



À PROPOS DU MINISTÈRE | PROGRAMMES DU MINISTÈRE | NOUVELLES | CONTACTEZ-NOUS



À propos du ministère

ACCUEIL > À PROPOS DU MINISTÈRE

Pour en savoir plus

- [À propos du ministère](#)
- [Biographie du ministre](#)
- [Biographie de l'adjoint parlementaire](#)
- [Notre organisation](#)
- [Notre lois](#)
- [Outils de gouvernance pour les organismes](#)
- [Plans et rapports](#)
- [Directions et bureaux](#)
- [Documents de consultations](#)
- [Organismes gouvernementaux](#)
- [Autre Sites](#)

Ressources

- [Répertoire téléphonique](#)
- [Formulaires](#)
- [Publications](#)
- [Lois](#)



Ministère des Services Gouvernementaux - Plan d'accessibilité 2008-2009

Table des

matières

Introduction
 Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle
 Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité
 Renseignements

Introduction

Le nouveau règlement intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle est entré en vigueur le 1er janvier 2008. Afin d'aider les ministères de la fonction publique de l'Ontario à faire la transition à ces nouvelles normes, on a ajouté à leur plan d'accessibilité une section qui souligne les projets qu'ils ont entrepris pour remplir les obligations que leur impose ce règlement.

La section qui suit porte sur les réalisations du ministère des Services gouvernementaux (MSG) en relation avec les engagements qu'il a pris dans son plan d'accessibilité 2007 2008. La fonction publique de l'Ontario devra bientôt se conformer à quatre nouvelles normes dans les domaines du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti. Dans cette section, la planification relative à la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) porte avant tout sur la préparation à l'application des nouvelles normes qui sont en train d'être élaborées.

Pour obtenir des renseignements sur le MSG, veuillez cliquer sur les liens ci-dessous :

Français : http://www.gov.on.ca/MGS/fr/Home/STEL01_039111.html

Anglais : http://www.gov.on.ca/mgs/en/AbtMin/STEL01_045772.html

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant à http://www.mcscs.gov.on.ca/mcscs/french/pillars/accessibilityOntario/planning/ministries_acplans09.

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

Engagement 2008-2009 :

En vertu du règlement intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, toutes les organisations qui fournissent des biens et des services sont tenues d'établir une politique visant à assurer l'accessibilité à ces biens et services pour les clients handicapés.



État d'avancement : Sera réalisé d'ici le 31 décembre 2008.

Mesures :

Le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario (BDFPO) au MSG a commencé à élaborer une politique concernant les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Ce projet est réalisé en collaboration avec les Ressources humaines, la Direction des politiques générales, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (DGAO) et le Regroupement des directeurs généraux de l'administration. L'élaboration de cette politique fait partie des initiatives clés de la fonction publique de l'Ontario qui comprennent également la nouvelle directive et ligne directrice sur les services, le Code des droits de la personne de l'Ontario et d'autres documents existants portant sur la gouvernance. Une fois son élaboration terminée, la politique sera distribuée à tous les secteurs de programme de la fonction publique de l'Ontario. Cette politique deviendra le cadre dont tous les secteurs de programme du MSG se serviront pour élaborer des procédures et des pratiques touchant la prestation de services aux personnes handicapées.

Engagement 2008-2009 :

Le ministère établira des procédures et des pratiques concernant la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées. Il veillera à ce que ces procédures et pratiques expliquent ce qu'il fera pour prêter assistance aux personnes handicapées et faire en sorte que leur animal d'assistance puisse les accompagner dans les lieux ouverts au public, à moins que l'animal ne soit exclu des lieux par une autre loi. En pareil cas, d'autres mesures seront prises pour répondre aux besoins de la personne handicapée. En outre, le ministère établira des procédures et des pratiques visant à permettre aux personnes handicapées d'amener leur personne de soutien avec elles.

État d'avancement : Sera réalisé d'ici le 31 mars 2009.

