

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE

ACCUEIL | LE MINISTÈRE | PROGRAMMES ET SERVICES | NOUVELLES | HISTOIRES DE SUCCÈS | PROPICE AUX AFFAIRES

Ministère du Développement économique

Programmes et services

- ▶ Fonds pour les emplois dans les secteurs émergents
- ▶ Stratégie d'investissement dans le secteur de la fabrication de pointe
- ▶ Le Fonds de développement de l'Est de l'Ontario
- ▶ Programme Collectivités en transition
- ▶ Programmes gouvernementaux pour les entreprises

En vedette

- ▶ Rapport d'activités de l'Ontario
- ▶ Fiche d'information – Fonds de développement de l'Est de l'Ontario
- ▶ Publications et formulaires
- ▶ Galerie vidéo
- ▶ Rapports sur les entreprises à croissance exceptionnelle
- ▶ Votre guide de la petite entreprise
- ▶ Les attributs du succès
- ▶ Registre de réglementation
- ▶ Commerce électronique - Guide d'initiation
- ▶ Aperçu des petites et moyennes entreprises
- ▶ Formulaires

Publications et Formulaires

Publications et Formulaires

Ministère du Développement économique et Ministère du Commerce international et de l'Investissement : plan d'accessibilité 2009-2010

Table des matières

- [Introduction](#)
- [Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle](#)
- [Mise à jour sur d'autres engagements relatifs à l'accessibilité](#)
 - [Emploi](#)
 - [Milieu bâti](#)
 - [Information et communication](#)
- [Renseignements](#)

Introduction

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

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

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur de la première norme, soit celle pour les services à la clientèle.

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

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère du Développement économique et du Commerce en fonction de l'objectif de faire l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Depuis la dernière mise à jour, le ministère a continué à encourager la poursuite de cet objectif et il a préparé la mise en œuvre des nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les principales réalisations de 2009 comprennent :

- la mise en œuvre des politiques, pratiques et procédures sur la prestation des services aux personnes handicapées;
- la mise en œuvre d'une stratégie de formation globale grâce à laquelle notre personnel saura

Votre gouvernement	
Contacts	▼
► Questions?	
► Répertoire téléphonique	
► Centres ServiceOntario	
► Députés	

- comment offrir d'excellents services à la clientèle à tous les Ontariens, sans égard à la capacité;
- la mise en œuvre d'un nouveau mécanisme de rétroaction qui permettra au ministère de demander l'opinion des personnes sur l'accessibilité à nos services et d'entreprendre des améliorations permanentes;
 - la mise en œuvre d'un processus pour aviser nos clients en cas de perturbations dans les installations ou les appareils fonctionnels du ministère qui pourraient avoir une incidence sur l'accessibilité à l'ensemble de nos services;
 - le lancement d'une page Web sur l'accessibilité dédiée à notre personnel et des sites Web ministériels qui nous permettront de continuer à promouvoir la vision d'un Ontario accessible d'ici 2025;
 - la mise en œuvre d'autres améliorations à l'accessibilité de nos installations.

On peut obtenir les liens aux plans des autres ministères en cliquant sur :
http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/ministry/accessibilityPlans/ministries_accplans10.htm
[de nouveau au dess](#)

Rapport sur les exigences relatives aux services à la clientèle

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

Les ministères amorcent une période de transition en vue de se conformer à ce règlement. On a donc ajouté au plan d'accessibilité la présente section qui met en relief les initiatives prises par les ministères e matière de services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

L'engagement suivant paraphrase l'engagement original pris dans le Plan d'accessibilité 2008-2009 pour satisfaire aux exigences des par. 3 (1) et (2) du Règlement de l'Ontario 429/07 :

Le ministère s'assurera d'avoir des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de ses biens ou services aux personnes, et de faire des efforts raisonnables pour que ses politiques soient compatibles avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère adoptera la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO - qui est conforr aux principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances – et il informera son personn de cette Politique.

Le ministère révisera et élaborera ou modifiera ses pratiques et procédures pour qu'elles soient conformes au Règlement de l'Ontario 429/07 et à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2008 - décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En juillet 2009, le ministère a exprimé son soutien à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO à tout le personnel dans une note de service signée par un délégué.

Le ministère a révisé et élaboré ou modifié ses pratiques et procédures relatives aux services à la clientèl pour satisfaire aux exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 et de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et a fait part de ces changements au personnel lors de séances de formation internes au cours de l'automne 2009.

Le ministère a également pris part au Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour les services à clientèle en tant que membre consultatif. Les normes sont entrées en vigueur le 1er janvier 2008.

