



**Ministère des Services sociaux et
communautaires**

Plan d'accessibilité 2013-2014

Table des matières

Première section : Rapport sur les mesures prises en 2012-2013	3
Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues pour 2013-2014	11
Troisième section : Rapport sur l'examen des mesures législatives	18
Lexique de termes et de sigles	19
Pour nous joindre	21

Introduction

Depuis plus de dix ans, chaque ministère indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Tous les ministères participent à cette initiative en élaborant leurs plans d'accessibilité annuels, comme l'exige la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LPHO).

Récemment, la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) a établi la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants : services à la clientèle, information et communications, emploi, transport et milieu bâti. En 2010, le ministère des Services sociaux et communautaires s'est conformé aux exigences de la première norme d'accessibilité pour les [services à la clientèle](#). En 2011, les ministères ont commencé à se conformer aux exigences des quatre autres normes énoncées dans le [règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées \(NAI\)](#).

Le 1^{er} janvier 2012, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a publié son [plan pluriannuel d'accessibilité \(PPA\)](#). Le PPA contient l'engagement suivant :

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

La première section du Plan d'accessibilité du MSSC contient des renseignements détaillés sur les mesures prises conformément aux engagements de 2012-2013. La deuxième section énonce des engagements pris pour 2014 et au-delà en vue de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025.

On peut obtenir notre plan d'accessibilité de 2013-2014, ainsi que ceux des autres ministères, en cliquant sur Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises en 2012-2013

Voici la liste des engagements énoncés dans le plan d'accessibilité de l'année dernière et des mesures prises par le ministère.

**** Remarque :** En 2013, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) a été transférée au ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi. Tous les engagements pris par la DGAO seront déclarés dans le Plan d'accessibilité 2013-2014 du MDECE.

Engagements pris en 2012-2013 pour les services à la clientèle

- Continuer à rendre les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle équitables et faciles d'accès grâce à la mise en œuvre de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.
- Établir une liste des employés du ministère ayant reçu une formation à l'American Sign Language (ASL) et les faire participer à l'élaboration d'une formation à l'ASL à l'intention d'autres employés.
- Fournir des séances de perfectionnement de groupe à la formation *May I Help You?* au personnel du ministère.
- Inclure dans tous les plans de gestion des urgences à l'échelle des directions un « énoncé de l'impact en matière d'accessibilité » mis à jour qui décrit l'engagement du ministère en matière de prestation de services aux personnes handicapées en ce qui concerne :
 - o les situations non urgentes dans lesquelles les personnes handicapées peuvent être affectées par une perturbation du cours normal des activités;
 - o les situations d'urgence dans lesquelles un lieu de remplacement pour la prestation des services est utilisé pour assurer la continuité des services.
- Créer un portail libre-service offrant des services et des renseignements en ligne aux personnes qui reçoivent de l'aide sociale afin de réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.
- Dépasser les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle en demandant à tout le personnel de suivre les deux cours d'apprentissage en ligne du CLA intitulés *May I Help You?*

- Faire suivre à tous les cadres la formation en ligne sur la LPHO : *Maximizing the Contributions of Employees and Applicants with Disabilities*.

