

MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

*Plan d'accessibilité (LPHO)
2010-2011*



ISSN 1715-4790

Table des matières

Table des matières	2
Introduction	4
Liste des initiatives internes de la FPO portant sur l'accessibilité	6
Accessibilité des services à la clientèle	7
Engagement : Respect des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle [Ministère]	7
Engagement : Remise de documents sur demande [Ministère]	8
Engagement : Affichage des avis [Ministère]	9
Engagement : Formation [Ministère]	9
Engagement : Commentaires [Ministère]	11
Engagement : Conformité permanente [Ministère]	13
Règlement sur l'intégration des normes d'accessibilité	15
Engagement : Lignes directrices de la fonction publique en matière d'accessibilité [Fonction publique]	15
Accessibilité de l'information et des communications	16
Engagement : Accessibilité des communications [Fonction publique]	16
Engagement : Infrastructure interne de l'information et de la technologie de l'information [Fonction publique]	17
Engagement : Formation – Cours en ligne [Fonction publique]	18
Engagement : ATS (Téléscripteur) [Fonction publique]	18
Engagement : Supports de substitution [Fonction publique]	19
Engagement : Accessibilité du contenu du site Web et des formulaires en ligne [Fonction publique]	20
Engagement : Accessibilité de l'information par le Web [Ministère]	21
Accessibilité de l'emploi	23
Engagement : Accessibilité du recrutement [Fonction publique]	23
Engagement : Politiques relatives au lieu de travail [Fonction publique]	24
Engagement : Stratégie du mieux-être de la FPO [Fonction publique]	24
Engagement : Plan d'ergonomie de la FPO [Fonction publique]	25

Engagement :	Fonds d'adaptation des emplois [Fonction publique]	25
Engagement :	Partenariats et stages [Fonction publique]	26
Engagement :	Centre d'entrevue à accès universel [Fonction publique]....	26
Engagement :	Site internet des carrières dans la FPO [Fonction publique]	27
Accessibilité du milieu bâti		28
Engagement :	Normes du milieu bâti [Fonction publique]	28
Engagement :	Formation : Accessibilité des installations [Fonction publique]	29
Engagement :	Évaluation de l'accessibilité des bâtiments [Fonction publique]	29
Engagement :	Évaluation de l'accessibilité des bâtiments [Ministère]	30
Engagement :	Intégration à la sécurité physique [Ministère]	30
Engagement :	Projets d'immobilisations [Ministère]	31
Autres activités relatives à l'accessibilité		33
Engagement :	Promotion de l'accessibilité [Fonction publique]	33
Engagement :	Accessibilité de Showcase Ontario [Fonction publique]	34
Engagement :	Formation sur l'accessibilité [Fonction publique]	35
Engagement :	Approvisionnement [Fonction publique]	36
Engagement :	Examen de la législation [Fonction publique]	37
Engagement :	Examen de la législation [Ministère]	37
Engagement :	Bureau de la diversité de la FPO [Fonction publique]	38
Engagement :	Intégration de l'accessibilité [Fonction publique]	40
Renseignements		42

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à prendre les devants pour faire de l'Ontario une province accessible. En 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).

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

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la LPHO.

Se fondant sur le plan de l'an dernier, le plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le ministère des Services gouvernementaux et la fonction publique de l'Ontario selon l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes. Bon nombre des engagements indiqués par le ministère des Services gouvernementaux sont des engagements permanents. Dans certains cas, il s'agit d'initiatives qui sont maintenant intégrées dans la manière dont nous gérons nos activités, et dans d'autres, il s'agit d'activités pour lesquelles nous cherchons du financement et que nous prévoyons généralement mettre en place d'ici deux à cinq ans.

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

Ontario.ca.

[Retour à la table des matières](#)

Liste des initiatives internes de la FPO portant sur l'accessibilité

La liste suivante énumère les initiatives et les projets portant sur l'accessibilité, qui sont en cours à l'échelon interne de la fonction publique. Chaque sujet énuméré contient un hyperlien qui conduit à sa section dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du Ministère.

[Lignes directrices de la fonction publique](#)

[Accessibilité des communications](#)

[Infrastructure interne de l'information et de la technologie de l'information](#)

[Formation – Cours en ligne](#)

[ATS](#) (téléscripteur, aussi connu sous le nom d'appareil de télécommunication pour sourds)

[Supports de substitution](#)

[Accessibilité du contenu du Web et des formulaires électroniques](#)

[Accessibilité du recrutement](#)

[Politiques relatives au lieu de travail](#)

[Stratégie du mieux-être de la FPO](#)

[Plan ergonomique de la FPO](#)

[Partenariats et stages](#)

[Centre d'entrevue à accès universel](#)

[Site Internet des carrières dans la FPO](#)

[Normes du milieu bâti](#)

[Formation : Accessibilité des installations](#) – Normes d'accessibilité pour l'aménagement

[Évaluation de l'accessibilité des bâtiments](#)

[Promotion de l'accessibilité](#)

[Showcase Ontario](#)

[Formation sur l'accessibilité](#) (Vue d'ensemble)

[Approvisionnement](#)

[Examen de la législation](#)

[Bureau de la diversité de la FPO](#)

[Intégration de l'accessibilité](#)

[Retour à la table des matières](#)

Accessibilité des services à la clientèle

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Tous les ministères de l'Ontario devaient s'y conformer avant le 1^{er} janvier 2010.