Le ministère continuera à surveiller les changements apportés au Règlement et à la Politique d'accessibilit pour les services à la clientèle de la FPO et s'assurera que ses pratiques et ses procédures soient mises à jour pour tenir compte de ces changements et il veillera à ce que le personnel en soit informé.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le ministère veillera à ce que ses politiques traitent de la question de l'utilisation des appareils fonctionnels, ou de l'utilisation de toute autre mesure par les personnes handicapées pour accéder à ses services.

Action(s) proposée(s) :

La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO, qui va être adoptée par le ministère, traite de l'utilisation d'appareils fonctionnels par les personnes handicapées pour accéder à nos services.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En juillet 2009, le ministère a exprimé son soutien à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO à tout le personnel dans une note de service signée par un délégué. Le ministère a également formé le personnel désigné et leurs suppléants à l'utilisation des appareils fonctionnels du ministère et il a remis, à tout le personnel, des renseignements généraux sur les appareils fonctionnels durant les séances de formation internes en automne 2009.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le ministère veillera à ce que ses politiques, pratiques et procédures exigent que son organisation tienne compte du handicap d'une personne dans ses communications avec elle.

Action(s) proposée(s) :

L'exigence de tenir compte du handicap d'une personne dans les communications avec elle est couverte par la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO que le ministère va adopter.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En juillet 2009, le ministère a exprimé son soutien à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO à tout le personnel dans une note de service signée par un délégué.

Le ministère a également informé tout le personnel sur la façon d'accueillir et de servir les clients qui ont un handicap par les moyens suivants : cours en ligne et vidéos de la FPO, formation interne et affichage ressources en ligne.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le ministère permettra aux personnes handicapées de garder leurs animaux d'assistance avec elles dans les lieux qui sont ouverts au public ou à des tiers, à moins que la loi exclue l'animal des lieux. Le ministère inclura cet engagement dans ses politiques, pratiques et procédures.

Action(s) proposée(s) :

L'exigence de laisser entrer les animaux d'assistance dans nos locaux et d'inclure cet engagement dans nos politiques, pratiques et procédures est couverte par la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO que le ministère va adopter.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En juillet 2009, le ministère a exprimé son soutien à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO à tout le personnel dans une note de service signée par un délégué.

Le ministère a également informé tout le personnel sur la façon d'accueillir et de servir les clients handicapés accompagnés par un animal d'assistance par les moyens suivants : cours en ligne et vidéos de la FPO, formation interne et affichage de ressources en ligne.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Si la loi exclut l'animal d'assistance des lieux, le ministère veillera à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne d'accéder aux biens ou services du ministère.

Action(s) proposée(s) :

La loi n'exclut les animaux d'assistance d'aucun des locaux du ministère; cependant, le personnel sera informé de la façon de régler tout conflit ou de traiter des droits ou intérêts, c.-à-d. phobies, allergies, et

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus :

Le ministère a informé tout le personnel sur la façon de résoudre d'éventuels conflits par des séances de formation internes qui ont eu lieu en automne 2009. De plus, le personnel de première ligne a reçu un document de Q et R sur les animaux d'assistance qui a été mis au point par le ministère du Procureur général.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le ministère permettra à la personne handicapée et à la personne de soutien qui l'accompagne d'entrer dans ceux de ses locaux qui sont ouverts au public ou à d'autres tierces parties. Il les avisera du prix payable, le cas échéant à l'égard de la personne de soutien, et inclura cet engagement dans ses politiques pratiques et procédures.

Action(s) proposée(s) :

L'exigence de laisser entrer les personnes de soutien dans nos locaux est couverte par la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO. Aucuns frais ne sont demandés pour être admis dans nos locaux.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En juillet 2009, le ministère a exprimé son soutien à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO à tout le personnel dans une note de service signée par un délégué..

Le ministère a également informé tout le personnel sur la façon d'accueillir et de servir des clients qui ont un handicap et qui sont accompagnés d'une personne de soutien par les moyens suivants : cours en ligne et vidéos de la FPO, formation interne et affichage de ressources en ligne.

