

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

*Plan d'accessibilité (LPHO)
2010-2011*



ISSN 1708-3249

Table des matières

Introduction	2
Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010	4
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles	16
Engagements relatifs à l'information et aux communications	21
Autres engagements relatifs à l'accessibilité	23
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	23
Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées	36
Lexique de termes et de sigles	40
Renseignements	41

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 oeuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario prend les devants pour faire de l'Ontario une province accessible. En 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) (Règlement de l'Ontario 429/07).

En attendant l'entrée en vigueur des autres normes en vertu de la LAPHO, nous respectons le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et remplissons les obligations énoncées dans 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 2010-2011 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 huitième plan d'accessibilité annuel du ministère des Services sociaux et communautaires souligne les réalisations de 2009-2010 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 ses programmes et ses services accessibles pour toute la population de l'Ontario.

En juin 2010, le ministère a lancé la « trousse du gestionnaire concernant les mesures d'adaptation pour les employés ». Cette ressource aide les gestionnaires à prendre des mesures d'adaptation pour nos employés actuels et à venir afin de parvenir à un accès équitable en vue d'une pleine participation au travail. Cette boîte à outils est conçue

pour faciliter la fourniture d'adaptations en milieu de travail pour les employés handicapés en :

- centralisant l'information en un outil complet,
- utilisant une approche par étapes pour fournir de l'adaptation,
- incorporant des pratiques exemplaires sur l'adaptation des emplois pour faire preuve de leadership.

La publication de ce document arrive également à un moment très opportun en ce qui concerne le rôle de chef de file que le ministère n'a pas cessé d'assumer lors de la mise en œuvre de la LAPHO, notre loi historique en matière d'accessibilité. Nul doute que la boîte à outils complétera les efforts du ministère pour être un employeur de choix pour tous.

Le ministère a poursuivi ses efforts pour donner une formation à l'ensemble de son personnel sur la façon d'offrir un bon service à la clientèle en mettant l'accent sur la fourniture d'un service à la clientèle accessible. Tout le personnel du ministère est tenu de terminer les deux modules en ligne sur le service à la clientèle accessible. De plus, tous les employés chargés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées doivent suivre la formation sur l'accès, la sensibilisation et l'imputabilité.

On peut obtenir les plans des autres ministères en cliquant sur : [Ontario.ca](https://ontario.ca)

Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010

La fonction publique de l'Ontario (FPO) travaille à rendre la province accessible et sans obstacle d'ici 2025. Cette section souligne les mesures que le ministère a prises au cours du dernier exercice pour réaliser cet objectif.

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Réalisations :

- Le site Web ON donne accès fournit désormais des outils et des ressources pour aider le secteur privé à se conformer à l'accessibilité, et notamment :
 - o Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
 - o Guide de la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
 - o Manuel de conformité pour les petites entreprises et organisations.
 - o Ressource de formation pour les petites entreprises et organisations.
 - o Service-ABILITÉ – programme de formation en ligne.
- La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) a mis sur pied neuf partenariats de plus avec le secteur privé pour aider les organisations des secteurs privé et sans but lucratif à se conformer à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Le programme de partenariats était axé sur l'aide aux organisations pour qu'elles se conforment à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, et ciblait les réseaux de communication en place des secteurs privé et sans but lucratif pour diffuser l'information.
- Grâce à ces neuf nouveaux partenariats et aux 14 précédemment mis sur pied, on estime que la DGAO a rejoint près de 190 000 membres et organisations du secteur privé. Voici quelques points saillants :
 - o Un très important forum de vulgarisation qui a rassemblé les membres des comités consultatifs de l'accessibilité municipaux (CCMA).
 - o Un partenariat avec l'Association des directeurs généraux, des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario a produit des documents et ressources qui sont utilisés et promus en permanence.
 - o Le programme InterActions pour le changement avec des universités, des collèges, des hôpitaux et des écoles a pourvu ces établissements des ressources nécessaires pour se conformer à la norme en temps voulu et sans coût excessif. Il a permis d'instaurer des relations solides et durables.
- Grâce à l'amélioration apportée au Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS), le ministère est désormais en mesure de contrôler combien de clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ont des exigences particulières en matière de prestations de services, y compris les demandes de documents sur supports de substitution.

