



**CABINET DU PREMIER MINISTRE
ET BUREAU DU CONSEIL
DES MINISTRES**

**Plan d'accessibilité (LPHO)
2011-2012**

ISSN # 1911-5091

Table des matières

Introduction	1
Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011	4
Services à la clientèle	4
Information et communications	6
Emploi	9
Milieu bâti.....	9
Approvisionnement	10
Autres.....	10
Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite	12
Services à la clientèle	12
Information et communications.....	14
Emploi	17
Milieu bâti.....	18
Approvisionnement	19
Autres.....	20
Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques	22
Renseignements	25

Introduction

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises afin de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative en documentant les réalisations accomplies et les engagements futurs dans son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO), cela dans le but d'améliorer l'accessibilité pour tous les Ontariens.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Cette année, les plans d'accessibilité fourniront des renseignements sur les exigences relatives à la planification découlant du nouveau règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, qui a été introduit l'été dernier en application de la LAPHO. Ce règlement exige que le gouvernement de l'Ontario établisse un plan pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Par conséquent, la *Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite* expose le plan du Cabinet du Premier ministre et du Bureau du Conseil des ministres pour améliorer l'accessibilité de leurs installations et de leurs services non seulement pour l'année prochaine, mais aussi pour les années à venir.

Notre plan d'accessibilité annuel décrit les mesures prises par le gouvernement pour améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Réalisations clés 2010-2011

En 2010-2011, le Cabinet du Premier ministre et le Bureau du Conseil des ministres (*ci-après appelés le « ministère »*) se sont particulièrement attachés à repérer, à supprimer et à prévenir les obstacles pour les personnes handicapées. Voici les points saillants des réalisations accomplies :

Accessibilité des sites Web publics et intranet

- Le ministère a créé une trousse d'essai des technologies d'assistance à l'intention du personnel chargé de créer et de gérer les sites Web Internet et intranet du ministère. Cette trousse d'essai aide à repérer les problèmes d'accessibilité dans les contenus et les technologies lors du développement des sites. Ainsi, les problèmes identifiés en début de processus sont plus faciles à corriger et à éviter.
- La photothèque de l'Ontario – la base de données photos et images utilisée dans les matériels partout dans la province – a été rafraîchie avec l'introduction de normes d'image améliorées et l'ajout de nouvelles photos visant à mieux représenter les personnes handicapées dans les matériels de la FPO.

Création d'un groupe de travail sur l'accessibilité

- Le ministère a établi un groupe de travail sur l'accessibilité avec pour mandat d'accroître la sensibilisation du personnel à l'égard de l'accessibilité et de l'encourager à développer des idées en matière d'accessibilité.

Procédures accessibles pour les évacuations d'urgence

- Le ministère a préparé et mis en œuvre, pour l'édifice Whitney, un protocole d'assistance pour les évacuations d'urgence énonçant la marche à suivre pour le personnel nécessitant de l'aide en cas d'évacuation, dans le souci d'assurer la sécurité de tout le personnel.

Information et communications

- Le ministère a, en mars 2011, coordonné une initiative gouvernementale visant à vérifier l'utilisation d'un langage simple dans les matériels. Ainsi, les ministères ont dû revoir et améliorer l'utilisation d'un langage simple dans leurs sites Web et les communiqués de presse.

Milieu bâti

- Le ministère s'est assuré d'examiner au cas par cas l'accessibilité des espaces de stationnement et de les offrir à des tarifs subventionnés de sorte à faciliter l'accès au lieu de travail.

La Première section du plan fournit une liste complète et documentée des réalisations accomplies.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le Plan d'accessibilité 2011-2012 continuera à faire progresser le ministère dans son 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.

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.

En 2010-2011, le gouvernement a continué de se conformer au règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines : information et communications, emploi, milieu bâti et approvisionnement.

Le présent document renferme un résumé des initiatives prises par le ministère en 2010-2011.

Services à la clientèle

Réalisation : Conformité continue à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

- En 2010, le gouvernement de l'Ontario a été la première organisation de service public à rendre compte de sa conformité au Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ».
- Le ministère a continué de se conformer à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et se tient toujours prêt à répondre aux besoins de ses clients et à adapter ses services, au besoin.

