

MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

*Plan d'accessibilité
2006-2007*



ISSN [Ministry staff: please insert your ISSN # upon return from translation using the following format : ISSN 12345]

Table des matières

Introduction	1
Message du ministre	2
Rapport sur les réalisations	4
Initiatives d'amélioration de l'accessibilité 2005-2006	4
Engagements – mesures visant à empêcher la création de nouveaux obstacles	16
Service à la clientèle	16
Emploi	17
Communications et information.....	17
Milieu bâti	18
Lois et règlements.....	18
Engagements – obstacles à surmonter	19
Service à la clientèle	19
Adaptation des emplois.....	20
Communications et information.....	21
Milieu bâti	23
Lois et règlements.....	23
Renseignements	27

Introduction

En juin 2005, le gouvernement de l'Ontario a pris fermement position en faveur de l'accessibilité en adoptant la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La LAPHO trace une feuille de route détaillée qui vise à rendre l'Ontario accessible à toutes et à tous grâce à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'application de nouvelles normes obligatoires d'accessibilité dans certains des domaines les plus importants de la vie quotidienne.

Les deux premières normes, en cours d'élaboration, touchent les domaines des transports et du service à la clientèle. Le 13 juin 2006, date du premier anniversaire de l'adoption de la LAPHO, le gouvernement a annoncé l'élaboration de trois nouvelles normes pour les secteurs de l'information et des communications, du milieu bâti et de l'emploi.

Tandis que le gouvernement se prépare à appliquer la LAPHO, la province connaîtra une période de transition pendant laquelle le gouvernement et divers organismes du secteur parapublic devront continuer à respecter leurs obligations au titre de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Les dispositions relatives à ces obligations resteront en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient abrogées et remplacées par des normes conformes à la nouvelle loi.

En vertu de la LPHO, les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges, les universités et les organismes de transport en commun sont tenus d'élaborer des plans d'accessibilité annuels pour rendre leurs politiques, pratiques, programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public. Les efforts de planification de l'accessibilité déjà accomplis constituent une base solide pour établir des normes d'accessibilité qui se traduiront par des changements positifs et concrets.

Le présent document met l'accent sur les réalisations relatives aux engagements du ministère des Services gouvernementaux définis dans le plan de 2005-2006, et décrit les engagements du ministère pour 2006-2007 relativement à l'accessibilité.

Message du ministre



C'est avec plaisir que je présente le plan d'accessibilité du ministère des Services gouvernementaux pour 2006-2007.

En vertu de la loi, tous les organismes des secteurs public et parapublic sont tenus d'élaborer des plans d'accessibilité annuels et de mettre ces plans à la disposition du public.

C'est la quatrième année que des plans d'accessibilité sont élaborés et mis en oeuvre par des organismes comme le nôtre dans toute la province.

Cette année marque le premier anniversaire de l'adoption de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) – une loi historique qui favorisera l'élaboration, la mise en oeuvre et l'application de normes d'accessibilité dans des domaines clés de la vie quotidienne.

Le ministère est déterminé à améliorer l'accessibilité, et s'emploiera à recenser et à supprimer les obstacles existants et à éviter d'en créer de nouveaux. À cette fin, nous collaborerons dans les domaines prioritaires comme le service à la clientèle, l'emploi, les communications et l'information, et le milieu bâti.

Le ministère des Services gouvernementaux se fonde sur le succès de ses plans d'accessibilité précédents et continue à étudier de nouveaux moyens de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées qui sont en relation avec ses services, qu'il s'agisse de son personnel, des membres du public ou des intervenants du ministère.

Par exemple, le ministère a réussi à faire en sorte que les questions d'accessibilité soient prises en compte dans la conception des centres ServiceOntario qui ont été ouverts à l'échelle de la province. Ces centres s'inscrivent dans les plans du gouvernement visant à offrir tous les services publics courants sous un même toit et se veulent totalement accessibles. Outre les rampes et les portes automatiques, on retrouve dans ces centres des comptoirs, des textures de planchers, un éclairage et des affiches spéciaux qui facilitent l'obtention de services pour tout le monde.

En outre, nous avons fait un pas important pour rendre notre milieu de travail accessible aux personnes handicapées en faisant connaître les obstacles qu'elles doivent surmonter. Il a également été tenu compte des obstacles que comporte le processus de recrutement qui pourraient empêcher ou décourager des personnes talentueuses de travailler dans la fonction publique de l'Ontario. Les mesures prises dans ce domaine nous placent en bonne position pour faire de la fonction publique ontarienne l'endroit de prédilection pour travailler, pour tout le monde.