- Tout le personnel du ministère a terminé les cours de formation en ligne « May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities » et « May I Help You? – Supplementary : Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Services ».
- Le Bureau des stratégies de renouvellement a travaillé avec le Centre du leadership et de l'apprentissage du ministère des Services gouvernementaux et avec les Ressources humaines au sein de l'Unité des activités stratégiques pour examiner tous les trimestres les mises à jour sur la formation afin de veiller à ce que les nouveaux employés effectuent la formation obligatoire sur l'accessibilité.
- En 2009-2010, le ministère a donné cinq séances de formation d'une journée sur l'accès, la sensibilisation et l'imputabilité dont ont profité 106 de ses employés. Cette formation appuie l'apprentissage des employés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées; elle est conçue pour susciter chez les employés une sensibilisation accrue aux problèmes auxquels les personnes handicapées sont aux prises.
- Les solutions de rechange pour améliorer les services de téléimprimeur (ATS) afin qu'ils acceptent un service ATS automatisé ont été documentées et communiquées aux intéressés au niveau interne pour aider à planifier la prestation des services ATS.
- Le ministère a réalisé un certain nombre de projets qui ont amélioré l'accessibilité pour les employés et les clients handicapés. Le déménagement des bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) de Mississauga et de Brampton figure au nombre des projets menés à bien.
- Des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et des récits de réussites sont désormais offerts sur le site [Web de ON donne accès](#); pour faciliter leur utilisation, ils sont classés par catégories sous les rubriques suivantes :
 - Rendre les entreprises accessibles
 - Rendre les arts accessibles
 - Rendre les maisons accessibles
 - Rendre les collectivités accessibles et accueillantes pour tous
 - Rendre les loisirs accessibles
 - Rendre l'apprentissage accessible.

- La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) a mis sur pied des partenariats avec d'autres directions et paliers de gouvernement, notamment avec le ministère du Développement économique et du Commerce, le ministère du Revenu, et ServiceOntario, afin de promouvoir la conformité aux normes et le partage des pratiques exemplaires entre leurs intervenants.
- Afin de poursuivre l'amélioration du Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) pour qu'il accepte les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le ministère a :
 - o continué d'améliorer les lettres utilisées dans les communications avec les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) en faisant notamment des changements pour employer un langage clair,
 - o réalisé le module Demande d'aide sociale en ligne qui permet au public de remplir une demande pour le programme Ontario au travail en accédant au site Web; ce module est offert en français dans deux sites pilotes,
 - o permis aux clients du POSPH de recevoir des paiements par virement direct quotidien (VDQ).
- Le ministère et ses partenaires en rénovation, dont les bureaux régionaux et les gestionnaires de programmes locaux, continueront de veiller à ce que des avis soient affichés pour toute perturbation des services.
- Les responsables des mesures d'accessibilité au sein de chaque division ont appuyé la conformité du ministère à la LAPHO en veillant à ce que chaque division se conforme aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle d'ici le 31 décembre 2010.
- En offrant ses publications et ses ressources en ligne sur supports accessibles, le ministère a :
 - o sous-titré et transcrit plus de 30 de ses vidéos informant les citoyennes et les citoyens sur ses programmes,
 - o créé des versions HTML et PDF accessibles de toutes ses publications 2010-2011, et notamment la proposition finale de Norme d'accessibilité au milieu bâti (244 pages), des ressources en services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (50 pages), et diverses directives en matière de politique concernant l'aide sociale (100 pages),

- o élaboré une version sur supports accessibles de l'organigramme du ministère.
- En décembre 2009, le site internet du ministère a été amélioré pour accueillir de la rétroaction de la clientèle et du public.
- Le Bureau des obligations familiales (BOF) a des politiques, des pratiques et des procédures écrites concernant ce qui suit : personnes de soutien, animaux d'assistance, perturbations dans les services, formation, fourniture de documents sur l'accessibilité et de services à la clientèle accessibles.
- Une ou un responsable des mesures d'accessibilité pour le Bureau des obligations familiales est disponible pour recevoir les commentaires de la clientèle en personne, par téléphone, par correspondance ou par courriel.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations :

- Le Bureau des stratégies de renouvellement, en partenariat avec le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse (GSSSEJ), avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) et le Bureau de la diversité de l'Ontario, a élaboré un guide de pratiques exemplaires sur façon de fournir de l'information accessible à la clientèle.
- Le lexique, « Choisir le mot juste pour parler de handicaps » a été largement diffusé lors des forums à titre d'outil d'aide à la conformité à la LAPHO, et il figure également sur le site Web ON donne accès.
- Tous les documents affichés sur le site Web du ministère sont offerts sur supports accessibles. De plus, le site Web est exclusivement textuel.
- Six articles traitant de l'accessibilité ont paru dans quatre numéros du bulletin trimestriel interne du ministère, *The Comet*, entre l'automne 2009 et l'automne 2010.
- En mars 2010, le Bureau des obligations familiales a organisé et animé une présentation axée sur l'accessibilité pour l'ensemble de ses employés.