Mesures :

Le MSG créera des modèles communs (présentation, guides de style et formulation) qui serviront à élaborer des procédures et des pratiques sur l'accessibilité des services à la clientèle (politiques opérationnelles) et les distribuera à ses secteurs de programme d'ici le 31 mars 2009. Ces modèles porteront sur l'affichage d'avis concernant les préoccupations relatives aux services à la clientèle, sur la façon dont les clients handicapés peuvent communiquer leurs observations et sur les mesures à prendre pour que les clients handicapés et la personne de soutien ou l'animal d'assistance qui les accompagne aient accès à tous les points de service.

Engagement 2008-2009 :

Le règlement intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle comporte plusieurs exigences relatives aux avis visant à informer les clients handicapés des mesures établies pour leur garantir une expérience positive en matière de service. À titre d'exemple, mentionnons l'avis exigé lorsque les installations ou les services dont les personnes handicapées ont besoin pour obtenir des biens ou des services font l'objet d'une perturbation temporaire.

État d'avancement : Sera réalisé d'ici le 31 mars 2009.

Mesures :

Le ministère créera des modèles communs pour les avis à afficher qui visent à informer les clients handicapés de la marche à suivre pour communiquer des observations, se faire accompagner par un animal d'assistance ou une personne de soutien ou être au courant des perturbations de service prévues. De plus, les avis indiqueront comment obtenir de l'information sur des supports de substitution. Les documents de référence comprennent le règlement ainsi que les procédures et pratiques à employer pour servir les clients handicapés.

Engagement 2008-2009 :

Le ministère veillera à ce que tous les secteurs de programme comprennent la politique et s'emploient à la transposer en procédures et pratiques concrètes touchant la prestation de services.

État d'avancement : Sera réalisé d'ici le 31 décembre 2009.

Mesures :

Tous les secteurs de programme du MSG modifieront les procédures et pratiques en fonction de leurs particularités et les mettront en application afin d'assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées. De cette manière, le ministère se conformera aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle d'ici le 1er janvier 2010. Entre-temps, les secteurs de programme seront encouragés à ne pas se limiter aux exigences du règlement énonçant les normes et à faire preuve de leadership en éliminant les obstacles, en évitant d'en créer

de nouveaux et en s'inspirant des principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour rendre leur organisation accessible.

Engagement 2008-2009 :

Le MSG s'engage à fournir des biens et des services aux clients handicapés et à respecter les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances sur lesquels reposent les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

État d'avancement : Sera réalisé d'ici le 31 mars 2009.

Mesures :

La Division des services ministériels veillera à ce que tous les produits élaborés qui visent à appuyer les normes (modèles communs et guides) mettent particulièrement en valeur les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances. Elle demandera à chaque secteur de programme de faire en sorte que ces principes soient intégrés aux politiques opérationnelles ainsi qu'aux procédures et pratiques écrites.

Engagement 2008-2009 :

Le MSG verra à ce que tous les secteurs de programme soient au courant des principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances lorsqu'ils prépareront ou fourniront des services.

État d'avancement : Sera réalisé d'ici le 31 mars 2009.

Mesures :

Le ministère communiquera les principes de l'accessibilité à tous les employés. Il s'emploiera activement à promouvoir ces principes tout en faisant en sorte que les activités spéciales, notamment Showcase Ontario, les prix de reconnaissance et la Foire de la qualité dans le secteur public, soient accessibles au personnel et aux visiteurs.

Engagement 2008-2009 :

Le ministère améliorera ces politiques afin de permettre aux gens d'utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels pour avoir accès à ses biens ou ses services. En outre, il exigera que tous ses fournisseurs de services soient en mesure d'utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels pour servir les clients handicapés.

État d'avancement : Sera réalisé d'ici le 31 mars 2009.

Mesures :

Le MSG, la DGAO et le BDFPO établiront des procédures et des pratiques communes pour les appareils ou accessoires fonctionnels utilisés par les clients handicapés et les fournisseurs de services. Ces procédures et pratiques seront transmises à tous les secteurs de programme et occuperont une place importante dans la formation sur l'accessibilité donnée par le ministère.

