



**Ministère des Services sociaux
et communautaires**

Plan d'accessibilité (LPHO) 2014

Table des matières

Sommaire	3
Introduction	5
Première section : Rapport sur les mesures prises par le MSSC en 2014	7
Services à la clientèle.....	7
Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :	7
Réalisations attendues et engagements publiés – 2014.....	7
Mesures prises par le MSSC en 2014 :	7
Information et communications.....	9
Résultat clé visé dans le PPA :	9
Réalisations attendues et engagements publiés – 2014.....	9
Mesures prises par le MSSC en 2014 :	10
Emploi	11
Résultat clé visé dans le PPA.....	11
Réalisations attendues et engagements publiés – 2014.....	11
Mesures prises par le MSSC en 2014 :	12
Milieu bâti	13
Résultat clé visé dans le PPA :	13
Réalisations attendues et engagements publiés – 2014.....	13
Mesures prises par le MSSC en 2014 :	13
Autres engagements	14
Résultat clé visé dans le PPA :	14
Réalisations attendues et engagements publiés – 2014.....	14
Mesures prises par le MSSC en 2014 :	15
Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016	17
Services à la clientèle.....	17
Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :	17
Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :	17
Information et communications.....	18
Résultat clé visé dans le PPA :	18

Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :	18
Emploi	19
Résultat clé visé dans le PPA :	19
Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :	19
Milieu bâti	19
Résultat clé visé dans le PPA :	19
Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :	20
Autres engagements	20
Résultat clé visé dans le PPA :	20
Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :	20
Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles	22
Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2013-2014	22
Liens.....	23
Liens vers les sites publics	23
Pour nous joindre	24

Sommaire

Ce plan présente nos engagements en matière d'accessibilité, les progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent et notre vision d'avenir. À la première section, nous faisons état des mesures que nous avons prises en 2014 à l'égard de nos engagements. Puis, à la deuxième section, nous présentons nos mesures prévues pour 2015 et 2016.

Au ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), nous avons la responsabilité d'offrir des services à la population vulnérable en Ontario, dont les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Nous prenons des mesures pour veiller à ce que les bureaux du POSPH soient aménagés de manière à permettre la prestation de services accessibles aux clients. De même, nous nous employons à améliorer continuellement le service à la clientèle ainsi que nos renseignements et communications afin que nos bureaux soient plus accessibles à tous les citoyens qui ont besoin de nos services.

Le MSSC continue de s'acquitter de ses obligations prévues par la législation applicable, tout en s'employant à intégrer l'accessibilité à toutes ses activités. Jusqu'à présent, nous parvenons à réaliser des progrès quant à l'atteinte de cet objectif. Ainsi, dans le cadre de ce plan, vous prendrez connaissance de la façon dont les facteurs touchant l'accessibilité ont été intégrés aux événements, aux normes en matière de communication, aux plans de gestion des urgences, aux mesures d'adaptation des emplois et à bien d'autres volets associés aux activités menées.

En outre, nous savons que pour veiller à ce que les employés soient en santé, qualifiés et inspirés, le Ministère doit considérer l'accessibilité, la diversité, l'inclusion, la participation du personnel et l'écologisation comme étant des composantes générales de la culture d'un milieu de travail sain. La Direction des services généraux (DSG) dirige nombre de programmes liés à ces composantes et a entrepris la mise en œuvre d'une approche intégrée à l'égard de la culture du milieu de travail. Le personnel de la DSG collaborera avec les champions divisionnaires, différents groupes de travail et le comité de la haute direction en vue d'établir cette approche.

De même, la DSG est chargée de compiler la rétroaction formulée par nos secteurs de programme en vue de l'élaboration du Plan d'accessibilité. Bien que l'on ait confié à la Direction la responsabilité de faire connaître le Plan, la mise en œuvre de ce dernier incombe au Ministère dans son ensemble.

Nous vous invitons donc à examiner le présent plan et à nous faire part de vos commentaires. De nombreuses façons de nous joindre figurent à la dernière page.

Introduction

Aux termes de la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario \(LPHO\)](#), les ministères doivent élaborer et mettre à la disposition du public des plans annuels indiquant les mesures prévues pour repérer et supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Le Plan d'accessibilité (LPHO) [« le Plan »] permet au Ministère de rendre compte de ses réalisations et de la façon dont il montre l'exemple en ce qui touche la conformité avec les exigences réglementaires en matière d'accessibilité.

En 2010, le MSSC a commencé de se conformer aux [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#), les premières normes d'accessibilité établies aux termes de la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#). En 2011, le [Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées \(RNAI\)](#) est entré en vigueur; il prévoit la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- information et communications;
- emploi;
- transport;
- conception des espaces publics.

