

[Passer au contenu principal](#)

Cette page a été publiée sous un gouvernement précédent et elle est disponible à des fins d'archivage et de recherche seulement.

[Plans d'accessibilité \(https://www.ontario.ca/plansdaccessibilite\)](https://www.ontario.ca/plansdaccessibilite) →

Archivée - Plan d'accessibilité 2015 du ministère des Services sociaux et communautaires

Mesures prises par le ministère des Services sociaux et communautaires pour repérer et supprimer des obstacles à l'accessibilité au sein de la fonction publique de l'Ontario en 2015 et engagements du Ministère en matière d'accessibilité pour 2016.

ISSN : 1708-3249

Sommaire

Le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) se conforme aux [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle \(ASC\)](https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/070429) (<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/070429>) et au [règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées \(NAI\)](https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191) (<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>). Ces règlements prévoient la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- services à la clientèle
- information et communications
- emploi
- transport
- conception des espaces publics

Le plan d'accessibilité 2015 du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) célèbre le dixième anniversaire de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et montre comment les mesures prises en 2015 et les mesures prévues pour 2016 appuient les efforts à portée plus large déployés par la fonction publique de l'Ontario (FPO), alors que nous progressons sur la voie d'un Ontario accessible en 2025.

Le ministère des Services sociaux et communautaires a pour objectif d'aider les populations les plus vulnérables de l'Ontario à réaliser leur potentiel, à se forger une indépendance et à améliorer leur qualité de vie, au moyen de services et de mesures de soutien solides et durables conçus pour les aider à se protéger contre les crises, les préjudices et l'exclusion sociale. Le travail du Ministère appuie l'engagement du gouvernement à investir dans les gens et à supprimer les obstacles à l'emploi dans le but de promouvoir la prospérité économique et de réduire la pauvreté en Ontario.

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. Nous nous efforçons d'intégrer l'accessibilité à toutes nos activités. À titre d'exemple, en 2015, le Ministère a fait la promotion de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO comme outil pour déterminer les secteurs où des améliorations en matière d'accessibilité s'imposent dans la planification des événements, la conception des politiques et des programmes, ainsi que la formation.

Le Plan de cette année fait valoir l'importance de permettre au personnel du Ministère de s'exprimer, et favorise le dialogue sur les obstacles à l'accessibilité et sur les possibilités d'améliorer le milieu de travail en le rendant plus accessible. Le Plan donne au Ministère la possibilité de dépasser la simple obligation d'attester sa conformité avec les exigences minimales réglementées et de voir à l'intégration réelle de l'accessibilité dans ses milieux de travail.

En appuyant une approche intégrée en matière de santé et d'efficacité organisationnelles, le Ministère s'assurera que l'accessibilité fait partie de tous les aspects des programmes ministériels et régionaux. On recueillera notamment les commentaires des responsables de la culture du milieu de travail à l'échelle du Ministère sur les lacunes et les possibilités d'amélioration en matière d'accessibilité. Cela comprend également la consultation des cadres supérieurs du Ministère au sujet des mesures de soutien qui sont nécessaires pour veiller à ce que l'accessibilité soit non seulement appuyée, mais également favorisée pour l'ensemble du personnel.

Au MSSC, tous les employés ont la responsabilité de promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité, de travailler à l'élimination des obstacles et de veiller à ce que tous soient en mesure de participer pleinement et de façon significative dans leur milieu de travail, et sont fiers de le faire.

Première section : rapport sur les mesures prises par le Ministère en 2015

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le Plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) de la FPO.

