

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

*Plan d'accessibilité
2009-2010*



ISSN # 1708-3222

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	3
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	12
Initiatives d'amélioration visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO	12
Renseignements	24

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne, et notamment :

- Service à la clientèle
- Information
- Communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Depuis 2001, le gouvernement a jeté des bases solides pour améliorer l'accessibilité grâce à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la LPHO.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère des Services sociaux et communautaires en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le septième plan d'accessibilité annuel du ministère des Services sociaux et communautaires souligne les réalisations de 2008-2009 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.

En 2008-2009, le ministère a effectué un certain nombre de changements importants conçus pour accroître l'accès à l'information sur les programmes d'aide sociale, dont le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Voici certains de ces changements :

- Un estimateur d'admissibilité qui permet aux gens de déterminer la probabilité qu'ils remplissent les conditions requises pour bénéficier d'une aide avant de commencer le processus de demande.

- Un localisateur de bureau qui aide les gens à trouver le bureau le plus près de chez eux.
- Un projet pilote d'une année pour les personnes qui habitent Algoma et Toronto leur permet de faire en ligne une demande de prestations du programme Ontario au travail en dehors des heures d'ouverture habituelles.

Le ministère a continué de sensibiliser davantage ses propres employés et ceux du reste du gouvernement de l'Ontario, ainsi que le secteur parapublic.

Dans le cadre de son mandat pour sensibiliser davantage à l'accessibilité, le ministère s'est lancé dans une campagne conçue pour faire participer et pour former les entreprises du secteur privé relativement à l'emploi des personnes handicapées. Le ministère a conçu de nombreux récits de réussites et vidéos pour illustrer les réalisations en accessibilité de partout en Ontario.

Pour compléter ces efforts de sensibilisation, le ministère continue de former tout le personnel sur le service aux clients handicapés. En 2008-2009, le ministère a offert de la formation à plus de 90 pour cent de son personnel pour favoriser des expériences plus positives, tant des clients handicapés internes que de ceux de l'extérieur. Le ministère a également tenu huit séances de formation dont ont bénéficié 150 employés. Ces séances de formation ont approfondi la compréhension que le personnel avait des questions d'accessibilité. De plus, tous les employés du ministère qui sont chargés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées doivent suivre la formation sur l'accès, la sensibilisation et l'imputabilité.

Vous pouvez obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant sur [le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires](#).

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

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. **Tous les ministères de l'Ontario doivent se conformer au Règlement d'ici le 1^{er} janvier 2010.**

Pour montrer comment les ministères de l'Ontario se préparent à se conformer aux exigences du règlement, nous avons ajouté la présente section qui met en relief les initiatives prises par les ministères en matière de services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère élaborera une nouvelle campagne de sensibilisation du public fondée sur le thème ON donne accès. ON donne accès est un site Web 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 élabore la phase suivante de la campagne ON donne accès, en mettant l'accent sur l'aide aux entreprises et aux organisations pour qu'elles se conforment aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Le ministère informera les entreprises et organisations directement, et tiendra à jour le site Web qui offre outils, ressources et renseignements.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Une campagne de sensibilisation du public « ON donne accès » a été lancée en 2008. Des publicités liées aux transports ont été diffusées dans des collectivités de toute la province, et notamment : 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. La campagne publicitaire liée aux transports est maintenant terminée.

Le ministère a élaboré un plan de marketing pour faire participer et former les entreprises du secteur privé grâce à une stratégie d'information directe et ciblée.