Le ministère poursuit ses efforts de sensibilisation et de formation du personnel en matière d'accessibilité en menant des vérifications des lieux de travail et des endroits publics, en offrant une formation sur l'accessibilité et en publiant des articles et des renseignements qui aident le personnel à prendre conscience des questions d'accès dans leurs activités quotidiennes. D'autres exemples sont fournis dans les pages suivantes.

Le ministère des Services gouvernementaux travaille en étroite collaboration avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario afin de donner une orientation à tous les ministères dans les domaines des politiques, des communications, de l'informatique et du service à la clientèle.

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires ou de vos inquiétudes à ce sujet. Vous trouverez l'information nécessaire pour nous joindre à la fin du présent document.

Le ministre des Services gouvernementaux,

L'honorable Gerry Phillips

Rapport sur les réalisations

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité 2005-2006

Le ministère des Services gouvernementaux a réussi à respecter les engagements énoncés dans le plan d'accessibilité de 2005-2006 et même, dans certains cas, à les dépasser. La présente section donne un compte rendu de ces engagements.

Service à la clientèle

Engagement 2005-2006 :

Le ministère distribuera les nouveaux outils relatifs aux achats et offrira une formation pour veiller à ce que le processus d'approvisionnement tienne compte des questions d'accessibilité.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Les Services communs de l'Ontario du MSG ont affiché des lignes directrices visant la mise en oeuvre des dispositions de la LPHO concernant l'approvisionnement dans le portail MyOPS, le portail central intranet destiné aux fonctionnaires de l'Ontario. Ces lignes directrices comprennent un exposé d'auto-formation, une liste de contrôle et une foire aux questions qui visent à faire en sorte que l'approvisionnement soit accessible aux personnes handicapées. Les directeurs qui s'occupent de l'approvisionnement et des achats ont demandé à leur personnel de faire la promotion des nouvelles lignes directrices auprès de tous leurs clients.

Engagement 2005-2006 :

Publications Ontario passera en revue le site Web de la Gazette de l'Ontario et veillera à ce que les recommandations à mettre en oeuvre en 2006-2007 tiennent compte des questions d'accessibilité. Il affichera aussi un avis dans ce

site pour informer les clients de la possibilité de s'adresser à Publications Ontario pour obtenir des exemplaires des publications sur supports de substitution.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Publications Ontario a affiché un avis dans son site Web informant le public que les publications sont disponibles sur supports de substitution, sur demande. Ce site Web vient d'être mis à jour. Pendant la mise à niveau, cet avis a été amélioré pour le rendre encore plus convivial pour les clients.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère offrira à son personnel de première ligne une formation basée sur la trousse de formation sur le service à la clientèle concernant l'accueil des clients ayant un handicap.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation.

Mesure à prendre :

Le MSG a élaboré un plan de formation de son personnel de première ligne sur la façon d'offrir les produits et services aux personnes handicapées. Ce plan prévoit la formation des chefs de service de première ligne qui assureront à leur tour la formation de leur personnel.

Calendrier :

Le plan de formation est terminé. Au moyen de tous les renseignements disponibles provenant d'autres ministères, le MSG élaborera un programme de formation qui pourra être adapté aux besoins des bureaux régionaux et en fonction de la nature spécialisée des Archives publiques de l'Ontario. En 2006-2007, la formation des chefs de service d'activités de première ligne débutera et sera suivie par la formation du personnel de première ligne. La formation se poursuivra en 2007-2008.

Motif :