Mesures prises

- Un comité sur l'ASL a été constitué en juin 2013 et a organisé une séance de formation qui a fait l'objet d'un essai pilote à Toronto en octobre 2013. La première étape de cette formation sera évaluée afin de déterminer si le personnel serait intéressé à recevoir une formation plus avancée et d'établir les besoins en formation des bureaux des régions éloignées.
- En août 2013, des séances de groupe sur les cours d'apprentissage en ligne *May I Help You? (MIHY)* ont été offertes au personnel pour lui donner l'occasion de poser des questions et de discuter du contenu de ces cours.
- Tous les plans de gestion des urgences à l'échelle des directions (c.-à-d. les plans de continuité des opérations) approuvés en 2012-2013 comprenaient une déclaration d'engagement à l'égard de l'accessibilité de même qu'un formulaire/aide-mémoire facilitant l'évaluation de l'accessibilité de tout lieu de remplacement prévu pour la prestation des services et la sensibilisation à cet aspect.
- Le portail clients pour la nouvelle technologie d'aide sociale a été mis à l'essai par le Centre d'excellence en accessibilité du Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse pour assurer sa conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0. Les responsables du Projet de modernisation des solutions pour les services sociaux (PMSSS) ont fait en sorte que le contenu du portail clients soit en langage simple. Le portail a également fait l'objet de différents essais pour en vérifier la convivialité en vue de son lancement, en 2014.
- Le nombre de membres du personnel ayant suivi les modules d'apprentissage *May I Help You? (MIHY)* 1 et 2 est établi tous les trimestres. En date de juillet 2013, 94 % du personnel avait suivi le module « MIHY 1: Welcoming Customers with Disabilities » et 93 % avait suivi le module « MIHY 2: Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service ».
- Tous les membres du personnel du MSSC doivent suivre une formation sur le NAI et le Code des droits de la personne de l'Ontario. Au total, 71 % du personnel avait suivi la formation sur le règlement NAI dans la FPO, et 72 % avait vu la vidéo « Travailler ensemble: Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ».

Engagements pris en 2012-2013 pour l'information et les communications

- Promouvoir l'accessibilité durant la Semaine de la sécurité civile.
- Présenter les fonctionnalités d'accessibilité offertes par Windows 7 au personnel à mesure que les ordinateurs sont mis à jour.
- Accroître la sensibilisation du personnel en appuyant l'utilisation du téléimprimeur (ATS) et en offrant une formation sur l'utilisation de l'ATS.
- Élaborer un guide sur la rédaction de courriels internes accessibles à l'intention du personnel.
- Explorer l'option du courrier électronique sécurisé comme autre moyen de communication avec les clients.
- Offrir au personnel un module de cyber apprentissage sur le langage clair.
- Étudier la possibilité d'élargir le Groupe d'utilisateurs de technologie fonctionnelle au profit d'un plus grand nombre d'employés.

Mesures prises

- La sensibilisation à l'accessibilité a été un volet de la Semaine de la sécurité civile de 2013. Afin de mettre en lumière la sécurité civile, des membres du personnel du ministère ont visité le York Seniors Centre et le Yonge Street Mission Seniors Centre où ils ont tenu des séances d'information visant à préparer les personnes âgées à une évacuation d'urgence.
- Le personnel a été sensibilisé à des fonctions de Windows 7 par l'entremise du portail MyOPS. Ces fonctions ont également été abordées dans la section sur l'accessibilité du site intranet principal du MSSC.
- Le site intranet sur la diversité et l'inclusion du MSSC a fait la promotion auprès du personnel de la vidéo du CLA intitulée « Mission Possible #4 – It's Your Call: Using a TTY and the Bell Relay System to communicate with someone who is Deaf, deafened, or hard of hearing » (Utilisation d'un appareil télécriteur et du Service de relais Bell pour communiquer avec une personne sourde, devenue sourde ou malentendante).
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI fait office de chef de file pour l'identification et l'élimination des obstacles pour les personnes handicapées au sein de la FPO en fournissant des conseils, une orientation et des ressources sur les solutions accessibles en ITI. Pour mieux sensibiliser le personnel, il a publié dans

son site intranet un aide-mémoire sur l'accessibilité de la réponse vocale interactive sur ATS. Cet aide-mémoire sensibilise les employés à l'ATS et aux facteurs touchant l'accessibilité des systèmes de réponse vocale interactive.