Résultats : Le ministère a établi un protocole pour l'accessibilité des services à la clientèle.

Réalisation : Nomination d'un représentant au Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées

- Le ministère a soutenu la création du Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées en nommant un représentant au conseil.

- Le Conseil consultatif aidera la FPO à se préparer pour atteindre la conformité aux exigences de la LAPHO et aux normes d'accessibilité proposées en lui fournissant le point de vue crucial des consommateurs.

Résultats : Soutien continu à l'engagement pris par la FPO de faire de l'Ontario une province sans obstacles d'ici 2025

Réalisation : Création d'un groupe de travail sur l'accessibilité

- Le ministère a établi un groupe de travail sur l'accessibilité chargé d'examiner comment sensibiliser davantage le personnel et l'encourager à promouvoir des idées en matière d'accessibilité.

Résultats : Cette année, le groupe de travail s'est réuni 6 fois pour planifier comment promouvoir la sensibilisation du personnel à l'accessibilité au sein du ministère et comment soutenir des initiatives à l'échelle de la FPO.

Réalisation : Commentaires sur l'accessibilité

- Cette année encore, le ministère a examiné les questions, les commentaires et les suggestions adressés par le biais du formulaire Commentaires offert sur le site intranet de la secrétaire du Conseil des ministres et a, le cas échéant, mis en œuvre des suggestions présentées. Le ministère a répondu dès que possible à toutes les questions et demandes de renseignements.
- Le protocole établi par le ministère pour la collecte et l'évaluation des commentaires est constitué d'une adresse courriel spéciale et de formulaires Commentaires affichés dans toutes les aires d'accueil du ministère. Le ministère poursuit son engagement de revoir régulièrement tous les commentaires reçus pour le guider et l'aider à supprimer et à prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

Résultats :

- Le ministère s'est conformé à toutes les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle pour la collecte des commentaires et des suggestions.
- Tous les commentaires et suggestions sur l'accessibilité adressés sur le site intranet de la secrétaire du Conseil des ministres seront examinés et les suggestions faites mises en œuvre, s'il y a lieu. Le ministère s'appliquera à répondre dès que possible à toutes les demandes de renseignements. À ce jour, le ministère n'a reçu aucun commentaire.

- La boîte courriel réservée aux commentaires est vérifiée toutes les semaines. À ce jour, le ministère n'a reçu aucun commentaire.

Réalisation : Matériel ATS pour personnes malentendantes

- Le ministère continue d'offrir du matériel de télécommunications ATS au bureau d'accueil principal. Le personnel préposé à l'accueil continue de recevoir la formation appropriée à cet égard.

Résultats :

- Cette année, le ministère a reçu un appel ATS. L'unité responsable du matériel ATS est toujours en activité; au printemps 2011, elle a testé le matériel pour s'assurer de l'exactitude des réponses.
- Cette année, il n'a pas été nécessaire de former le nouveau personnel d'accueil engagé au ministère.

Information et communications

Réalisation : Procédures d'évacuation d'urgence accessibles

- En collaboration avec la Direction de la gestion des locaux et l'Assemblée législative, le ministère a établi et a mis en œuvre un protocole d'assistance pour les évacuations d'urgence à l'intention du personnel de l'édifice Whitney.
- Le protocole a été communiqué, à l'été 2011, à tous les cadres de l'édifice Whitney pour les informer de leur rôle et de leurs responsabilités auprès du personnel qui nécessite une aide en cas d'évacuation d'urgence.
- Les procédures d'évacuation d'urgence et le plan de continuité des activités sont offerts dans un format accessible au personnel.

Résultats : Les procédures et les plans pour les situations d'urgence sont disponibles dans un format accessible, conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Réalisation : Utilisation d'un langage simple pour accroître l'accessibilité de l'information pour le plus grand nombre possible de gens

- Le ministère a tenu son engagement visant à utiliser un cadre établi pour les autoévaluations et à fixer des points de référence pour mesurer les améliorations.
- Une vérification à l'échelle de la FPO a été effectuée en mars 2011 et les résultats ont été communiqués aux ministères pour qu'ils apportent les améliorations nécessaires.
- Un cours amélioré sur la rédaction en langage simple a été offert au personnel de la FPO sur le site de formation learning.com.