Le ministère des Services gouvernementaux, constitué en 2005, regroupe plusieurs organismes qui offrent des services de première ligne. Il compte plus de 100 bureaux régionaux d'un bout à l'autre de l'Ontario, 53 bureaux d'enregistrement immobilier et 63 centres ServiceOntario. L'élaboration et la mise en oeuvre d'un programme de formation pour ces bureaux est complexe et se fera en 2006-2007 et en 2007-2008.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère passera en revue la structure actuelle du Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité pour veiller à satisfaire ses obligations aux termes de la LPHO et de la LAPHO.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Toutes les divisions du ministère sont représentées au sein du groupe de travail.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère passera en revue et analysera le questionnaire sur l'accessibilité élaboré en 2004-2005, et y apportera les révisions que requiert l'adoption de la LAPHO.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Le questionnaire sur l'accessibilité sera plus pertinent après que d'autres initiatives sur l'accessibilité seront intégrées dans les activités quotidiennes. Entre-temps, le MSG sollicite le point de vue des intéressés par l'entremise d'événements spéciaux, de communiqués à l'échelle du ministère et d'autres sources pour obtenir des renseignements qui contribueront à rendre le ministère plus accessible.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère s'assurera que le comité chargé de l'élaboration continue de la stratégie de portail du gouvernement recommande à tous les ministères d'inclure dans leurs sites Web un numéro de téléphone à composer pour obtenir des renseignements généraux sur le ministère, accompagné d'un numéro ATS central. Le ministère offrira aussi aux autres ministères des conseils sur la façon de préparer leurs sites Web en vue de cette nouvelle norme.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Le gouvernement de l'Ontario a établi des normes qui régissent la conception des sites Web accessibles au public, notamment l'affichage obligatoire d'un numéro ATS avec les autres coordonnées des ministères. Ces derniers ont été consultés et informés de ce changement par l'entremise du comité du gouvernement sur les sites Web.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère fera en sorte que les modèles de papiers à en-tête et de cartes de visite affichés sur le site Web incluent des numéros ATS. Il informera également les autres ministères de ce changement.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Le Programme d'identification visuelle du gouvernement établit des règles sur la conception et le format des logos et d'autres éléments d'identification de la province de l'Ontario dans les imprimés et les sites Web. Ces modèles ont été modifiés de façon à inclure des numéros ATS pour les personnes ayant une incapacité auditive. Les ministères seront informés de l'obligation d'intégrer les numéros ATS à l'avenir.

Emploi

Engagement 2005-2006 :

Le ministère continuera d'offrir une formation en ligne sur l'accessibilité aux chefs de service et employés à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Un programme informatique de formation a été mis à jour pour que soient intégrés les principaux renseignements sur la LPHO et la LAPHO. La LAPHO met l'accent sur l'élaboration de normes d'accessibilité dans des secteurs clés de l'Ontario. À mesure que ces normes prennent forme, le module de formation en ligne sera mis à jour.

Le module a également été amélioré pour que les ministères puissent contrôler plus facilement l'usage et la participation. Il note automatiquement la formation suivie par un utilisateur dans son registre d'apprentissage.

Le MSG collabore également avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à l'élaboration d'un cours en ligne sur le service aux clients ayant un handicap. Ce cours sera lancé dans la fonction publique de l'Ontario à l'automne 2007.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère publiera une politique améliorée sur l'adaptation des emplois et le retour au travail pour les personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Le MSG a élaboré un ensemble complet d'outils pour soutenir les clients lorsque la nouvelle politique sera mise en oeuvre en 2006-2007.

Engagement 2005-2006 :

Les critères d'admissibilité du Fonds d'adaptation des emplois seront examinés.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation.

Mesure à prendre :

Le Fonds d'adaptation des emplois aide les employés ayant un handicap, une maladie ou des blessures à s'intégrer pleinement au milieu de travail. Un processus a été établi pour l'examen des critères utilisés pour déterminer l'admissibilité au financement et est maintenant utilisé efficacement pour mieux gérer ce fonds annuel.

Calendrier :

Les critères du Fonds d'adaptation des emplois seront examinés d'ici le 31 mars 2007.

Motif :

L'expérience acquise à la suite de l'examen des politiques et des lois sera utilisée pour revoir les demandes présentées dans le cadre du Fonds d'adaptation des emplois de façon plus complète et plus efficiente.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère remettra son guide d'examen des politiques à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à des fins de distribution aux autres ministères.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Un guide d'examen des politiques en fonction de la LPHO a été affiché dans le site intranet de la Direction générale de l'accessibilité à l'intention des autres ministères qui peuvent s'en servir pour revoir leurs politiques en vertu de la loi.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère examinera ses pratiques internes en usage actuellement lors des concours de recrutement pour déterminer les améliorations à apporter sur le plan de la qualité des services, de l'accès et des adaptations pour les personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

L'examen des pratiques internes en usage lors des concours de recrutement a mis en lumière des obstacles tels que la hauteur des surfaces de travail, l'emplacement des tiroirs de bureau et l'absence de portes automatiques. L'examen a permis d'obtenir de précieux renseignements sur la façon de rendre les concours de recrutement plus accessibles aux personnes handicapées, ce qui fera du MSG un milieu de travail mieux adapté aux besoins des personnes handicapées et sensibilisera les personnes concernées aux avantages de l'accessibilité.

En outre, en 2005-2006, le MSG a ouvert plus de concours de recrutement au public que par les années passées, offrant du coup plus d'occasions aux personnes handicapées.