- Des conseils sur la façon d'assurer l'accessibilité des courriels ont paru dans *The Comet*, le bulletin interne du ministère, à la fin de 2012, et ils ont été ajoutés à la section sur l'accessibilité du site intranet principal.
- À la suite de l'essai pilote fructueux du courrier électronique sécurisé, le ministère a commencé à implanter une solution qui permettra du personnel du POSPH de communiquer de façon sécurisée par courriel avec les clients en octobre 2013. Le courrier électronique sécurisé sera implanté progressivement dans les autres secteurs du ministère au cours des 18 prochains mois.
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI continue de promouvoir et d'encourager le partage de pratiques exemplaires et d'indications au sein du Groupe d'utilisateurs de technologie fonctionnelle. Il envoie des courriels d'information toutes les deux semaines et a assuré l'expansion du groupe, qui compte désormais 47 membres.

Engagements pris en 2012-2013 pour l'emploi

- Offrir une séance de formation WebEx sur les pratiques de recrutement sans obstacle.
- Continuer à examiner la possibilité d'élargir l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour éliminer les obstacles dans les pratiques de recrutement.
- S'assurer que les cadres du ministère ayant du personnel handicapé ont mis en place des plans d'adaptation documentés, au besoin.
- Offrir un espace de démonstration et d'apprentissage par l'expérience pour permettre au personnel de s'informer sur les technologies et appareils fonctionnels.
- Établir une « communauté de praticiens » pour offrir aux cadres la possibilité de discuter des problèmes ou de poser des questions à propos de l'adaptation des emplois.
- Fournir au personnel des renseignements sur l'adaptation des emplois et le Programme d'aide aux employés (PAE) au cours de l'orientation.
- Élaborer, mettre à l'essai et évaluer la formation sur le *Managers Toolkit: Providing Accommodations to Ministry Employees with Disabilities*.

- Élaborer des séances de sensibilisation au handicap à l'intention des cadres supérieurs du ministère en mettant l'accent sur l'apprentissage par l'expérience, sous la direction d'un groupe d'animateurs handicapés.

Mesures prises

- Une séance de formation sur les pratiques de recrutement sans obstacle a été mise à la disposition des utilisateurs du site intranet du MSSC sur la diversité et l'inclusion.
- Le ministère a consulté des centres d'expertise en ressources humaines du ministère des Services gouvernementaux afin d'envisager le recours à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans le cadre des pratiques actuelles de recrutement.
- Les cadres du ministère qui ont des employés handicapés disposent de plans d'adaptation documentés au besoin.
- Le document *MCSS Manager's Toolkit: Providing Accommodations to Ministry Employees with Disabilities* a été rédigé en vue de faciliter l'élaboration et la documentation des plans d'adaptation des employés. Une formation connexe a été préparée, fournie et évaluée en juin 2013.
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI a affiché de nombreuses ressources sur les technologies fonctionnelles dans son site intranet, y compris une vidéo de démonstration d'un lecteur d'écran, des guides d'utilisation de technologies fonctionnelles et des descriptions d'appareils dont se servent les personnes handicapées. Le centre a également invité des clients à visiter son laboratoire pour faire l'expérience de technologies fonctionnelles.
- Une « communauté de praticiens » composée de cadres a été constituée en février 2013. Des téléconférences ont eu lieu tous les trois mois sur des sujets tels que les politiques de retour au travail et d'adaptation des emplois, les mesures d'adaptation proposées aux employés ayant des problèmes de santé mentale, et la sensibilité à des facteurs environnementaux. En moyenne 80 cadres ont participé à chaque téléconférence.
- Des renseignements sur le PAE (p. ex., affiches, dépliants, cartes d'affaires, etc.) et le lien vers le site intranet du MSSC sur la diversité et l'inclusion (qui comprend des ressources sur l'adaptation des emplois) ont été fournis à près de 150 membres du personnel pendant les séances d'orientation.