Le ministère a produit près de 13 vidéos et 22 récits de réussites; il les a affichés sur le site Web et en a fait la promotion pour illustrer les réalisations en accessibilité partout en Ontario, et pour inciter les autres à faire la même chose. Le site ON donne accès a fait l'objet d'une promotion à grande échelle lors d'événements, de conférences et d'autres occasions de communiquer.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) 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 intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Action proposée : La DGAO continue de faire fond sur les présentations de 2008-2009, qui ont été faites conjointement avec le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario du ministère des Services gouvernementaux, en continuant d'informer et d'appuyer les dirigeants de la fonction publique de l'Ontario en ce qui concerne les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : La DGAO a collaboré avec le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario du ministère des Services gouvernementaux pour faire des présentations sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle au personnel de la fonction publique de l'Ontario. Les présentations aux dirigeants de la fonction publique de l'Ontario ont commencé à l'automne 2008 et se sont terminées au printemps 2009. Plusieurs réunions ont eu lieu avec d'autres ministères afin de fournir un encadrement et une orientation pour appuyer les organismes bénéficiant de paiements de transfert. Ces mesures d'encadrement et de soutien se poursuivront en réaction aux problèmes et aux questions.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Réalisé

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario diffusera un module de formation complémentaire dans le cadre du cours en ligne « May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities ». Le module d'apprentissage en ligne « May I Help You? » -- Supplementary : Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service » sera offert à tous les employés de la fonction publique de l'Ontario.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à octobre 2009

Résultats obtenus : Le lancement du module de formation supplémentaire dans le cadre du cours en ligne « May I Help You? Supplementary : Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service » a eu lieu au printemps 2009. Ce module d'apprentissage en ligne fait fond sur le module d'apprentissage électronique « May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities », et fournit de l'information pour aider les employés à satisfaire aux exigences du règlement pris en application de la LAPHO et intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Réalisé

La DGAO organisera, à l'intention des employés de ServiceOntario, des séances de formation sur la façon de fournir un bon service aux personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2009

Résultats obtenus : Plus de 1 500 employés de ServiceOntario ont tiré profit de 15 séances de formation données dans quatre villes : London, Kingston, Thunder Bay et Toronto. De plus, la DGAO a effectué des séances de formation des formateurs avec des formateurs principaux et des gestionnaires du Réseau des animateurs de la fonction publique de l'Ontario, pour qu'ils animent des séances à l'intention des employés de ServiceOntario.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Réalisé

La DGAO élaborera un guide de l'animateur pour appuyer la formation et le perfectionnement du personnel. Ce guide renferme des exercices, des outils et des renseignements sur six handicaps très importants, et contient aussi de l'information sur l'interaction avec les personnes ayant ces handicaps. Il constitue de plus un outil pour les formateurs qui enseignent en classe comment servir des clients handicapés.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à janvier 2009

Résultats obtenus : Le guide de l'animateur pour appuyer la formation et le perfectionnement du personnel a été publié en janvier 2009.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère offrira de la formation sur l'accès, la sensibilisation et l'imputabilité à tous les nouveaux employés 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 du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, et à ses autres employés et gestionnaires au besoin. Six séances sont prévues en 2009-2010 pour les nouveaux employés du POSPH.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Sept séances ont été organisées en 2008-2009, ce qui a profité à 135 employés du ministère.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

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 envisagera des façons d'améliorer les services ATS offerts par le gouvernement de l'Ontario, dont l'utilisation de son site intranet pour publier des pratiques exemplaires, des politiques et autres ressources en utilisant des services ATS afin de promouvoir les normes de la fonction publique de l'Ontario en matière de qualité de service.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Les conclusions initiales ont été analysées, et le Centre continuera d'élaborer une base de connaissances en matière de solutions de rechange pour améliorer les services ATS en place, dans l'éventualité où il serait obligatoire d'avoir un service ATS automatique (p. ex., une application logicielle pour remplacer les systèmes ATS en place).

Secteur d'intérêt : Service 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 les employés et les clients handicapés.