Engagement 2008-2009 :

Le ministère s'engage à communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

État d'avancement : Sera réalisé d'ici le 31 mars 2009.

Mesures :

La Division des services ministériels et la DGAO ou le BDFPO établiront des procédures et des pratiques communes pour communiquer avec les clients handicapés. Ces procédures et pratiques seront incluses dans une stratégie de formation qui sera mise en œuvre par tous les secteurs de programme.

Engagement 2008-2009 :

Le MSG donnera à quiconque traite avec le public, notamment les membres du personnel, les bénévoles et les entrepreneurs, de la formation sur divers sujets indiqués dans la norme pour les services à la clientèle.

État d'avancement : La stratégie de formation sera élaborée d'ici le 31 mars 2009.

La mise en œuvre du programme sera terminée d'ici le 31 décembre 2009.

Mesures :

Le MSG élaborera une stratégie de formation sur l'accessibilité afin d'aider les secteurs de programme à remplir les obligations en matière de formation que leur impose le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette stratégie aidera le ministère à respecter les normes d'accessibilité qui s'ajouteront dans l'avenir. Elle comprendra notamment de la formation sur l'accessibilité pour tous les employés et un cours spécial pour ceux qui fournissent des services à des clients handicapés. Les employés auront jusqu'au 31 décembre 2009 pour suivre cette formation. Le MSG travaillera en étroite collaboration avec la DGAO et le BDFPO afin d'élaborer sa stratégie de formation et de soutenir la formation que suivra l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario.

Les secteurs de programme adapteront la stratégie en fonction des besoins de leurs clients en matière de services et veilleront à ce que tous les employés suivent la formation d'ici le 31 décembre 2009.

Engagement 2008-2009 :

Le MSG donnera aux personnes chargées d'élaborer les politiques, les pratiques et les procédures de la formation sur divers sujets indiqués dans la norme pour les services à la clientèle.

État d'avancement : La stratégie de formation sera élaborée d'ici le 31 mars 2009.

La mise en œuvre du programme sera terminée d'ici le 31 décembre 2009.

Mesures :

Tous les secteurs de programme du MSG veilleront à ce que la stratégie de formation englobe les personnes qui s'occupent des programmes et des processus liés aux services à la clientèle.

Engagement 2008-2009 :

Le MSG donnera aux membres du personnel, aux bénévoles, aux entrepreneurs et à toutes les autres personnes qui ont affaire au public de la formation sur divers sujets indiqués dans la norme pour les services à la clientèle.

État d'avancement : La stratégie de formation sera élaborée d'ici le 31 mars 2009.

La mise en œuvre par des tiers sera terminée d'ici le 31 décembre 2009.

Mesures :

Les secteurs de programme veilleront à ce que la stratégie de formation englobe tous les tiers fournisseurs de services qui ont affaire au public ou qui élaborent des programmes et des processus destinés au public.

Engagement 2008-2009 :

Le MSG établira un processus de rétroaction permettant de recueillir des commentaires au sujet des biens et des services offerts aux personnes handicapées et de donner suite aux commentaires et aux plaintes. Les renseignements sur le processus de rétroaction seront accessibles au public.

État d'avancement : Le modèle sera élaboré d'ici le 31 mars 2009.

La mise en œuvre par les secteurs de programme se fera d'ici le 31 décembre 2009.

Mesures :

ServiceOntario est en train d'élaborer un processus de rétroaction des clients sur l'accessibilité dont s'inspirera le reste du ministère. Ce processus servira à élaborer un modèle dont tous les secteurs de programme du MSG se serviront pour établir leurs propres procédures et pratiques de rétroaction des clients sur l'accessibilité en fonction de leurs clients et de leurs services.

