



**CABINET DE LA PREMIÈRE MINISTRE ET
BUREAU DU CONSEIL DES MINISTRES**

Plan d'accessibilité (LPHO) 2014

ISSN : 1911-5091

Table des matières

Introduction.....	2
<u>Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014</u>	4
• Services à la clientèle.....	4
• Information et communications.....	7
• Emploi.....	9
• Conception des espaces publics.....	10
• Leadership.....	11
<u>Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues par le ministère pour 2015 et 2016</u>	15
• Services à la clientèle.....	15
• Information et communications.....	17
• Emploi.....	19
• Conception des espaces publics.....	20
• Leadership.....	21
<u>Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles</u>	23
Pour nous joindre.....	24

Introduction

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

Le plan d'accessibilité (LPHO) (« le plan ») permet au ministère de rendre compte de ses réalisations et de la façon dont il se conforme aux exigences d'accessibilité réglementaires.

En 2010, le Cabinet de la Première ministre et le Bureau du Conseil des ministres (ci-après appelés collectivement le ministère) a commencé à se conformer aux [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#), les premières normes d'accessibilité aux termes de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#). En 2011 est entré en vigueur le [règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées \(NAI\)](#), qui prévoit la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

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

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO), en tant qu'organisation visée par la loi, confirme sa conformité aux exigences de ces normes à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Le plan d'accessibilité (LPHO) donne au ministère la possibilité de dépasser la simple obligation d'attester de sa conformité aux exigences réglementaires minimales. En particulier, le plan nous permet de souligner les mesures prises par le ministère l'année dernière en vue de repérer et de supprimer les obstacles, tout en indiquant les nouvelles mesures prévues pour les prochaines années en vue de rendre le ministère plus accessible.

Le règlement NAI stipule que les organisations visées doivent créer et tenir à jour un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) qui décrit les stratégies adoptées pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité. Pour respecter l'exigence relative au PPA, la FPO a publié le plan intitulé [Montrer l'exemple](#) en 2012.

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

Le plan d'accessibilité (LPHO) 2014 du ministère montre comment les mesures prises par le ministère et les mesures prévues pour les prochaines années appuient les principaux résultats visés et réalisations attendues indiqués dans le PPA.

On peut obtenir le plan d'accessibilité 2014 du Cabinet de la Première ministre et du Bureau du Conseil des ministres et celui des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

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

Norme : SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

Les engagements et mesures ci-dessous indiquent la conformité avec la norme et le résultat des services à la clientèle :

Engagement : Formation sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d'accessibilité intégrées

Mesures :

- Le ministère a continué de donner de la formation sur l'accessibilité aux nouveaux chefs de service et employés dans les six semaines suivant leur entrée en fonction afin de respecter toutes les exigences prévues dans les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d'accessibilité intégrées.
- Le document de formation obligatoire du ministère a été revu en janvier 2014 et remis à tous les employés à des fins d'action et de suivi. Le document fait le point sur les renseignements au sujet de la formation sur l'accessibilité et qui indique les exigences à remplir pour assurer le respect de la LAPHO et du règlement NAI.
- De plus, les nouveaux chefs de service et employés ont reçu le document de formation obligatoire du ministère au moment de l'orientation, pour s'assurer qu'ils respectent la loi et les normes.
- Une vérification de la conformité a eu lieu à propos des cours « May I help you? », et tous les employés en poste actuellement ont suivi les cours.

Engagement : Formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO

Mesures :

- Des communications régulières ont été adressées au personnel du ministère dans l'objectif de l'encourager à suivre la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et d'en promouvoir l'utilisation afin d'offrir les meilleurs services à la clientèle possible.

- Les nouveaux chefs de service et employés chargés des politiques au sein du Bureau du Conseil des ministres ont été fortement encouragés à suivre la formation Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans les six semaines suivant leur entrée en fonction. Les documents d'orientation contenaient des renseignements sur la formation ayant trait à cet outil d'évaluation.

Engagement : Accessibilité des pratiques d'approvisionnement

Mesures :

- L'établissement de la liste de contrôle du MSG portant sur les obligations d'accessibilité relatives à l'approvisionnement, avant n'importe quelle activité d'approvisionnement, constitue une exigence permanente, et la confirmation de l'établissement de cette liste fait désormais partie de toute analyse de rentabilité en matière d'approvisionnement.
- La détermination des supports de documents accessibles a été intégrée dans les processus d'approvisionnement pour les conférenciers et les autres vendeurs, le cas échéant.
- Des conseils concernant les répercussions sur l'accessibilité des activités d'approvisionnement conformes au règlement NAI et aux directives et processus en vigueur continueront d'être donnés au personnel du ministère.
- Le ministère respecte toutes les exigences en matière d'approvisionnement contenues dans le règlement NAI en vertu de la LPHO et la LAPHO.

