

MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE

Plan d'accessibilité (LPHO) 2010-2011

Version française

ISSN 1923-9238

Table des matières

[Introduction](#)

[Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010](#)

[Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles](#)

[Engagements relatifs à l'information et aux communications](#)

[Autres engagements relatifs à l'accessibilité](#)

[Loi\(s\), règlement\(s\) et politique\(s\) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées](#)

[Lexique de termes et de sigles](#)

[Renseignements](#)

Introduction

La **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario** (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en 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 prendre les devants pour faire de l'Ontario une province accessible.

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

En attendant l'entrée en vigueur des autres normes en vertu de la LAPHO, nous respectons le Code des droits de la personne de l'Ontario et remplissons les obligations énoncées dans la **Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario** (LPHO).

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par

l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la LPHO.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le ministère de l'Énergie en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

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

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Réalisations

- Le ministère de l'Énergie a pleinement respecté les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement 429/07) et a remis son rapport à la date prévue du 10 décembre 2009.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Réalisations

- La section Accessibilité de l'intranet du ministère a été remaniée pour donner au personnel un meilleur accès aux questions sur l'accessibilité, notamment en ce qui concerne les documents, les lois, les règlements, les fiches de conseils pratiques, les politiques, les plans, les normes, la formation, les liens externes et les personnes-ressources du ministère.
- Le ministère de l'Énergie a stimulé la sensibilisation du personnel à la LPHO et aux questions d'accessibilité en affichant dans l'intranet du ministère le Plan d'accessibilité 2009-2010 du MEI, les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement 429/07) et de nombreuses fiches de conseils pratiques sur les documents accessibles, les supports de substitution, l'organisation de réunions accessibles, les appareils ATS et le guide de l'INCA intitulé **Pour une meilleure lisibilité**.
- Le responsable des mesures d'accessibilité du ministère a volontairement présenté conjointement l'Expo sur l'accessibilité de cette année pour apporter de l'aide pendant la journée, ainsi que pour connaître les nouveautés, les progrès réalisés et les normes en cours d'élaboration.
- Le site Internet public du ministère de l'Énergie est entièrement accessible et continue à adhérer aux directives. Par ailleurs, le site a adopté des technologies d'accessibilité (c.-à-d. compatibilité d'accès activé par la voix).

Secteur d'intérêt : Emploi

Réalisations

- Le ministère de l'Énergie a travaillé avec le centre de recrutement régional tout au long de l'année et toutes les nouvelles descriptions de travail et annonces d'emploi étaient conformes aux exigences de la LPHO. De plus, toutes les installations d'entrevue étaient entièrement accessibles et sans obstacle. L'option de disposer de documents dans des supports de substitution accessibles a également été offerte.

Secteur d'intérêt : Autre

Réalisations

- La Direction des services juridiques du ministère de l'Énergie a examiné la **Loi de 2009 sur l'énergie verte** (LEV) pour s'assurer qu'on avait utilisé les termes appropriés en élaborant cette loi et pour mesurer ses effets sur l'accessibilité pour les personnes handicapées. En ce qui concerne la langue, les mots, les phrases et les termes contenus dans la LEV semblent plutôt neutres et, d'un point de vue juridique, ne sont pas inappropriés compte tenu des exigences actuelles de la LAPHO à ce sujet.

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

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

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

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie continuera de tenir compte des observations reçues au sujet de l'accessibilité et d'améliorer continuellement la fourniture de services et de biens au public. Le site Web public contient un modèle de courriel ainsi qu'un numéro ATS qui peuvent être utilisés pour faire part de commentaires et de réactions grâce à cette avenue entièrement accessible.

Action(s) proposée(s) :

Tous les commentaires formulés en personne, par écrit et par tout autre moyen seront analysés et recueillis afin de connaître les tendances. Ils seront examinés pour prendre les mesures appropriées et envisager des améliorations dans le futur.