Communications et information

Engagement 2005-2006 :

Le ministère poursuivra son travail de sensibilisation à l'accessibilité, aux obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées et aux exigences de la LPHO et de la LAPHO en étoffant les renseignements fournis dans la section des renseignements sur l'accessibilité de son site intranet.

De plus, il publiera deux articles distincts dans *Topical*, le bulletin d'information destiné aux fonctionnaires de l'Ontario, qui porteront sur des questions relatives aux obstacles à l'accessibilité, à l'identification de ces obstacles et aux types de handicaps. Le ministère mettra en oeuvre son plan de communication interne sur l'accessibilité pour veiller à ce que ses employés comprennent les questions d'accessibilité, les exigences de la LPHO et leurs répercussions sur le ministère.

Il passera également en revue son activité pilote « déjeuner d'information » en fonction des commentaires reçus des participants et l'adaptera à des groupes plus nombreux. Une partie de cette activité sera intégrée aux séances d'orientation des employés.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Le lien vers la section d'information sur l'accessibilité a été déplacé des sites Web du Secrétariat du Conseil de gestion et du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises vers le site intranet « Today » du MSG.

Un article intitulé « Welcoming clients with disabilities » a été publié dans la revue *Topical* le 10 mai 2006. Cet article traitait en des termes inspirants de l'accessibilité dans le service à la clientèle. Il parlait de l'importance de l'accessibilité dans la prestation de services de qualité aux clients en décrivant un atelier organisé par le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario sur l'excellence du service à la clientèle. Le MSG prépare un second article qui décrira comment l'accessibilité a été prise en compte lors de l'exposition annuelle « Showcase Ontario ». Cet article sera publié dans *Topical* d'ici le 30 septembre 2006.

Le projet pilote de déjeuner d'information a été mis à l'essai et a reçu des commentaires très positifs de la part des participants. Il a depuis été adapté pour une variété d'événements, d'emplacements et de produits de communication.

Engagement 2005-2006 :

Une partie de l'activité « déjeuner d'information » sera intégrée aux séances d'orientation des employés.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation.

Mesure à prendre :

Les spécialistes de l'accessibilité du MSG collaboreront avec le personnel qui élabore le programme d'orientation des employés pour faire en sorte que les

exigences d'accessibilité soient respectées et que des renseignements visant à sensibiliser et à informer les employés soient inclus dans les séances d'orientation.

Motif :

En 2005, le MSG était constitué par la fusion du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, du Secrétariat du Conseil de la gestion et du Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines. Le ministère s'inspire des meilleures pratiques des programmes d'orientation des anciens ministères pour créer un nouveau programme d'orientation du personnel. L'accessibilité sera un élément clé du programme d'orientation du MSG.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère inclura un volet sur l'accessibilité dans le *Management Board Submissions Guide* destiné à tous les employés du ministère. Il publiera ensuite ce guide dans son site intranet.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

À la suite de la restructuration des ministères en 2005, et du réaménagement des fonctions qui a suivi, cet engagement est passé au ministère des Finances.

Engagement 2005-2006 :

Toutes les demandes du ministère relatives à des infrastructures seront examinées pour s'assurer qu'elles ne présentent pas d'obstacles à l'accessibilité.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Toutes les demandes du MSG relatives à des infrastructures sont examinées pour y relever les obstacles à l'accessibilité avant d'être présentées au ministère du Renouvellement de l'infrastructure publique.

Milieu bâti

Engagement 2005-2006 :

Le ministère construira quatre centres de service à la clientèle de ServiceOntario et s'assurera qu'ils sont accessibles.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Le gouvernement a adopté une série de normes d'accessibilité en octobre 2004 dans le cadre de sa stratégie visant la mise en oeuvre de la LPHO pour toutes les installations gouvernementales. Le ministère a demandé que ces normes soient intégralement mises en oeuvre dans ses nouveaux centres ServiceOntario. En outre, dans le cadre du processus de conception, il a obtenu les conseils et les avis de spécialistes en accessibilité et de personnes concernées.

Cinq nouveaux centres ServiceOntario sont pleinement accessibles, comprenant des comptoirs à trois niveaux qui permettent aux employés de servir les clients qui sont en fauteuil roulant dans tout le centre. Ces centres ont été conçus afin que les employés qui sont en fauteuil roulant puissent servir le public également.

Les guichets sont identifiés au moyen de lettres soulevées et de plaques en braille. On retrouve dans ces centres des postes de travail permettant aux clients en fauteuil roulant d'avoir accès aux services en ligne accessibles, des comptoirs pour remplir des formulaires placés à hauteur de fauteuil roulant, des aires d'attente réservées aux personnes en fauteuil roulant, des présentoirs totalement accessibles et des salles de bains à accès facile.