De plus, le personnel de première ligne a reçu un document de Q et R sur les personnes de soutien qui a été mis au point par le ministère du Procureur général.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le ministère affichera un avis bien en évidence dans nos locaux, sur notre site Web, ou utilisera une autre méthode raisonnable, pour annoncer toute perturbation temporaire de ses installations ou services habituellement utilisés par les personnes handicapées pour accéder aux services offerts par le ministère. indiquera notamment la raison et la durée de la perturbation ainsi que toute alternative disponible.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère élaborera et mettre en place un protocole provisoire visant les avis de perturbation des services qui répondra aux exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 et la Politique d'accessibilité pour services à la clientèle de la FPO et informera le personnel de ce protocole durant les séances de formation internes de l'automne 2009.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Le ministère a choisi une approche en deux étapes pour réaliser cet engagement :

Tout d'abord, le ministère a vérifié ses installations pour voir où sont les aménagements et services accessibles et s'il y a d'autres installations et où. Ces données ont été utilisées pour créer un « profil d'accessibilité » pour chaque emplacement. Ces profils permettront au personnel du ministère d'identifier de diriger (ou de rediriger) ses clients vers d'autres installations et services accessibles existants et d'insérer ces renseignements dans les avis de perturbation du ministère.

Ensuite, le ministère a élaboré et mis en œuvre un protocole provisoire visant les avis de perturbation des services que le personnel devra suivre et qui leur a été présenté durant les séances de formation internes de l'automne 2009.

NOTE : Ce protocole provisoire peut être remplacé ou complété par l'établissement et la mise en œuvre d'un protocole de la FPO visant les avis de perturbation des services.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le ministère établira et documentera un processus pour recevoir les rétroactions sur la façon dont les services sont fournis aux personnes handicapées et pour y répondre. Cela comprend les mesures que prendra le ministère quand il recevra une plainte.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère élaborera et mettra en place un processus de rétroaction qui tiendra compte des exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 et de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et informera son personnel sur ce processus durant les séances de formation internes de l'automne 2009.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Le ministère a élaboré et mis en œuvre un processus de rétroaction et en a informé son personnel durant les séances de formation internes qui ont été données durant l'automne 2009. Le ministère annoncera la disponibilité de ce processus sur ses sites Web et sur des affiches placardées dans des endroits bien en vue.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le ministère mettra à la disposition du public les renseignements sur le processus de rétroaction et sur la façon dont ces renseignements sont fournis (par ex. en personne, par téléphone, par écrit, par courriel, sur disquette ou par d'autres moyens).

Action(s) proposée(s) :

Le ministère concevra son processus de rétroaction de manière à ce qu'il soit accessible par de multiples moyens et il annoncera la disponibilité de ce processus sur son site Web et par des affiches placardées sur place.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Le ministère a conçu son processus de rétroaction de manière à ce qu'il soit accessible par de multiples moyens, dont une ligne d'information générale, un service d'ATS, en ligne, en personne, et au moyen d'une adresse de courrier électronique réservée. Le ministère annoncera la disponibilité de ce processus sur son site Web et par des affiches placardées sur place dans des endroits bien en vue.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

L'engagement suivant paraphrase l'engagement original pris dans le Plan d'accessibilité 2008-2009 pour satisfaire aux exigences des par. 6 (1) et 6 (2) du Règlement de l'Ontario 429/07 :

Le ministère veillera à ce que les personnes qualifiées de personnel « désigné » dans le cadre du Règlement de l'Ontario 429/07 reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées, notamment : a) toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de votre organisation; et b) toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services.

Le ministère veillera aussi à ce que cette formation comprenne les politiques, pratiques et procédures actuelles exigées en vertu du Règlement de l'Ontario 429/07 et tous les sujets mentionnés au paragraphe 6(2) de la norme.

Action(s) proposée(s) :

Élaborer une stratégie de formation qui demande que tout le personnel suive les 3 modules de formation suivants :

- 1) May I Help You? E-learning, module no 1;
 - 2) May I Help You? E-learning, module no 2;
 - 3) Formation interne sur la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.
- Ensemble, ces 3 modules répondront à la totalité des exigences de formation du Règlement de l'Ontario 429/07 et la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.

Le ministère poursuivra ses activités de sensibilisation par différents moyens, dont des séances d'information des nouveaux employés, des déjeuners d'information, et le site intranet de son personnel.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En juin 2009, le ministère a co-organisé un déjeuner d'information sur le Règlement de l'Ontario 429/07 avec le Bureau de la diversité de la FPO.

Le ministère a également mis à jour les présentations utilisées pour les séances d'information des nouveaux employés en y ajoutant des renseignements sur le Règlement de l'Ontario 429/07.

En septembre 2009, le ministère a relancé sa page Web sur l'accessibilité sur le site intranet du personnel. Elle comprend maintenant des renseignements nouveaux et améliorés.

Le ministère a également donné des séances de formation internes obligatoires sur la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et il a recommandé que le personnel suive les deux cours d'apprentissage en ligne pour se préparer. Au 30 septembre 2009, environ 75 % du personnel avait terminé les deux cours d'apprentissage en ligne.