À ce jour, le ministère n'a reçu aucun commentaire.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie continuera d'augmenter la sensibilisation des gestionnaires à la LPHO/LAPHO afin d'améliorer la capacité de prendre des mesures d'adaptation pour le public et le personnel handicapé.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie ne dessert pas directement le public. La principale application de la LPHO au ministère de l'Énergie consiste à veiller à ce que les employés disposent de lieux de travail sains, sécuritaires et accessibles. Des partenariats avec des professionnels lui permettent de s'adapter adéquatement aux besoins du personnel et de former des gestionnaires qui comprennent leurs rôles et leurs responsabilités.

La clientèle du ministère de l'Énergie est essentiellement interne. Nous aidons la clientèle en offrant des services de consultation et des conseils sur des aspects du milieu du travail comme la responsabilité des cadres et l'offre d'un lieu de travail accessible. Nous communiquons de l'information sur les séances de formation obligatoires du personnel-cadre et déployons diverses formations destinées aux cadres et aux employés du ministère.

Nous avons renseigné les cadres du ministère de l'Énergie sur le fonds d'adaptation afin de nous assurer que tous les cadres sachent comment y accéder en vue de régler divers problèmes d'accessibilité et d'adaptation du personnel. En outre, nous ferons connaître des liens à des sites Web et des ateliers de formation pertinents.

Les Services ministériels superviseront et suivront la participation aux séances obligatoires auxquelles se sont inscrits les cadres et les employés, et présenteront des rapports.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie continuera de favoriser, de suivre et de faire des mises à jour sur les cours d'apprentissage dispensés par voie électronique ***Puis-je vous aider*** et ***May I Help You: Supplementary***.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie continuera d'encourager l'ensemble du personnel à suivre ces cours de formation en l'incitant à les inclure à leur plan d'apprentissage annuel. Tous les nouveaux employés du Ministère devront suivre ces cours.

Au fur et à mesure que d'autres séances de formations seront prêtes, elles seront présentées au personnel et feront l'objet d'un suivi dans le but de confirmer leur taux de participation.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie continuera de faire rapidement enquête sur toute perturbation dans les bâtiments occupés par le ministère et d'afficher des avis près des accès à l'endroit en question.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Infrastructure travaillera par l'entremise de la Société immobilière de l'Ontario (SIO), comme propriétaire des immeubles occupés par le ministère, afin de veiller à ce que les avis concernant ces perturbations soient affichés rapidement et dans un format accessible.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2009 - octobre 2010

Engagements relatifs à l'information et aux communications

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

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

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie veillera à ce que tous les documents et le contenu affichés sur le site Web du ministère (site Internet public) soient accessibles et que le site Web continue à être conforme aux normes d'utilisation par les personnes handicapées, conformément à la définition générique de « handicap » énoncée dans la LPHO.

Le ministère de l'Énergie veillera à ce que des documents affichés sur son site intranet interne soient offerts en support de substitution ou autres supports accessibles au personnel qui le demande.

Action(s) proposée(s) :

La Direction de la gestion des services poursuivra ses rencontres avec la Direction des communications et le webmestre (coordonnateur de l'identité visuelle) pour veiller à ce que le site Internet du ministère de l'Énergie continue à être accessible et pour discuter d'options et d'améliorations possibles à l'accessibilité sur l'intranet et Internet.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie demande au personnel de tenir compte de l'accessibilité lorsqu'il prépare des documents de communication afin que ces produits soient accessibles à tous.

Action(s) proposée(s) :

Encourager tout le personnel à regarder les vidéos de formation préparées par le Bureau de la diversité. Ces vidéos montrent entre autres comment créer des documents accessibles.