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

Mesures prises par le MSSC en 2015

Le Ministère désire obtenir la rétroaction des clients concernant l'accessibilité

- On sollicite les commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité. La Division de l'élaboration des politiques sociales du Ministère cherche à obtenir la rétroaction des groupes d'intervenants, des comités consultatifs et des groupes de travail, y compris ceux représentant les personnes handicapées ainsi que les organismes offrant des services de soutien, sur les innovations et les améliorations apportées dans le cadre des programmes.
- Le MSSC utilise les commentaires fournis sur son site Web pour améliorer ses programmes et services.
- À la Division des opérations relatives à l'aide sociale, on sollicite les commentaires des clients au moyen de sondages et de questionnaires concernant les exigences en matière d'accessibilité, les places de stationnement accessibles, le modèle fondé sur le soutien sur place, la prestation de services et l'emplacement des aires de stationnement.
- Les agents de prestation des services du programme Ontario au travail qui sont membres des Premières Nations ont recommandé des stratégies qui permettraient de répondre aux besoins des Autochtones qui demandent le soutien du revenu dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), puisque veiller à ce que la Trousse de documents et de formules sur la

détermination de l'invalidité soit reçue, remplie et envoyée en temps opportun à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées présente des défis particuliers.

L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et le Plan du MSSC en matière d'inclusion

- Dans le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse, l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO continue d'être utilisé dans la prise de mesures d'adaptation pour le personnel, la planification de projet, les processus de gouvernance et l'architecture (notamment l'architecture opérationnelle). En outre, les architectes utilisent l'Outil à mesure que les nouveaux programmes sont décrits et définis, conformément au guide d'accessibilité en matière d'ITI publié par le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information (CEA) vers la fin de 2011.
- Le Plan du MSSC en matière d'inclusion 2013-2016, un plan d'action triennal visant à accroître la diversité et l'inclusivité, a été mis en œuvre dans l'ensemble du Ministère. L'inclusion et l'accessibilité, ainsi que tous les éléments qui appuient et favorisent la diversité, sont pris en compte dans l'élaboration d'idées et la planification d'événements.

Consolidation de la sensibilisation

- On a encouragé les gestionnaires à intégrer et à appuyer des engagements à exercer un leadership en matière d'accessibilité et d'inclusion dans leurs plans d'amélioration du rendement.
- Le Ministère a continué de dépasser les exigences établies dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en exigeant que tous les membres du personnel suivent les deux modules de formation en ligne « May I Help You? » sur la prestation de services à la clientèle accessibles. Dans le cadre du processus d'accueil, on mentionne aux nouveaux employés que ces deux modules sont obligatoires. Tous les employés sont également encouragés à suivre la formation sur l'accessibilité qui se trouve dans le catalogue de l'apprentissage et du perfectionnement de la FPO.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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 prises par le MSSC en 2015

Accessibilité des communications internes et externes

- L'accessibilité a été prise en compte lors de l'élaboration des sites Web, des solutions technologiques, des documents et des communications internes et externes. Tout le contenu affiché dans les sites Web (Internet et intranet) du Ministère a été mis à l'essai par rapport à la norme actuelle, c'est-à-dire les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA). Tout problème découvert dans le contenu ou le produit a ensuite été corrigé avant la publication de celui-ci.
- Le Bureau des obligations familiales (BOF) continue d'offrir les documents 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. La rétroaction sur les services à la clientèle et les demandes de documents en format accessible peuvent être reçues par téléphone, par appareil de télécommunication pour sourds (ATS), en personne, par écrit ou par voie électronique, en prenant les dispositions nécessaires auprès du responsable opérationnel de l'accessibilité du BOF.
- L'équipe de formation du BOF tient également compte de la police de caractères, du nombre de mots par page, de la taille des caractères et de la couleur de ceux-ci sur le plan de l'accessibilité dans le cadre de

l'élaboration des guides et du matériel de formation. Les documents et les gabarits sont en voie d'être adaptés (voix hors champ) afin de rendre la formation en ligne accessible aux personnes ayant une déficience visuelle. Le comité chargé de l'examen des formulaires et des lettres a examiné et mis à jour l'ensemble des lettres et des formulaires du BOF destinés au public à l'aide du guide intitulé Correspondance et rédaction au gouvernement de l'Ontario et des normes établies dans la LAPHO, en vue d'en garantir l'accessibilité.