- En mars 2013, des cadres supérieurs et des employés du ministère ont pris part à une séance de sensibilisation pratique sur les handicaps animée par Variety Village, un organisme à but non lucratif. Des membres du personnel de Variety Village ont tenu une variété d'activités expérientielles visant à renseigner les participants sur les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

Engagements pris en 2012-2013 pour le milieu bâti

- Renégocier les nouveaux baux et la reconduction des baux conformément au code du bâtiment de l'Ontario et aux lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle afin d'éliminer les obstacles pour le personnel, la clientèle et les membres du public handicapés.
- Continuer d'évaluer l'accessibilité des bureaux, des installations et de la technologie du ministère dans le but d'améliorer l'accessibilité pour le personnel et la clientèle.
- Promouvoir et actualiser les lignes directrices sur la planification de réunions accessibles pour y inclure les nouvelles politiques et informations sur les réunions tenues à l'extérieur.

Mesures prises

- L'accessibilité demeure une exigence primordiale lors de la recherche de nouveaux locaux et la renégociation des baux. Tous les aménagements ont été préparés conformément aux lignes directrices d'aménagement des installations du gouvernement de l'Ontario d'Infrastructure Ontario. En 2012-2013, le MSSC a négocié un nouveau bail et renouvelé cinq baux en s'assurant chaque fois que toutes les nouvelles exigences touchant l'accessibilité étaient respectées.
- Les lignes directrices sur la planification de réunions accessibles ont été reportées en attendant que soient publiées les normes pour la conception des espaces publics en vertu de la LAPHO et les nouvelles exigences touchant l'aménagement sans obstacle du code du bâtiment de l'Ontario.

Engagements pris en 2012-2013 pour l'approvisionnement

- Ajouter une section sur l'accessibilité dans la partie Approvisionnement de l'*Electronic Manual of Ministry Administration* du ministère. Cette section fournira un lien vers les ressources sur l'accessibilité de la Division de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

- Préparer et afficher une trousse d'information en vue d'aider les cadres qui ont besoin d'acquérir des technologies d'assistance pour répondre aux besoins d'employés handicapés.
- Mettre en avant l'information sur l'accessibilité dans la partie Approvisionnement du site intranet.

Mesures prises

- Une sous-section sur l'accessibilité a été ajoutée à la partie sur l'approvisionnement de l'*Electronic Manual of Ministry Administration* du ministère. Elle propose des liens vers sept documents qui procurent des orientations détaillées, y compris des énoncés pouvant être inclus dans les demandes de propositions et autres documents d'approvisionnement. Un lien est également fourni vers le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI, qui a donné au personnel une formation afin qu'il puisse fournir des conseils sur des questions relatives à l'accessibilité et la technologie.
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI fournit des conseils et une orientation au personnel et aux cadres sur les types de technologies fonctionnelles disponibles pour les membres du personnel qui sont handicapés et sur leurs fournisseurs. Le site intranet du centre propose aussi des renseignements sur différentes technologies fonctionnelles.

Autres engagements pris en 2012-2013

- Promouvoir et encourager le personnel à suivre toute la gamme des programmes de formation sur la diversité et l'inclusion du Centre du leadership et de l'apprentissage.
- Continuer d'utiliser, et encourager tout le personnel à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour passer en revue les lois, règlements, politiques, programmes, pratiques et services.
- Les cadres supérieurs encourageront l'ensemble du personnel à intégrer l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans leurs plans d'amélioration du rendement et d'apprentissage.

Mesures prises

- Une liste de cours recommandés du CLA concernant la diversité, l'inclusion et l'accessibilité a été dressée et communiquée au personnel du ministère par l'entremise du site intranet du MSSC sur la diversité et l'inclusion.
- Toutes les divisions ont signalé avoir utilisé l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans au moins un de leurs programmes, politiques, pratiques ou services.
- L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion a été utilisé pour éclairer la démarche employée pour aborder auprès des partenaires de prestation de services des Premières Nations la question de l'identification et de l'élimination des obstacles à l'accès au POSPH dans leurs communautés.
- Le MSSC a également utilisé l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour examiner les lois suivantes :
 - o *la Loi de 1996 sur les obligations familiales et l'exécution des arriérés d'aliments;*
 - o *la Loi de 1997 sur le programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.*
- L'engagement de rendement fondé sur l'inclusion consistant à encourager l'utilisation généralisée de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a été communiqué et proposé aux cadres supérieurs. Il leur a été recommandé notamment, pour respecter cet engagement, d'encourager leur personnel à suivre le cours sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion et à déterminer dans quel contexte l'utiliser dans le cadre des programmes, politiques et services des bureaux et unités.

Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues pour 2013-2014

L'année dernière, la FPO a publié un [plan pluriannuel d'accessibilité \(PPA\)](#) qui décrit les mesures que prendra le gouvernement en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Cette section contient des points saillants des réalisations attendues selon le plan d'accessibilité pluriannuel et les mesures proposées par le ministère d'ici 2016.

Services à la clientèle

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité en temps utile.

Réalisations attendues pour 2013-2014

- Formation sur l'accessibilité suivie par les nouveaux membres du personnel.
- Intégration des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information, et la formation.
- Sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au **service à la clientèle** et au milieu de travail.

Mesures prévues par le ministère pour 2013-2014

- Dépasser les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle en demandant à tout le personnel de suivre les deux cours d'apprentissage en ligne du Centre du leadership et de l'apprentissage (CLA) sur la prestation de services à la clientèle accessibles.
- Promouvoir toute la gamme des programmes de formation sur la diversité et l'inclusion du Centre du leadership et de l'apprentissage et encourager le personnel à les suivre.
- Mettre en œuvre le plan pluriannuel du ministère en faveur de la diversité et de l'inclusion, et notamment demander au personnel de faire part de ses idées afin d'éclairer les programmes et d'élaborer du matériel d'information qui lui sera destiné.

- Élaborer du matériel de formation en langage gestuel afin de fournir au personnel du ministère des aides à la communication aux personnes qui communiquent en langage gestuel.
- Élaborer et organiser des séances de formation avancée sur l'accessibilité à l'intention du personnel.
- Encourager l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO au moment d'élaborer ou de renouveler des ententes de services.

Réalisations attendues pour 2014-2016

- Sollicitation de commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité.
- Utilisation de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'ensemble des politiques et pratiques.
- L'accessibilité fait partie intégrante de toutes les activités de la FPO.

Mesures prévues par le ministère pour 2014-2016

- Mettre en œuvre les plans pluriannuels de diversité et d'inclusion ainsi que d'accessibilité du ministère, et inclure notamment des engagements sur l'inclusion dans les plans d'amélioration du rendement des cadres.
- Lancer le portail libre-service offrant des services et des renseignements en ligne aux personnes qui reçoivent de l'aide sociale afin de réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.
- Continuer de dépasser les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle en demandant à tout le personnel de suivre les deux cours d'apprentissage en ligne du CLA intitulés *May I Help You?*
- Promouvoir toute la gamme des programmes de formation sur la diversité et l'inclusion du Centre du leadership et de l'apprentissage et encourager le personnel à les suivre.
- Continuer d'encourager l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion aux fins de l'élaboration de politiques, de programmes, de pratiques et de services.

Information et communications

Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Réalisations attendues pour 2013-2014

- Intégration des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information, et la formation.
- Exposition sur l'accessibilité.

Mesures prévues par le ministère pour 2013-2014

- Le MSSC implantera un système de courrier électronique sécurisé qui permettra au personnel du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) de communiquer avec ses clients. Ce système sera implanté progressivement dans les autres secteurs du ministère au besoin.
- Convertir tous les nouveaux documents PDF, français et anglais, en version « texte seulement » accessible pour le site Web du ministère destiné au public.
- Continuer à s'assurer que tous ses sites Web sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA.
- S'assurer que tous les plans de gestion des urgences à l'échelle des directions décrivent l'obligation de fournir les renseignements sur les plans d'urgence dans un format accessible, sur demande, dès que possible.

Réalisations attendues pour 2014-2016

- Application de pratiques exemplaires d'accessibilité aux communications, sites Web, solutions technologiques et documents.
- Tenue de l'Exposition annuelle sur l'accessibilité.