Pour les personnes ayant un handicap visuel, les centres ServiceOntario ont des planchers de différentes couleurs et textures qui délimitent les comptoirs et, dans certains cas, guident les clients vers les comptoirs et les aident à s'en éloigner. Un plafond blanc réfléchissant renforce l'éclairage lumineux au comptoir et les revêtements de comptoir gris foncé contrastent avec l'entourage et les papiers utilisés au comptoir. Des barres au plancher décelables au moyen d'une canne sont installées sous tous les comptoirs et les postes où les clients remplissent les formulaires.

Un numéro ATS est fourni à tous les emplacements et, dans l'avenir, les répertoires comprendront une aide audio.

Lois et règlements

Engagement 2005-2006 :

Le ministère appuiera la mise en oeuvre de la nouvelle LAPHO.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Le MSG est un regroupement d'organismes qui a créé un ministère deux fois plus grand que chacun des ministères initiaux. Il était donc nécessaire de créer un poste dont la ou le titulaire serait chargé de diriger le travail lié à l'accessibilité. Cette personne travaille de concert avec tous les secteurs du ministère, notamment les divisions qui soutiennent la LAPHO, pour faire en sorte que les plans d'accessibilité soient conformes aux normes d'accessibilité établies par les comités d'élaboration des normes constitués pour mettre en oeuvre la LAPHO.

Engagement 2005-2006 :

Le ministère déterminera les répercussions des politiques et des lois sur l'accessibilité pour les personnes handicapées. Il poursuivra également son examen législatif en s'assurant que les quatre lois suivantes ne présentent pas d'obstacle à l'accessibilité : *Loi sur la fonction publique*, *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, et *County of Middlesex Act, 1979*.

État d'avancement : Engagement réalisé.

Mesure à prendre :

Le personnel du ministère procède actuellement à un examen législatif pour s'assurer que les lois ne contiennent pas d'obstacles pour les personnes

handicapées. Le MSG est également déterminé à faire en sorte que l'accessibilité soit une composante importante de toutes les nouvelles lois.

Le MSG a examiné la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, et la *County of Middlesex Act, 1979*.

Aucun obstacle n'a été relevé dans les lois sur l'accès à l'information. La *Loi sur la fonction publique* est à l'étude et la *County of Middlesex Act, 1979* a été abrogée.

Autres réalisations en 2005-2006

Archives publiques de l'Ontario

Les Archives publiques de l'Ontario offrent un excellent service au public de l'Ontario en s'assurant que les faits consignés ayant marqué l'Ontario sont conservés et accessibles. En 2005-2006, les Archives publiques ont passé en revue cinq politiques internes pour s'assurer qu'elles ne comportaient aucun obstacle. Il s'agissait des politiques touchant la prise de possession des documents, l'évaluation et l'acquisition, les prêts pour exposition, la préparation des expositions et la conservation. Les Archives publiques ont également installé une porte automatique à leur édifice de la rue Grenville à Toronto. Cette porte facilite maintenant l'accès à la salle de lecture du rez-de-chaussée pour les personnes handicapées.

Engagements – mesures visant à empêcher la création de nouveaux obstacles

Au cours de l'année à venir, le ministère des Services gouvernementaux s'engage à évaluer ses lois, politiques, programmes, pratiques et services pour déterminer leurs répercussions sur l'accessibilité pour les personnes handicapées. La présente section résume ces engagements.

Service à la clientèle

- Le ministère soulignera auprès de tous les chefs de service la valeur, l'importance et l'obligation de recenser et de supprimer les obstacles dans le processus de recrutement et d'éviter d'en créer de nouveaux. Il mettra également à leur disposition des documents et des activités pour les sensibiliser à l'accessibilité.
- Le ministère passera en revue et mettra à jour et étoffera l'information figurant dans son site Web sur l'accessibilité afin de refléter les nombreux changements qu'a connus le ministère depuis 2005. Par exemple, on y retrouvera désormais de l'information intégrée sur la LPHO et la LAPHO.
- Le gouvernement a amélioré de façon significative l'accès aux services, qui se limitait auparavant au courrier et aux services en personne, par la mise en place de nouveaux services en ligne comme les demandes de certificats de mariage en ligne. À mesure que ServiceOntario transforme la prestation des services dans la fonction publique ontarienne grâce au développement de voies multiples pour les offrir – électronique, en personne, dans des kiosques et par téléphone – et aux progrès réalisés en vue de créer un réseau de prestation intégré, il s'assurera que ces transformations tiennent compte de l'accessibilité.
- Les questions d'accessibilité seront prises en compte dans l'élaboration du nouveau site Web de commerce électronique de Publications Ontario.
- Le financement demandé pour rendre le système Access Now de la Direction des compagnies et des sûretés mobilières exploitable sur le Web a été approuvé. Cette amélioration tiendra compte des normes d'accessibilité.