Résultats : Utilisation d'un cadre d'autoévaluation pour la rédaction en langue simple dans le but d'améliorer l'accessibilité et l'impact de l'information communiquée au personnel de la FPO et au public.

Réalisation : Sites Web publics et intranet accessibles

- Les sites Web publics et intranet gérés par le ministère sont pleinement accessibles et répondent à toutes les exigences prévues par le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.
- Le ministère a, à l'intention du personnel gérant ses sites Web, créé une trousse d'essai visant à tester l'accessibilité, et a préparé un nouveau manuel de formation pour la création de nouveaux sites Internet et intranet accessibles.
- La trousse d'essai renferme des outils qui aident les créateurs de sites à déterminer comment les personnes handicapées utiliseront les sites Web.

Résultats : Le contenu du site intranet est conforme aux normes des meilleures pratiques pour l'accessibilité en ligne, qui visent à s'assurer que l'information est accessible à tous les employés du ministère.

Réalisation : Publications sur supports de substitution

- Le ministère continue de produire, à la demande du personnel et du public, des publications sur supports de substitution.

Résultats : À ce jour, le ministère n'a reçu aucune demande de publications sur supports de substitution.

Réalisation : Sensibilisation et éducation du personnel de la FPO

- La secrétaire du Conseil des ministres, Shelly Jamieson, continue de sensibiliser le personnel de la FPO sur la nécessité de mettre en œuvre l'accessibilité et continue de l'encourager à s'informer davantage sur les façons d'éliminer les obstacles à l'accès.

Résultats :

- La secrétaire du Conseil des ministres produit régulièrement des vidéos et affiche des blogues visant à promouvoir l'inclusion, mais aussi à promouvoir les outils disponibles qui peuvent aider le personnel à améliorer l'accessibilité de tous les Ontariens au sein du ministère et à l'extérieur. Cette année, 5 vidéos ont été produits.
- Dans un effort continu pour soutenir l'engagement d'éliminer les obstacles dans la FPO d'ici 2025, la secrétaire encourage régulièrement le personnel à supprimer les obstacles physiques et comportementaux à l'égard des clients et des employés handicapés.

Réalisation : Communications destinées aux employés et diffusion de l'information

- En tant que chef de la fonction publique de l'Ontario, la secrétaire du Conseil des ministres s'assure que toute l'information affichée sur le site intranet est accessible aux quelque 65 000 fonctionnaires de la province.

Résultats :

- Le contenu du site intranet est conforme à toutes les normes des meilleures pratiques en matière d'accessibilité en ligne.
- Les éléments graphiques, notamment les photographies, ont des balises « Alt » permettant aux usagers d'utiliser la technologie d'adaptation pour accéder aux images.
- Les vidéos sont affichés et sont accompagnés d'une transcription permettant aux gens d'utiliser la technologie d'adaptation pour accéder au contenu.
- Tous les documents sont affichés en format HTML et en version PDF accessible.

Emploi

Réalisation : Recrutement équitable et d'accès facile

- Le processus de recrutement continue d'être équitable et facile d'accès. Des adaptations sont offertes aux candidats au moment de la convocation à une entrevue.

Résultats : Cette année, une demande à cet égard a été présentée et le ministère a fourni les adaptations nécessaires.

Réalisation : Information sur l'accessibilité incluse dans le programme d'orientation

- L'information sur l'accessibilité est fournie dans le programme d'orientation prévu pour les nouveaux employés et les cadres; elle décrit la formation obligatoire à cet égard.

Résultats : Conformité totale en ce qui concerne la formation obligatoire. Tous les cadres et nouveaux employés ont en leur possession la liste de contrôle du ministère pour l'orientation du personnel, qui énumère l'information utile et les exigences en matière de formation sur l'accessibilité. Le but est de s'assurer que tout le personnel du ministère soit sensibilisé sur la question de l'accessibilité pour pouvoir offrir un service à la clientèle approprié.