Les nouveaux employés seront également avisés des exigences du ministère en matière de formation, et encouragés à examiner les documents et les cours d'apprentissage en ligne au cours des 30 premiers jours suivant leur embauche. Un certificat de vérification de la formation servira de document de conformité et sera versé à leur dossier.

Le ministère continuera à évaluer les exigences relatives à la formation et la conformité en vertu du Règlement de l'Ontario 429/07, à surveiller les changements apportés à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et à modifier sa stratégie et son plan de formation, s'il y a lieu.

NOTE :

- 1) Dans le Plan 2008-2009, le ministère a pris l'engagement d'informer les tiers fournisseurs de services des nouvelles normes relatives à l'accessibilité des services à la clientèle et de modifier le libellé des contrats et les paramètres de gestion du rendement pour garantir la conformité. Après une analyse de l'écart effectuée par le ministère et la clarification du terme « tierce partie », il a été établi que le ministère n'avait pas de tiers fournisseurs de services. Le ministère continue cependant à se conformer à la directive sur l'approvisionnement et à la politique opérationnelle d'approvisionnement de la FPO et de tirer partie de modèles d'approvisionnement et des listes de vérification de l'accessibilité qui ont été remises par la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le plan de formation du ministère comprendra de l'information sur ses politiques, pratiques et procédures actuelles comme l'exige la norme sur les services à la clientèle, et tous les points mentionnés au paragraphe 6(2) de la norme.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère veillera à ce que le plan de formation interne comprenne de l'information sur ses politiques, pratiques et procédures actuelles, comme l'exige la norme sur les services à la clientèle, et tous les points mentionnés au paragraphe 6(2) de la norme.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Le ministère a conçu son plan de formation interne de façon à satisfaire à toutes les exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 et de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO. Pour l'améliorer, il a également incorporé de l'information sur l'adaptation des emplois, l'embauchage accessible, les appareils fonctionnels du ministère, la planification de réunions accessibles, et la planification pour l'évacuation des personnes handicapées.

Le ministère continuera à évaluer les exigences de formation et de conformité en vertu du Règlement de l'Ontario 429/07 et de surveiller les changements apportés à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et à modifier, au besoin, sa stratégie et son plan de formation.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

Le ministère s'assurera d'avoir des politiques de formation écrites qui comprendront : 1) un résumé du contenu de sa formation, et 2) les détails sur les périodes où la formation sera donnée. De plus, le ministère gardera des registres sur les dates auxquelles la formation a été donnée et sur le nombre de personnes qui ont été formées.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère mettra au point une stratégie de formation et une méthode de suivi des présences qui répondra aux exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 et de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Le ministère a mis au point une stratégie de formation qui répond à toutes les exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 et de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO, et il a traité les exigences de suivi des présences de la façon suivante :

- 1) mises à jour électroniques mensuelles du Centre du leadership et de l'apprentissage pour avoir des renseignements à jour sur les personnes qui ont terminé les cours d'apprentissage en ligne (May I Help You? modules 1 et 2);
- 2) utilisation de feuilles à signer lors des séances internes données à l'automne 2009;
- 3) utilisation, à compter de maintenant, d'un certificat de vérification de formation pour tous les nouveaux employés qui ont suivi et étudié les exigences de formation avec leurs gestionnaires.

Le ministère continuera à évaluer les exigences de formation et de conformité en vertu du Règlement de l'Ontario 429/07, à surveiller les changements apportés à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et à modifier, au besoin, sa stratégie et son plan de formation.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau et actuel

L'engagement suivant paraphrase l'engagement original pris dans le Plan d'accessibilité 2008-2009 pour satisfaire aux exigences des par. 8 (1) et (2) et 9 (1) du Règlement de l'Ontario 429/07 :

Le ministère affichera un avis bien en évidence dans ses locaux, sur son site Web, ou utilisera une autre méthode raisonnable pour que les documents requis par la norme sur les services à la clientèle soient disponibles sur demande. De plus, ces documents seront fournis dans un format qui tiendra compte du

handicap de la personne.

Action(s) proposée(s) :

L'exigence d'afficher un avis sur la disponibilité des documents exigés par la norme sur les services à la clientèle est couverte par la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO, que le ministère va adopter.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – décembre 2009

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En juillet 2009, le ministère a exprimé son soutien à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO à tout le personnel dans une note de service signée par un délégué. Cette Politique se affichée sur son site Web et le bureau de la diversité de la FPO la proposera dans d'autres formats. Le ministère a également affiché un avis sur la disponibilité de son processus de rétroaction et il a rendu le processus disponible en divers formats et par plusieurs moyens.