- À la Division des opérations relatives à l'aide sociale, lorsque les membres du personnel s'entretiennent avec des clients, ils utilisent le questionnaire de mesures d'adaptation afin de s'assurer de répondre aux besoins de ces derniers. À titre d'exemple, on peut leur offrir des services en français, utiliser de plus gros caractères pour la communication écrite ou se servir d'une plus grande salle d'entrevue lorsque les clients ont besoin d'être accompagnés. Des cours d'initiation au langage gestuel peuvent être offerts aux employés qui en font la demande en vue de pouvoir communiquer plus efficacement avec leur clientèle.
- Les gestionnaires ont encouragé le personnel du POSPH à utiliser le courrier électronique sécurisé pour communiquer avec les clients, et une augmentation de l'utilisation de ce moyen de communication a été enregistrée. Par la suite, cela permet aux clients de communiquer plus facilement avec le personnel du Programme.

Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information – Améliorer l'accessibilité

- L'accessibilité des communications, des documents et des solutions d'ITI est l'un des principaux facteurs pris en compte dans la conception et l'architecture des solutions d'ITI au sein du Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse. Le CEA a continué d'offrir aux employés de la FPO des ressources leur permettant de rendre leurs sites Web, leurs applications Web et leur contenu Web accessibles, ou d'en améliorer l'accessibilité.
- En 2015, le CEA a lancé l'Initiative d'assurance de la conformité pour les groupements à l'appui des efforts de conformité du Web dans l'ensemble des groupements, en prévision de la date limite réglementaire du 1^{er} janvier 2016. Un responsable de la conformité aux mesures d'accessibilité des sites Web du Groupement a été nommé dans chaque groupement pour coordonner et appuyer les efforts de conformité du Web. Le CEA a fourni des services de soutien spécialisés pour les efforts de conformité, y compris les suivants :
 - orientation relative aux méthodes et outils de mise à l'essai de l'accessibilité;
 - harmonisation des processus d'établissement de rapports sur l'accessibilité;
 - six vidéos sur la mise à l'essai de l'accessibilité pour aider l'Équipe des vérificateurs de la conformité pour le Groupement dans ses essais;
 - participation aux activités des groupes de travail sur la conformité des groupements.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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

Mesures prises par le MSSC en 2015

Accessibilité en pratique

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines continue de collaborer avec les clients et la direction à l'appui des mesures d'adaptation en milieu de travail et du retour au travail des employés, en éliminant rapidement et efficacement les obstacles à l'emploi.
- Les gestionnaires du POSPH ont participé à la formation en ligne et en personne offerte par RH Ontario sur le nouveau Programme de gestion de l'assiduité et de soutien au personnel, et ont mis en place ce

programme dans le but de soutenir les employés handicapés et les employés ayant des besoins particuliers en matière de mesures d'adaptation.

- Les divisions et les régions ont été encouragées à adopter une approche approfondie pour l'analyse des résultats du Sondage des employés de la FPO de 2014, et à cerner les améliorations à apporter en priorité dans la culture du milieu de travail. La plupart des divisions et des régions ont sélectionné les obstacles au rendement parmi leurs priorités. Les divisions et les régions qui ont désigné les obstacles au rendement comme une priorité ont été encouragées par la Direction des services généraux à consulter les membres du personnel relativement au soutien qui pourrait leur être offert pour réduire tout obstacle existant. Les dirigeants ont été encouragés à mettre tout en œuvre pour éliminer l'ensemble des obstacles à l'accessibilité, y compris ceux qui empêchent les gens d'effectuer le véritable travail qu'ils ont besoin de faire. Voici les conseils qui ont été fournis :
 - tenir compte de ce que les gestionnaires peuvent faire pour améliorer l'efficacité des politiques et pratiques susceptibles de nuire au rendement du personnel dans les unités de travail;
 - s'assurer de satisfaire aux besoins en matière d'accessibilité des membres du personnel de façon à ce que ceux-ci puissent produire de meilleurs résultats.