Secteur d'intérêt : Emploi

Réalisations :

- La boîte à suggestions de la sous-ministre pour recueillir des idées en vue d'accroître l'accessibilité fait l'objet d'une promotion pendant toute l'année lors des événements du ministère et dans les communiqués.
- Les séances du programme Fondations pour le personnel-cadre du ministère en novembre 2009 et en février 2010 comportaient un module de sensibilisation à l'accessibilité dont ont profité plus de 50 gestionnaires. Jusqu'à présent, 424 membres du personnel ont bénéficié de cette formation.
- Le ministère a élaboré la « trousse du gestionnaire concernant les mesures d'adaptation pour les employés ». Cette ressource aide les responsables à offrir des adaptations en milieu de travail aux employés handicapés. La boîte à outils a été fournie à tous les gestionnaires du ministère en juin 2010.
- Le ministère a fait 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. En octobre 2010, 91 pour 100 d'entre eux avaient suivi la formation.
- Le ministère a lancé l'initiative Talent au travail et son site Web (www.mcass.gov.on.ca/talent), qui rejoint les employeurs avec :
 - o de l'information sur l'embauche des personnes handicapées,
 - o des faits pour déconstruire les mythes sur les personnes handicapées,
 - o de l'aide pour fournir des adaptations des emplois pour les employés handicapés,
 - o des récits de réussites,
 - o des liens vers les fournisseurs de services de Soutien de l'emploi du POSPH.
- Le site Web fournit aux personnes handicapées :
 - o de l'information sur le Programme de soutien de l'emploi du POSPH qui comporte, entre autres, du soutien au jumelage travailleur-emploi et au maintien de l'emploi.
- Dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

(POSPH), le ministère finance le programme « Business Takes Action (BTA) » des Manufacturiers et Exportateurs du Canada qui récompense d'une part les employeurs du pays qui embauchent des personnes handicapées, les maintiennent en poste, leur offrent du recyclage et de la promotion, et d'autre part les employeurs qui se font les champions des pratiques d'intégration en matière d'emploi et qui éliminent les obstacles à l'emploi.

- Le 5 novembre 2009, le ministère a été l'hôte, conjointement avec le Jobs Opportunity Information Network (JOIN), de la conférence « Employer des personnes handicapées – Stratégies en matière d'inclusion, de recrutement et de maintien dans l'emploi », au cours de laquelle plus de 270 délégués :
 - o ont appris des stratégies pour employer des personnes handicapées dans une perspective globale en écoutant des conférencières et conférenciers du Canada, du Royaume-Uni et des États-Unis;
 - o ont assisté à des ateliers donnant de l'information sur l'emploi, les mesures d'adaptation et le maintien en poste des personnes handicapées;
 - o ont été informés de la façon dont ils peuvent éliminer les obstacles à l'emploi pour les personnes handicapées;
 - o ont fait du réseautage avec des employeurs qui se consacrent à la diversité et à l'inclusion.
- 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. Au cours de l'année dernière, on a œuvré davantage dans le cadre de plusieurs approches et domaines distincts, qui ont remplacé le guide :
 - o Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) a pris le relais de l'embauche des employés à la place des gestionnaires recruteurs en créant quatre centres de recrutement; une partie de ce travail consiste à prendre des mesures pour remédier aux obstacles dans nos processus d'embauche (p. ex., recrutement spécialisé, embauche de stagiaires en ressources humaines handicapés pour repérer les obstacles, etc.);
 - o La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a travaillé avec des représentantes et représentants des collectivités pour élaborer une proposition de Normes d'accessibilité à l'emploi. Avec la rédaction des normes qui est presque achevée, la fonction publique de l'Ontario sera tenue de se conformer à ces normes.
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de

l'information continue de publier sur son site Intranet de l'information concernant les nouvelles technologies qui offrent un soutien aux personnes handicapées, comme les lecteurs-écrans, les solutions de reconnaissance vocale, les logiciels d'agrandissement, etc.

- Le modèle pilote d'un outil de lecture des pages Web a été évalué et les résultats de cette évaluation ont été communiqués à la haute direction de l'Information et de la technologie de l'information au début de 2010.
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information a appuyé la formation d'un Groupe d'utilisateurs de technologie fonctionnelle dans lequel plus de 30 employés de tout le gouvernement ont la possibilité d'échanger de l'information, de recevoir des mises à jour et de demander l'assistance de pairs pour résoudre des problèmes de technologie fonctionnelle.
- Le directeur de l'administration du ministère est l'un des cadres qui parrainent D-Net, groupe de réseaux du personnel qui fait la promotion de l'accessibilité dans toute la fonction publique de l'Ontario.
- En juin 2010, le ministère a mis en évidence ses efforts pour améliorer la diversité et l'accessibilité en prenant part à l'Exposition sur l'accessibilité qui a eu lieu à Toronto. Il a alors présenté la « trousse du gestionnaire concernant les mesures d'adaptation pour les employés » et l'a fournie aux employés et aux gestionnaires de plusieurs ministères.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Réalisations :

- Les bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées de Mississauga et de Brampton ont été déménagés dans de nouveaux locaux pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles.
- L'Unité de la gestion des situations d'urgence comprenait, dans le cadre du Programme de continuité des opérations (PCO), une liste de contrôle et des protocoles pour voir à ce que tous les sites de services commerciaux du MSSC aient en place des pratiques et des protocoles du PCO pertinents pour satisfaire aux normes d'accessibilité pendant les interruptions de services liées à une urgence (p. ex., de la signalisation et des modèles du PCO approuvés par la

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario). Le plan 2009 de gestion des situations d'urgence du ministère a été affiché sur supports accessibles sur les sites intranet et Internet du MSSC.