Action proposée : Lorsqu'il sera nécessaire d'apporter des modifications à un emplacement, qu'il soit nouveau ou non, la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux évaluera tous les emplacements du ministère afin de repérer les endroits où des améliorations à l'accessibilité pourraient améliorer l'accessibilité de nos bureaux.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 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 notamment le déménagement, dans de nouveaux locaux, des bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées de Brockville et Kirkland Lake. L'installation d'un nouveau comptoir accessible au bureau du POSPH de Windsor.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

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

Action proposée : Le ministère élaborera une proposition de projet pilote pour offrir des services d'interprètes gestuels par vidéoconférences aux clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées qui vivent dans les régions du Nord, du Nord-Est et de l'Est.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : La Direction des services communautaires a effectué un examen préliminaire de la faisabilité de la mise au point d'un projet pilote sur le recours aux services d'interprètes gestuels par vidéoconférences qui améliorerait l'accès aux programmes du ministère pour les personnes qui sont Sourdes, devenues sourdes ou qui sont malentendantes.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère continuera de repérer et de publier des pratiques exemplaires et des récits de réussites afin d'offrir un modèle à toutes les organisations qui cherchent à améliorer les possibilités des personnes handicapées.

Action proposée : Le ministère continuera de mettre en évidence des pratiques exemplaires et des récits de réussites sur son site Internet, [ON donne accès](#).

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a élaboré le DVD « Parlons-nous. Servir les clients qui ont un handicap ». Ce DVD est conçu pour aider les entreprises à apprendre comment offrir un service à la clientèle accessible. Il est distribué aux entreprises et aux organisations de tout l'Ontario. Il a été subdivisé en six vidéos qui sont affichées en ligne sur le site [ON donne accès](#).

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

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

Actions proposées : Le ministère ajoutera des caractéristiques au SGMPS pour qu'il gère la capacité d'envoyer des lettres aux clients par Internet de façon sécuritaire. De plus, nous avons apporté des améliorations pour repérer les clients qui nécessitent que l'on tienne compte de leurs besoins, pour améliorer les lettres aux clients, faciliter les choses aux personnes qui font une demande d'assistance, et pour offrir des dépôts bancaires électroniques quotidiens aux bénéficiaires de prestations du POSPH.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Des améliorations aux drapeaux utilisés pour la prestation des services dans le SGMPS ont été mises en œuvre en novembre 2008. Ces drapeaux aident les chargés de cas à repérer facilement les besoins des clients, comme le besoin d'interprète ou d'autre adaptation.

De plus, les lettres générées par le SGMPS ont été améliorées et seront rédigées en langage simple. La mise en œuvre des lettres concernant les paiements excédentaires en langage simple a eu lieu en novembre 2009.

Un projet pilote d'envoi par courriel aux clients des lettres générées par le SGMPS fait partie des autres changements.

Un projet pilote de demande d'assistance en ligne a débuté en novembre 2008 pour une durée d'un an. Il s'agit d'un partenariat entre le ministère, Emploi et Services sociaux Toronto et le Conseil d'administration des services sociaux du district d'Algoma. Les personnes qui vivent dans ces deux municipalités peuvent remplir une demande de prestations du programme Ontario au travail par Internet. Les chargés de cas sont en mesure de télécharger les demandes directement dans le SGMPS. Ces changements améliorent l'accès des gens au service en leur permettant de faire une demande d'assistance en dehors des heures d'ouverture habituelles.

Le site Web comporte de précieux renseignements sur les programmes d'aide sociale, ce qui réduit la nécessité de se rendre dans les bureaux ou de faire des appels téléphoniques. De plus, le site Web du ministère offre deux dispositifs d'accès Internet :

- Un estimateur de l'admissibilité permet aux membres du public de déterminer la probabilité qu'ils remplissent les conditions requises pour bénéficier de l'assistance sociale avant d'entamer le processus de demande.
- Un localisateur de bureaux qui aide les gens à trouver, à l'aide de leur code postal, le bureau local pertinent du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou du programme Ontario au travail.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

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 : Pour appuyer la LAPHO et la politique d'adaptation du POSPH, le ministère tiendra compte des besoins des clients qui demandent des renseignements sur support de substitution. Le ministère examine actuellement un système de localisation de ces demandes.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Des améliorations au Système de gestion du modèle de prestation des services ont été mises en œuvre en novembre 2008 pour aider les chargés de cas à localiser plus facilement les besoins des clients. Le ministère est désormais en mesure de savoir combien de clients ont des exigences particulières en matière de prestation de services, y compris les demandes de documents sur supports de substitution.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Réalisé