Le ministère continuera à évaluer les exigences de formation et de conformité en vertu du Règlement de l'Ontario 429/07, de surveiller les changements apportés à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO, et à modifier, au besoin, sa stratégie et son plan de formation.

NOTES :

- 1) L'engagement 2008-2009 de continuer à offrir divers formats et de satisfaire aux les critères du W3C à les surpasser est permanent.
- 2) L'engagement 2008-2009 de continuer à offrir des services d'ATS aux Ressources humaines a été revu par suite de la transformation des RH de la FPO et de la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation des services de RH. L'ATS des RH a été déplacé à la Direction de la planification des activités et des finances du ministère. L'engagement d'offrir des services d'ATS dans les bureaux de notre Direction des communications et des relations publiques est permanent.
- 3) L'engagement 2008-2009 d'acquérir des cartes professionnelles en braille a été reporté, en attendant l'annonce d'un accord de fournisseur attitré de la FPO qui identifie les fournisseurs de services qualifiés et sous réserve de l'établissement d'une analyse de cas ministérielle.
- 4) L'engagement 2008-2009 de prôner l'importance d'organiser des réunions et des événements accessibles a été honoré en incluant de l'information sur ce sujet dans le plan de formation interne sur le Règlement de l'Ontario 429/07 pour l'améliorer.

de nouveau au dess

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

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO

Emploi

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes

Engagement : Nouveau

Informar le personnel de l'importance qu'accordent le ministère et la FPO à l'accessibilité, la diversité et l'excellence des services et inscrire ces valeurs dans le programme d'orientation du ministère (séance d'information des nouveaux employés).

Action(s) proposée(s) :

Faire la promotion de l'intérêt de l'accessibilité, de la diversité et de l'excellence des services auprès de to les nouveaux employés en améliorant les séances d'information pour les nouveaux employés et la liste de contrôle des nouveaux employés.

Calendrier de mise en oeuvre : Septembre 2008 - mars 2011

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Les documents utilisés pour les séances d'information des nouveaux employés ont été actualisés en juillet 2009 pour donner des renseignements sur le Règlement 429/07 aux nouveaux employés. Les listes de contrôle ont également été actualisées en juillet 2009 et affichées sur le site intranet du ministère en septembre 2009. Ces listes de contrôle améliorées comprennent une nouvelle catégorie nommée « votre

premier mois au travail ». Elles relèvent les possibilités de collecte d'information et d'apprentissage en ligne dans les domaines de l'accessibilité, la diversité et l'excellence des services pour les nouveaux employés et les classent par ordre de priorité.

Le ministère continuera à surveiller les nouveaux développements, les nouvelles ressources et possibilités de formation et à en informer son personnel, afin de mettre en évidence notre engagement envers l'accessibilité, la diversité et l'excellence des services et de graver ces valeurs dans notre culture.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes et services

Engagement : Permanent

Faire mieux connaître au personnel la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et les problèmes d'accessibilité en général.

Action(s) proposée(s) : C'est une pratique permanente au sein du ministère.
Un examen sera entrepris une fois que la nouvelle norme sur l'adaptation des emplois entrera en vigueur

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2008-2009 :

À l'automne 2009, le ministère a profité des séances de formation internes sur le Règlement de l'Ontario 429/07 pour faire la promotion de la LPHO. Il a été rappelé au personnel du ministère que depuis 2001, il est obligatoire pour tous les gestionnaires de la FPO de suivre le cours d'apprentissage en ligne intitulé ODA: Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities. Cela a fait grimper les taux de réussite la LPHO de 6 points de pourcentage entre août et septembre 2009.

L'information sur la LPHO est toujours disponible sur le site intranet du personnel, elle est mise de l'avant dans les séances d'information des nouveaux employés sur les listes de contrôle des nouveaux employés, elle est incluse dans les documents de formation sur le Règlement de l'Ontario 429/07.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Service

Engagement : Permanent

Les mesures d'adaptation des emplois visant un large éventail de handicaps seront une priorité.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à considérer la mise en œuvre de mesures d'adaptation visant un large éventail de handicaps comme une priorité.

Calendrier de mise en oeuvre : Septembre 2008 - mars 2011

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Le ministère continue à sensibiliser les gestionnaires sur les obstacles à l'emploi auxquels font face les personnes handicapées et sur les avantages d'un milieu de travail mieux diversifié et plus inclusif. Ce but a été atteint principalement en incluant de l'information sur l'embauchage accessible pour améliorer le plan de formation interne du ministère sur le Règlement de l'Ontario 429/07.