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO), en tant qu'organisation visée par la loi, confirme sa conformité avec les exigences prévues par ces normes à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Le Plan donne au Ministère la possibilité de dépasser la simple obligation d'attester sa conformité avec les exigences réglementaires. Plus particulièrement, il nous permet de souligner les mesures prises par le Ministère au cours de l'année antérieure en vue de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité, tout en indiquant les nouvelles mesures prévues pour la prochaine année en vue de rendre le Ministère plus accessible.

Aux termes du RNAI, les organisations visées doivent créer et tenir à jour un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) qui décrit les stratégies adoptées pour prévenir et

supprimer les obstacles à l'accessibilité. Afin de respecter l'exigence relative au PPA, la FPO a publié le plan intitulé [*Montrer l'exemple*](#) en 2012.

Les organisations visées sont également tenues d'élaborer un rapport d'étape annuel qui fait état des progrès accomplis pour faire avancer la stratégie exposée dans le PPA et pour se conformer aux exigences prévues par le RNAI. Ainsi, en 2013, la FPO a publié son premier [Rapport d'étape annuel](#), qui décrit les progrès réalisés en 2012.

Le Plan d'accessibilité (LPHO) 2014 du MSSC montre comment les mesures prises par le Ministère et les mesures prévues pour les prochaines années appuient les principaux résultats visés et les principales réalisations attendues figurant dans le PPA.

On peut consulter le Plan d'accessibilité du MSSC et celui des autres ministères sur le site [Ontario.ca](#).

Première section : Rapport sur les mesures prises par le MSSC en 2014

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :

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

Réalisations attendues et engagements publiés – 2014

- Formation sur l'accessibilité suivie par les nouveaux membres du personnel.
- Dépasser les exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* en demandant à tout le personnel de suivre les deux modules de formation en ligne du Centre du leadership et de l'apprentissage (CLA) intitulés *May I Help You?*
- 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 aux services à la clientèle et au milieu de travail.
- Promouvoir toute la gamme des programmes de formation sur la diversité et l'inclusion du CLA et encourager le personnel à les suivre.
- Élaborer et organiser des séances de formation avancée sur l'accessibilité à l'intention du personnel.
- Mettre en œuvre le plan pluriannuel du Ministère en faveur de la diversité et de l'inclusion. Au nombre des principaux points saillants du plan figure la réalisation de sondages auprès des membres du personnel en vue d'obtenir leurs idées pour orienter les programmes et l'élaboration de mesures de soutien pédagogique à l'intention du personnel.
- Promouvoir l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO lorsqu'il s'agit d'élaborer et de renouveler des ententes de services.

Mesures prises par le MSSC en 2014 :

- Les cours suivants sur le service à la clientèle sont obligatoires dans le cadre du processus d'orientation des nouveaux employés :
 - *May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities;*

- *May I Help You? – Supplementary: Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service.*
- Au total, 90 % des membres du personnel du MSSC ont suivi ces cours de formation obligatoires.
- L'Ontario Municipalities Social Services Association (OMSSA; association des services sociaux des municipalités de l'Ontario) a élaboré un guide détaillé intitulé *Guide des réunions accessibles*. Pour prendre connaissance comme il se doit des pratiques exemplaires relatives aux services à la clientèle, la DSG utilise ce guide, plus particulièrement lorsqu'il s'agit de planifier des événements ministériels à l'intention du personnel, comme des séances d'orientation pour les employés ou des journées consacrées à une division en particulier. À titre d'exemple, à l'occasion du sommet annuel sur le leadership, qui rassemble les dirigeants du Ministère des quatre coins de la province :
 - la DSG visite les lieux pour s'assurer que le site est accessible. La Direction vérifie également les salles de réunion pour s'assurer qu'elles sont suffisamment grandes et peuvent être aménagées de manière à permettre aux participants de s'y déplacer aisément;
 - les bénévoles assistent à une séance d'orientation avant l'événement et sont informés de l'emplacement des ascenseurs, des salles de toilettes accessibles de même que des sorties de secours accessibles;
 - un formulaire d'évaluation postérieure à l'événement est créé expressément pour ce dernier et est remis aux participants, qui sont invités à indiquer si l'on a satisfait à leurs besoins en matière de mesures d'adaptation ou à leurs besoins particuliers sur le plan alimentaire;
 - cette année, les présentations ont été enregistrées, sous-titrées et publiées en ligne afin de permettre à l'ensemble du personnel d'en prendre connaissance.
- Le guide de l'OMSSA a été publié dans la section des outils et des ressources de notre page intranet sur la diversité et l'inclusion.
- Les nouveaux employés sont tenus de suivre des cours d'apprentissage en ligne supplémentaires sur la diversité et l'inclusion. On avisera tous les employés concernés, au moyen de communications ministérielles, de la nécessité de suivre les nouveaux cours à mesure que ceux-ci seront élaborés.
- Les activités d'approvisionnement du MSSC visant l'achat de biens et de services sont orientées par la directive sur l'approvisionnement du Conseil de gestion du gouvernement, laquelle englobe le principe d'accessibilité. En effet, les modèles d'analyse de rentabilisation comprennent des questions et des réponses au sujet de l'accessibilité.
- Le Plan du MSSC en matière d'inclusion 2013-2016 a été présenté à tous les employés et publié sur le site intranet du Ministère. La DSG organisera divers événements et veillera à accroître la sensibilisation à l'égard du sujet en collaborant