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 accéder aux services.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à février 2009

Résultats obtenus : En février 2009, une majorité des services directs relatifs aux ressources humaines fournis aux employés du ministère ont été transférés aux centres de prestation des services régionaux du ministère des Services gouvernementaux (MSG). Le Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel du MSG a été mis sur pied en avril 2008 pour promouvoir la santé, la sécurité et le mieux-être des employés de la fonction publique de l'Ontario. Les principales activités du Centre comportent ce qui suit : mettre au point des services et des programmes pour promouvoir la santé, la sécurité et le mieux-être des employés de la fonction publique de l'Ontario (FPO); aider les ministères à se conformer à la loi, et mettre en œuvre des politiques et des pratiques exemplaires en matière de santé, de sécurité et de mieux-être dans les lieux de travail de la FPO; favoriser les relations de collaboration entre les gestionnaires, les employés et leurs représentants en assurant la santé, la sécurité et le mieux-être des employés au travail. À l'appui de ces initiatives, le Centre, par le biais du site intranet de la FPO sur le bien-être, affiche toutes les politiques de la FPO relatives à l'accessibilité pour les employés. L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines du ministère assure la liaison avec d'autres partenaires du domaine des ressources humaines pour promouvoir les politiques applicables en matière d'adaptations et pour appuyer leur clientèle de cadres relativement à l'accès aux services.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

Conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le ministère affichera des renseignements détaillés au sujet des rénovations dans ses bureaux qui provoqueront des interruptions de services.

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 : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Conformément aux exigences figurant dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le ministère affiche des avis en cas d'interruption de ses services.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère mettra sur pied 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 de travailler avec les organismes bénéficiant de ses paiements de transfert afin de faire la promotion d'un Ontario accessible, et pour trouver des moyens de réduire les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a mis sur pied un groupe d'employés divisionnaires pour travailler à la mise en œuvre des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, afin de veiller à ce que l'on satisfasse à toutes les exigences en matière de conformité d'ici le 1^{er} janvier 2010. Ce groupe a fourni une précieuse rétroaction sur l'élaboration d'un processus de traitement des plaintes et de recours.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

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 : Tous les documents publics seront en langage simple et ils seront offerts sur supports accessibles.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a publié un certain nombre de documents en langage simple, dont un guide sur les nouvelles dispositions législatives relatives aux services aux personnes ayant une déficience intellectuelle « À propos de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* ». Ce document est offert en copie papier ainsi qu'en version électronique et en version audio.

Le ministère a affiché toute une gamme de formules du POSPH sur son site Internet pour que ces documents soient faciles d'accès. Les employés peuvent accéder aux formules rapidement et facilement dans toute une gamme de supports afin d'offrir un meilleur service aux clients.

De plus, le ministère a mis au point un processus administratif que tous les employés du POSPH doivent suivre quand ils fournissent des documents sur supports de substitution aux clients.

Tous les documents affichés sur le site Web du ministère sont offerts en formats HTML et PDF accessibles, les documents en MS Word seront offerts sur demande.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère encouragera les employés à suivre une formation visant à améliorer le service à la clientèle.

Action proposée : Le ministère continuera d'inciter les employés à suivre une formation qui les aidera à comprendre comment fournir un service à la clientèle accessible. On demande à tous les employés de suivre les deux cours de formation suivants : « May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities » et le module de formation supplémentaire « May I Help You? Supplementary : Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service ».

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : En octobre 2009, 89 pour cent des employés du ministère avaient suivi le module d'apprentissage électronique « May I Help You? », et 80 pour cent des employés du ministère avaient suivi le module d'apprentissage électronique « May I Help You? Supplementary ».

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

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.

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 normes restantes sur l'accessibilité pour le transport, l'information et les communications, l'emploi et le milieu bâti.

La présente section porte sur de nouvelles initiatives et renferme des renseignements à jour sur les initiatives qui ont pris fin ou sur les initiatives pluriannuelles qui sont actuellement en cours.