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

Engagement 2007-2008 :

Le MSG offrira des documents et des activités de sensibilisation à l'accessibilité.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Le MSG a fait des progrès considérables au chapitre de la création, de la recherche et de la diffusion de documents sur l'accessibilité qui sont importants pour le ministère. Ces documents ont aidé les secteurs de programme à relever et à éliminer les obstacles à l'accessibilité et à éviter d'en créer de nouveaux. Voici quelques exemples des documents élaborés :

- mise à jour de la trousse d'information du MSG sur l'accessibilité;
- guide pour l'Outil d'évaluation en matière d'accessibilité;
- guide pour rendre les réunions accessibles;
- guide d'information imprimé sur l'accessibilité.

Engagement 2007-2008 :

Le ministère continuera d'assurer l'accessibilité de ses sites Web en élaborant une méthode détaillée de vérification pour évaluer l'accessibilité selon les normes et les lignes directrices actuelles.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Le ministère donne beaucoup de directives sur la vérification par l'intermédiaire de sa communauté Web ainsi qu'en collaboration avec ses partenaires. En outre, le groupe de travail des coordonnateurs de sites Web sur l'accessibilité continue de mettre à jour les processus de vérification.

Engagement 2007-2008 :

Améliorer l'accessibilité à Showcase Ontario, un congrès technologique prestigieux pour la fonction publique de l'Ontario. Ajouter des postes de travail adaptés aux fauteuils roulants dans les aires réservées à l'inscription à Showcase Ontario et à la Foire de la qualité dans le secteur public.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Un certain nombre d'améliorations en matière d'accessibilité ont été apportées pour la tenue de ces activités. On a modifié un des stands d'inscription de sorte qu'il soit accessible aux personnes handicapées participant à l'exposition. Une rampe ajustable a été aménagée afin d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées qui faisaient des présentations ou qui recevaient un prix de reconnaissance.

On a veillé à l'accessibilité des stands d'information. L'accessibilité était notamment prioritaire dans l'aménagement de l'espace; on a fait en sorte qu'aucun élément structural ne constitue un obstacle pour les personnes handicapées. Par exemple, on a vu à ce que tous les couloirs et les allées ne soient pas obstrués ni encombrés.

Compte tenu du succès qu'a connu cette mesure l'an dernier, on a fourni encore une fois des postes de recharge des batteries pour les visiteurs utilisant des scooters motorisés ou des fauteuils roulants électriques.

Les organisations qui avaient des stands étaient encouragées à en aménager au moins un qui soit accessible pour présenter des renseignements et des produits. La plupart ont acquiescé à cette demande et ont ainsi contribué à une plus grande sensibilisation qui devrait avoir une influence sur les manifestations futures. La DGAO et le BDFPO avaient un stand conjoint sur l'accessibilité dans la salle d'exposition.

Engagement 2007-2008 :

Mettre en place un centre de santé, de sécurité et de mieux être du personnel au plus tard au printemps 2008 afin de favoriser une adaptation efficace des emplois à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario. L'examen des processus administratifs liés aux pratiques actuelles en matière d'adaptation des emplois sera terminé au plus tard à la fin de septembre 2007.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Le Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel a été lancé le 1er avril 2008. Un examen des processus administratifs basé sur les objectifs de l'accessibilité a été effectué dans les domaines clés.

Engagement 2007-2008 :

Poursuivre l'élaboration des sites Internet et intranet portant sur les carrières dans la fonction publique de l'Ontario en appliquant les normes d'accessibilité du World Wide Web Consortium (W3C) afin d'offrir au public et au personnel de la fonction publique de l'Ontario de l'information entièrement accessible sur la façon de poser sa

candidature à des postes au gouvernement de l'Ontario.

État d'avancement : Permanent

Mesures :

Le site actuel sur les carrières contient des renseignements accessibles sur les emplois dans la fonction publique de l'Ontario et offre des outils et des conseils aux candidats qui se préparent à passer une entrevue au gouvernement de l'Ontario. D'autres améliorations en matière d'accessibilité fondées sur les normes du W3C seront apportées au cours de la prochaine mise à jour, qui sera terminée en 2008 2009.