avec les champions de la diversité et de l'inclusion, le tout dans le but de renforcer les objectifs énoncés dans ce plan et de voir à la prise de mesures en ce sens au sein du Ministère.

- Le Ministère est résolu à encourager tout le personnel à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO lorsqu'il s'agit d'élaborer ou de renouveler du matériel destiné à l'usage interne ou externe.
- Les programmes et les services s'inscrivant dans le cadre du programme Ontario au travail sont offerts par les municipalités. Les municipalités sont tenues de respecter les exigences de la LAPHO.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA :

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

Réalisations attendues et engagements publiés – 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.
- Le MSSC établira un système de courrier électronique sécurisé qui permettra au personnel du POSPH de communiquer avec les clients. En outre, ce système sécurisé sera mis en œuvre progressivement dans d'autres secteurs d'activité du Ministère, au besoin.
- Convertir tous les nouveaux documents PDF, en français et en anglais, en version « texte seulement » aux fins d'affichage sur le site Web public du Ministère.
- Continuer d'examiner tous les sites Web afin d'en garantir la conformité avec les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA.
- Tenir une exposition sur l'accessibilité.
- Élaborer du matériel de formation en langage gestuel afin de fournir aux membres du personnel du Ministère des aides qu'ils pourront utiliser dans leurs rapports avec les personnes qui communiquent en langage gestuel.
- S'assurer que tous les plans de gestion des urgences à l'échelle des directions énoncent l'obligation de fournir les renseignements associés à tout plan de ce type dans un format accessible, sur demande, dès que possible.

Mesures prises par le MSSC en 2014 :

- L'équipe du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information a élaboré une nouvelle version du document de référence associé au RNAI afin de fournir des énoncés pertinents sur les exigences en matière d'accessibilité et d'aider les responsables des projets de la FPO dans le cadre de la création et de l'examen de documents complémentaires liés aux projets en question.
- Le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse (Groupement ITI pour les SSSEJ) a fourni une orientation s'appliquant aux projets d'information et de technologie de l'information en ce qui touche l'évaluation de la conformité générale avec les exigences réglementaires en matière d'accessibilité au cours des examens de l'Équipe centrale de l'architecture organisationnelle et du Groupement même.
- Le Ministère a mis en œuvre avec succès, en décembre 2013, un système sécurisé de communication par courriel. À l'heure actuelle, il y a plus de 1 600 employés et environ 1 100 clients du POSPH qui sont inscrits à ce système à l'échelle de la province; nous continuer d'encourager la participation des clients ayant manifesté un besoin à cet égard.
- Tout document PDF existant est accessible en médias substituts, sur demande. Afin d'améliorer l'accessibilité de notre site Internet, la Direction des communications et du marketing examine régulièrement les documents, plus particulièrement pour déterminer si la conversion en une version « texte seulement » est requise; on procède par la suite à la conversion nécessaire à l'égard des documents cernés.
- La Direction des communications et du marketing effectue un examen des sites Web publics tous les mois afin de veiller au respect des WCAG 2.0, niveau AA. Le nouveau contenu et les nouvelles fonctions sont mis à l'essai selon les directives en question avant d'être mis à la disposition du public.
- Le Ministère a entrepris la mise en œuvre d'une approche rationalisée à l'égard des initiatives en milieu de travail, notamment en ce qui touche l'accessibilité, l'inclusion, la participation des employés, ainsi que l'apprentissage et le perfectionnement. Nous n'avons pas organisé d'exposition sur l'accessibilité en 2014; toutefois, la DSG tiendra une journée portes ouvertes en 2015 pour faire connaître l'approche rationalisée de même que les diverses initiatives connexes.
- À la fin de 2013, nous avons animé une séance de sensibilisation à l'American Sign Language. Nous organiserons une autre séance de sensibilisation au début de 2015 et évaluerons nos besoins pour ce qui est d'offrir au personnel une formation supplémentaire sur ce langage.
- Tous les plans approuvés de gestion des urgences à l'échelle des directions comprennent un énoncé d'« engagement à l'égard de l'accessibilité » qui fait état de la demande en matière de médias substituts.
- Diverses initiatives ministérielles à l'appui de la réorganisation des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et de la stratégie d'investissement