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 façon 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 : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Jusqu'à présent, 40 suggestions ont été faites à la boîte à suggestions électronique. La majorité d'entre elles concernaient les façons de rendre accessibles les bureaux locaux du ministère, et les mesures que nous pouvons prendre pour voir à ce que tous les clients puissent avoir accès aux services du ministère. Toutes les suggestions ont été transmises à la division concernée pour qu'elle en prenne connaissance.

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 du ministère.

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 du site ON donne accès. Deux séances de formation du programme sont prévues en 2009-2010.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 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, 392 membres du personnel ont profité de cette formation.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Le ministère fera la promotion du programme de formation en ligne « Maximizing the Contributions of Employees and Applicants with Disabilities » à l'intention des gestionnaires et des superviseurs.

Action proposée : Le ministère informera les nouveaux gestionnaires et superviseurs de leur obligation de suivre cette formation, et il s'assurera qu'ils remplissent cette obligation.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : En 2009, le ministère a activement encouragé tous ses gestionnaires et superviseurs à suivre le programme de formation en ligne. En octobre 2009, 91 pour cent de ses gestionnaires et superviseurs avaient suivi la formation.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Le Secrétariat de la liaison avec les employeurs fera la promotion des avantages de l'embauche de personnes handicapées.

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

- créer une campagne de sensibilisation des employeurs en vue de les informer d'une part de l'analyse de rentabilisation relativement à l'embauche de personnes handicapées, et de réfuter d'autre part les mythes concernant les personnes handicapées;
- appuyer les manifestations visant à souligner la contribution d'employeurs progressistes qui embauchent des personnes handicapées;
- animer un forum à l'intention des employeurs pour leur faire part de pratiques exemplaires relativement à l'embauche des personnes handicapées;
- appuyer la campagne de sensibilisation des employeurs « Talent au travail » qui les encourage à embaucher des personnes handicapées, tout particulièrement celles qui leur sont adressées par les fournisseurs de services du Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées;
- collaborer avec le Job Opportunity Information Network pour accueillir une conférence sur les handicaps et l'emploi en novembre 2009;
- mettre en œuvre la Stratégie de diversité de la fonction publique de l'Ontario en mettant l'accent sur les personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a :

- mis sur pied une campagne de sensibilisation des employeurs qui en est à l'étape finale de l'élaboration de son contenu et d'un site Web; lors de cette démarche, le ministère a notamment demandé de la rétroaction à des intervenants internes et de l'extérieur sur la conception graphique et le traitement des messages de la campagne.
- continué de fournir un soutien financier aux Manufacturiers et Exportateurs du Canada pour la mise en œuvre du projet « Business Takes Action (BTA) », une initiative de renforcement des capacités lancée par des employeurs, qui élabore des outils et des ressources à l'usage des entreprises pour instaurer un milieu de travail inclusif pour les personnes handicapées. Cette initiative souligne également la

contribution des employeurs qui se font les champions de l'emploi des personnes handicapées ou de l'élimination des obstacles à l'accessibilité ou bien des deux.

- **tenu pour la** deuxième année, le Colloque sur les personnes handicapées et l'emploi en novembre 2008, et a fait fond des acquis du premier colloque en mettant en vedette des pratiques exemplaires d'employeurs dans l'embauche de personnes handicapées et en soulignant la contribution des chefs de file dans ce domaine.
- **rédigé l'ébauche du guide des ressources humaines et en a fait la promotion à l'interne.**

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 Secrétariat de la liaison avec les employeurs met à jour la boîte à outils du gestionnaire pour le recrutement et l'embauche de personnes handicapées aux fins d'harmonisation avec les pratiques centralisées de recrutement de talents du gouvernement.

La version mise à jour sera un guide composé de deux modules consacrés à ce qui suit :

- Pour les recruteurs – un service d'approche ciblant les personnes handicapées à la recherche d'un emploi.
- Pour les gestionnaires – des entrevues sans préjugés avec les personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 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 : 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. Le projet pilote de l'outil de lecture à voix haute du contenu du site Web sera évalué et les constatations seront transmises aux cadres supérieurs de l'information et de la technologie de l'information au début de 2010.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Un projet pilote d'outil qui lira à haute voix le contenu du site Web du ministère a été mis en œuvre.