Milieu bâti

Réalisation : Accessibilité des toilettes, des salles de réunion et des espaces patrimoniaux

- Le ministère a examiné la mise à disposition d'espaces de stationnement accessibles à l'édifice Ferguson et continuera d'offrir des emplacements accessibles à des prix subventionnés. Les cadres du ministère examineront au cas par cas les demandes d'arrangements de stationnement accessible subventionné.
- L'entretien des ouvre-porte automatiques a été effectué régulièrement dans tous les secteurs de programme du ministère, et à l'édifice Whitney.

- À la suite de l'examen des espaces patrimoniaux l'an dernier, le ministère planifiera l'installation, à l'avenir, d'ouvre-porte automatiques au rez-de-chaussée de l'édifice Whitney.

Résultats : Le ministère a maintenu et amélioré l'accessibilité de ses immeubles de sorte que les bureaux et autres espaces du ministère soient accessibles à tout le personnel et à tous les Ontariens, conformément à l'objectif de faire de l'Ontario une province sans obstacles d'ici 2025.

Approvisionnement

Réalisation : Accessibilité des pratiques d'approvisionnement

- Le ministère dispose d'une liste de contrôle des exigences en matière d'accessibilité pour le processus d'approvisionnement; cette liste sert à déterminer si un nouvel achat est assorti d'exigences en matière d'accessibilité.
- Des options d'accessibilité ont été prises en considération dans l'achat de biens et de services et l'accessibilité a été, le cas échéant, pris en compte dans le processus d'évaluation.

Résultats : Le ministère a rempli son engagement visant à maintenir la conformité totale avec la liste de contrôle des exigences en matière d'approvisionnement prévues par la LPHO. Par conséquent, l'accessibilité a été prise en compte avant de procéder à toute acquisition de biens ou de services.

Autres

Réalisation : Accessibilité des documents et des pratiques commerciales

- Afin de promouvoir l'accessibilité, la secrétaire du Conseil des ministres a envoyé une note à tout le personnel du ministère concernant la création et la fourniture de documents sur supports de substitution et la planification de réunions accessibles.
- Le ministère a fourni au personnel de l'information sur la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées et a appuyé le message de la secrétaire concernant l'accessibilité des communications.

Résultats : Le ministère a continué de sensibiliser et d'éduquer le personnel en vue d'aider à améliorer la prise de conscience en matière d'accessibilité au sein de l'organisation.

Réalisation : Accessibilité du processus d'élaboration des politiques

- Le Secrétariat de l'innovation en matière de politiques et de leadership a, à l'automne 2011, révisé et introduit la nouvelle feuille de route pour les politiques et le leadership. La feuille de route est utilisée comme cadre à l'échelle de la FPO pour l'élaboration des politiques; elle inclut l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion.

Résultats : Les lois, les règlements et les politiques continueront d'être élaborés de manière à ce qu'ils ne comportent pas d'obstacles, dans le cadre de l'objectif visant à éliminer les obstacles d'ici 2025.

Réalisation : Personnes handicapées représentées dans les communications du gouvernement

- En collaboration avec le Bureau de la diversité de la FPO, le ministère a actualisé son stock d'images accessibles et a amélioré les normes d'image à la photothèque de l'Ontario, la base de données photos et images utilisée dans les matériels partout dans la province.

Résultats : Des images accessibles sont disponibles dans la FPO et les personnes handicapées sont représentées dans le contenu en ligne et les publications imprimées.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite

Cette année, le ministère s'attache, dans son plan d'accessibilité, à accroître l'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Milieu bâti
- Approvisionnement

Les initiatives mises en œuvre favoriseront la conformité à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle en place.

Services à la clientèle

Le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées. Celles-ci reçoivent donc des biens et des services en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque.

Engagement : Groupe de travail sur l'accessibilité

Calendrier de mise en œuvre : 2011-2012

- À l'été 2011, le ministère a tenu son engagement visant à établir un groupe de travail sur l'accessibilité constitué de membres de chaque division.
- Le groupe de travail continuera à promouvoir la sensibilisation sur les questions d'accessibilité en invitant des conférenciers de l'extérieur, en créant des activités spéciales de formation, en faisant connaître l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, et en encourageant les employés du ministère à participer aux programmes et aux initiatives créés en matière d'accessibilité à l'échelle de la FPO.