Engagement 2007-2008 :

Continuer à appuyer les normes d'accessibilité en matière d'information et de communications régies par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

État d'avancement : Permanent

Mesures :

Le MSG dirige le Comité d'élaboration des normes d'information et de communications (CENIC). Il occupe l'un des quatre postes consultatifs au sein d'un conseil représentant les membres du gouvernement de l'Ontario. Les autres postes sont occupés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités et le ministère du Développement économique. On a créé un groupe interministériel, qui représente les intérêts généraux de la fonction publique de l'Ontario dans le cadre de l'élaboration des normes d'accessibilité en matière d'information et de communications, afin qu'il aide les quatre représentants de la fonction publique de l'Ontario à exposer les points de vue de divers ministères au CENIC. Le Comité s'est réuni au début d'octobre 2008 afin de terminer et d'approuver la proposition de norme initiale. L'examen public de la proposition débutera à la fin de 2008 ou au début de 2009.

Au MSG, le Bureau de la diversité dirige l'élaboration d'une stratégie de la fonction publique de l'Ontario pour le leadership en matière d'accessibilité, qui fournira un plan pluriannuel visant à rendre la fonction publique accessible. Dans le cadre de cette stratégie, le Bureau de la diversité jouera un rôle clé en coordonnant la planification des normes touchant les différents domaines à l'échelle du gouvernement.

Engagement 2007-2008 :

Poursuivre la sensibilisation dans la fonction publique de l'Ontario à l'égard de l'accessibilité au moyen d'un exposé sur la technologie vocale et la technologie de l'information à l'occasion de Showcase Ontario 2007. Cet exposé, qui aura pour thème « Accessibility: now and into the future », présentera le compte rendu d'un employé sur les questions d'accessibilité et de l'information multimédia.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Le responsable de l'accessibilité pour le MSG a élaboré une présentation multimédia sur l'accessibilité qui comprenait un exposé d'un conférencier invité au sujet de son expérience dans une province qui accorde beaucoup d'importance à l'accessibilité, un vidéo-clip soulignant les progrès réalisés au chapitre de l'accessibilité, des illustrations montrant le véritable sens de l'accessibilité et une activité sur place visant à mettre en relief l'accessibilité des lieux. Grâce à des conseils pratiques et à un contenu inspirant, cette présentation a permis aux participants de bien comprendre la situation des personnes handicapées et les choses qu'ils peuvent faire pour améliorer l'accessibilité. Un employé atteint de paralysie cérébrale a aussi participé à la présentation. Il a parlé de son expérience de vie et a indiqué où en était la province selon lui par rapport à son objectif consistant à devenir entièrement accessible d'ici 2025.

Engagement 2007-2008 :

Concevoir un nouveau centre de service à la clientèle de ServiceOntario en tenant compte des caractéristiques d'accessibilité précisées dans les normes de l'aménagement sans obstacle régissant les installations du gouvernement de l'Ontario. Ce centre sera doté de téléscripateurs, de logiciels de reconnaissance vocale et d'autre équipement.

État d'avancement : Le projet se poursuit et devrait être terminé en 2010 2011.

Mesures :

La Direction de l'intégration des voies d'accès et des services fournit des services en technologie de l'information

visant à faciliter l'accessibilité, par exemple, elle a procuré un logiciel pour les agents ayant une déficience visuelle. En outre, l'application offre un accès vocal et un accès au moyen d'un clavier et permet aux clients qui ont de la difficulté à utiliser le logiciel interactif d'obtenir l'aide d'un agent.

Engagement 2007-2008 :

Tous les nouveaux produits en matière d'accessibilité, y compris les guides, les outils d'évaluation et l'information à jour, seront ajoutés au site Web du MSG traitant de l'accessibilité.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Les produits du ministère en matière d'accessibilité ont été examinés, modifiés et mis à jour en vue de leur publication dans le site Web du ministère traitant de l'accessibilité en décembre 2008. Pendant l'examen et la mise à jour, des renseignements et exigences utiles figurant dans le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ont également été intégrés. Le site contient dorénavant cinq pages d'information ainsi que plusieurs liens menant à tout un éventail de renseignements, d'outils, de guides et de pratiques exemplaires. Par exemple, il y a des guides et des listes de contrôle pour la tenue de réunions et d'activités accessibles de même qu'un lien permettant d'obtenir le profile d'accessibilité de toutes les salles de conférence du complexe de Queen's Park.