dans les services destinés à ces personnes permettent d'améliorer l'accès aux programmes et aux services financés par le Ministère; voici des exemples à cet égard :

- la collaboration avec les organismes offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle favorise l'amélioration du processus de demande relatif aux services financés par le Ministère à l'intention des adultes ayant une déficience intellectuelle, ainsi que la prestation de services uniformes, accessibles et de grande qualité en Ontario;
- Le financement du nouveau programme Passeport permet à un plus grand nombre de personnes ayant une déficience intellectuelle de participer à des activités qui revêtent une importance pour elles. En outre, grâce au financement direct, plus de choix et d'options s'offrent à ces personnes quant à la façon dont leur sont fournies les mesures de soutien.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et d'une manière significative dans le cadre de leur emploi.

Réalisations attendues et engagements publiés – 2014

- Examen, par la direction, des mesures d'adaptation prises pour les employés handicapés.
- Accroître la sensibilisation de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au milieu de travail.
- Les cadres supérieurs prennent des engagements en matière de rendement au regard de l'accessibilité.
- Évaluer les séances de sensibilisation offertes concernant la situation des personnes handicapées et prévoir la tenue de telles séances à l'intention du personnel.
- Élaborer des séances d'information sur les règlements pris en application de la LAPHO à l'intention du personnel.
- Lancer des séances de formation des gestionnaires en vue d'améliorer les connaissances de ces derniers en matière d'adaptation des emplois pour les personnes handicapées.
- Continuer de tenir des téléconférences trimestrielles de la communauté de pratique des gestionnaires sur différents sujets touchant l'adaptation des emplois.

Mesures prises par le MSSC en 2014 :

- L'on satisfait aux besoins du personnel en matière de mesures d'adaptation à mesure qu'ils sont signalés, notamment au moyen d'évaluations de l'ergonomie et de l'apport de modifications aux postes de travail. Les plans de mesures d'adaptation établis pour chacun des employés ayant volontairement déclaré qu'ils sont handicapés ont été examinés, au cas par cas.
- Les nouveaux employés sont invités à faire connaître leurs besoins en matière de mesures d'adaptation; en outre, des normes d'accessibilité sont appliquées dans le cadre des processus d'accueil et d'intégration ainsi que de recrutement.
- Lorsqu'il s'agit d'inviter des membres du personnel du Ministère à assister à un événement, il faut indiquer clairement dans les invitations, le matériel promotionnel et les courriels que les participants peuvent préciser leurs besoins en matière de mesures d'adaptation, notamment sur les plans de la nourriture et des installations. De même, dans le cadre de l'événement, on doit tenir compte des facteurs associés à l'accès à l'espace de réunion et à l'accessibilité de tous les documents de présentation, et ce, que la prise de mesures d'adaptation ait été demandée ou non.
- Tous les employés doivent inclure un engagement en matière de rendement au regard de l'accessibilité ou de l'inclusion dans leur plan annuel de gestion du rendement. Une note de service rédigée par le directeur de l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines a été envoyée à la mi-exercice pour rappeler cette exigence à tous les cadres supérieurs.
- Le Bureau de la diversité de la FPO a créé un nouveau cours d'apprentissage en ligne concernant les Normes d'emploi prévues par le RNAI; ce cours est obligatoire pour tous les gestionnaires et membres du personnel des services de ressources humaines. Il a été annoncé au mois de mai dans une note de service rédigée par notre directeur général de l'administration. Selon l'information disponible en septembre, 48 % des employés visés du MSSC avaient suivi ce cours. Nous nous employons à améliorer le taux de conformité avec cette exigence et avons envoyé un rappel de la part du directeur général de l'administration à l'automne. Nous avons également demandé aux champions des divisions et aux membres du groupe de travail responsable de la participation des employés de faire la promotion des cours offerts lors des réunions du personnel.
- Le MSSC ainsi que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont établi une communauté de pratique de gestionnaires pour offrir à ces derniers la possibilité de discuter des problèmes rencontrés ou de poser des questions en ce qui touche l'adaptation des emplois. Une téléconférence a eu lieu à l'automne 2014. De même, un sondage a été envoyé aux participants à cette téléconférence afin de déterminer les sujets les plus pertinents à aborder en 2015.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA :

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

Réalisations attendues et engagements publiés – 2014

- Poursuite de l'élaboration de stratégies pour supprimer les obstacles dans les infrastructures.
- Le Ministère continuera de veiller à l'accessibilité de tous ses locaux, qu'ils lui appartiennent ou qu'ils soient loués.
- Les lignes directrices sur la planification de réunions accessibles seront mises à jour afin d'inclure de nouvelles politiques et de nouveaux renseignements sur les réunions externes, et ce, de manière à ce que le tout s'harmonise avec les normes relatives à la conception des espaces publics énoncées dans la LAPHO et les nouvelles exigences touchant l'aménagement sans obstacle du *Code du bâtiment de l'Ontario*.

Mesures prises par le MSSC en 2014 :

- Les nouvelles normes relatives à la conception des espaces publics prévues par la LAPHO comportent des exigences qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2015 à l'échelle de la FPO. Aux termes de l'orientation donnée par Infrastructure Ontario, il faut exécuter les travaux liés aux espaces publics conformément aux exigences qui sont énoncées dans le document intitulé *Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities* (lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario) publié par Infrastructure Ontario même. La Direction de la planification et de la prestation des services en matière d'immobilisations (DPPSI) dirige les efforts déployés par le Ministère relativement à la reconnaissance et la mise en œuvre des critères en matière de prise de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans les bureaux de la fonction publique, lesquels ont pour objet de voir à ce que l'on élimine les obstacles et favorise l'établissement d'un environnement de travail moderne et respectueux. Le POSPH relève de la DPPSI sur les plans du leadership et de la participation dans le cadre de la planification de la modernisation des bureaux du Programme dans l'ensemble de la province.
- On continue de mettre l'accent sur l'accessibilité des locaux qui sont loués par le Ministère ou qui lui appartiennent dans le cadre de la planification ministérielle des mesures d'adaptation. La DPPSI a veillé à la prise en compte des normes d'accessibilité dans les grands bureaux ministériels ainsi que dans le cadre des projets de modernisation des bureaux du POSPH au sein de toutes les régions de la province.

- On entend moderniser les bureaux du POSPH pour améliorer la prestation des services à la clientèle de première ligne et garantir la conformité avec la LAPHO, plus particulièrement en éliminant les obstacles dans les infrastructures et en mettant en œuvre le nouveau modèle de soutien sur place, le tout afin d'améliorer l'accessibilité dans les bureaux et les espaces publics de la FPO et dans les zones situées à proximité de ceux-ci. Au moment de mettre au point le nouveau modèle, on a tenu compte des besoins suivants pour veiller au respect des exigences en matière d'accessibilité :
 - des comptoirs de réception d'une hauteur qui convient aux personnes en fauteuil roulant;
 - une aire de manœuvre de 5 pi (1,52 m) pour les fauteuils roulants dans les corridors principaux;
 - de plus grandes :
 - portes d'entrée principales à ouverture automatique;
 - toilettes publiques;
 - salles d'entrevue.
- Il s'agit là de certaines des améliorations envisagées dans les bureaux du POSPH où l'on assure la prestation de services au public; de même, nous nous employons à apporter de telles améliorations dans l'ensemble de notre portefeuille d'immeubles loués à bail.
- En outre, nous possédons un guide interne pour la tenue de réunions « écologiques et accessibles » que doit suivre le personnel du Ministère. Ce guide sera mis à jour en 2015 de manière à ce qu'il s'harmonise avec le contenu revu du Code du bâtiment de l'Ontario.

Autres engagements

Résultat clé visé dans le PPA :

Le personnel de la FPO est en mesure de reconnaître les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la fonction publique de la province, et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer de manière continue dans l'ensemble de l'organisation.

Réalisations attendues et engagements publiés – 2014

- Consultation permanente avec les personnes handicapées.
- Le Ministère continue de publier un plan d'accessibilité annuel.
- Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.

- Le Ministère continuera de jouer un rôle actif au sein du Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées (CCAPH), lequel a été constitué pour permettre de présenter le point de vue de la clientèle en prévision de l'entrée en vigueur des normes d'accessibilité intégrées prévues par la LAPHO. En outre, le Conseil contribue 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.
- 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.