Engagement : Commentaires sur l'accessibilité

Mesures :

- Le protocole établi par le ministère permet de recueillir des commentaires de différentes manières, notamment par téléphone, par courriel, par la ligne ATS ou au moyen des formulaires de commentaires, pour faciliter la tâche aux clients.
- Des affiches de rétroaction ont été mises à jour et distribuées dans les bureaux d'accueil.
- Toutes les exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d'accessibilité intégrées concernant la rétroaction ont été respectées afin d'aider à la prévention et à l'élimination des obstacles au ministère.

Engagement : Représentant du comité consultatif de l'accessibilité

Mesure :

- Le ministère a apporté un soutien continu au Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées grâce à la participation active de son représentant.

Engagement : Groupe de travail sur l'accessibilité

Mesures :

- Le ministère a mis en place un comité d'orientation sur l'inclusion pour élaborer le Plan d'inclusion du ministère 2013-2016 et procéder à la refonte du Groupe de travail sur l'accessibilité et de l'équipe pour la diversité pour en faire l'équipe des ambassadeurs sur l'inclusion; les membres du comité ont tenu cinq réunions en 2014.
- Certaines personnes ont manifesté leur intention de participer à l'équipe des ambassadeurs de l'inclusion et leur première réunion a eu lieu en septembre 2014.
- L'équipe des ambassadeurs de l'inclusion vise à soutenir la mise en œuvre du Plan d'inclusion du ministère, ce qui comprend des efforts de sensibilisation et la promotion de l'ouverture dans le domaine de l'accessibilité.

Engagement : Exposition sur l'accessibilité de la FPO

Mesure :

- Le ministère appuie l'exposition sur l'accessibilité de la FPO en novembre grâce à la participation de six de ses employés.

Engagement : Matériel ATS pour personnes malentendantes

Mesures :

- Le ministère a élaboré des plans pour passer du télécriteur (TTY) au bureau d'accueil central à une solution informatique, afin de moderniser et d'élargir le service des communications aux personnes sourdes, malentendantes ou qui souffrent de troubles de la parole.
- Les employés de la réception suivront la formation nécessaire et les nouveaux employés suivront cette formation dans le cadre de leur orientation.
- Le ministère continue de travailler en partenariat avec le personnel de ServiceOntario pour répondre aux appels après les heures de travail.

Norme : INFORMATION ET COMMUNICATIONS

Résultat : Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles, ou avec les outils et l'appui nécessaires à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Les engagements et mesures ci-dessous indiquent la conformité avec la norme et le résultat ayant trait à l'information et aux communications :

Engagement : Amélioration du site Web Ontario.ca

Mesures :

- Le ministère a continué de collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux afin d'apporter des améliorations axées sur l'accessibilité au site Web Ontario.ca.
- Le site Ontario.ca a été régulièrement mis à l'essai pour s'assurer qu'il ne comporte aucun obstacle.
- La nouvelle conception adaptée pour les tablettes et les appareils mobiles de taille moyenne a été mise en œuvre avec succès.

Engagement : Sites Web publics et intranet accessibles

Mesures :

- Tous les sites Web gérés par le ministère demeurent accessibles et ont continué de répondre à toutes les exigences du règlement NAI.
- Le ministère est en bonne voie de s'acquitter de l'obligation prévue par le règlement NAI de veiller à ce que les sites Web Internet et leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA).
- Le ministère a vérifié régulièrement l'accessibilité des sites Web à l'aide des normes en ligne et de sa trousse d'essai pour l'accessibilité, un outil visant à aider le personnel chargé de gérer les sites Web à déterminer comment les personnes handicapées utiliseront les sites Web.
- Les deux sites Web publics (www.premier.gov.on.ca et www.news.ontario.ca) et les quatre sites Web internes, c.-à-d. le site du secrétaire du Conseil des ministres, celui du Bureau du Conseil des ministres, learning.comm et Photo Library (photothèque), continuent de remplir ou de dépasser les exigences du règlement NAI, et on continue de respecter le calendrier de mise en œuvre prévu dans ce règlement.

Engagement : L'accessibilité et la Policy Gateway

Mesures :

- Dans le cadre de l'initiative Innovation en matière de politiques et de leadership (IPL), on a lancé le site intranet Policy Gateway en septembre 2013.
- Les pages Web ont été conçues en consultation avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité.
- Dans le cadre de l'IPL, on passe en revue le matériel affiché sur le site Policy Gateway, afin de déterminer et d'activer les documents ou les vidéos de façon à s'assurer qu'ils sont disponibles dans un format accessible.