Engagement 2007-2008 :

Poursuivre l'élaboration du site Web portant sur la santé et le mieux être à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario afin d'offrir au personnel de l'information à jour dans ces domaines.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Le site de la fonction publique de l'Ontario sur le mieux-être a été lancé en mai 2008. Il s'agit du principal portail permettant d'obtenir et de diffuser des renseignements utiles pour favoriser la santé et la sécurité au travail. Ce site contient des liens menant à des ressources utiles et fournit des renseignements à jour sur des questions qui ont une incidence sur le mieux être des employés. En outre, il comporte un outil permettant aux employés de poser des questions en relation avec la santé, la sécurité et le mieux être, y compris des questions sur l'accessibilité au travail.

Engagement 2007-2008 :

Tous les projets d'immobilisations et les nouvelles constructions réalisés pour le MSG respecteront les exigences en matière de conception et de construction précisées dans les normes de l'aménagement sans obstacle régissant les installations du gouvernement de l'Ontario.

État d'avancement : Permanent

Mesures :

Aucun nouveau projet d'immobilisations n'a été présenté en 2008. Le ministère a examiné sa façon d'analyser les projets d'immobilisations pour en assurer l'accessibilité et l'a améliorée en affectant plus de ressources à l'examen des projets et des approbations. Le personnel responsable des locaux et des installations a travaillé en collaboration avec le coordonnateur de l'accessibilité du ministère pour ce projet.

Engagement 2007-2008 :

La rédaction de toute nouvelle loi continuera à tenir compte de l'accessibilité.

État d'avancement : Permanent

Mesures :

Aucune nouvelle loi n'a été rédigée pendant la période de l'examen.

Engagement 2007-2008 :

Le programme de formation « Accessibility Awareness Experience », qui a récemment été révisé, sera offert au personnel du ministère qui offre des services de première ligne au public. Une sensibilisation accrue du personnel à l'égard des questions d'accessibilité permettra d'améliorer l'accès à ces services pour les personnes handicapées.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Le ministère a connu une année chargée en ce qui concerne la formation du personnel qui fournit des services de première ligne au public ou qui élabore les services. Il y a eu 14 séances de formation auxquelles ont participé 600 employés. La formation portait sur les obligations du ministère en vertu de la législation sur l'accessibilité et comprenait des exercices visant à aider les employés à comprendre la situation des personnes handicapées. En outre, deux séances de formation destinées aux dirigeants de ServiceOntario ont eu lieu.

Engagement 2007-2008 :

Un document d'orientation concernant les locaux du Bureau de gestion du programme de modernisation (qui depuis a fusionné avec le BDFPO) sera élaboré afin de renseigner les visiteurs sur les caractéristiques d'accessibilité de l'immeuble et des salles de réunion. Il pourrait servir de modèle de pratique exemplaire pour d'autres bureaux.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Un document d'orientation a été établi pour donner aux visiteurs un aperçu des caractéristiques d'accessibilité des locaux et expliquer notamment comment trouver l'immeuble et l'emplacement des portes et des toilettes accessibles. On est en train de l'adapter en vue de le distribuer aux responsables de la planification de l'accessibilité dans tous les ministères.

Engagement 2007-2008 :

Le MSG passera en revue les lois de l'Ontario traitant de l'accès à l'information et du processus de demande d'accès afin de s'assurer que les personnes handicapées ne font face à aucun obstacle.