Gestion des situations d'urgence au Ministère

- Les plans de gestion des urgences des unités opérationnelles énoncent l'obligation de fournir les renseignements associés à tout plan de ce type dans un format accessible, sur demande.
- Les plans comprennent un énoncé d'incidence de l'accessibilité à jour qui décrit l'engagement du Ministère à offrir des services aux personnes handicapées dans les circonstances suivantes :
 - incidents non urgents entraînant une perturbation des activités normales susceptible de toucher les personnes handicapées;
 - incidents urgents nécessitant l'utilisation d'un lieu de remplacement pour garantir la continuité de la prestation des services opérationnels.
- Tous les plans de continuité des opérations approuvés des unités opérationnelles du Ministère renferment un énoncé d'incidence de l'accessibilité à jour.
- L'Unité de la gestion des situations d'urgence a élaboré une liste de vérification en matière d'accessibilité afin d'évaluer les lieux de remplacement pour la prestation des services.

Sensibilisation à l'accessibilité

- Le Ministère, en partenariat avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, administre une communauté de pratique de gestionnaires au sein de laquelle ceux-ci peuvent prendre connaissance de pratiques exemplaires, discuter des problèmes rencontrés et poser des questions en ce qui touche l'adaptation des emplois. À l'échelle des deux ministères, les gestionnaires ont répondu à un sondage visant à déterminer la fréquence appropriée pour la tenue des réunions de la communauté de pratique et les sujets qui devraient y être abordés. Les résultats du sondage ont révélé que la prise en compte de la santé mentale en milieu de travail était le sujet qui suscitait l'intérêt du plus grand nombre de gestionnaires. En s'appuyant sur les commentaires reçus, la Direction des services généraux a tenu une séance sur ce sujet.
- En 2014, le Ministère a participé au Projet pilote de formation concernant l'Outil de la FPO pour la continuité en matière d'inclusion, et en 2015, il a pris part aux activités du Groupe de référence en matière d'inclusion, créé cette année-là dans le but de continuer de tirer des leçons du Projet pilote et d'approfondir les connaissances découlant de celui-ci. En mars 2015, une séance de formation sur les « conversations courageuses » a eu lieu pour permettre aux membres de se perfectionner sur les plans de la communication et des aptitudes émotionnelles en vue de pouvoir gérer efficacement les conflits.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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

Mesures prises par le MSSC en 2015

Planification des immobilisations

- Dans le cadre de la planification stratégique du plan fiscal relatif aux immobilisations du MSSC, la Direction de la planification et de la prestation des services en matière d'immobilisations (DPPSI) a procédé à la mise en œuvre de la Norme pour la conception des espaces publics et des mises à jour des directives du Code du bâtiment de l'Ontario pour un aménagement sans obstacle en ce qui a trait à la prestation des services et aux bureaux. La DPPSI continue également de s'employer à éliminer les obstacles actuels à l'infrastructure et d'élaborer des stratégies pour s'assurer de se conformer aux exigences de la Norme pour la conception des espaces publics et de la LAPHO, telles qu'elles sont désignées dans les lignes directrices d'Infrastructure Ontario (IO) sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario et le Code du bâtiment de l'Ontario.
- Le Ministère continue ses efforts en matière d'accessibilité dans tous ses locaux (tant ceux qui lui appartiennent que ceux qu'il loue) en veillant à ce que la conception soit conforme aux exigences de la LAPHO et du Code du bâtiment de l'Ontario, à la Norme pour la conception des espaces publics et aux lignes directrices applicables d'IO sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario actuellement en vigueur.
- Dans toutes ses activités de prise de décisions et de planification, la DPPSI cerne et règle les questions touchant la conformité avec la LAPHO par l'entremise d'IO et de ses fournisseurs de services et de documents lors de la conception ou de la rénovation de locaux à bureaux du Ministère. La pratique actuelle comprend également l'acquisition de meubles, d'équipement et d'accessoires ergonomiques qui se sont révélés nécessaires à la suite d'un examen des postes de travail, des bureaux privés et des systèmes de fichiers, afin de répondre aux besoins particuliers de chaque employé en matière de mesures d'adaptation physiques et de rendre le milieu de travail accessible.
- Au besoin, des améliorations seront apportées dans les bureaux locaux du POSPH afin de les rendre entièrement accessibles.