Engagement : Publications offertes sur des supports de substitution

Mesures :

- Le ministère a continué de fournir sur demande des publications sur des supports de substitution à ses clients et ses employés ainsi qu'aux gens de l'Ontario.
- Le ministère collaborera, au besoin, avec les organismes concernés tels que l'Institut national canadien pour les aveugles pour réaliser des versions en braille et le Bureau des nouveaux médias stratégiques du ministère pour proposer des textes et des fichiers audio accessibles.
- Le ministère était prêt à donner suite aux demandes de publications sur des supports de substitution.

Engagement : Procédures d'évacuation d'urgence accessibles

Mesures :

- Le ministère a continué d'être prêt à fournir au personnel des procédures individualisées relatives aux interventions d'urgence, au besoin. Cela comprend les employés chargés d'accompagner les personnes ainsi qu'une zone d'attente désignée.
- Le ministère a continué de pouvoir fournir des procédures d'évacuation d'urgence et des Plans de continuité des opérations au personnel sur un support de substitution, sur demande.
- Le ministère tient toujours compte des considérations d'accessibilité au moment d'élaborer des procédures d'urgence. Il a aussi continué de collaborer avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour fournir au personnel les documents accessibles de préparation aux situations d'urgence (p. ex., des dépliants, des affiches).
- Toutes les procédures d'urgence du ministère étaient disponibles sur un support de substitution, sur demande.

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

Mesures :

- Avec la réalisation à l'échelle de la FPO des plans d'action sur la rédaction en langage clair, les ministères ont continué de veiller à ce que les documents se fondent sur des principes de rédaction claire, en proposant au besoin une formation aux nouveaux employés et à d'autres divisions du ministère.
- Les services des communications du Bureau du Conseil des ministres ont examiné les produits destinés au public pour s'assurer qu'on pouvait les comprendre facilement et qu'on employait un langage clair, non technique.
- Les renseignements à l'échelle de la FPO étaient plus faciles à obtenir et à comprendre pour les gens de l'Ontario, les clients et le personnel.

Engagement : Pratiques accessibles concernant les supports de documents

Mesures :

- Le ministère a continué de promouvoir l'utilisation de pratiques accessibles en matière de communications; les pratiques et les guides établis demeurent accessibles au personnel dans le site Web intranet du ministère.
- Le ministère a amorcé l'examen et la révision d'un certain nombre de documents importants obligatoires pour les offrir dans un support accessible (p. ex., les présentations au Cabinet, les documents de décisions).
- Le ministère a déterminé certains points de contact au Bureau de la diversité pour du soutien, des ressources et de la formation, pour garantir des pratiques accessibles ayant trait aux supports de documents.

Norme : EMPLOI

Résultat : Les employés handicapés de la FPO participent pleinement et valablement aux services et emplois.

Les engagements et mesures ci-dessous indiquent la conformité avec la norme et le résultat ayant trait à l'emploi :

Engagement : Recrutement et embauche entièrement accessibles

Mesures :

- Les ressources humaines du Bureau du Conseil des ministres ont dispensé un appui direct aux chefs de service dans la préparation des annonces de poste, et ils ont passé en revue les documents, la stratégie et la méthode de recrutement pour s'assurer que tous les concours étaient accessibles et inclusifs.

- Le processus de recrutement a continué d'être équitable et sans obstacle et des mesures d'adaptation ont été offertes aux candidats au moment de leur convocation à une entrevue.
- Lorsque des mesures d'adaptation étaient nécessaires, on a répondu aux besoins des candidats.
- Le ministère continue de fournir les mesures nécessaires pour les employés qui ont besoins de mesures d'adaptation pour s'assurer que le milieu de travail est inclusif.

Engagement : Engagements de résultats des membres de la haute direction

Mesures :

- Les membres de la haute direction ont reçu des messages sur l'évaluation interne du rendement et l'état de préparation, avec des exemples d'engagements de résultats.
- On a passé en revue un échantillon représentatif d'engagements figurant dans les plans de rendement pour déterminer les possibilités d'améliorer les connaissances et les compétences fondées sur l'inclusion chez les membres de la haute direction, pour soutenir un leadership accessible dans la fonction publique.
- Le nouveau plan d'inclusion du ministère 2013-2016 comporte des initiatives définies pour parfaire et intégrer des engagements de résultats pour les chefs de service et le personnel, engagements qui favorisent un milieu de travail inclusif.