État d'avancement : Permanent

Mesures :

Le MSG examine actuellement le processus d'accès à l'information pour les personnes handicapées afin de relever les obstacles qu'il comporte et de recommander des améliorations. En outre, le MSG est en train de remanier le formulaire d'accès à l'information du gouvernement afin de le rendre accessible aux personnes ayant une déficience visuelle.

Engagement 2007-2008 :

Le MSG fournira une ligne pour téléscripateur afin que les personnes ayant des troubles auditifs aient un meilleur accès aux services de protection des consommateurs.

État d'avancement : Se reporter au plan d'accessibilité du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs.

Mesures :

À la suite de la restructuration gouvernementale, la Division des politiques et des services de protection du consommateur fait maintenant partie du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs.

Engagement 2007-2008 :

Le MSG assurera un recrutement sans obstacle grâce à ses nouveaux centres régionaux de recrutement. La formation du personnel de ces centres portera sur l'accessibilité et la prestation de services aux personnes handicapées.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Tout le personnel responsable du recrutement a suivi une formation de cinq jours. Un des modules portait sur la sensibilisation à la diversité et présentait des techniques pour effectuer des évaluations justes et évaluer des candidats ayant des antécédents divers, y compris des personnes handicapées. La formation du personnel a aussi mis l'accent sur l'obligation du gouvernement d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et d'éviter d'en créer de nouveaux.

Engagement 2007-2008 :

Le MSG passera en revue et révisera la formation sur les blessures, les maladies et l'adaptation des emplois élaborée à l'intention des chefs de la fonction publique de l'Ontario afin de s'assurer qu'elle est sans obstacle et conforme à la nouvelle politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

La formation sur les blessures, les maladies et l'adaptation des emplois a été révisée de sorte qu'elle concorde avec la politique de retour au travail et la version révisée a été lancée en décembre 2007. On vérifiera régulièrement si la formation répond aux attentes en se servant des commentaires des participants et du formateur.

Engagement 2007-2008 :

Le MSG veillera à ce que des plans soient établis afin de rendre les programmes d'apprentissage et de perfectionnement plus accessibles pour l'ensemble du personnel de la fonction publique de l'Ontario.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

La Direction de l'apprentissage et du perfectionnement pour la FPO a établi un système qui permet aux clients de présenter une demande de mesures d'adaptation spéciales. Toutes les salles de cours qu'utilise la Direction sont accessibles aux personnes handicapées. Il est possible d'obtenir, sur demande, la documentation du cours sur un support de substitution, notamment un document en gros caractères ou un document Word qui peut être lu par un logiciel de lecture d'écran (p. ex. JAWS). Lorsqu'on reçoit une demande de mesures d'adaptation spéciales, on en avise le formateur afin qu'il puisse offrir une expérience d'apprentissage positive à la personne concernée.

Plus de 8 000 employés de la fonction publique de l'Ontario ont suivi la formation électronique « ODA: Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities » depuis son lancement en 2002. En outre, plus de 5 000 employés de la fonction publique de l'Ontario ont participé à la séance de formation électronique « May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities » depuis 2007.

Engagement 2007-2008 :

Le MSG élaborera des documents de formation et des modes de prestation additionnels pour faire en sorte que la fonction publique de l'Ontario utilise des documents en format PDF qui sont accessibles.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Adobe, le fabricant du logiciel PDF, a élaboré des documents de formation pour faire en sorte que le format PDF soit accessible à l'aide de technologies d'assistance.

Engagement 2007-2008 :

Le MSG utilisera l'outil d'évaluation de l'accessibilité récemment élaboré afin d'évaluer l'accessibilité de tous les centres ServiceOntario à l'échelle de la province.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Le MSG a mis au point un outil de vérification servant à déterminer l'accessibilité des centres de service. Il a mis cet outil en application en effectuant des vérifications pour tous les centres ServiceOntario qui accueillent des clients en personne. La vérification servait à mesurer l'accessibilité d'un centre en fonction d'une liste détaillée des caractéristiques d'accessibilité, comme l'entrée, la hauteur des comptoirs et l'éclairage. Les résultats indiquent que neuf centres ont une cote de conformité de 50 % ou plus et que dix centres ont une cote de 25 % ou moins. Ces résultats montrent que d'autres améliorations doivent être apportées dans les centres ServiceOntario.