- La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux (DSMIL) du ministère continue de collaborer avec ses fournisseurs de services sur des projets d'accessibilité au complexe du 900, rue Bay à Toronto :
 - o Cette année, on a entrepris de doter l'édifice Whitney d'une rampe d'accès accessible.
 - o Les améliorations de l'accessibilité des ascenseurs de l'édifice Hepburn ont été terminées en décembre 2009.
 - o Les rénovations des toilettes du complexe du 900, rue Bay sont terminées.
 - o Il y a des messages sonores, en français et en anglais, dans les ascenseurs du complexe du 900, rue Bay.
- La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux poursuit l'examen de l'ébauche des lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle en vertu de la LAPHO, elle fournit de la rétroaction et prépare la mise en oeuvre de toute nouvelle norme d'accessibilité.
- La Société immobilière de l'Ontario (SIO) a commencé ses vérifications de l'accessibilité dans un certain nombre de locaux de la fonction publique de l'Ontario. À ce jour, le nouveau bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées de Brampton a fait l'objet d'un examen.
- En mars 2010, des portes automatiques ont été installées dans toutes les toilettes du personnel du Bureau des obligations familiales.

Secteur d'intérêt : Autre

Réalisations :

- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information continue de fournir des conseils et de l'encadrement concernant l'amélioration de l'accessibilité des sites Web, du contenu Web, des applications de gestion, des documents, etc., dans toute la fonction publique de l'Ontario (FPO). Le Centre a également mis des ressources à la disposition des employés de la FPO, et notamment des guides, des vidéos, des conseils, des outils, etc.,

pour les sensibiliser aux exigences en matière d'accessibilité dans le domaine de l'information et de la technologie de l'information.

- Le 31 mai 2010, la ministre a annoncé que le gouvernement élabore un nouveau règlement intégré sur l'accessibilité qui rationalisera et harmonisera les exigences des normes d'accessibilité relatives à l'information et aux communications, à l'emploi et au transport.
- Du 2 septembre au 16 octobre 2010, une synthèse des exigences proposées aux termes du règlement intégré sur l'accessibilité a été mise à la disposition du public sur le Registre de réglementation du gouvernement aux fins d'examen et d'obtention de commentaires.
 - o Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité a présenté la Proposition finale de Norme d'accessibilité au milieu bâti en juillet 2010, et elle a été affichée aux fins d'information du public et d'obtention de commentaires le 9 septembre 2010.
- Le ministère a élaboré une trousse d'information sur les normes d'accessibilité à l'intention de tous les organismes bénéficiant de ses paiements de transfert.
- Le Bureau des stratégies de renouvellement a élaboré une trousse complète d'information et de ressources qui a été envoyée, en juin 2010, à tous les organismes bénéficiant de paiements de transfert du ministère pour les aider à se conformer aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – règlement de l'Ontario 429/07.
- En février 2010, Charles Beer a soumis à la ministre son rapport final sur l'examen indépendant de l'efficacité de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.
- Le 31 mai 2010, le gouvernement a déposé à l'Assemblée législative le rapport dont les recommandations portaient sur les points suivants :
 - o Harmoniser les normes d'accessibilité;
 - o Renouveler le leadership pour la mise en oeuvre de la LAPHO en désignant la ministre des Services sociaux et communautaires comme ministre responsable de l'Accessibilité;
 - o Modifier la LAPHO afin de mettre sur pied un organisme consultatif sans lien de dépendance pour réviser et élaborer des normes d'accessibilité (en remplacement des Comités d'élaboration des normes);
 - o Appuyer le rôle des comités consultatifs municipaux sur l'accessibilité pour rendre les collectivités plus accessibles.

- Le 16 août 2010, le gouvernement a affiché sa réponse officielle aux recommandations du rapport de Charles Beer.

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

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 devaient se conformer au Règlement au plus tard le 1^{er} janvier 2010.

En janvier 2010, la FPO a été le premier organisme public à déposer son rapport de conformité auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Pour qu'ils continuent à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, il est crucial que les ministères tiennent compte de l'accessibilité dans le cadre de leur processus de planification et d'élaboration de programmes et de politiques.

Le ministère fera la promotion, auprès des clients, de son mécanisme de rétroaction en ligne de la clientèle pour susciter des commentaires permettant d'améliorer les programmes.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : permanent

Le ministère continuera de promouvoir la campagne de sensibilisation du public fondée sur 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.