Norme : CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

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

Les engagements et mesures ci-dessous indiquent la conformité avec la norme et le résultat ayant trait à la conception des espaces publics :

Engagement : Norme sur le milieu bâti

Mesures :

- Les places de stationnement destinées au public et d'autres mesures d'adaptation au ministère sont demeurées accessibles, conformément aux exigences relatives à l'aménagement sans obstacle du *Code du bâtiment de l'Ontario* et du document interne de la FPO intitulé *Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities* (lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario).
- Le ministère tiendra compte des commentaires des employés et des clients pour faire en sorte qu'il respecte le règlement NAI.

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

Mesures :

- On a continué de s'employer à améliorer l'accessibilité dans le milieu bâti du ministère tout en conservant la désignation patrimoniale de l'édifice.
- Le ministère a poursuivi, en collaboration avec les gérants d'immeuble du ministère, les travaux du projet qui vise à améliorer l'accès aux toilettes de l'édifice Whitney.

Autre : LEADERSHIP

Résultat : La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario.

Les engagements et mesures ci-dessous indiquent la conformité ayant trait à la norme et au résultat en matière de leadership :

Engagement : Accessibilité du processus d'élaboration des politiques

Mesures :

- Le ministère s'est assuré que la formation destinée aux professionnels des politiques à la fonction publique intégrait les principes d'accessibilité, de diversité et d'inclusion, pour permettre de mieux définir les obstacles au processus d'élaboration des politiques et les supprimer.
- Les professionnels responsables des politiques à la FPO ont été mis au courant de la formation sur l'accessibilité et l'inclusion et sont davantage en mesure de repérer et de supprimer les obstacles dans le processus d'élaboration des politiques. L'accessibilité a été prise en compte dans les consultations avec les intéressés.
- Le ministère a organisé les cours ci-dessous pour appuyer l'élaboration des politiques accessibles :
 - Inclusion Now Dispatch (séance d'information) – juin 2014
 - Micro-Inequities Dispatch – août 2014
 - Inclusive Leadership and How We Impact Systems Dispatch – septembre 2014

Engagement : Représentation des personnes handicapées dans les communications du gouvernement

Mesures :

- La photothèque de l'Ontario a continué de respecter les normes de la LPHO en offrant une collection de photos qui représentent des personnes handicapées ainsi que des solutions d'accessibilité offertes aux Ontariens qui les rencontrent quotidiennement. La photothèque a également des photos qui représentent des gens de multiples cultures, de toutes les générations et de la communauté LGBTQ. Le ministère a fait des efforts pour s'assurer que la photothèque est inclusive à tous

égards, et continue de mettre ses photos à jour de façon régulière pour en rendre compte. Récemment, le ministère a mené une séance photo axée sur des personnes âgées de différentes cultures et de différentes aptitudes, de femmes dans leur communauté ainsi que de familles ontariennes – en particulier le caractère diversifié de ses personnes à l'égard des aptitudes physiques, de la génération, de la culture et du rôle de parent. La FPO a eu accès à des images illustrant des personnes handicapées pour faire en sorte que celles-ci étaient bien représentées dans les publications du gouvernement.

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

Mesures :

- L'application continue des principes et normes de rédaction en langage clair a été intégrée au processus de communication du ministère et les résultats prévus en matière de rédaction en langage clair font désormais partie des plans de performance des directeurs des communications de la FPO.
- On a poursuivi l'examen et la surveillance de l'emploi d'un langage clair utilisé à la FPO dans l'information pour la rendre accessible au plus grand nombre possible de gens.

Engagement : Utilisation d'un langage clair pour accroître l'accessibilité des sites Web

Mesures :

- Les sites Web de neuf ministères (Affaires intergouvernementales, ServiceOntario, Recherche et Innovation, Affaires autochtones, Services gouvernementaux et Services aux consommateurs, Richesses naturelles et Forêts, Environnement et Action en matière de changements climatiques, Secrétariat du Conseil du Trésor et Développement économique, Emploi et Infrastructure) ont entièrement migré vers Ontario.ca avec tout leur contenu applicable, remanié de façon à utiliser un langage clair et inclusif.
- Des initiatives fortement médiatisées, notamment le budget, le gouvernement ouvert et toutes les nouvelles campagnes marketing, ont été lancées sur Ontario.ca, dans un langage clair et inclusif, en général pour des gens ayant des aptitudes de lecture de 6^e ou 7^e année.
- Les mises à jour de contenu sur Ontario.ca ont été vérifiées par rapport à un ensemble commun de normes de style pour s'assurer que le langage était inclusif et clair pour des publics divers, des consommateurs aux techniciens.