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

Le ministère mettra sur pied un groupe d'utilisateurs 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 : Un groupe d'utilisateurs d'appareils et d'accessoires fonctionnels transministériel a été mis sur pied en janvier 2009. Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information continuera d'encourager les employés à participer, tout en fournissant un soutien administratif et en agissant comme modérateur pour le groupe.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a lancé le groupe d'utilisateurs d'appareils et d'accessoires fonctionnels de l'Ontario en janvier 2009. En octobre 2009, il comptait 22 participants.

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 : Le ministère continuera d'exiger que tous les employés suivent les deux modules d'apprentissage électronique « May I Help You? ». Il mentionnera de l'information sur ces modules d'apprentissage électronique dans les documents d'orientation qui sont en cours de rédaction.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : En octobre 2009, 89 pour cent des employés avaient suivi la formation « May I Help You? » sur le service à la clientèle pour les personnes handicapées, et 80 pour cent des employés du ministère avaient terminé le module de formation supplémentaire dans le cadre du cours en ligne « May I Help You? ».

Le ministère a également tenu huit séances de groupe pour faire mieux comprendre les questions d'accessibilité. Ces séances ont été profitables à plus de 150 membres du personnel du ministère.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Permanent

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 : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a une personne qui le représente dans le réseau D-Net; cette personne préside le réseau et elle est membre du Conseil de la diversité qui fait la promotion de l'intérêt que manifestent les personnes handicapées pour travailler au sein de la fonction publique de l'Ontario. Le directeur général de l'administration du ministère parraine D-Net.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Réalisé

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 : Septembre 2007 à janvier 2009

Résultats obtenus : Le programme de formation a été modifié pour accroître la sensibilisation aux questions d'accessibilité en matière d'approvisionnement. Deux séances de formation sur le nouveau programme ont eu lieu en décembre 2008 et en janvier 2009.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Réalisé

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).

Résultats obtenus : Tous les employés et tous les gestionnaires du POSPH ont suivi le programme de formation CAP.

Le ministère a mis au point ce programme de formation 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 de formation 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.

Le ministère prépare la mise en œuvre d'un nouveau modèle de prestation de services et de dotation en personnel pour le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) dans le cadre du projet de modernisation. Pour favoriser la transition vers la nouvelle structure de dotation en personnel, le ministère offrira une formation de base à tous les employés du POSPH au cours des deux prochaines années. Notre objectif consiste à veiller à ce que tout le monde reçoive la formation nécessaire à l'exécution des nouvelles fonctions professionnelles.

L'élaboration de cette formation de base consistera en partie à incorporer les modules de formation du programme Cheminement et avancement professionnels (CAP) à la stratégie générale de formation pour le projet de modernisation. À ce titre, les futures séances du programme de formation CAP seront reportées jusqu'au moment de la mise en œuvre de la stratégie globale de formation dans le cadre du projet de modernisation.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2009

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère inclura des articles portant sur l'accessibilité dans son bulletin trimestriel interne *The Comet*. Le ministère fera la promotion de la méthode qu'il applique pour obtenir des idées et des 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 : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Dix-huit articles liés à l'accessibilité sont parus dans cinq numéros du bulletin *The Comet* en 2008-2009.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Réalisé

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.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mai 2009

Résultats obtenus : En 2009, le Bureau de la diversité du ministère des Services gouvernementaux s'est chargé d'organiser des Expositions sur l'accessibilité. Le ministère a été un exposant et un participant actif de l'Exposition sur l'accessibilité qui a eu lieu à Toronto au printemps 2009.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

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 : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Tous les documents affichés sur le site Web du ministère sont offerts sur supports accessibles. De plus, le site Web est exclusivement textuel.

Les documents sur supports accessibles sont fournis sur demande.

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 : Ce projet de système de courrier électronique comporte trois phases.