Communiquer à tout le personnel les pratiques exemplaires à suivre pour envoyer des documents et des courriels très accessibles.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie veillera à assurer la communication et une liaison continues avec Publications Ontario pour maintenir une liste des produits et des documents qui ont été envoyés en vue d'un formatage accessible, disponibles en français et en anglais.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie continuera à collaborer avec Publications Ontario en lui transmettant tous les documents et publications publics du ministère. Par l'entremise de Publications Ontario, les dossiers du ministère de l'Énergie seront rendus disponibles sur demande au public et aux employés dans divers formats accessibles, tels le braille, les gros caractères et les dispositifs sonores. Exemples de documents du ministère de l'Énergie qui peuvent être obtenus par l'entremise de Publications Ontario : **Loi sur l'énergie verte** et autres lois, Plan d'accessibilité pluriannuel et autres politiques et directives ministérielles.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie continuera d'informer le personnel des règlements, des lois, des politiques et des exigences au fur et à mesure de leur adoption. Par exemple, on a informé le personnel de l'adoption de l'optique d'inclusion du Bureau de la diversité et de la nécessité de se servir de cet outil au moment d'élaborer des politiques, des règlements et des communications visant à signaler et à supprimer des obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie informera le personnel sur la disponibilité du cours du Centre du leadership et de l'apprentissage donné dans le cadre de l'optique d'inclusion. Le Ministère encouragera le personnel à prendre connaissance des nouveaux critères et à les appliquer à leurs tâches journalières.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie continuera d'informer le personnel de la disponibilité des cours sur l'accessibilité et la diversité donnés par le Centre du leadership et de l'apprentissage.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie enverra des courriels au personnel pour l'inviter à suivre de nouveaux cours et lui indiquera les cours obligatoires. Nous encouragerons la participation à ces cours, en ferons un suivi et un rapport.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Nouveau

Le ministère de l'Énergie appuie les investissements dans le matériel et les logiciels des TI qui favorisent un milieu de travail accessible et des produits fondés sur une information accessible.

Action(s) proposée(s) :

Exemples : achat d'un logiciel de PDF qui offre des supports accessibles, facilite et explique l'utilisation de la technologie (p. ex. lien au site intranet), tout en respectant les normes ministérielles de conception Web imposées aux sites Web internes et externes.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Autres engagements relatifs à l'accessibilité

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

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

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

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie veillera à ce que les nouvelles descriptions de travail et annonces d'emploi soient conformes aux exigences de la LPHO.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie continuera à travailler avec le centre de recrutement régional tout au long de l'année afin de veiller à ce que les nouvelles descriptions de travail et annonces d'emploi soient conformes aux exigences de la LPHO. Par ailleurs, le ministère s'engagera à mettre en œuvre des installations d'entrevue entièrement accessibles et sans obstacle. L'option de disposer de documents dans des supports de substitution accessibles sera également offerte.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Nouveau

Le ministère de l'Énergie n'a plus d'ententes sur les niveaux de service ayant trait à la gestion des installations et aux mesures d'adaptation. Il intégrera les pratiques exemplaires d'un milieu de travail accessible à toutes les initiatives prises dans les installations afin de veiller au respect des besoins individuels et à l'investissement judicieux dans les immobilisations et l'équipement des installations.

Action(s) proposée(s) :

Ces pratiques exemplaires comprennent l'intégration de normes d'accessibilité pour l'aménagement des installations et de caractéristiques techniques, ainsi qu'une sélection de produits, de mobilier, d'appareils et de finis accessibles et ergonomiques.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie collaborera avec les services de gestion des bâtiments et les fournisseurs de services d'adaptation afin d'appliquer les normes d'accessibilité dans tous les projets de construction.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie est résolu à veiller à ce que les normes d'accessibilité soient appliquées dans tous les projets de construction et l'entretien régulier, le maintien d'aires communes sans obstacle, l'achat de mobilier ergonomique et l'obtention d'équipement et d'outils pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Ces questions seront réglées à mesure que le ministère recevra des demandes de mesures d'adaptation.

Nous avons l'intention de collaborer avec les services de gestion des bâtiments pour veiller à ce que les téléphones de l'entrée et les téléphones d'urgence soient accessibles aux personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Permanent

Le ministère de l'Énergie effectuera des inspections des bureaux et des aires communes, dans le cadre des exigences de la ***Loi sur la santé et la sécurité au travail***, afin de repérer et de supprimer les dangers pour la santé et la sécurité des employés, tout en tenant compte des besoins des personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie s'est engagé à établir et a établi un comité mixte de la santé et de la sécurité au travail qui se réunit tous les mois pour discuter des besoins et des préoccupations du ministère en matière de sécurité. Les directives sur l'accessibilité seront une priorité pour le comité, en veillant plus particulièrement à ce que le milieu de travail reste toujours entièrement accessible et libre de tout obstacle physique. Par exemple, en veillant à ce que les seuils des portes ne soient pas bloqués et que les câbles des ordinateurs et des réseaux soient bien rangés sur le côté pour éviter de trébucher.