Obligations officielles et obligations envers le personnel

- Le Ministère a veillé à ce que les locaux de réunion utilisés pour les obligations officielles soient accessibles et a continué de prendre activement des mesures d'adaptation physiques pour les obligations envers le personnel. Lors de la planification d'événements pour le personnel à l'échelle du Ministère, la Direction des services généraux utilise l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la EPO, qui lui permet d'envisager l'adoption d'une approche plus rigoureuse en matière d'accessibilité. Voici des exemples qui se rattachent à une telle approche :
 - effectuer une visite des lieux pour en vérifier les caractéristiques sur le plan de l'accessibilité;
 - inspecter les salles de réunion pour veiller à ce qu'elles soient suffisamment grandes pour permettre aux participants qui utilisent un fauteuil roulant, un scooter, un chien-guide ou toute autre aide à la mobilité de circuler et de s'asseoir;
 - renseigner les bénévoles sur l'emplacement des ascenseurs, des toilettes accessibles et des sorties de secours accessibles;
 - donner aux participants la possibilité de signaler tout besoin de mesures d'adaptation ou besoin alimentaire à l'avance.
- L'accessibilité au milieu bâti est la plus récente exigence établie dans le règlement NAI, aux termes de la LAPHO. Même si la formation relative à cette exigence est ouverte à tout le personnel, le Ministère a déterminé un auditoire cible en fonction de la définition suivante : « les employés désignés comme ayant des tâches touchées par les exigences relatives à l'accessibilité au milieu bâti » [traduction]. En date du 31 décembre 2015, un total de 146 employés du MSSC et du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse avaient terminé la formation en ligne sur le milieu bâti accessible au sein de la EPO.

Résultats

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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

Mesures prises par le MSSC en 2015

L'accessibilité demeure un engagement organisationnel pour le Ministère

- Les exigences en matière d'accessibilité ont été intégrées dans les politiques et outils d'approvisionnement afin d'appuyer les objectifs en matière de service à la clientèle.
- Des délégués du Ministère ont assisté à la conférence annuelle du réseau JOIN (Ontario Job Opportunity Information Network), lors de laquelle des chefs de file du domaine de l'accessibilité, qui bâtissent des milieux de travail accessibles et contribuent à la réalisation des objectifs en matière d'inclusivité en Ontario, ont pris la parole.
- Les chartes d'équipe de la Division des services communautaires et des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle prévoient la promotion des objectifs liés à l'accessibilité et à la diversité, ainsi que le respect des exigences et des lignes directrices. Le Bureau du sous-ministre adjoint de la Division des services communautaires et des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle a un champion de l'Espace positif chargé d'animer les discussions d'équipe sur l'inclusion.
- La phase de mise en œuvre du Projet pilote des pairs mentors pour l'aide à l'emploi a été lancée en octobre 2014 et s'est terminée en septembre 2015. Aux termes de ce projet, des personnes ayant une expérience de vie en ce qui touche les personnes handicapées ont été employées à titre de mentors par des agents de prestation de services communautaires afin d'appuyer les clients du POSPH dans leur processus de réflexion en matière de recherche d'emploi. Au cours du projet pilote, 10 fournisseurs de services de soutien à l'emploi ont été sélectionnés par le POSPH, qui a passé un marché avec eux pour la prestation de services de mentorat aux personnes handicapées. Au total, 28 personnes ayant divers types d'incapacités et possédant une vaste expérience en tant que clients actuels ou anciens clients du POSPH (qui ont trouvé un emploi) ont agi en tant que mentors pour le compte de ces organismes. La phase d'évaluation du Projet pilote des pairs mentors pour l'aide à l'emploi se déroule actuellement, et l'on s'attend à recevoir un rapport en avril 2016.
- Le projet pilote du Kenora Chief Advisory visant à élargir les services de soutien à l'emploi du POSPH dans les collectivités autochtones de la région a été lancé en avril 2015. En outre, la Direction du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (DPOSPH) a également appuyé un projet pilote semblable, mené par l'organisme March of Dimes Canada, ayant pour but d'élargir les services de soutien à l'emploi sur l'île Manitoulin. Ces projets sont actuellement gérés par le Bureau régional du Nord, avec l'appui de la DPOSPH. Les résultats de ces projets pilotes seront évalués au printemps 2016.
- La Direction du programme Ontario au travail, au sein de la Division de l'élaboration des politiques sociales, est en voie d'élaborer un sondage provincial sur la satisfaction de la clientèle, en vue d'évaluer l'efficacité des normes que doivent respecter les partenaires du programme Ontario au travail en matière de prestation de services. La date de lancement du sondage n'a pas encore été déterminée.