Engagement : Utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour l'examen des présentations au Conseil des ministres

Mesures :

- On a continué d'examiner les présentations au Conseil des ministres à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO afin de supprimer les obstacles, le cas échéant, et d'aider le gouvernement à atteindre son objectif de faire de l'Ontario la province la plus accessible d'ici 2025.
- Le Bureau du Conseil des ministres a régulièrement conseillé le personnel des ministères en plus de lui donner une formation pour ce qui est d'intégrer l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion assez tôt dans le processus d'élaboration des politiques.
- Tous les outils d'élaboration des politiques du Bureau du Conseil des ministres comportent des renvois à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion et les ressources connexes, tout comme les modèles d'analyse des lois et règlements.
- Les conseillers du Bureau du Conseil des ministres ont intégré l'analyse liée à l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans des séances d'information à l'intention des membres de la haute direction et dans les documents destinés au Cabinet de la première ministre et au Bureau du Conseil des ministres.
- Les nouvelles lois, les nouveaux règlements et les nouvelles politiques ont été examinés au moyen de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

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

Mesures :

- Le ministère encourage le personnel à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. Le cours en ligne sur cet outil, qui est offert par l'entremise du Centre du leadership et de l'apprentissage, continuera de figurer sur la liste de contrôle du ministère pour l'orientation des nouveaux employés.
- Le nouveau Plan d'inclusion du ministère 2013-2016 définit des initiatives pour promouvoir et obtenir des cours sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion.
- Pour combler les besoins des groupes d'élaboration des politiques, de nouveaux cours de formation sur l'inclusion ont été mis au point, notamment au moyen de l'initiative Innovation en matière de politiques et de leadership (IPL), et certains autres en partenariat avec les universités. Voici des exemples de cours :
 - La School of Public Policy de l'Université Queen's offre maintenant un cours, Putting Policy to Work: Policy Implementation in a Complex World (appliquer efficacement les politiques : mise en œuvre des politiques dans un monde complexe) qui intègre le recours à des outils tels que l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO pour déterminer où se trouvent les obstacles potentiels ou réels au sein des politiques, obstacles qui nuisent aux objectifs gouvernementaux en matière de diversité.

- PIL Dispatch (séance d'information sur l'initiative IPL) : Inclusion in the Work We Do (l'inclusion dans le travail que nous accomplissons), présentation et discussion interactive pour se renseigner sur le contexte et l'objectif de *L'inclusion maintenant! Plan stratégique d'inclusion dans la FPO 2013-2014* et pour en avoir une vue d'ensemble, ainsi que pour savoir comment les professionnels des politiques peuvent être plus inclusifs dans le travail qu'ils accomplissent en utilisant l'*Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO*.
- Ministry of Government and Consumer Services Deputy Ministers' Council event, Inclusion and Brain Science (événement du Conseil des sous-ministres du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, inclusion et sciences cognitives), une présentation de trois heures par le D^r Banaji sur les postulats implicites. M. Banaji est psychologue social à l'Université Harvard et auteur du livre *BlindSpot: Hidden Biases of Good People*. On prévoit bientôt un cours avec M. Banaji pour d'autres professionnels de la FPO.

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

Norme : SERVICES À LA CLIENTÈLE

Résultat : Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité au moment opportun.

Les engagements et mesures ci-dessous illustrent comment le ministère se conformera à la norme et au résultat ayant trait aux services à la clientèle :

Engagement : Plan d'inclusion du ministère

Continuer la mise en œuvre du Plan d'inclusion triennal du ministère pour faire en sorte que l'accessibilité demeure une priorité fondamentale, conformément au document intitulé *L'inclusion maintenant! Plan stratégique d'inclusion dans la FPO 2013-2016*.

Mesure : Planifier, entreprendre et surveiller les initiatives conformément aux calendriers du plan.

Engagement : Formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion

Continuer d'encourager le personnel à suivre la formation Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO d'ici le 31 décembre 2015 afin de renforcer l'accessibilité et de soutenir le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO; s'assurer que toutes les présentations de politiques au Conseil des ministres ont été examinées de façon appropriée au moyen de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion; et s'assurer que les conseillers en matière de politique du Bureau du Conseil des ministres ont suivi la formation nécessaire sur l'inclusion dans les six semaines suivant leur entrée au Bureau du Conseil des ministres.

Mesure : Surveiller les taux d'achèvement de la formation et la promotion de l'outil.

Engagement : Examen du processus de recrutement

Revoir officiellement le processus de recrutement du ministère au moyen de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion, afin de fournir aux chefs de service davantage de soutien et de moyens pour améliorer encore le processus.

Mesure : Continuer de rendre le processus de recrutement plus inclusif, depuis la planification du recrutement jusqu'à l'orientation des nouveaux employés.

Engagement : Accessibilité des pratiques d'approvisionnement

Continuer d'intégrer des considérations d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement, y compris l'établissement de la liste de contrôle du MSG portant sur les obligations d'accessibilité relatives à l'approvisionnement, avant n'importe quelle activité d'approvisionnement; et continuer de fournir au personnel du ministère des conseils concernant les répercussions sur l'accessibilité des activités d'approvisionnement conformes au règlement NAI et aux directives et processus en vigueur, et à les mettre en œuvre rapidement.