Par ailleurs, le ministère continuera à travailler avec les représentants syndicaux en vue d'évaluer l'intérêt de bénévoles à participer au comité.

Calendrier de mise en œuvre : Septembre 2007 - octobre 2011

Secteur d'intérêt : Autre

Engagement : Permanent

Tous les ans, le ministère de l'Infrastructure étudiera les besoins des personnes handicapées et y répondra lorsqu'il examinera, testera et mettra à jour le Plan de continuité des opérations du ministère, y compris les procédures d'évacuation d'urgence, en incorporant les recommandations et les conseils du Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention de personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère de l'Énergie examinera le plan d'urgence et le système de communication pour s'assurer que les exigences d'accessibilité ont été prises en compte pour le personnel handicapé.

Le ministère de l'Énergie confirmera la mise en place de modes de travail alternatifs, en cas d'urgence, pour le personnel handicapé.

De plus, le ministère de l'Énergie examinera et mettra à jour les plans de recouvrement pour tous les services non limités par des délais pour qu'ils comprennent des mesures concernant les employés handicapés. Un énoncé de l'impact en matière d'accessibilité sera également élaboré pour définir les obstacles à l'accessibilité, les impacts sur les personnes handicapées et élaborer des stratégies pour la mise en œuvre des solutions.

Le Ministère continuera d'intégrer le processus d'avis de perturbation de services au Plan de continuité des opérations.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 - septembre 2011

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

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

Le ministère de l'Énergie et ses services juridiques se sont engagés à examiner toutes les lois et tous les règlements en cours d'élaboration dans le but de détecter et de tenter de supprimer tout obstacle auquel pourraient se heurter les personnes handicapées. Nous avons fait parvenir un lien menant à l'outil d'évaluation en matière d'inclusion du Bureau de la diversité à tous les membres du personnel. Nous continuerons d'en discuter et de rappeler qu'il s'agit d'un outil à utiliser au moment d'élaborer une politique, une loi, un règlement, des documents de communications et le contenu du site Web. Nous encouragerons le personnel à suivre le cours du Centre du leadership et de l'apprentissage sur l'utilisation de l'optique d'inclusion lorsqu'il est offert.

Dans le cadre de son Plan d'accessibilité 2010-2011, conformément à la LPHO, le ministère de l'Énergie a examiné la **Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie** dans le but de repérer et de supprimer les obstacles auxquels peuvent se heurter les personnes handicapées. Récapitulatif des modifications suggérées :

- Présentation de l'information sur des supports de substitution (électronique et texte, gros caractères, audio/CD) à l'intention des personnes handicapées;

- Reconnaissance de la validité d'une « signature électronique » en vue d'offrir plus d'autonomie aux personnes handicapées dans le cadre des relations contractuelles;
- Renforcement des lois existantes sur la protection du consommateur;
- Disponibilité de l'information aux clients en différentes langues et en langage simple;
- Consentement à utiliser un support électronique pour conclure un contrat;
- Possibilité de résilier un contrat sans avoir recours à une forme particulière dans le but d'offrir une grande flexibilité aux personnes handicapées pour faire parvenir un avis de résiliation de bien différentes manières.

Lexique de termes et de sigles

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

FPO – fonction publique de l'Ontario

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

Renseignements

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

Téléphone : 416 325-9943

Renseignements généraux : 416 314-0410

Numéro ATS : 1 800 239-4224

Numéro 1 800 : 1 888 668-4636

Courriel : Michelle.Bjork@ontario.ca

Site Web du ministère : <http://www.mei.gov.on.ca>

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

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

[ServiceOntario Publications](#)

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

à Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1923-9238

This document is available in English.