Engagement 2007-2008 :

La Direction des services juridiques du MSG réalisera un examen de l'accessibilité en rapport avec la Loi de 1994 sur le Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario et de la Loi sur le Régime

de retraite des fonctionnaires.

État d'avancement : Réalisé

Mesures :

Les deux lois ont fait l'objet d'un examen, et aucun obstacle à l'accessibilité n'a été relevé.

Engagement 2007-2008 :

Afin d'améliorer l'accessibilité dans l'ensemble du gouvernement pour les personnes handicapées, le MSG continuera d'appuyer l'application de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario et de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et élaborera la stratégie de la fonction publique de l'Ontario pour le leadership en matière d'accessibilité, en tenant compte des commentaires des autres ministères et du personnel. Cette stratégie offrira un cadre pour la mise en œuvre de pratiques uniformes en matière d'accessibilité à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario et aidera les ministères à relever et à éliminer les obstacles existants dans le milieu de travail dans les domaines du service à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi et des ressources humaines, du milieu bâti et du transport ainsi qu'à éviter d'en créer de nouveaux. Cela favorisera, pour les personnes handicapées, l'accès aux initiatives courantes entreprises à l'échelle du gouvernement, par exemple le recrutement, le service à la clientèle et la formation du personnel.

État d'avancement : Permanent

Mesures :

Le BDFPO a assumé un rôle de leader pour tous les ministères en prenant en charge la planification et la mise en œuvre de la stratégie de la fonction publique de l'Ontario pour le leadership en matière d'accessibilité. En outre, il s'est occupé de coordonner, d'orienter et de faciliter l'élaboration d'outils, de politiques et de pratiques pour tous les ministères afin d'assurer en tout temps un niveau d'accessibilité élevé dans l'ensemble du gouvernement. Il a notamment :

- rencontré des intervenants clés afin d'élaborer pour toute la fonction publique de l'Ontario un plan d'accessibilité qui contribuera à nous doter de champions de l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation;
- établi le Comité pour le leadership en matière d'accessibilité formé de sous-ministres adjoints et de directeurs généraux de l'administration qui est chargé d'orienter la stratégie pour le leadership en matière d'accessibilité;
- collaboré avec les responsables de la planification de l'accessibilité dans chaque ministère afin de coordonner la planification avec d'autres stratégies et démarches ministérielles;
- lancé un programme pilote de mentorat en diversité afin de donner l'occasion aux membres des groupes désignés, y compris aux personnes handicapées, d'être jumelés à un sous-ministre assumant le rôle de mentor;
- fait la promotion de la sensibilisation et de la diffusion d'information à une exposition portant sur l'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario et à Showcase Ontario, en mettant l'accent sur les nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le BDFPO continuera d'élaborer un plan d'accessibilité pluriannuel pour l'ensemble de la fonction publique afin d'aider tous les ordres de gouvernement à atteindre les objectifs de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario et de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ainsi que de leurs règlements d'application.

Renseignements

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

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

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse : <http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/index>. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

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

Publications ServiceOntario
777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché
Toronto (Ontario) MSG 2C8
Tél. : 416 326 5300 ou 1 800 668-9938 (sans frais)
Service ATS : 1 800 268 7095
Site Web : <http://www.serviceontario.ca/publications>

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1715-4790

This document is available in English.

[ACCUEIL](#) | [RECHERCHE](#) | [CONTACTEZ-NOUS](#) | [PLAN DU SITE](#) | [ENGLISH](#) | [ONTARIO.CA](#)



Ce site est mis à jour par le gouvernement de l'Ontario, Canada.

[CONFIDENTIALITÉ](#) | [AVIS IMPORTANTS](#)

Renseignements sur les droits d'auteur : © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006
Dernière mise à jour : 2008-12-17