Mesure : Le ministère respecte toutes les exigences en matière d'approvisionnement contenues dans le règlement NAI en vertu de la LPHO et la LAPHO.

Engagement : Matériel ATS pour personnes malentendantes

Continuer de fournir les mêmes normes de service élevées pour les appels sur la ligne ATS que les autres appels téléphoniques; continuer de travailler en partenariat avec le personnel de ServiceOntario pour répondre aux appels après les heures de travail; et fournir aux nouveaux employés de la réception une formation sur le matériel ATS, et des séances de recyclage, au besoin, pour le personnel existant.

Mesure : Répondre à tous les appels sur la ligne ATS; mettre en œuvre une solution informatique au bureau d'accueil central; et évaluer le déploiement de la solution informatique dans les secteurs de programme.

Engagement : Commentaires sur l'accessibilité

Continuer d'examiner tous les commentaires et envisager de les mettre en œuvre si nécessaire, pour prévenir les obstacles dans le milieu de travail ou les supprimer; et mener des examens des mécanismes de rétroaction sur l'accessibilité (par courriel, par la poste, par la ligne ATS, par téléphone).

Mesure : Répondre aux commentaires dans le respect des normes communes de service de la FPO.

Engagement : Conseil consultatif en matière d'accessibilité

Continuer de soutenir le Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées grâce à la participation de représentants du ministère.

Mesure : Partager l'information fournie par le Conseil au sein du ministère sur n'importe quelle initiative ou directive, à des fins d'examen.

Engagement : Équipe des ambassadeurs de l'inclusion

L'équipe des ambassadeurs de l'inclusion définira des occasions de soutenir les efforts de sensibilisation ou de coordonner des séances d'information.

Mesure : L'équipe doit appuyer la mise en œuvre du plan d'inclusion du ministère.

Engagement : Exposition sur l'accessibilité de la FPO

Le ministère continuera d'appuyer l'exposition sur l'accessibilité de la FPO.

Mesure : Participation de représentants du ministère à l'Expo.

Norme : INFORMATION ET COMMUNICATIONS

Résultat : Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles, ou avec les outils et l'appui nécessaires à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Les engagements et mesures ci-dessous illustrent comment le ministère se conformera à la norme et au résultat ayant trait à l'information et aux communications :

Engagement : Amélioration du site Web Ontario.ca

Le ministère continuera de collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs afin d'apporter des améliorations axées sur l'accessibilité au site Web Ontario.ca; il adoptera une nouvelle conception adaptée pour les tablettes et appareils mobiles de taille moyenne pour augmenter l'accessibilité des utilisateurs; et le site Ontario.ca (qui comprend le site Web des Affaires intergouvernementales) sera régulièrement mis à l'essai pour s'assurer qu'il ne comporte aucun obstacle.

Mesure : Augmenter l'accessibilité du site Ontario.ca pour continuer à supprimer d'autres obstacles à l'information pour les gens de l'Ontario.

Engagement : Sites Web publics et intranet accessibles

On verra à ce que les sites Web gérés par le ministère demeurent accessibles et répondent aux exigences en vigueur du règlement NAI; le ministère est en bonne voie de s'acquitter de l'obligation prévue par le règlement NAI de veiller à ce que les sites Web Internet et leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) d'ici le 1^{er} janvier 2016; toutes les vidéos de sites Web comporteront une description audio nécessaire et des transcriptions; le ministère vérifiera régulièrement l'accessibilité des sites Web à l'aide des normes en ligne et de la trousse d'essai pour l'accessibilité, un outil visant à aider le personnel chargé de gérer les sites Web à déterminer comment les personnes handicapées utiliseront les sites Web.

Mesures : Les deux sites Web publics (<http://www.premier.gov.on.ca> et www.news.ontario.ca) et les quatre sites Web internes, c.-à-d. le site du secrétaire du Conseil des ministres, celui du Bureau du Conseil des ministres, learning.comm et Photo Library (photothèque), continuent de remplir ou de dépasser les exigences du règlement NAI, et on continue de respecter le calendrier de mise en œuvre prévu dans ce règlement.

Engagement : L'accessibilité et la Policy Gateway

Dans le cadre de l'initiative Innovation en matière de politiques et de leadership (IPL), on continuera de passer en revue le matériel affiché sur le site Policy Gateway, afin de déterminer et d'activer les documents ou les vidéos de façon à s'assurer qu'ils sont disponibles dans un format accessible, tel qu'exigé dans le règlement NAI.