Deuxième section : rapport sur les mesures prévues par le ministère pour 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 supérieure, en temps utile.

Mesures prévues par le MSSC pour 2016

Le Ministère prendra les mesures suivantes :

- Élaborer une stratégie d'apprentissage et de perfectionnement à long terme pour le personnel et les gestionnaires du POS et des directions ministérielles de la Division des opérations relatives à l'aide sociale. Un programme axé sur les compétences qui fournit des outils et favorise l'acquisition d'habiletés ainsi qu'un cadre comportemental normalisé pour des interactions efficaces sur le plan du service à la clientèle seront mis en place dans le cadre de la stratégie. Même si l'objectif de ce programme de perfectionnement professionnel ne consiste pas expressément à mieux soutenir les clients aux prises avec des problèmes de santé mentale, sa mise en œuvre pourrait servir à améliorer les relations avec les clients du POS, y compris ceux ayant des problèmes de santé mentale.
- Promouvoir l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour l'élaboration de politiques, de programmes, de pratiques et de services. La stratégie de sensibilisation des intervenants et la charte du service à la clientèle du BOE seront mises au point à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et des lignes directrices relatives à la LAPHO.
- Déployer des efforts en vue de devenir plus accessible pour les demandeurs autochtones du POS résidant dans des collectivités des Premières Nations situées dans des régions rurales et éloignées. Pour faciliter la communication et le partage de documents, la région du Nord mettra sur pied des comptes de courriel génériques sécurisés entre le bureau du programme Ontario au travail représentant les Premières Nations, le bureau de la région du Nord du POS et l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées.
- Continuer de mettre l'accent sur les priorités énoncées dans le plan pluriannuel du Ministère en faveur de la diversité et de l'inclusion, ainsi que d'appuyer la vision de la FPO à cet égard.
- Continuer d'exiger que les membres du personnel suivent et terminent les modules de formation en ligne relatifs à la LAPHO et au règlement NAI, ainsi que de faire la promotion de l'éventail complet des cours de formation liés à l'accessibilité, dont l'apprentissage en ligne sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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 2016

Le Ministère prendra les mesures suivantes :

- Promouvoir l'utilisation du courriel sécurisé au cas par cas pour améliorer la communication avec les clients qui optent pour cette méthode de services d'information.
- Continuer de surveiller constamment les nouveaux produits afin de veiller à ce que les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) soient respectées.
- Continuer de veiller 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.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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

Mesures prévues par le MSSC pour 2016

Le Ministère prendra les mesures suivantes :

- Encourager le dialogue continu entre les membres du personnel lors de diverses réunions sur les questions relatives à l'accessibilité.
- Veiller à ce que la formation relative aux normes d'accessibilité fasse partie intégrante du processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés. Le nouveau portail d'orientation du Ministère comprendra un lien vers les cours obligatoires.
- Aviser les gestionnaires qu'ils doivent inclure un engagement en matière de rendement au regard de l'accessibilité dans leur plan de rendement.
- Continuer de fournir, par l'intermédiaire de la communauté de pratique des gestionnaires, un forum permettant à ceux-ci de soulever des questions, de prendre connaissance et de discuter des questions, des difficultés et des solutions en ce qui a trait à la prise de mesures d'adaptation pour les employés, tout en veillant à ce que des conférenciers invités sensibilisent les gestionnaires aux questions relatives à l'invalidité.
- De plus, le responsable des mesures d'accessibilité du Ministère participera aux réunions du Comité de la culture du milieu de travail afin de fournir des renseignements pertinents en matière d'accessibilité, et de solliciter les commentaires du personnel à l'échelle du Ministère sur les possibilités d'amélioration de l'accessibilité et les cas de réussite en cours dans ce domaine.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

