C8

Tél. : 416 326-5300 ou 1 800 668-9938 (interurbains sans frais)

Service ATS : 1 800 268-7095

Télec. : 613 545-4223

Site Web : <http://www.serviceontario.ca/publications>

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-3249

This document is available in English.