Mesures prévues par le ministère pour 2014-2016

- Continuer de faire appel aux services de vérification de l'accessibilité des sites Web et des documents offerts par le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI.
- Aller au-delà des attentes du règlement NAI en matière de formation en obligeant tous les employés du ministère à suivre les cours d'apprentissage en ligne du CLA, soit celui sur le règlement NAI dans la FPO et « Travailler ensemble: Le Code des

droits de la personne de l'Ontario et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* », dans les trois mois suivant leur entrée en service.

- Continuer d'implanter le courrier électronique sécurisé pour permettre au personnel du POSPH de communiquer avec les clients.
- Des délégués du ministère participeront à des expositions et conférences JOIN pour se renseigner sur les pratiques, stratégies et mesures de soutien privilégiées afin d'assurer l'inclusion intégrale des personnes handicapées dans les lieux de travail.

Adaptation des emplois

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux services et emplois.

Réalisations attendues pour 2013-2014

- Examen de la gestion de l'adaptation destinée aux employés handicapés.
- Sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au service à la clientèle et au milieu de travail.
- Les membres de la haute direction prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.

Mesures prévues par le ministère pour 2013-2014

- Évaluer les séances de sensibilisation au handicap et mettre en place des séances de sensibilisation à l'échelle du personnel.
- Élaborer des séances d'éducation du personnel sur les règlements pris en application de la LAPHO.
- Lancer des séances de formation des cadres en vue d'améliorer leurs connaissances en matière d'adaptation des emplois pour les personnes handicapées.
- Continuer de tenir des téléconférences trimestrielles de la communauté de praticiens sur différents sujets touchant l'adaptation des emplois.

Réalisations attendues pour 2014-2016

- Mise en place de pratiques exemplaires en matière d'adaptation au travail et de retour au travail.

- Examen de la gestion de l'adaptation aux fins d'amélioration de l'adaptation des employés handicapés.
- Les chefs et les employés prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.

Mesures prévues par le ministère pour 2014-2016

- Utiliser les résultats du sondage des employés de 2014 pour évaluer les obstacles auxquels peuvent faire face les employés handicapés et dresser un plan en vue de les éliminer.
- Le plan de gestion des situations d'urgence du ministère comprendra un volet accessibilité.

Milieu bâti

Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Réalisations attendues pour 2013-2014

- Poursuite de l'élaboration de stratégies pour supprimer les obstacles dans les infrastructures.

Mesures prévues par le ministère pour 2013-2014

- Le ministère continuera de veiller à l'accessibilité de tous ses locaux, qu'ils lui appartiennent ou qu'ils soient loués.
- Promouvoir et actualiser les lignes directrices sur la planification de réunions accessibles pour y inclure les nouvelles politiques et informations sur les réunions tenues à l'extérieur pour refléter les normes pour la conception des espaces publics en vertu de la LAPHO et les nouvelles exigences touchant l'aménagement sans obstacle du code du bâtiment de l'Ontario.

Réalisations attendues pour 2014-2016

- Capacité de la FPO à mettre en application les exigences réglementaires de la LAPHO sur les lieux publics.

Mesures prévues par le ministère pour 2014-2016

- Le ministère continuera de veiller à l'accessibilité de tous ses locaux, qu'ils lui appartiennent ou qu'ils soient loués.

Autres réalisations et leadership

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario.

Réalisations attendues pour 2013-2014

- Consultation permanente avec les personnes handicapées.
- Les ministères continuent de publier des plans d'accessibilité annuels.
- Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.

Mesures prévues par le ministère pour 2013-2014

- Encourager tout le personnel à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour passer en revue les lois, règlements, politiques, programmes, pratiques et services.
- Le ministère continuera de jouer un rôle actif au sein du Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées (CCAPH) qui a été constitué en vue de se préparer à l'entrée en vigueur des normes d'accessibilité intégrées établies en vertu de la LAPHO en fournissant le point de vue de la clientèle sur la mise en œuvre. Le conseil contribue également à renforcer les capacités en leadership des employés handicapés de la FPO, ce qui s'inscrit dans l'objectif général de parvenir à un Ontario sans obstacle d'ici 2025.