Tous les gestionnaires du ministère ont dû assister à la séance obligatoire de formation du formateur sur le Règlement de l'Ontario 429/07 en septembre 2009. Durant cette formation, ils ont reçu des conseils sur l'embauchage accessible et les résultats du récent partenariat entre RHOntario et Ability Edge, un programme national de stage pour les diplômés handicapés, leur ont été présentés.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Politiques

Engagement : Nouveau

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO 2008-2013, mentionne plusieurs initiatives ministérielles qui pourraient avoir une incidence sur les emplois/ressources humaines. L'Unité des activités stratégiques de ressources humaines du ministère surveillera les changements dans les politiques et directives ministérielles, dans la législation sur l'emploi et les ressources humaines, et cherchera des moyens pour support les communications ministérielles sur ce sujet.

Action(s) proposée(s) :

Comme il est indiqué dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO 2008-2013, cette surveillance pourrait comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- 1) le cadre stratégique pour un milieu de travail inclusif;
- 2) la stratégie de mieux-être de la FPO;
- 3) le Fonds d'adaptation des emplois;
- 4) les politiques et directives de la FPO en matière de RH;
- 5) les changements issus de la promulgation de la norme sur les emplois de la LAPHO.

Calendrier de mise en oeuvre : Septembre 2008 - mars 2011

Résultats obtenus : Les résultats seront présentés dans le plan d'accessibilité de l'an prochain.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent

Continuer à sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'avoir des plans d'urgence et d'évacuation en pla pour les employés handicapés ou qui font état de leurs besoins spéciaux.

Action(s) proposée(s) :

Inclure de l'information sur la planification d'urgence et de l'évacuation pour les employés qui sont handicapés ou qui ont des besoins spéciaux pour améliorer le programme de formation interne du ministère sur le Règlement de l'Ontario 429/07.

Calendrier de mise en oeuvre : Septembre 2008 – mars 2011

Résultats obtenus :

Tous les gestionnaires du ministère ont dû assister à la séance obligatoire de formation du formateur sur Règlement de l'Ontario 429/07 à l'automne 2009. Dans le cadre de cette formation, ils ont reçu des renseignements sur la planification d'urgence et de l'évacuation pour les employés qui sont handicapés ou qui ont des besoins spéciaux et ils ont reçu des exemplaires des formulaires connexes ainsi que des ressources utiles.

Milieu bâti

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politiques et programmes

Engagement : Permanent

Les installations, les politiques et les pratiques seront examinées régulièrement afin de repérer et d'éliminer (ou de prévenir) les obstacles à l'emploi et d'assurer que tous les employés aient la possibilité d'atteindre leur plein potentiel.

Action(s) proposée(s) :

L'engagement suivant paraphrase l'engagement original pris dans le Plan d'accessibilité 2008-2009, sous l'en-tête « Emploi », afin de faire ressortir que les « installations, politiques et pratiques » seront surtout touchées par la publication de la norme d'accessibilité au milieu bâti et non de la « norme sur l'adaptatio des emplois » :

Le ministère examinera régulièrement ses installations, politiques et pratiques pour repérer et d'éliminer (prévenir la création de nouveaux) obstacles architecturaux pour les employés et les clients.

Le ministère jouera également un rôle actif dans l'élaboration d'une nouvelle norme d'accessibilité au milieu bâti et siègera au Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Le ministère poursuit la surveillance des modifications apportées à la LAPHO et de la publication de la norme provisoire d'aménagement de la Société immobilière de l'Ontario (SIO).

Le ministère a été membre consultatif du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politiques et programmes

Engagement : Permanent

Les nouveaux locaux ou les locaux rénovés satisferont au Code du bâtiment de l'Ontario et aux normes d'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario (2006) de la Société immobilière de l'Ontario (SIO) ou les surpasseront.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à veiller à ce que tous les locaux rénovés satisfassent à ces normes. La Société immobilière de l'Ontario va actualiser ses normes d'aménagement sans obstacle. Ces normes devraient satisfaire à la nouvelle norme d'accessibilité au milieu bâti ou la surpasser. Un autre examen sera entrepris lorsque la norme d'accessibilité au milieu bâti entrera en vigueur. Le ministère jouera un rôle actif dans l'élaboration de la norme d'accessibilité au milieu bâti et il siègera au Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En 2008-2009, le ministère a acquis ou rénové d'importants locaux à bureaux, y compris des locaux dans l'édifice Hearst, au 900 rue Bay à Toronto, 375 et 393 rue University à Toronto, et un nouveau bureau régional à Kingston.