Action proposée :

Le ministère continuera la campagne ON donne accès en mettant l'accent sur l'aide aux entreprises et aux organisations pour qu'elles se conforment à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et aux futures normes d'accessibilité. Il continuera d'informer les entreprises et les organisations directement, et de tenir à jour le site Web qui offre outils, ressources et renseignements.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services 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 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 en ce qui concerne la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à décembre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : permanent

Le ministère offrira au besoin 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. 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 (POSPH) dans les 90 jours qui suivent leur embauche. Le ministère étudiera l'expansion du programme pour donner une formation aux autres membres du personnel.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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 examinera différentes options en vue d'améliorer les services de téléimprimeur (ATS) conformément aux normes de qualité des services de la fonction publique de l'Ontario (FPO).

Action proposée :

Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information continuera d'examiner des façons d'améliorer les services de téléimprimeur (ATS) offerts par le gouvernement de l'Ontario, notamment la publication sur son site intranet de pratiques exemplaires, de politiques et d'autres ressources relatives aux services ATS, afin de promouvoir l'observation des normes de qualité des services de la FPO.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services 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.ca](http://ON.donne.accès.ca). De plus, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario fera des activités de liaison et de sensibilisation lors de plus de 85 événements extérieurs, et notamment :

- o séances régionales d'information à l'intention des députés;
- o forums des comités consultatifs de l'accessibilité, comportant de la sensibilisation pour les réseaux locaux d'intégration des services de santé;
- o chambres de commerce locales, dont London, Kingston et Ajax-Pickering;
- o conférences annuelles, notamment de l'Association canadienne de la franchise, de l'Ontario Business Improvement Areas Association et de l'Economic Developers Council of Ontario

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : continu

Le ministère fera le suivi des demandes de documents sur supports de substitution, par exemple en braille ou en gros caractères, et il donnera suite à ces demandes.

Action proposée :

Pour appuyer la LAPHO et la Politique d'adaptation du POSPH, le ministère prendra des mesures d'adaptation pour les clients qui demandent de l'information sur supports de substitution. Il examine actuellement un système de localisation de ces demandes.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle**Engagement : continu**

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 :

La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux du ministère travaillera avec les nouveaux fournisseurs de services de gestion de projets de la province sous l'égide de la Société immobilière de l'Ontario, conjointement avec les gestionnaires des bureaux régionaux et des programmes locaux, pour voir à ce que des avis pertinents soient affichés pour toute interruption de services dans les locaux du ministère. Il faudra élaborer des normes de signalisation.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle**Engagement : continu**

Le ministère fournira ses publications et ses ressources en ligne sur supports accessibles et en langage simple dans le but de favoriser des services à la clientèle plus accessibles et qui donnent davantage satisfaction.

Action proposée :

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

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : continu

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

Action proposée :

Le ministère continuera d'exiger que les employés suivent une formation qui les aidera à comprendre comment fournir un service à la clientèle accessible, et notamment les cours : « May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities » et « May I Help You? Supplementary: Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service ».

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Engagements relatifs à l'information et aux communications

L'information et les modes de communication sont des éléments clés de la prestation de nombreux programmes et services gouvernementaux au public. Il est essentiel que nous dispensions les mêmes services de qualité à toute la population de la province.

En prévision de l'entrée en vigueur des normes relatives à l'information et aux communications, le gouvernement de l'Ontario cherche constamment des façons de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le cadre de ses activités visant à préparer, se procurer, fournir, recevoir ou distribuer de l'information et des communications au public.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : continu

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 pour 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 : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : continu

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 : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Nouveau

Le ministère fera la promotion du guide de pratiques exemplaires pour les documents sur l'accessibilité élaborés par le ministère et le Bureau de la diversité du ministère des Services gouvernementaux, et il encouragera les employés à l'utiliser.

Action proposée :

Le ministère affichera le guide de pratiques exemplaires sur son site intranet à l'intention des employés, et il fera la promotion du module d'apprentissage en ligne du Centre du leadership et de l'apprentissage sur des documents Word et PDF accessibles.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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.

En prévision de l'entrée en vigueur des autres normes, le gouvernement de l'Ontario a prévu la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour la fonction publique, notamment dans les secteurs suivants : transport, emploi et milieu bâti. Il vise ainsi à faciliter les déplacements des personnes handicapées en Ontario, à assurer l'accessibilité des personnes handicapées à toutes les étapes d'un emploi, et à repérer et à éliminer les obstacles dans les immeubles et autres structures. Un grand nombre des initiatives prévues pour la fonction publique en 2010-2011 ont pour but d'aider les ministères à se préparer à se conformer aux prochaines normes qui entreront en vigueur.