Mesures prises par le MSSC en 2014 :

- Le Ministère a lancé l'initiative Connexions communautaires pour évaluer les occasions de solliciter la participation des réseaux et des intervenants communautaires en vue de l'amélioration des résultats en matière d'emploi pour les clients du POSPH et les personnes handicapées. Six collectivités ont participé à la première série de discussions : Hamilton, Kingston, Ottawa, région de Peel, Peterborough et Toronto. Les discussions sont terminées dans ces six collectivités, lesquelles prennent actuellement part au processus d'évaluation.
- La Division de l'élaboration des politiques sociales au sein de la Direction du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées a appuyé un programme novateur de formation et de sensibilisation dans le cadre du projet de formation professionnelle axée sur les compétences préalables à l'emploi dans le domaine des services d'accueil du Hospitality Workers Training Centre visant à former les personnes handicapées en vue des possibilités d'emploi dans ce domaine.
- Le Plan d'accessibilité 2013-2014 du MSSC a été publié avant le 3 décembre 2013, soit la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies.
- Le représentant du MSSC qui siège au CCAPH est un membre actif du Conseil ainsi que du groupe responsable de l'adaptation des emplois qui s'y rattache. Ce représentant a participé à la mise au point de diverses politiques et de différents programmes ayant une incidence sur les employés handicapés.
- Le personnel du Bureau des stratégies de renouvellement au sein de la DSG a été formé sur l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. Le Bureau des stratégies de renouvellement s'associera avec le Bureau de la diversité de la FPO en vue d'offrir cette formation en tant que possibilité d'apprentissage aux autres employés intéressés, et ce, de manière à afin de favoriser une utilisation plus généralisée de l'Outil.
- L'étape de la planification a commencé en vue d'offrir à tous les gestionnaires, formateurs et membres du personnel responsables des politiques et des procédures du Bureau des obligations familiales la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion en 2014-2015.

- Le comité chargé de l'examen des formulaires et des lettres du Bureau des obligations familiales examine actuellement l'ensemble des lettres et des formulaires destinés au public à l'aide du guide intitulé *Correspondance et rédaction au gouvernement de l'Ontario*, et ce, en vue d'en garantir l'accessibilité.
- Au sein de la Division des opérations relatives à l'aide sociale, on encourage les employés à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans le cadre des séances d'accueil et d'intégration ainsi que d'orientation et de formation, et des réunions d'équipe qui ont lieu régulièrement, surtout lorsqu'il s'agit d'offrir une orientation ou de communiquer des politiques, les réponses provenant de centres d'information ou des renseignements nouveaux.
- On encourage les employés au sein de la Division de l'élaboration des politiques sociales à recourir à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans tous les aspects de l'analyse et de l'élaboration de politiques. Les employés en question bénéficient d'un soutien à cet égard sous la forme d'outils de formation, de mentorat et de travail (p. ex. lignes directrices concernant la présentation de documents). De même, le Ministère sollicite les commentaires des personnes handicapées et de divers organismes représentant les intérêts de ces dernières afin de mieux comprendre les besoins et les expériences de ces personnes lorsqu'il est question de concevoir des politiques et des programmes.

Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :

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

Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :

- Sollicitation des commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité.
- Mettre en œuvre le plan pluriannuel du Ministère en faveur de la diversité et de l'inclusion.
- On s'emploie à concevoir le site Web de libre-service en ligne du Bureau des obligations familiales, qui sera lancé d'ici le printemps 2015, d'une manière qui permettra la plus grande conformité possible avec les normes d'accessibilité applicables, dans les limites des technologies actuellement utilisées. Grâce à ce site Web, les clients du Bureau auront accès aux renseignements et aux services offerts en ligne; on réduira ainsi les obstacles rencontrés par les personnes handicapées en offrant à ces dernières et à tous les clients une autre option leur permettant d'obtenir de l'information au sujet de leur dossier.
- Continuer de :
 - dépasser les exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* en demandant à tout le personnel de suivre les deux modules de formation en ligne du CLA intitulés *May I Help You?*;
 - promouvoir toute la gamme des programmes de formation relatifs à l'accessibilité du CLA auprès de l'ensemble du personnel;
 - promouvoir 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;
 - de rappeler aux gestionnaires d'intégrer des engagements à l'égard du leadership en matière d'inclusion à leurs plans d'amélioration du rendement.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA :

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

Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :

- L'accessibilité est prise en compte lorsqu'il s'agit d'élaborer des communications, sites Web, solutions technologiques et documents.
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information continuera d'offrir un service d'évaluation de l'accessibilité et mettra au point diverses ressources en ligne, notamment des guides, des vidéos et des listes de vérification, pour aider les membres du personnel à relever les principaux problèmes d'accessibilité sur leurs sites Web, dans leurs applications Web et dans leurs documents, et à y remédier.
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information coordonnera la production de rapports sur les efforts en matière d'évaluation et de redressement déployés par les propriétaires d'entreprise du Groupement ITI pour les SSSEJ en ce qui touche les sites Web et les applications Web afin de garantir la conformité avec les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA.
- Aller au-delà des attentes énoncées dans le RNAI en matière de formation en obligeant tous les nouveaux employés du Ministère à suivre le cours en ligne concernant les Normes pour l'information et les communications prévues par le *Règlement*.
- Continuer de :
 - mettre en œuvre progressivement le système de courrier électronique sécurisé afin de permettre au personnel du POSPH de communiquer avec les clients;
 - voir à ce que les documents soient offerts dans un format accessible et, sur demande, en médias substituts pour répondre rapidement aux besoins des personnes concernées et leur permettre de participer pleinement et d'une manière significative dans le cadre de leur emploi.
- Élaborer et lancer du matériel de formation en langage gestuel afin de fournir aux membres du personnel du Ministère assurant la prestation de services à la clientèle des aides qu'ils pourront utiliser dans leurs rapports avec les personnes qui communiquent en langage gestuel.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA :

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et d'une manière significative dans le cadre de leur emploi.

Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :

- Mise en place de pratiques exemplaires en matière d'adaptation des emplois et de retour au travail.
- Utiliser les résultats du Sondage sur la participation des employés de 2014 mené à l'échelle de la FPO pour évaluer les obstacles auxquels peuvent faire face les employés handicapés et dresser un plan en vue d'éliminer ces obstacles.
- Le plan de gestion des situations d'urgence du Ministère comprendra un volet sur l'accessibilité.
- Revitaliser la communauté de pratique des gestionnaires en matière d'adaptation des emplois.
- Continuer de veiller à ce que la formation relative aux normes d'accessibilité fasse partie intégrante du processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés.
- On avisera les gestionnaires qu'ils devront inclure un engagement en matière de rendement au regard de l'accessibilité dans leur plan de rendement de 2015-2016.
- Le Ministère participe à la phase pilote du continuum d'inclusion de la FPO. Le continuum est un nouvel outil que le Bureau de la diversité de la FPO s'emploie à mettre au point en vue de combler les lacunes touchant la culture actuelle de manière à la rendre plus inclusive. N'importe qui pourra utiliser l'outil pour faciliter l'établissement d'un environnement où tous les employés éprouvent un sentiment d'appartenance et savent que l'on se soucie d'eux, et ce, peu importe leurs capacités, leur invalidité (le cas échéant), leur race, leur origine ethnique, leur sexe, leur religion et leur orientation sexuelle, entre autres choses.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA :

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

Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :

- Le Ministère est prêt à mettre en application les exigences réglementaires de la LAPHO s'appliquant à la conception des espaces publics, ainsi que les exigences touchant l'aménagement sans obstacle du *Code du bâtiment de l'Ontario* (qui sont énoncées dans le document intitulé *Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities* publié par la FPO), y compris dans le cadre de la phase à venir de la modernisation des bureaux du POSPH.
- Le Ministère continuera de veiller à l'accessibilité de ses locaux, qu'ils lui appartiennent ou qu'ils soient loués.
- Veiller à l'accessibilité des installations de réunion utilisées pour les événements concernant le public.
- Continuer de voir, activement, à ce que les mesures d'adaptation qui s'imposent soient prises à l'égard des installations dans le cadre des événements tenus à l'intention du personnel.

Autres engagements

Résultat clé visé dans le PPA :

Le personnel de la FPO est en mesure de reconnaître les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la fonction publique de la province, et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer de manière continue dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prévues par le MSSC pour 2015 et 2016 :

- Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.
- Veiller à ce que tous les membres du personnel aient suivi les modules de formation en ligne obligatoires liés à la LAPHO et au RNAI.
- La FPO s'associe au Job Opportunity Information Network afin d'animer une conférence annuelle sur l'accessibilité pour les employeurs, qui consiste, plus particulièrement, en une exposition au sujet de l'accessibilité. Les délégués du Ministère qui assistent à cette conférence ont l'occasion de prendre connaissance des pratiques, stratégies et mesures de soutien privilégiées afin d'assurer l'inclusion intégrale des personnes handicapées dans les lieux de travail. Ces délégués doivent par la suite élaborer et donner des cours de formation en s'appuyant sur le contenu de cette conférence.
- Le Ministère jugera de la pertinence d'offrir un soutien en matière d'orientation aux personnes handicapées par l'intermédiaire d'un projet de mentorat par les pairs

dans le domaine de l'emploi. Aux termes de ce projet, des personnes ayant une expérience de vie en ce qui touche l'invalidité seront employées à titre de mentors par des agents de prestation de services communautaires (à compter de la fin de 2014) afin d'appuyer les clients du POSPH dans leur processus de réflexion en matière de recherche d'emploi.