Mesure : Le site Web de Policy Gateway devra respecter ou aller au-delà des exigences du règlement NAI.

Engagement : Publications offertes sur des supports de substitution

Continuer de fournir sur demande des publications sur des supports de substitution; et collaborer, au besoin, avec les organismes concernés tels que l'Institut national canadien pour les aveugles pour réaliser des versions en braille et le Bureau des nouveaux médias stratégiques du ministère pour des textes et versions audio accessibles.

Mesure : Le ministère donne suite à toutes les demandes de publications sur des supports de substitution qu'il reçoit et qu'il envoie.

Engagement : Procédures d'évacuation d'urgence accessibles

Continuer de fournir au personnel les procédures individualisées relatives aux interventions d'urgence, au besoin; continuer de fournir des procédures d'évacuation d'urgence et des Plans de continuité des opérations au personnel sur un support de substitution, sur demande; tenir compte des considérations d'accessibilité au moment d'élaborer des procédures d'urgence et collaborer avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour fournir au personnel les documents accessibles de préparation aux situations d'urgence.

Mesure : Toutes les procédures d'urgence du ministère sont disponibles sur un support de substitution, sur demande.

Engagement : Pratiques accessibles concernant les supports de documents

Continuer de promouvoir l'utilisation de pratiques et de supports de communication accessibles.

Mesure : Les membres du personnel seront informés des pratiques exemplaires concernant les documents accessibles et les supports de substitution.

Norme : EMPLOI

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

Les engagements et mesures ci-dessous illustrent comment le ministère se conformera à la norme et au résultat ayant trait à l'emploi :

Engagement : Recrutement entièrement accessible

Maintenir l'appui direct aux chefs de service aux ressources humaines du Bureau du Conseil des ministres dans l'élaboration des annonces de poste et des offres d'emploi pour s'assurer que les obstacles sont supprimés; les RH continueront de revoir les documents, la stratégie et la méthode de recrutement en ce qui a trait aux aspects liés à l'inclusion et à l'accessibilité, en mettant désormais l'accent sur le renforcement de la capacité de recruter des chefs de service qui appliquent au processus de recrutement l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO; rendre possible la tenue de toutes les entrevues dans un environnement sans obstacle et continuer d'offrir à tous les candidats des mesures d'adaptation au moment de leur convocation à une entrevue; et enfin, au besoin, les RH collaboreront avec la candidate ou le candidat pour obtenir des éclaircissements et mettre au point des solutions pour combler ses besoins.

Mesure : On a satisfait aux besoins de la candidate ou du candidat.

Engagement : Engagements de résultats en matière d'accessibilité

Les membres de la haute direction ont pris des engagements liés à l'inclusion dans leur plan de performance afin de rendre les postes de gestion accessibles dans la FPO; et, en collaboration avec les membres de la haute direction, pour promouvoir l'intégration des engagements en matière d'accessibilité et d'inclusion dans les plans de performance des employés.

Mesure : Continuer de promouvoir et de revoir les engagements de résultats pour améliorer les connaissances et les compétences axées sur l'inclusion à l'échelle de la FPO.

Norme : CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

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

Les engagements et mesures ci-dessous illustrent comment le ministère se conformera à la norme et au résultat ayant trait à la conception des espaces publics :

Engagement : Soutien à la mise en œuvre des normes réglementaires pour le milieu bâti

Soutenir Infrastructure Ontario et le Bureau de la diversité de la FPO pour la mise en œuvre des normes pour la conception des espaces publics de la LAPHO et de toute modification apportée aux exigences relatives à l'élimination des obstacles du *Code du bâtiment de l'Ontario*.

Mesure : Participer activement à toutes les initiatives de l'organisation qui y sont associées.

Engagement : Places de stationnement destinées au public et autres mesures d'adaptation

Les places de stationnement destinées au public et d'autres mesures d'adaptation au ministère demeureront accessibles, conformément aux exigences relatives à l'aménagement sans obstacle du *Code du bâtiment de l'Ontario* et du document interne de la FPO intitulé *Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities* (lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario); le ministère examinera les exigences d'accessibilité qui figurent dans les normes pour la conception des espaces publics du règlement NAI, qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2015, et il sensibilisera davantage le personnel aux exigences relatives à l'élimination des obstacles.

Mesure : Tenir compte des commentaires des employés et des clients pour faire en sorte que son milieu bâti du ministère respecte les normes pour la conception des espaces publics du règlement NAI.

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

On continuera de s'employer à améliorer l'accessibilité dans le milieu bâti du ministère tout en conservant la désignation patrimoniale de l'édifice; et en collaboration avec les gérants d'immeuble du ministère, on poursuivra les travaux du projet qui vise à améliorer l'accès aux toilettes de l'édifice Whitney.