Les initiatives pour la fonction publique sont énumérées dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du ministère des Services gouvernementaux.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : continu

Le ministère fera la promotion de la boîte à suggestions électronique confidentielle de la sous-ministre auprès des employés, comme 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 concernant l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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

Le programme Fondations 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 Fondations 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.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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

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 assurera un suivi pour vérifier s'ils se conforment à cette exigence.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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

Le Secrétariat de la liaison avec les employeurs fera la promotion des avantages de l'embauche des 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 2010;
- Mettre en oeuvre la stratégie de diversité de la fonction publique de l'Ontario en mettant l'accent sur les personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : continu

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 talent du gouvernement.

La version mise à jour sera composée 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 : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : continu

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 qu'ils peuvent utiliser pour mieux exercer leurs fonctions.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : continu

Le ministère mettra sur pied un Groupe d'utilisateurs de technologie fonctionnelle 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 de technologie fonctionnelle 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 : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : continu

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 continuera de parrainer D-Net.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : continu

La Direction de la planification financière et de la gestion des activités étudiera des méthodes de suivi des dépenses relatives à l'accessibilité. L'information ainsi obtenue devrait servir à évaluer l'efficacité des méthodes de prestation de services accessibles.

Action proposée :

On poursuivra les discussions avec l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines pour élucider quels articles, biens ou services constituent une dépense liée à l'accessibilité. Les employés des programmes doivent fournir les exigences opérationnelles pour documenter ce qui doit être mis à part, faire l'objet d'un suivi et de présentation de rapports.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à avril 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : continu

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 : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : continu

Le ministère, en collaboration avec la Société immobilière de l'Ontario (SIO), avec 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 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 : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : continu

La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux (DSMIL) élaborera des 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 *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et poursuivra l'examen des lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle 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. Dans le cadre de cette approche, la Société immobilière de l'Ontario approuvera une nouvelle série de lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle

en vertu de la LAPHO, et la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux élaborera alors une méthode améliorée d'aménagement de bureaux accessibles pour les locaux du MSSC.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : continu

La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux (CASB) élaborera un cadre stratégique pour l'évaluation de l'accessibilité des locaux du ministère en attendant que les lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle soient établies.

Action proposée :

La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux (CASB) évaluera tous les locaux du ministère, conjointement avec les autres priorités générales, afin de définir où il faut faire des améliorations en matière d'admissibilité pour satisfaire aux exigences réglementaires.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : continu

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

Action proposée :

La Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux continuera d'améliorer l'accès aux locaux du ministère pour les employés et les clients. En se fondant sur les constatations du processus d'évaluation ou sur une autre planification clé des programmes (à savoir la mise à jour des lignes directrices relatives au bureau modèle pour le POSPH, et autre), la Direction des services en matière d'immobilisations, avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, repérera toute amélioration à apporter au milieu bâti et aux lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle de la DGAO.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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

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

Action proposée :

Dans le cadre de ses opérations courantes, la Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux veillera à ce que l'on tienne compte de l'accessibilité dans la planification de tous les projets ou dans toutes les activités concernant la location des locaux que le gouvernement possède ou qui sont loués auprès de tiers, avant d'approuver des contrats de location ou de finaliser des conceptions de projet.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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

Le ministère continuera d'évaluer l'accessibilité de ses bureaux et installations pour les employés et les clients qui ont un handicap, et de formuler des plans en vue de l'améliorer.

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 accroître l'accessibilité de nos bureaux. Toute nouvelle ligne directrice sur l'aménagement sans obstacle publiée par la DGAO sera incluse dans tous les examens de locaux et dans toutes les planifications de projet, et notamment dans les prolongations de bail, les nouveaux baux et les projets de rénovations ou d'agrandissement, afin d'améliorer l'accessibilité pour les employés et les clients du ministère. À l'heure actuelle :

- le ministère et la Société immobilière de l'Ontario (SIO) cherchent à se procurer de nouveaux locaux accessibles pour le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) à Brantford, Kitchener, Newmarket, Whitby et Woodstock;
- l'agrandissement des bureaux du POSPH de Bracebridge, Cambridge et Pembroke est en cours de planification;

- on travaille aussi à la planification d'une nouvelle conception des locaux du ministère au centre-ville de Toronto au 24^e étage du 2, rue Bloor Ouest, et aux 6^e et 7^e étages de l'édifice Hepburn, au 60, rue Grosvenor, afin d'en assurer l'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : continu

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 de la province.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) continuera de travailler à l'élaboration du cadre d'assurance de la conformité pour la LAPHO en prévision de l'échéance du 1^{er} janvier 2012, lorsque les organisations des secteurs privé et sans but lucratif devront se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et déposer des rapports de conformité (à l'exception des organisations de moins de 20 employés, qui sont dispensées de déposer des rapports).