Mesures de performance : Le groupe de travail se réunira tous les trimestres pour promouvoir une plus grande sensibilisation sur l'accessibilité au sein du ministère.

Engagement : Présence d'un représentant au Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité

Calendrier de mise en œuvre : 2011-2012

- Le ministère a continué de participer au Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées par l'entremise de son représentant.
- Le Conseil consultatif aidera la FPO à se préparer en vue d'atteindre la conformité aux exigences de la LAPHO et aux normes d'accessibilité proposées en lui fournissant le point de vue crucial des consommateurs.

Mesures de performance : Les mesures de performance seront déterminées par le Conseil consultatif de la FPO.

Engagement : Formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Au 1^{er} janvier 2010, le ministère s'est conformé à toutes les exigences prévues dans la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Le ministère continuera de former tous les nouveaux employés et cadres dans les 6 semaines suivant leur entrée en service. La formation sera donnée au moyen de cours en ligne et de matériels créés par le Bureau de la diversité de la FPO.
- Le ministère continuera d'encourager les cadres et les employés à suivre d'autres formations sur l'accessibilité.

Mesures de performance : Tout le personnel suit la formation en ligne obligatoire.

Engagement : Commentaires sur l'accessibilité

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Le ministère examinera tous les commentaires fournis en personne, par écrit ou par tout autre moyen et prendra en considération toute suggestion visant à prévenir ou supprimer les obstacles pour les personnes handicapées.

- Le ministère a mis en œuvre toutes les exigences prévues par la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. À ce jour, il n'a reçu aucun commentaire.

Mesures de performance :

- Nombre de communications de commentaires reçues;
- Vérification hebdomadaire de la boîte courriel des commentaires; examen des commentaires tous les trois mois, ou selon les besoins, aux fins d'amélioration continue des modes de prestation adoptés par le ministère pour ses services à la clientèle.

Information et communications

Le ministère s'est engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles pour les personnes handicapées. L'information que nous fournissons et les façons dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

Engagement : Procédures d'évacuation d'urgence accessibles

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Les procédures d'évacuation d'urgence et le plan de continuité des activités sont offerts dans un format accessible au personnel.
- Les exigences en matière d'accessibilité continueront d'être intégrées dans les procédures et les plans en matière d'évacuation d'urgence.
- Le ministère améliorera de manière continue ses procédures relatives aux situations d'urgence, ses protocoles d'assistance pour les évacuations et tous autres matériels relatifs à la préparation aux situations d'urgence en vue d'assurer la sécurité du personnel.

Mesures de performance : Toutes les procédures relatives aux situations d'urgence seront disponibles dans un format accessible.

Engagement : Sites Web publics et intranet accessibles

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- On continuera d'assurer l'accessibilité totale des sites Web publics et intranet gérés par le ministère et on continuera de répondre à toutes les exigences prévues par le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées. L'accessibilité des sites Web sera vérifiée tous les ans.
- On utilisera la trousse d'essai pour l'accessibilité pour incorporer l'accessibilité dès le processus de la conception et du développement des sites Web. Le personnel de soutien et les créateurs de sites Web Internet et intranet recevront une formation sur l'utilisation de la trousse d'essai.
- On élargira les normes de création de contenus en ligne pour inclure de nouvelles instructions simplifiées et des conseils pour la personnalisation des sites Web du gouvernement de l'Ontario.

Mesures de performance : Les 2 sites Web publics – www.premier.gov.on.ca et www.news.ontario.ca – et les 4 sites intranet – le site de la secrétaire du Conseil des ministres, celui du Cabinet du Premier, learning.com et Photo Library (photothèque) – continueront d'être entièrement accessibles.

Engagement : Pratiques accessibles en ce qui concerne les formats de documents

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Le ministère a établi des pratiques en matière de communications et continuera de promouvoir des pratiques qui encouragent l'utilisation de formats accessibles et font ressortir l'importance d'une vigilance constante sur la question de l'accessibilité.
- Le ministère examinera sérieusement le recours à des interprètes en langue des signes pour les annonces importantes du gouvernement.

Mesures de performance : Tout le personnel utilise et soutient les meilleures pratiques indiquées dans les directives concernant l'accessibilité des formats.