- On s'attend à ce que ces mentors offrent leurs services pendant un an; si cette approche se révèle une réussite, elle favorisera l'élimination de certains obstacles à l'emploi, c'est-à-dire les craintes et les préoccupations que peuvent éprouver les clients du POSPH à l'égard de la recherche d'emploi. Voici des exemples :
 - cette approche pourrait permettre d'apaiser la crainte ressentie par ces clients en ce qui touche la recherche même d'un emploi, ou encore la tenue d'une discussion à ce sujet avec leur chargé de cas;
 - elle pourrait permettre de remédier à tout cas de communication d'information erronée au sujet du POSPH qui pourrait dissuader les clients potentiels de présenter une demande dans le cadre du Programme de soutien de l'emploi qui s'y rattache.
- En outre, le Ministère offrira du soutien au groupement du programme Ontario au travail pour les Premières Nations du Kenora Chiefs Advisory afin de diriger la mise en œuvre du Programme de soutien de l'emploi du POSPH, ce qui permettra d'améliorer l'exécution de programmes au sein des collectivités des Premières Nations dans la région de Kenora.
- De même, le Ministère pourrait offrir un soutien supplémentaire aux responsables de l'initiative Connexions communautaires et au Hospitality Workers Training Centre en 2016 si les projets en question donnent de bons résultats en 2014.

Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles

Dans le cadre de son engagement à l'égard de l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées, le ministère des Services sociaux et communautaires continuera de passer en revue les initiatives du gouvernement, y compris les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services, afin de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Reconnaissant qu'il est important d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les lois ayant une forte incidence sur les membres du public en général et sur les personnes handicapées, le gouvernement applique une approche en 3 volets qui met l'accent sur l'examen des lois de ce type et qui englobe :

1. l'élaboration d'un processus et d'outils normalisés servant à repérer et à supprimer les obstacles à l'accessibilité;
2. l'examen, d'ici la fin de 2014, de 51 lois ciblées qui ont une forte incidence et qui s'inscrivent dans l'une des catégories ci-dessous :
 - a. lois qui ont des répercussions directes sur les personnes handicapées;
 - b. lois qui prévoient la prestation de services ou l'exécution de programmes applicables à grande échelle;
 - c. lois qui accordent des avantages ou des protections;
 - d. lois qui influent sur des devoirs ou des droits démocratiques ou civiques;
3. l'examen, au besoin, des règles de procédure, des politiques et des lignes directrices se rattachant à certaines lois ayant une forte incidence.

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

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 Ontario au travail;*

- *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle.*

En 2013-2014, la FPO a réalisé d'importants progrès grâce à la conduite de cette phase de l'examen, lequel devrait être achevé d'ici la fin de 2014. Au sein du MSSC, nous continuerons d'intégrer l'accessibilité et l'inclusion à nos activités courantes grâce à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. Si d'autres instruments à revoir sont relevés dans le cadre de l'examen coordonné de l'accessibilité des mesures législatives, notre ministère collaborera avec le ministère du Procureur général et le Bureau de la diversité de la FPO pour examiner les lois, les règlements, les politiques, les programmes ou les services applicables.

Liens

Liens vers les sites publics

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#)

[Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées](#)

[Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#)

[Site Web du gouvernement de l'Ontario sur l'accessibilité](#)

[Programme de services accessibles, équitables et durables à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle](#)

[Directives pour l'accessibilité aux contenus Web](#) (en anglais seulement)

Pour nous joindre

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

Renseignements généraux (numéro sans frais) : 1-888-789-4199

ATS (numéro sans frais) : 1-800-387-5559

Courriel : mcssinfo.css@ontario.ca

Site Web du Ministère : <http://www.mcass.gov.on.ca/>

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les façons de faire de l'Ontario une province accessible pour tous et pour consulter des ressources sur le sujet, veuillez visiter le portail Web public du ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'infrastructure : [ON donne accès](#).

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

[ServiceOntario Publications](#)

Téléphone : 1-800-668-9938

ATS : 1-800-268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014

ISSN 1708-3248

This document is available in English.