Toutes les rénovations répondent aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario, et satisfont aux norme de conception sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario de la Société immobilière de l'Ontario (SIO) (2006) ou à la norme provisoire d'aménagement de la Société immobilière de l'Ontario, ou les surpassent.

Le ministère continuera à surveiller les changements apportés à la LAPHO et la publication de la norme du milieu bâti.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politiques et programmes

Engagement : Permanent

Tous les espaces de travail seront conçus et équipés pour répondre aux besoins des employés présentant un large éventail de handicaps ou de limitations fonctionnelles.

Action(s) proposée(s) : C'est une pratique et une priorité permanente au ministère. Un autre examen sera entrepris une fois que la nouvelle norme sur le milieu bâti entrera en vigueur.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2007-2008 : Cette activité est permanente au sein du ministère.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Service

Engagement : Permanent

Garantir, lorsque c'est possible, que tous les locaux du ministère sont accessibles au personnel, aux clients et au public.

Action(s) proposée(s) :

La Direction de la gestion des services et des installations du ministère continuera à étudier cette question.

Un autre examen sera entrepris lorsque la norme d'accessibilité au milieu bâti entrera en vigueur.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En automne 2009, le ministère a installé des systèmes à boutons poussoirs, des caméras, ou des systèmes de portes automatiques dans trois nouveaux locaux de notre bureau du 900, rue Bay, édifice Hearst à Toronto :

- 1) le bureau du sous-ministre adjoint, Division des politiques et programmes;
- 2) la division des Politiques stratégiques et programmes;
- 3) l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Nouveau

Surveiller et évaluer l'incidence des changements apportés aux normes du milieu bâti, comme il est indiqué dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO 2008-2013, et faire part de ces changements au personnel approprié du ministère.

Action(s) proposée(s) :

Comme il est indiqué dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO, cette surveillance pourrait comprendre ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- 1) publication de la norme pilote d'accessibilité pour l'aménagement des installations du gouvernement de l'Ontario;
- 2) application des critères d'accessibilité pour la rénovation des édifices du gouvernement de l'Ontario;
- 3) une nouvelle norme d'accessibilité en matière d'orientation et d'affichage;
- 4) changements dans les normes de la FPO relative aux locations;
- 5) changements dans la directive Biens immobiliers et locaux;
- 6) changements attribuables à la promulgation de la norme d'accessibilité au milieu bâti.

Calendrier de mise en oeuvre : Septembre 2008 – mars 2011

Résultats obtenus : Les résultats seront présentés dans le plan d'accessibilité de l'an prochain.

Information et communications

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Politiques et services

Engagement : Permanent

L'engagement suivant combine et paraphrase deux des engagements originaux pris dans le Plan d'accessibilité 2008-2009 pour exprimer le nom actuel de la norme et du Comité d'élaboration des normes et présente avec plus de concision les mesures prises :

Des renseignements sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et sur les programmes et services d'accessibilité connexes seront ajoutés dans les manuels d'orientation des nouveaux employés et la promotion du cours en ligne intitulé ODA : Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities (disponible au Centre de leadership et d'apprentissage de la FPO) sera faite auprès des gestionnaires.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à améliorer les renseignements contenus dans ces manuels d'orientation et en ajouter d'autres à mesure qu'ils seront disponibles, pour que tous les nouveaux employés du ministère aient des renseignements et des connaissances à jour sur l'accessibilité.

Un autre examen sera entrepris après l'entrée en vigueur de la norme d'accessibilité de l'information et d communications.

Le ministère jouera un rôle actif dans l'élaboration de la nouvelle norme d'accessibilité de l'information et des communications et il participera au Comité d'élaboration des normes d'information et de communication sur les normes d'accessibilité.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Entre juin et octobre 2009, le ministère a actualisé et amélioré l'information sur l'accessibilité contenue dans : 1) la séance d'information des nouveaux employés; 2) la liste de contrôle des nouveaux employés et 3) la page Web du site intranet du personnel du ministère.

Le ministère a également participé, en tant que membre consultatif, au comité d'élaboration de la norme d'accessibilité de l'information et des communications. La norme définitive proposée a été présentée au ministère des Services sociaux et communautaires qui étudiera la possibilité d'en faire une loi.

Le ministère continuera à surveiller les changements apportés à la LAPHO et la publication de la norme d'accessibilité de l'information et des communications.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent

L'importance d'utiliser la terminologie appropriée dans les communications ou les discussions avec les personnes handicapées sera dûment soulignée et le guide « *Choisir le mot juste pour parler de handicap* » (du ministère des Services sociaux et communautaires) sera affiché sur le site intranet du ministère.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à promouvoir l'utilisation de la terminologie appropriée pour aider le personnel lorsqu'il communique ou interagit avec ou à propos des personnes qui ont différents types de handicaps.