Engagement : Disponibilité des publications sur supports de substitution

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Le ministère continuera de fournir les publications sur supports de substitution, à la demande de l'utilisateur. Il continuera de travailler avec les organismes appropriés pour répondre aux demandes de renseignements et offrir des documents sur des supports de remplacement, selon les besoins, notamment :
 - En braille, en collaboration avec le Service de production de textes accessibles de l'Institut national canadien pour les aveugles;
 - Sur fichiers sonores, en collaboration avec les Services de création et nouveaux médias du ministère.

Mesures de performance : Nombre de demandes de publications sur supports de substitution reçues par le ministère.

Engagement : Technologies de la communication

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Le ministère évaluera de nouvelles technologies et de nouveaux matériels ATS ainsi que d'autres technologies de télécommunications qui pourraient améliorer l'accessibilité des salles de réunion.

Mesures de performance :

- Nombre d'appareils technologiques acquis.

Engagement : Matériel ATS pour personnes malentendantes

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- On continuera de surveiller l'utilisation de la ligne de télécommunications ATS au bureau d'accueil du ministère pour s'assurer qu'elle fonctionne bien. Tous les nouveaux employés affectés à l'accueil recevront une formation en matière de matériel ATS, et des formations de rappel seront fournies, au besoin, pour le personnel existant.
- On continuera de traiter les appels sur la ligne ATS selon la même qualité supérieure que pour les appels téléphoniques ordinaires.

- L'Unité des services de correspondance continuera de travailler étroitement avec le personnel de ServiceOntario pour répondre aux appels ATS.

Mesures de performance : Nombre d'employés affectés à l'accueil ayant reçu une formation pour le matériel ATS dans le cadre de leur orientation.

Engagement : Accessibilité des services de technologie de l'information

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- On continuera de surveiller les services de technologie de l'information utilisés au ministère pour repérer les problèmes potentiels d'accessibilité, et on fournira des solutions dans les meilleurs délais. Le ministère continuera de travailler avec l'unité Systèmes et services informatiques et le Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les organismes centraux, et cherchera des moyens de s'appuyer sur les ressources du Groupement pour s'assurer que le ministère est informé de toute nouvelle technologie, et que des solutions informatiques appropriées lui sont fournies, au besoin.
- À ce jour, on n'a repéré aucun problème d'accessibilité

Mesures de performance : Surveiller le nombre de problèmes d'accessibilité et les résoudre aussi rapidement que possible.

Emploi

Le ministère s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées de talent.

Engagement : Recrutement entièrement accessible

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

Cette année encore et dans les années suivantes :

- On fournira aux chefs de service une liste de contrôle pour la préparation d'offres d'emploi et d'entrevues d'emploi qui prennent en compte la question de l'accessibilité.

- On continuera de passer en revue les offres d'emploi pour s'assurer qu'elles ne renferment pas d'obstacles arbitraires.
- On continuera de s'assurer que le processus de recrutement reste équitable et entièrement accessible, en offrant, au besoin, des adaptations aux candidats au moment de leur convocation à une entrevue.
- Le ministère continuera de repérer et d'éliminer les obstacles potentiels dans les politiques, les processus, les pratiques et les outils relatifs à l'emploi pour les personnes handicapées.

Mesures de performance : Nombre de demandes d'adaptations reçues.

Milieu bâti

Le ministère s'est engagé à rendre plus facile l'accès aux immeubles du ministère, à l'extérieur et à l'intérieur.

Engagement : Préparation à la norme d'accessibilité pour le milieu bâti

Calendrier de mise en œuvre : À déterminer après l'approbation de la norme

- En collaboration avec le Bureau de la diversité de la FPO, le ministère continuera de trouver des occasions d'améliorer l'accessibilité de ses immeubles en prévision de la norme d'accessibilité pour le milieu bâti qui doit être établie aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).
- En collaboration avec Infrastructure Ontario, le ministère déterminera comment planifier et remplir les exigences en matière d'accessibilité découlant de la norme.
- Le ministère participera activement aux initiatives gouvernementales prises à cet égard et aux réunions interministérielles.

Mesures de performance : À déterminer après la mise en œuvre de la norme pour le milieu bâti.