Emploi

- Le MSG continuera de fournir des renseignements aux ministères concernant l'accès au module de formation en ligne et verra à le modifier, au besoin, pour permettre aux ministères de contrôler l'usage qui en est fait.
- Le MSG lancera un programme pour faire en sorte que les nouveaux employés comprennent leurs obligations et l'engagement du ministère de recenser et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées et d'éviter d'en créer de nouveaux.

Communications et information

- Il est essentiel de sensibiliser, d'inspirer et de former le personnel pour faire en sorte que l'accessibilité devienne une préoccupation quotidienne au ministère. Le MSG est en train de créer une trousse d'information appelée *Accessibility Awareness Experience* qui structure toute une gamme de renseignements sur l'accessibilité afin de l'adapter à différentes applications. Cela aidera le ministère à passer à une culture de l'accessibilité. La trousse d'information sera modifiée et utilisée de différentes façons en 2006-2007, notamment à Showcase Ontario et à la Foire de la qualité dans le secteur public pour sensibiliser les employés et les inciter à penser à l'accessibilité dans leur travail.
- Le MSG tiendra un kiosque à Showcase Ontario afin d'y présenter ses initiatives en matière d'accessibilité. Le kiosque fournira de l'information qui sensibilisera les visiteurs à l'importance et à l'utilité de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.
- Le MSG demandera un kiosque à la Foire de la qualité dans le secteur public afin de sensibiliser les fonctionnaires à la question de l'accessibilité.
- Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique (DGIFP) révisera et mettra à jour les normes d'accessibilité et les documents d'orientation afin d'y intégrer les plus récentes constatations et de perfectionner les techniques existantes pour élaborer les sites Web et les rendre accessibles.
- Le Bureau du DGIFP intégrera les directives et les normes sur l'accessibilité dans l'ensemble des questions liées au Web dans la fonction publique.
- Le Bureau du DGIFP participera à l'élaboration de la norme d'accessibilité sur les technologies de l'information et des communications.
- Le Bureau du DGIFP examinera de nouvelles technologies fonctionnelles et techniques novatrices pour rendre les produits Web du gouvernement de

l'Ontario plus accessibles (p. ex., logiciels de revue d'écran, balladodiffusion et touches de raccourci).

- Le Bureau du DGIFP continuera d'assurer l'accessibilité des sites Web du ministère en élaborant une méthodologie détaillée de vérification pour l'évaluation de l'accessibilité en vertu des normes et des lignes directrices actuelles.

Milieu bâti

- Les demandes relatives à des infrastructures et les programmes de conception des adaptations sont examinées pour s'assurer qu'elles respectent et, si possible, qu'elles dépassent les normes actuelles d'accessibilité.

Lois et règlements

- Le MSG est résolu à faire en sorte que l'accessibilité soit un élément clé de toute nouvelle loi.

Engagements – obstacles à surmonter

Au cours de l'année qui vient, le ministère des Services gouvernementaux s'engage à recenser et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées et à éviter d'en créer de nouveaux. La présente section résume ces engagements.

Service à la clientèle

Obstacle

Obstacles possibles à l'accès aux documents historiques de l'Ontario.

Engagement

Les Archives publiques de l'Ontario offrent un service à la population de l'Ontario en veillant à ce que l'histoire archivée de la province soit conservée et accessible. Au fil des ans, les Archives publiques ont maintenu une norme très élevée d'accessibilité. Les services qu'elles offrent sont très spécialisés et vont de la préservation de collections d'art du gouvernement au maintien de milieux physiques qui assurent la manipulation et le traitement appropriés de vieux documents et d'autres reliques. La Division des services ministériels du MSG s'associera avec les Archives publiques de l'Ontario pour adapter la stratégie de formation du personnel de première ligne du ministère aux besoins spécialisés du personnel qui offre des services aux clients des Archives publiques.

Responsabilité

Division des services ministériels et Archives publiques de l'Ontario.

Échéancier

Le programme de formation sera prêt au plus tard le 31 mars 2007.