Un autre examen sera entrepris après l'entrée en vigueur de la norme d'accessibilité de l'information et d communications.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2008-2009 :

Le guide « *Choisir le mot juste pour parler de handicap* » était joint en annexe des documents de format interne sur le Règlement de l'Ontario 429/07 et des exemples illustrés ont été donnés au personnel durant ces séances obligatoires.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent

Veiller à ce que les employés connaissent les exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* relatives à l'approvisionnement en biens et services accessibles et utilisent la liste de contrôle des exigences en matière d'approvisionnement comme ligne directrice.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à sensibiliser son personnel aux exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* relatives à l'approvisionnement en biens et services accessibles.

Un autre examen sera entrepris lorsque la norme d'accessibilité de l'information et des communications entrera en vigueur.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2008-2009 :

L'information et les ressources relatives aux directives concernant les exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* relatives à l'approvisionnement en biens et services accessibles et à la liste de contrôle sont toujours disponibles et portés à la connaissance du personnel du ministère sur le site intranet du personnel.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes

Engagement : Accompli

Une plus grande visibilité sera donnée aux plans d'accessibilité du ministère par une modification de notre site intranet.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera d'afficher ses plans d'accessibilité et d'autres ressources documentaires pertinentes sur son site intranet pour que tout le personnel puisse y accéder.

Un autre examen sera entrepris lorsque la norme d'accessibilité de l'information et des communications entrera en vigueur.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2008 – mars 2010

Résultats obtenus en 2008-2009 :

En septembre 2009, le ministère a lancé une page Web dédiée à l'accessibilité sur le site intranet de son personnel. Les plans relatifs à la LAPHO ont été déplacés sur cette nouvelle page et mis en valeur.

Des changements semblables sont prévus pour le site Internet du ministère et ils seront présentés dans le plan de l'an prochain. Les changements apportés au site Internet seront conformes aux meilleures pratiques de la FPO.

Le ministère continuera à surveiller les changements apportés à la LAPHO et la publication de la norme d'accessibilité de l'information et des communications et il modifiera ses sites Web si besoin est.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes et services

Engagement : Nouveau

Chercher des possibilités d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées à l'information et aux communications du ministère.

Action(s) proposée(s) :

Faire participer les représentants divisionnaires au comité du ministère sur l'accessibilité à une étude de leurs efforts actuels pour rejoindre les clients afin de voir s'il est justifié ou non de :

- 1) développer l'utilisation de la ligne ATS ou des services de relais de télécommunications;
- 2) préparer des documents de mise en œuvre dans d'autre(s) format(s).

Calendrier de mise en oeuvre : Septembre 2008 – mars 2011

Résultats obtenus : Les résultats seront présentés dans le plan d'accessibilité de l'an prochain.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Nouveau

Surveiller et évaluer l'incidence des changements apportés aux normes d'information et de communication comme il est indiqué dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO 2008-2013, et les communiquer au personnel approprié du ministère ou former ce personnel, le cas échéant.

Action(s) proposée(s) :

Tel que mentionné dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO, cette étude pourrait comprendre ce qui suit, sans pour autant s'y limiter :

- 1) changements aux politiques et directives actuelles liées à l'information et à la TI;
- 2) nouveaux critères pour acquérir/améliorer les systèmes de réponse vocale interactive;
- 3) nouvelle norme de la FPO pour les applications d'affaires;
- 4) nouvelle norme de la FPO pour l'accessibilité aux sites intranet et Internet;
- 5) révisions du processus pour les applications d'affaires personnalisées;
- 6) changements entraînés par la promulgation de la norme d'accessibilité de l'information et des communications.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2008 – mars 2011

Résultats obtenus : Les résultats seront présentés dans le plan d'accessibilité de l'an prochain.

[de nouveau au dess](#)

Renseignements

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

Renseignements généraux : 416 325-6666
Numéro ATS : 416 325-4402
Sans frais : 1 866 668-4249
Courriel : medt.accessibilité@ontario.ca
Site Web du ministère : www.ontario.ca/economie

Rendez-vous sur le [site d'Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires](http://www.mcscs.gov.on.ca/mcscs/english/pillars/accessibilitéOntario/) (<http://www.mcscs.gov.on.ca/mcscs/english/pillars/accessibilitéOntario/>). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

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

ServiceOntario Publications
Tél. : 1 800 668-9938
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN: 1918-6053

This document is available in English.

[de nouveau au dess](#)