Engagement : Accessibilité des toilettes, des salles de réunion et des espaces patrimoniaux

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Suite aux réalisations accomplies l'an dernier avec, notamment, l'installation d'une nouvelle rampe d'accès à l'entrée ouest de l'édifice Whitney, l'amélioration de l'accès à 5 bureaux et à 4 salles de réunion, l'installation de 29 nouveaux panneaux conçus selon la norme d'accessibilité pour les installations du gouvernement, et l'installation d'une série de poignées de porte style bec-de-cane et d'ouvre-porte automatiques, le ministère continuera d'améliorer l'accessibilité de ses immeubles.
- À titre de projet pilote en 2011-2012, on améliorera l'accès aux toilettes du 3^e étage de l'édifice Whitney.
- On examinera au cas par cas les demandes d'espaces de stationnement accessibles à prix subventionnés. On enverra des avis aux cadres pour les informer de cet engagement.

Mesures de performance : À déterminer après la mise en œuvre de la norme d'accessibilité pour le milieu bâti.

Approvisionnement

Le ministère s'attachera à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement en demandant aux fournisseurs potentiels de fournir des renseignements sur les options accessibles qu'ils offrent. L'accessibilité constitue un des critères pris en compte dans l'évaluation des fournisseurs.

Engagement : Accessibilité des pratiques d'approvisionnement

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- Le personnel de la section des finances du ministère continuera à donner des conseils sur les impacts, en ce qui concerne les activités d'achat, du devoir d'accessibilité dicté par les directives, les lignes directrices et les processus en vigueur au sein de la FPO. Tous nouveaux développements en matière d'accessibilité intervenant dans le processus d'achat sont communiqués rapidement au personnel de la section Finances et au personnel du ministère. Les transactions financières se rapportant aux adaptations à effectuer ou à l'élimination d'obstacles à l'égard d'employés seront traitées rapidement. Par exemple, l'acquisition de

matériel ergonomique – grands écrans d'ordinateur, grands claviers et chaises de bureau – se fait en consultation avec le secteur de programme et les résultats de l'évaluation ergonomique du poste de travail de l'employé sont utilisés pour déterminer l'équipement nécessaire.

- Les exigences en matière d'accessibilité sont incorporées dans le processus d'appel d'offres du ministère et dans tous les nouveaux contrats. Le personnel du ministère est tenu de remplir la liste de contrôle des exigences d'approvisionnement dans le cadre de la LPHO avant de procéder à chaque achat de biens ou de services. .

Mesures de performance : Approvisionnement 100 % conforme à la liste de contrôle.

Autres

Engagement : Personnes handicapées représentées dans les communications du gouvernement

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- On continuera d'enrichir la photothèque de l'Ontario – la base de données photos et images utilisée dans les matériels partout dans la province – en ajoutant des photos qui montrent une plus grande variété de personnes handicapées, de sorte que le personnel de la FPO et des organismes gouvernementaux veille à utiliser des matériels bien représentatifs de la population des personnes handicapées dans les matériels en ligne et les publications imprimées.

Mesures de performance : Images et matériels mis à la disposition du personnel de la FPO pour être utilisés partout dans la province.

Engagement : Utilisation d'un langage simple pour accroître l'accessibilité de l'information pour le plus grand nombre possible de gens

Calendrier de mise en œuvre : Permanent

- On continue d'incorporer les résultats à atteindre en matière de rédaction en langage simple dans les plans de performance des chefs de direction.
- On a demandé aux ministères de préparer un plan d'action en matière de langage simple pour mettre en œuvre l'accessibilité de toutes leurs communications, telles

que les communiqués de presse et les contenus des sites Web. Le plan d'action doit être préparé avant octobre 2011.

- On a continué d'utiliser le cadre d'autoévaluation et d'établir des points de référence pour mesurer les améliorations.

Mesures de performance : Surveillance continue de l'emploi d'un langage simple dans l'information pour la rendre accessible au plus grand nombre possible de gens.

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques

Dans le cadre de son engagement visant à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère continuera à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les mesures législatives et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles.