Action proposée :

- La DGAO continuera de travailler à la mise sur pied de partenariats avec d'autres ministères pour permettre le partage des données en prévision de l'échéance du 1^{er} janvier 2012 lorsque les organisations des secteurs privé et sans but lucratif devront se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et déposer des rapports de conformité.
- La DGAO continuera de travailler avec d'autres ministères clés du gouvernement pour étendre le modèle d'inspection et d'exécution des normes pour 2012 et au-delà.
- La DGAO entreprendra d'élaborer un règlement afin de désigner un tribunal en place pour statuer sur les appels interjetés en vertu de la LAPHO.
- La DGAO continuera d'élaborer un programme d'amendes administratives pour appuyer les mesures visant à assurer la conformité aux normes et pour avoir un effet dissuasif sur la non-conformité volontaire.
- La DGAO inclura la flexibilité dans la conception du système de Rapports de conformité sur l'accessibilité afin de permettre d'incorporer de nouvelles normes ainsi que d'autres fonctions.
- La DGAO poursuivra l'élaboration d'un système de gestion de l'information pour assurer un partage et une mise à jour de l'information qui soient efficaces.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

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

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario met désormais l'accent sur la vulgarisation à l'intention des organisations qui doivent se conformer aux normes au 1^{er} janvier 2012, à savoir les organisations du secteur sans but lucratif, les

organisations non gouvernementales, et celles du secteur privé. La DGAO établira des relations bénéfiques avec ces secteurs afin de pouvoir s'assurer qu'on leur diffuse des documents et des ressources.

Action proposée :

- La DGAO continuera de participer à des événements, des conférences et des réunions pendant toute l'année civile.
- La DGAO accueillera un très important forum de vulgarisation à l'intention de 15 organismes « ombrelles » très importants dont les membres et les missions concernent le secteur sans but lucratif de base. Participants : présidentes et présidents de conseil d'administration, directrices générales et directeurs généraux, gestionnaires et employés.
- La DGAO animera à l'échelle régionale des forums de vulgarisation à l'intention des membres des professions sans but lucratif et autoréglementées. Ces forums seront suivis par une série de communications continues de moindre envergure et qui auront lieu à un moment tout à fait opportun dans des points de service. Participants : directrices générales et directeurs généraux, employés, bénévoles. L'objectif consiste à instaurer des relations avec ces organisations « ombrelles » en vue d'éventuels partenariats pour rejoindre ce secteur.
- Voici les organisations ciblées :
 - o Organisations du secteur des services (p. ex., Association des hôtels du Canada, Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires, Association de l'industrie touristique du Canada);
 - o Organisations qui rejoignent le secteur du commerce de détail et des entreprises (p. ex., Economic Developers Council of Ontario, Ontario Business Improvement Area Association);
 - o Organisations du secteur des soins de santé (p. ex., Federation of Regulated Health Professionals, Association canadienne des institutions de santé universitaires, Ordres de réglementation des professionnels de la santé de l'Ontario);
 - o Secteur sans but lucratif (p. ex., Centre for Social Innovation (Ontario Non-profit Network), United Way of Greater Toronto, MaRS)

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à décembre 2011

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

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) recherchera des occasions de liaison par l'intermédiaire d'autres ministères du gouvernement.

Action proposée :

- La DGAO recherchera des occasions de partager de l'information au sujet de l'échéance du 1^{er} janvier 2012 en matière de conformité par l'intermédiaire de la communauté de pratique des employés de la FPO qui travaillent auprès des groupes sans but lucratif.
- La DGAO aura recours aux responsables des mesures d'accessibilité de chaque ministère pour repérer les organisations sans but lucratif qui oeuvrent pour ce ministère afin de les inviter à des forums.
- La DGAO émettra des communications de sous-ministre à sous-ministre concernant la façon de veiller à rejoindre le secteur sans but lucratif grâce aux relations du ministère avec ce dernier, cette démarche sera suivie d'une présentation aux responsables des mesures d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à décembre 2011

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

La DGAO réorientera le programme InterActions pour le changement et en fera le marketing pour :

- o susciter un intérêt accru du secteur privé,
- o favoriser davantage le marketing et la publicité du programme parmi les collectivités membres,
- o évaluer la réussite en faisant des sondages avant et après les projets.

Action proposée :

- Alors que l'élaboration des quatre autres normes va bon train, la DGAO se consacrera à rejoindre 360 000 organisations en 2010-2011 pour établir des relations avec quelques organisations chefs de file et championnes qui :
 - o ont le plus grand rayon d'action,
 - o peuvent produire le plus grand changement,
 - o peuvent « continuer de porter le flambeau » pour le compte de la DGAO en 2012 et au-delà.

Le secteur sans but lucratif compte plus de 38 000 organisations en Ontario. Une stratégie d'information distincte sera élaborée puisque ce secteur est semblable au secteur parapublic.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à décembre 2011

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : nouveau

En 2010-2011, le ministère profitera de la tenue de la Semaine de la protection civile pour élaborer des outils et mettre en vedette la sensibilisation à l'accessibilité quand elle concerne la planification des mesures d'urgence.