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

Mesures prévues par le MSSC pour 2016

Le Ministère prendra les mesures suivantes :

- Veiller à l'accessibilité des locaux de réunion utilisés pour les obligations officielles.
- Continuer de prendre activement des mesures d'adaptation physiques pour les obligations envers le personnel.
- Continuer ses efforts en matière d'accessibilité dans tous ses locaux (tant ceux qui lui appartiennent que ceux qu'il loue).
- En outre, la modernisation du soutien sur place dans le cadre du POS, qui s'inscrit dans la modernisation des bureaux du Programme, englobera la conformité avec la LAPHO, les changements apportés au Code du bâtiment de l'Ontario et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, afin de permettre aux clients d'accéder plus facilement aux services.

Résultats

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Le personnel de la FPO est en mesure de repérer les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la FPO, et de chercher activement des solutions pour les prévenir

ou les supprimer de façon continue dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prévues par le MSSC pour 2016

Le Ministère prendra les mesures suivantes :

- Offrir de la formation au personnel sur la façon d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, afin de favoriser une utilisation encore plus large de celui-ci dans l'élaboration, la mise en œuvre ou l'évaluation de politiques, de programmes ou de services.

Troisième section : mesures visant à repérer les obstacles dans la législation

Introduction

En 2005, le gouvernement a présenté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), qui vise à rendre l'Ontario accessible d'ici à 2025. Pour atteindre cet objectif, le gouvernement s'est engagé à examiner la législation de l'Ontario en vue de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité, et a entrepris un examen coordonné des 51 lois considérées comme ayant une forte incidence sur les personnes handicapées. Cet examen est maintenant terminé.

Notre ministère demeure déterminé à s'assurer que les mesures législatives de l'Ontario ne créent pas d'obstacles à l'accessibilité des personnes handicapées. Nous continuerons à rendre compte, dans notre plan d'accessibilité, des mesures prises pour repérer et supprimer les obstacles dans les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services du ministère. Les conclusions de l'examen coordonné des lois ayant une forte incidence orienteront l'approche adoptée par le ministère pour s'acquitter de cette tâche.

Mesures actuellement en place

Voici les mesures en place qui permettent au ministère d'évaluer chacune de ses propositions de loi, de règlement, de politique, de programme, de pratique et de service en fonction de son effet sur l'accessibilité pour les personnes handicapées :

- Afin d'établir la façon de traiter et de supprimer les obstacles à l'accès à ses services, le BOE a élaboré, en se servant de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, une politique sur l'accessibilité du service à la clientèle.
- 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 forme d'outils de formation, de mentorat et de travail (p. ex. lignes directrices concernant la présentation de documents).

Mesures prises au cours de l'année précédente

En 2015, le ministère des Services sociaux et communautaires a entrepris les actions suivantes en vue de supprimer les obstacles qui ont été repérés dans ses lois, ses règlements, ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services :

- 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.

- Les processus opérationnels du volet Soutien de l'emploi ont été simplifiés afin de permettre la prestation de services plus efficaces et uniformes aux personnes handicapées.

Mis à jour : 7 mai 2019

Date de publication : 17 juin 2016

Liens connexes

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario](https://www.ontario.ca/fr/document/laccessibilite-dans-la-fonction-publique-de-lontario-montrer-lexemple)

(<https://www.ontario.ca/fr/document/laccessibilite-dans-la-fonction-publique-de-lontario-montrer-lexemple>).

[Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/070429)

(<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/070429>).

[Services et mesures de soutien à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle](http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/developmental/index.aspx?utm_source=shortlinks&utm_medium=web&utm_campaign=q2r)

(http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/developmental/index.aspx?utm_source=shortlinks&utm_medium=web&utm_campaign=q2r).

[Normes d'accessibilité pour le Web](https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/) (<https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>).