Adaptation des emplois

Obstacle

Obstacles possibles dans les politiques ministérielles sur les ressources humaines.

Engagement

Le ministère mettra au point et instaurera une nouvelle politique sur l'adaptation des emplois et le retour au travail. Il examinera également la politique de gestion du rendement dans la fonction publique de l'Ontario afin de relever les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Responsabilité

Division de la gestion des ressources humaines et des politiques générales.

Échéancier

La politique sur l'adaptation des emplois et le retour au travail et les documents connexes seront mis en oeuvre d'ici le 31 mars 2007. L'examen de la politique de gestion du rendement dans la fonction publique de l'Ontario sera terminé d'ici le 31 mars 2007.

Obstacle

Obstacles possibles concernant l'accès au Fonds d'adaptation des emplois.

Engagement

Le ministère utilisera le processus d'examen établi en 2005-2006 pour analyser les critères d'admissibilité au financement offert dans le cadre du Fonds d'adaptation des emplois.

Responsabilité

Division de la gestion des ressources humaines et des politiques générales et Services communs de l'Ontario.

Échéancier

L'examen des critères d'admissibilité du Fonds d'adaptation des emplois, et notamment du rôle des coordonnateurs ministériels du Fonds dans le processus, sera terminé d'ici le 31 mars 2007.

Communications et information

Obstacle

Obstacles possibles concernant l'accessibilité à Showcase Ontario.

Engagement

L'exposition Showcase Ontario 2006 aura lieu au Palais des congrès de la communauté urbaine de Toronto parce que cet emplacement respecte et dépasse les normes d'accessibilité. Des services d'interprètes gestuels pour les séances de formation et des kiosques d'exposition adaptés aux fauteuils roulants seront disponibles à Showcase Ontario 2006. Un kiosque sur l'accessibilité proposera quatre activités pour sensibiliser les visiteurs aux questions d'accessibilité. Trois séances de formation auront lieu. La première présentera un module d'apprentissage en ligne sur le service à la clientèle pour les personnes handicapées. La deuxième expliquera le nouveau site Web sur la LAPHO. La troisième abordera le processus d'élaboration des normes d'accessibilité sur les technologies de l'information et des communications prévues dans la LAPHO. Enfin, le personnel responsable de l'accessibilité continuera de donner aux organisateurs de Showcase Ontario des conseils pour assurer une gestion efficace des obstacles.

Responsabilité

Division des services ministériels, Bureau de gestion du programme de modernisation et Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique.

Échéancier

L'exposition Showcase Ontario 2006 a lieu en septembre. Les facteurs liés à l'accessibilité sont un élément important de la planification de l'événement.

Obstacle

Obstacles possibles concernant l'accessibilité à la Foire de la qualité dans le secteur public (FQSP).

Engagement

Le MSG passera en revue les mesures d'accessibilité à la FQSP et collaborera avec ses partenaires pour rendre cet événement accessible aux personnes handicapées.

Responsabilité

Division des services ministériels.

Échéancier

La FQSP a lieu en octobre. La planification de cet événement débute en été.

Obstacle

Certaines notes de services ministérielles en ligne ne peuvent être lues par la technologie de lecture d'écran.

Engagement

Le ministère élaborera des lignes directrices applicables à l'échelle du ministère pour la rédaction et la distribution de documents internes accessibles.

Responsabilité

Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les services gouvernementaux.

Échéancier

Le projet sera terminé d'ici le 31 mars 2007.

Milieu bâti

Obstacle

Certains services de première ligne ne sont pas accessibles aux personnes handicapées.

Engagement

Tous les nouveaux centres ServiceOntario seront conçus conformément aux normes d'accessibilité régissant les installations du gouvernement de l'Ontario. On vérifiera les centres qui viennent d'être aménagés par s'assurer qu'ils sont conformes aux normes et aux meilleures pratiques en matière d'accessibilité. Le MSG envisage huit emplacements pour les nouveaux comptoirs de ServiceOntario. L'accessibilité sera un élément clé de la planification et de la conception des nouveaux centres.

Responsabilité

ServiceOntario et Division des services ministériels.

Échéancier

La vérification de la conformité sera terminée en 2006-2007. La conception et la construction des nouveaux centres ServiceOntario conformément aux normes d'accessibilité se poursuivra en 2006-2007 et en 2007-2008.

Lois et règlements

Obstacle

Obstacles possibles dans les lois et règlements.