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

La deuxième phase sera fondée sur les résultats obtenus lors de la première phase. On prévoit que 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 : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : L'initiative de diversification des moyens de communication est la première des trois phases de la stratégie de mise en œuvre qui fournira de la documentation par courrier électronique aux clients qui en font la demande. Une fois la phase du projet pilote terminée, la technologie sera évaluée pour être mise en œuvre dans toute la province.

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.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à octobre 2009

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*. Les nouvelles politiques d'approvisionnement ont été affichées pour que tous les employés du ministère y aient accès.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, lors de sa participation à des conférences, à des ateliers clés et à d'autres activités publiques, fera la promotion du lexique « [Choisir le mot juste pour parler de handicaps](#) » 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 : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le lexique est inclus dans de nombreux documents d'éducation et d'information du public. Le cours d'apprentissage en ligne « Service-ABILITÉ : Renouvellement des services à la clientèle de l'Ontario » comporte un lien vers le lexique, il a été mis à jour en avril 2009.

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 « Comment puis-je vous aider? », Service-ABILITÉ, Au sujet de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, et « Parlons-nous ».

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 tout nouveau bail des bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux contrôlera 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. Un certain nombre de recherches sont en cours pour trouver de nouveaux emplacements pour le POSPH.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a signé de nouveaux baux pour les bureaux du POSPH à Brockville, Ottawa, Renfrew, Mississauga et Brampton. Parmi les baux reconduits, on compte celui de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario au 6^e étage du 777, rue Bay, qui est conforme aux exigences relatives 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 à Toronto, pour donner suite aux constatations des vérifications de l'accessibilité effectuées par l'organisme la Marche des dix sous de l'Ontario (MDSO) en 2006-2007.

Action proposée : Les améliorations relatives à l'accessibilité des ascenseurs du 900, rue Bay à Toronto sont en cours de réalisation. D'autres améliorations en matière d'accessibilité seront fonction des résultats des vérifications de l'accessibilité de 50 bâtiments partout en Ontario. Ces vérifications sont effectuées par la Société immobilière de l'Ontario.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : Les améliorations relatives à l'accessibilité des ascenseurs de l'Édifice Hepburn seront terminées en décembre 2009. Les rénovations des toilettes du complexe du 900, rue Bay sont terminées. Il y a des messages sonores, en français et en anglais, dans les ascenseurs de ce complexe.

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 : La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux examinera la première ébauche des 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* et elle examinera de nouveau les lignes directrices, à mesure qu'elles sont rendues publiques par l'entremise de la Société immobilière de l'Ontario, afin d'alimenter l'élaboration de lignes directrices pertinentes pour les bureaux du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : L'ébauche initiale a été fournie aux fins d'examen.

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 : Avec la publication des nouvelles normes d'accessibilité au milieu bâti en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux évaluera tous les emplacements du ministère conjointement avec d'autres priorités du ministère, afin d'évaluer tous les emplacements dans le but de repérer les endroits où il est nécessaire d'apporter des améliorations à l'accessibilité pour se conformer aux lignes directrices.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 à mars 2010

Résultats obtenus : En prévision de l'approbation des normes d'accessibilité au milieu bâti en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux a examiné un certain nombre d'emplacements fournissant des services aux bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

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

Action proposée : Avec la publication des nouvelles normes d'accessibilité au milieu bâti en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* par la Société immobilière de l'Ontario, la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux continuera d'améliorer l'accès aux emplacements du ministère pour les employés et les clients.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a travaillé avec la Société immobilière de l'Ontario pour la norme pilote d'accessibilité pour l'aménagement des installations dans le cadre de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* pour envisager d'apporter des améliorations à ses emplacements.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

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

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

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère a déménagé un certain nombre de bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées afin d'améliorer l'accessibilité pour le personnel et les clients. Il s'agit notamment des bureaux de Renfrew, Mississauga et Brampton.

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 de 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 : Septembre 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.

Renseignements

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

Téléphone :

Ottavio Cicconi, analyste de projet, Bureau des stratégies de renouvellement
416 326-2714

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](#). 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](#)

Tél. : 1 800 668-9938

Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN # 1708-3222

This document is available in English.