Action proposée :

- Élaboration d'un module d'apprentissage en ligne qui satisfait à toutes les normes de la DGAO et d'un module spécifique consacré à l'accessibilité (janvier 2011).
- Les activités de la Semaine de la protection civile feront la promotion de la planification en matière de protection civile pour les personnes handicapées et ayant des besoins particuliers (date déterminée à l'échelle nationale).
- Élaboration d'une brochure du ministère sur la planification en matière de protection civile pour les personnes handicapées et ayant des besoins particuliers qui sera affichée sur le site intranet de la gestion des situations d'urgence du ministère.

Lois(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées

Dans le cadre de l'engagement qu'il a pris d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, le gouvernement de l'Ontario continuera à réviser toutes les nouvelles mesures législatives et les politiques en voie d'élaboration afin de repérer et d'éliminer tout obstacle.

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : nouveau

Le ministère fera la promotion de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion qui a été élaboré par le Bureau de la diversité du ministère des Services gouvernementaux.

Action proposée :

Le ministère encouragera le personnel qui élabore les politiques à utiliser l'outil d'évaluation en matière d'inclusion et à promouvoir le module d'apprentissage en ligne du Centre du leadership et de l'apprentissage qui concerne cet outil.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : nouveau et continu

Nous contribuerons à rendre le système des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle plus juste, plus facile d'accès et plus durable grâce à la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives du MSSC en matière de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Action proposée :

- Chaque point de contact régional constituera un seul point de contact pour les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère. Ces points de contact régionaux constituent un élément important de la réorganisation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de l'Ontario, et ils contribueront à créer un système plus facile d'accès, plus juste et plus uniforme à l'échelle de la province.
- Les organisations qui feront l'objet d'une désignation pour devenir des points de contact régionaux seront sélectionnées et nommées au cours de l'exercice 2010-2011. Une fois qu'elles seront nommées, le ministère travaillera avec elles dans le cadre d'un processus de transition de décembre 2010 à juin 2011, afin qu'elles deviennent pleinement opérationnelles en tant que points de contact régionaux.
- Les points de contact régionaux seront désignés par la ministre et deviendront opérationnels en juillet 2011.
- Outre la mise en œuvre des entités d'examen des demandes, le ministère élabore une solution de technologie de l'information pour appuyer le travail à accomplir aux termes des nouvelles dispositions législatives. La mise en œuvre de cette solution coïncidera avec le lancement opérationnel des entités d'examen des demandes.
- Un nouveau règlement sur les mesures d'assurance de la qualité, à l'intention des organismes de services et des entités d'examen des demandes qui sont financés par le ministère, fait également partie de la mise en œuvre de la Loi. Le règlement favorisera l'inclusion sociale, et nous aidera à protéger de graves problèmes de santé et de sécurité les personnes ayant un handicap de

développement. Les dispositions du règlement sur les mesures d'assurance de la qualité à l'intention des organismes de services prendront effet au 1^{er} janvier 2011, et de la formation leur sera offerte à l'automne 2010.

Nota : La proclamation par étapes de la nouvelle Loi fournit le cadre législatif de mise en œuvre d'un nouveau processus de demande axé sur les points de contact régionaux (mentionnés dans la Loi sous le nom d'« entités d'examen des demandes »).

Calendrier de mise en œuvre : 1^{er} juillet 2010 au 1^{er} juillet 2011 (première phase); le calendrier de mise en œuvre de la deuxième phase n'est pas encore déterminé.

Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours d'élaboration ou de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : nouveau

Pour faire suite à l'examen de la LAPHO aux termes de la loi, le ministère examinera les recommandations figurant dans le rapport de Monsieur Charles Beer.

Action proposée :

Le gouvernement va déjà de l'avant pour harmoniser les normes d'accessibilité. Il se consacrera à la mise en œuvre des normes restantes avant de s'occuper des autres recommandations du rapport.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 à octobre 2011

Lexique de termes et de sigles

AMCTO – Association des directeurs généraux, des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario

ATS – Téléimprimeur

CCA – Comités consultatifs de l'accessibilité

CEN – Comité d'élaboration des normes d'accessibilité

DGAO – Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

DSMIL – Direction des services en matière d'immobilisations et de locaux

FPO – Fonction publique de l'Ontario

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

ITI – Information et technologie de l'information

JOIN – Jobs Opportunity Information Network

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

LPHO – *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

MSG – Ministère des Services gouvernementaux

PCO – Programme de continuité des opérations

POSPH – Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

SGMPS – Système de gestion du modèle de prestation des services

SIO – Société immobilière de l'Ontario

VDQ – Virement direct quotidien

Renseignements

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

Téléphone : Paul Wigle, analyste de projet, Bureau des stratégies de renouvellement

416 326-2714

Renseignements généraux :

À Toronto, appeler le 416 325-5666

Appel sans frais partout 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 portail [Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires](#). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

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

[Publications ServiceOntario](#)

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-3249

This document is available in English.