Engagement

La Direction des services juridiques du MSG passera en revue les lois et règlements suivants afin de déterminer les obstacles qu'ils pourraient comporter pour les personnes handicapées :

- 1) *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* et ses règlements d'application :
- a) General, Règl. de l'Ont. 146/97
 - b) Public Bodies, Règl. de l'Ont. 632/94
 - c) Toll Devices - Period of Valuation, Règl. de l'Ont. 114/97
 - d) Toll Highway Designations, Règl. de l'Ont. 608/94

2) *Loi de 1998 sur l'enregistrement des lobbyistes*

La Direction des services juridiques du ministère s'assurera également que toute modification apportée à la *Loi sur la fonction publique* à la suite de l'examen en cours prend en compte les questions d'accessibilité.

Dans la foulée des réalisations de l'année passée en ce qui concerne la prévention des obstacles au moment de l'élaboration des lois et règlements, le MSG tiendra compte des questions d'accessibilité pendant l'élaboration de la loi sur la modernisation du MSG.

Responsabilité

Direction des services juridiques.

Échéancier

Cet examen sera terminé pendant l'exercice 2006-2007.

L'examen de la *Loi sur la fonction publique* et de la loi sur la modernisation se fera pendant la rédaction des projets de loi.

Obstacle

Les personnes handicapées qui vivent et travaillent en Ontario et celles qui visitent la province rencontrent plusieurs obstacles dans leur vie de tous les jours.

Engagement

Soutenir l'application de la LAPHO en jouant un rôle de chef de file.

Le ministère des Services gouvernementaux joue un double rôle : d'une part, il élabore les normes à l'appui de la loi et, d'autre part, il dirige la conception d'une stratégie pour le leadership de la FPO en matière d'accessibilité.

Le sous-ministre adjoint de la Division de la modernisation co-présidera le comité des sous-ministres adjoints sur la LAPHO. Le directeur, Réorganisation, Innovation et Excellence, dirigera le comité d'élaboration des normes sur le service à la clientèle. Le directeur des communications du MSG continuera de participer à l'élaboration des normes sur les communications et l'information en plus de fournir du soutien aux deux délégués précités.

Le Bureau du DGIFP, par l'entremise du Bureau du stratège en chef de l'information pour la fonction publique, est chargé de veiller à ce que l'accessibilité fasse partie intégrante de la mise en oeuvre de la stratégie en matière d'ITI. Le Bureau du DGIFP jouera un rôle de premier plan dans l'élaboration d'une norme d'accessibilité sur les technologies de l'information et des communications, par l'entremise d'un comité d'élaboration des normes mis sur pied en vertu de la LAPHO. Le sous-ministre adjoint du Bureau de gestion du programme de modernisation dirigera la conception de la Stratégie pour le leadership de la FPO en matière d'accessibilité, dont les objectifs sont :

- Faire de la fonction publique de l'Ontario un organisme qui peut démontrer les meilleures pratiques en matière d'accessibilité conformément à la LAPHO;
- Adopter une approche organisationnelle et préparer les ministères à mettre en oeuvre les normes d'accessibilité en vertu de la LAPHO dans les domaines du service à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi et des adaptations connexes, et du milieu bâti pour établir et démontrer son leadership dans les pratiques d'accessibilité;
- Soutenir la vision d'une fonction publique moderne, devant fonctionner comme une organisation unique en offrant des services de haute qualité, accessibles et efficaces sur le plan des coûts, dont le personnel est représentatif de la population diversifiée de l'Ontario.

Les livrables comprennent ce qui suit : compréhension de la situation actuelle dans la fonction publique de l'Ontario, étude de ce qui se fait ailleurs, consultations avec les principaux secteurs du ministère, et définition et approbation de la portée du projet. Lorsque les décisions sur la portée auront été prises, la planification du projet débutera.

Responsabilité

Division de la modernisation, Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique, Bureau de gestion du programme de modernisation

Échéancier

Cette activité se poursuivra pendant tout l'exercice 2006-2007.

Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère sont toujours les bienvenus.

Renseignements généraux : 416 326-8555

Numéro ATS : 416 325-3408

Sans frais : 1 800 889-9768

Courriel : : infoMGS@mgs.gov.on.ca

Site Web du ministère : www.mgs.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse :

www.mcsc.gov.on.ca/mcsc/french/pillars/accessibilityOntario/index. Le site promeut l'amélioration de l'accessibilité, et offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

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

Publications Ontario

880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8. Tél. : 416 326-5300.

Autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938.

À Ottawa, composer le 613 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.

Service ATS : 1 800 268-7095.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN [Ministry staff: please insert your ISSN # upon return from translation using the following format : ISSN 12345]

This document is available in English.