Outil d'évaluation en matière d'inclusion

En 2011, la Fonction publique de l'Ontario a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion, un outil novateur qui permet de gérer les questions de diversité et d'accessibilité. Avec cet outil, les ministères peuvent repérer et résoudre les obstacles potentiels pour les personnes handicapées et d'autres obstacles qui pourraient se trouver dans des mesures législatives, des politiques, des programmes, des pratiques ou des services en place ou envisagés.

En avril 2011, le ministère a participé à une formation donnée aux équipes multidisciplinaires des ministères, qui visait à expliquer comment utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour repérer dans les lois et les règlements les obstacles à l'accessibilité. Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général s'attachent actuellement à promouvoir, pour l'examen des lois, une approche coordonnée à l'échelle du gouvernement.

La FPO entend examiner la question de l'accessibilité dans toutes les lois d'ici 2015, et dans tous les règlements d'ici 2020.

Engagement : Sensibilisation à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion

Calendrier de mise en œuvre : 2011-2012

- Le groupe de travail sur l'accessibilité encouragera l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion.
- Le Secrétariat de l'innovation en matière de politiques et de leadership s'attache actuellement, en collaboration avec le Centre du leadership et de l'apprentissage, à réviser le guide de formation à l'intention des nouveaux professionnels chargés de l'élaboration des politiques afin d'y inclure la nouvelle feuille de route pour les politiques et l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion.

Mesures de performance : Promotion de la formation à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion.

Lois, règlements et politiques examinés en 2010-2011

- Le ministère a, en juin 2011, examiné une loi au moyen de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion aux fins de la suppression d'obstacles à l'accessibilité.

Lois, règlements et politiques qui seront examinés en 2011-2012

- Le ministère examinera les autres lois administrées par lui au moyen de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'optique de faire de l'Ontario une province sans obstacle d'ici 2025.
- Cette année encore, dans l'analyse des initiatives et activités soumises au Conseil des ministres, on continuera de prendre en considération, le cas échéant, les impacts potentiels sur les personnes handicapées. On examinera, par exemple, en quoi l'initiative proposée peut créer ou éliminer des obstacles et comment elle contribuera à soutenir l'objectif de pleine accessibilité que s'est donné le gouvernement de l'Ontario pour 2025.

Mesures de performance : Toutes les nouvelles lois, les nouveaux règlements et les nouvelles politiques seront examinés au moyen de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

Autres

Engagement : Accessibilité des élections en Ontario

Calendrier de mise en œuvre : 2011-2012

- Le projet de loi 231, *Loi de 2010 modifiant des lois en ce qui concerne les élections*, a reçu la sanction royale le 18 mai 2010. La Loi modifie de manière importante la *Loi électorale*, améliorant notamment l'accessibilité des élections pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- La nouvelle loi a, entre autres choses, donné lieu aux changements suivants : tous les bureaux de vote doivent être accessibles; les électeurs ont la possibilité, avant la

date prévue des élections, de communiquer leurs commentaires pour indiquer si les bureaux de vote proposés sont suffisamment accessibles ou non; l'équipement accessible prévu pour les bureaux de vote par anticipation permet aux électeurs handicapés de voter sans avoir recours à de l'aide; les personnes ayant besoin d'assistance peuvent voter au moyen de bulletins spéciaux et peuvent demander qu'un agent d'Élections Ontario se rende à leur domicile pour les aider.

- Le directeur général des élections est habilité à introduire d'autres moyens de vote, notamment le vote par voie électronique, si ces moyens ont été testés avec succès lors d'une élection partielle et ont rempli les normes de sécurité et d'intégrité appropriées.

Mesures de performance : Le directeur général des élections évaluera l'efficacité des mesures prévues en matière d'accessibilité dans la *Loi de 2010 modifiant des lois en ce qui concerne les élections* après l'élection d'octobre 2011 et les élections qui suivront.

Renseignements

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

Bureau du directeur
Direction de la planification et des services internes
Salle 3540, Édifice Whitney
99, rue Wellesley Ouest
Toronto ON M7A 1A1

Renseignements généraux : 416 325-7635

Numéro ATS : 416 314-5721

Courriel : odapublicinquiries@ontario.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 :

Publications ServiceOntario

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1911-5083

This document is available in English.