Réalisations attendues pour 2014-2016

- Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.

Mesures prévues par le ministère pour 2014-2016

- Continuer d'aller au-delà des attentes du règlement NAI en matière de formation en obligeant tous les nouveaux employés à suivre les cours d'apprentissage en ligne du CLA, soit celui sur le règlement NAI dans la FPO et « Travailler ensemble: Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* », dans les trois mois suivant leur entrée en service.

Troisième section : Rapport sur l'examen des mesures législatives

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère des Services sociaux et communautaires continuera à passer en revue les mesures législatives et les politiques du gouvernement, afin de repérer, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Reconnaissant l'importance d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les lois qui ont une forte incidence sur le public et les personnes handicapées, le gouvernement met en œuvre une stratégie à trois volets afin de prioriser l'examen de ces lois :

1. Élaboration d'un processus et d'outils normalisés visant identifier et à éliminer les obstacles à l'accessibilité;
2. D'ici la fin de 2014, examen de 52 lois à forte incidence qui répondent aux critères suivants :
 - a. elles ont une incidence directe sur les personnes handicapées;
 - b. elles prévoient la prestation de services ou de programmes qui ont une vaste application;
 - c. elles fournissent des avantages ou des protections;
 - d. elles ont une incidence sur un droit ou un devoir démocratique ou civique;
3. Examen des règles de procédure, politiques et lignes directrices concernant certaines lois à forte incidence, s'il y a lieu.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2012-2013

En consultation avec ses avocats et experts en politiques, le ministère a utilisé l'outil d'examen de l'accessibilité des mesures législatives pour examiner les lois suivantes :

- *Loi de 1996 sur les obligations familiales et l'exécution des arriérés d'aliments;*
- *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.*

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2013-2014

En consultation avec ses avocats et experts en politiques, le ministère utilisera l'outil d'examen de l'accessibilité des mesures législatives pour examiner les lois suivantes:

- *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail;*
- *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle.*

Lexique de termes et de sigles

ASL – American Sign Language

ATS – appareil de télécommunication pour sourds

CLA – Centre du leadership et de l'apprentissage

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

FPO – fonction publique de l'Ontario

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

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

MDECE - ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi

MIHY – *May I Help You?*

MSSC – ministère des Services sociaux et communautaires

Normes ASC – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

PMSSS – Projet de modernisation des solutions pour les services sociaux

PPA – plan pluriannuel d'accessibilité

règlement NAI - règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées

RVI – réponse vocale interactive. La RVI est une technologie téléphonique qui consiste à utiliser un téléphone à clavier pour interagir avec une base de données afin d'obtenir ou d'ajouter des données. Cette technologie ne nécessite aucune intervention humaine au téléphone, car les fonctions que peut employer l'utilisateur sont déterminées à l'avance. Par exemple, les banques et sociétés émettrices de cartes de crédit utilisent des systèmes de RVI pour permettre à leurs clients d'obtenir sur leur compte des renseignements à jour, facilement et instantanément, sans avoir à parler à un préposé. La technologie de RVI est également utilisée pour recueillir des renseignements, notamment dans le cadre de sondages téléphoniques où l'utilisateur est invité à répondre à des questions en appuyant sur les boutons de son téléphone à clavier.

WCAG - Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines)

Pour nous joindre

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

Renseignements généraux : 416 325-5666 ou 1 888 789-4199

Numéro ATS gratuit : 1 800 387-5559

Courriel : mcssinfo.css@ontario.ca

Site Web du ministère : <http://www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/index.aspx>

Visitez le site Web du [ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi](#). 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 2013

ISSN : 1708-3248

This document is available in English.