Mesure : Continuer d'éliminer les obstacles physiques dans les toilettes du ministère.

Autre : LEADERSHIP

Résultat : La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario.

Les engagements et mesures ci-dessous illustrent comment le ministère se conformera à la norme et au résultat ayant trait au leadership :

Engagement : Accessibilité du processus d'élaboration des politiques

Dans le cadre de la stratégie « Nos meilleurs conseils » d'Innovation en matière de politiques et leadership (IPL), on inclura le nouveau Plan stratégique d'inclusion dans la FPO dans les cours destinés aux professionnels responsables des politiques à la FPO qui sont élaborés en collaboration avec le Centre du leadership et de l'apprentissage; en outre, du contenu sur l'accessibilité sera intégré à une série de nouveaux cours sur les politiques qui seront offerts dans diverses universités en Ontario; on continuera de proposer, dans le cadre de l'initiative IPL, des séances d'information connexes à l'ensemble du personnel des politiques et on achètera une présentation élaborée par le partenaire de développement de l'outil de vérification des postulats implicites pour le personnel du Conseil des ministres pour un accès non restreint à ces séances.

Mesures : Les professionnels responsables des politiques à la FPO sont au courant de la formation sur l'accessibilité et l'inclusion et sont davantage en mesure de repérer et de supprimer les obstacles dans le processus d'élaboration des politiques. Les nouvelles lois, les nouveaux règlements et les nouvelles politiques seront tous examinés au moyen de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

Engagement : Représentation des personnes handicapées dans les communications du gouvernement

La photothèque de l'Ontario sera régulièrement mise à jour afin de tenir compte de la diversité des gens de l'Ontario; cette base de données contient des photos et des images que le gouvernement de l'Ontario et ses organismes utilisent dans leurs ressources en ligne et leurs publications imprimées.

Mesure : La FPO a accès à des images illustrant des personnes handicapées pour faire en sorte que celles-ci soient représentées dans les publications du gouvernement.

Engagement : Langage clair pour accroître l'accessibilité de l'information pour le plus grand nombre possible de gens

L'application continue des principes et normes de rédaction en langage clair est intégrée aux processus de communication du ministère et les résultats à atteindre en matière de rédaction en langage clair ont été incorporés dans les plans de performance des directeurs des communications de la FPO.

Mesure : Poursuivre l'examen et la surveillance de l'emploi d'un langage clair dans l'information pour la rendre accessible au plus grand nombre possible de gens.

Engagement : Utilisation d'un langage clair pour accroître l'accessibilité des sites Web

Continuer de collaborer avec divers ministères pour reformuler du contenu en ligne complexe en utilisant un langage clair dans le cadre de l'amélioration de l'accessibilité du site Ontario.ca; le ministère examinera régulièrement le contenu du site Ontario.ca pour s'assurer du respect des normes de rédaction et pour apporter des améliorations en fonction des commentaires des visiteurs.

Mesure : Accessibilité accrue du contenu du site Web Ontario.ca permettant aux gens de l'Ontario d'obtenir facilement des renseignements.

Engagement : Améliorer l'accessibilité des élections en Ontario

L'accessibilité est une priorité clé dans le *Plan stratégique 2013-2017* d'Élections Ontario.

Mesure : Le ministère appuiera Élections Ontario dans la mise en œuvre des mesures d'accessibilité du projet de loi 231.

Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles

Reconnaissant qu'il est important de supprimer les obstacles à l'accessibilité dans les lois ayant une forte incidence sur les membres du public et les personnes handicapées, le gouvernement applique une stratégie en trois volets qui accorde la priorité aux lois ayant une forte incidence et qui inclut :

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

En 2013, la FPO a réalisé d'importants progrès dans la conduite de cette phase de l'examen, qui devrait être achevé d'ici à la fin de 2014.

En appui à notre engagement d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées :

- Le ministère a mené tel que demandé un examen de l'accessibilité de la *Loi électorale*, une loi ayant une incidence considérable, et il a présenté les résultats de cet examen au ministère du Procureur général, qui passe en revue les constatations des ministères et détermine les étapes ultérieures.
- Le ministère a aussi passé en revue le reste de ses lois, la *Loi sur la représentation, 2005* et la *Loi sur le ministère des Affaires intergouvernementales*.

Pour nous joindre

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

Renseignements généraux : 416 325-7635
Ligne ATS : 416 314-5721
Numéro gratuit : 1 800 387-5559

Courriel : odapublicinquiries@ontario.ca

Renseignements :

Rendez-vous sur le portail Web du [ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure](#). 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 2013

ISSN : 1911-5091

This document is available in English.