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

Engagement : Respect des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle [Ministère]

Le MSG a démontré son leadership en matière d'accessibilité puisqu'à la fin novembre 2009, avant la date limite imposée par la loi, il avait déjà satisfait les exigences établies dans le règlement s'appliquant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il s'avère donc que le processus et les outils administratifs utilisés par le Ministère pour respecter son engagement permanent de se conformer à la loi sont efficaces. Les employés poursuivent leur formation sur l'accessibilité, sont sensibilisés et motivés au moyen d'événements promotionnels et démontrent leur engagement envers l'accessibilité en utilisant divers outils d'accessibilité lorsqu'ils élaborent des programmes et des projets et apportent des améliorations au service.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le MSG a intégré davantage l'accessibilité en lançant d'autres grandes initiatives internes comme le Bureau d'écologisation ainsi que la gestion de la diversité et des situations d'urgence. Les experts de ces disciplines prennent régulièrement part aux travaux des divers groupes de travail et jouent le rôle de consultants dans le cadre de projets précis. Par exemple, le Ministère a organisé des événements et des discussions sur la planification des comités qui faisait un lien entre l'accessibilité et la préparation aux situations d'urgence.

Le MSG maintiendra son engagement envers l'accessibilité pour les services à la clientèle et étendra cet engagement pour inclure une plus grande accessibilité en créant et en fournissant de l'information et des communications. Par exemple, il veillera à ce qu'une copie de la politique de la FPO sur l'accessibilité des services soit offerte en braille afin de pouvoir l'envoyer aux clients qui en font la demande. La résolution gouvernementale d'examiner l'utilisation que fait la FPO des téléscripteurs dont se servent les sourds ou les malentendants, et le logiciel de reconnaissance de voix automatique pour servir les clients au téléphone.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Remise de documents sur demande [Ministère]

Le règlement s'appliquant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle exige que les fournisseurs de services veillent à ce que certains documents concernant la prestation de services accessibles à la clientèle soient mis à la disposition des personnes handicapées qui les demandent.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

En 2009, le ministre a pris les mesures nécessaires pour remettre sur demande la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario, la déclaration sur l'accessibilité pour les services à la clientèle et l'avis énonçant les pratiques d'accessibilité des services à la clientèle du MSG. En 2010, plusieurs sources offraient généralement ces documents. Les fournisseurs de services ont été invités à avoir des copies électroniques des documents sur place. Ces documents sont également offerts dans les sites Web des bureaux chefs de la fonction publique et de certains ministères.

Permanent :

Le Ministère continuera de vérifier si ses fournisseurs de services offrent toujours des documents sur demande et s'ils savent comment en obtenir.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Affichage des avis [Ministère]

Les avis de perturbation de service sont affichés rapidement, comme prévu. Tous les ministères veillent à ce que les avis de perturbation de service soient affichés rapidement, comme l'exige le règlement s'appliquant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Nous serons alors sûrs que les clients handicapés sauront à quoi s'attendre pendant les perturbations de service et comment obtenir les services d'une autre manière, le cas échéant.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

En 2010, le Ministère a pris part à un comité formé dans le but d'élaborer un processus interne et des outils de soutien pour afficher les avis en cas de perturbation de service. Ce comité travaille en collaboration avec les ministères du gouvernement de l'Ontario et, en cas de besoin, avec les propriétaires des installations où les services gouvernementaux sont offerts.

Permanent :

Un comité composé de membres de la Société immobilière de l'Ontario, du Centre de gestion des situations d'urgence et de la Division des services ministériels du MSG formulera les recommandations finales sur les procédures et les outils de soutien internes qui seront utilisés dans toute la fonction publique. Cela viendra s'ajouter aux pratiques courantes d'affichage des perturbations de service qui ont commencé en 2009, et les renforcera.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Formation [Ministère]

Tous les membres du personnel et fournisseurs de service du Ministère recevront une formation sur l'accessibilité, conformément aux exigences du règlement s'appliquant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

En 2009, le Ministère a remis à tous les employés et fournisseurs de services du Ministère un manuel de formation sur l'accessibilité et un avant-projet de stratégie de

formation. Ces documents donnent les grandes lignes de la façon dont les organismes qui fournissent des services peuvent remplir leur obligation de donner à tous les employés une formation continue sur l'accessibilité.

Permanent :

Le Ministère a créé un guide qui présente les exigences établies par la loi en matière de formation continue sur l'accessibilité. Le guide, qui a été remis à tous les chefs de service du Ministère, donne des conseils pratiques sur la façon dont les employés et les cadres peuvent respecter efficacement cette exigence. Il propose notamment de faire de l'accessibilité un point permanent des réunions qui se tiennent régulièrement pendant l'année. Le guide offre des ressources et encourage le personnel des directions d'entreprendre à tour de rôle des projets de mini-recherches, d'en parler et d'en faire rapport à ces réunions tenues régulièrement. De cette manière, la tâche est répartie dans tout l'organisme et tout le monde peut être inspiré et tirer parti de la formation sur l'accessibilité.

Par ailleurs, la formation sur l'accessibilité fait partie du programme révisé d'orientation du personnel du Ministère. Cela permet aux nouveaux employés de la FPO ou à ceux qui ont été transférés à un nouveau poste de recevoir et de poursuivre la formation sur l'accessibilité requise.

Ce modèle a donné lieu à d'excellents commentaires. D'autres programmes ministériels, tel le programme en matière d'inclusion de ServiceOntario, adoptent la même approche dans l'apprentissage permanent concernant la diversité.

L'objet de la Stratégie de formation en matière d'accessibilité du MSG est de respecter les exigences de conformité du règlement s'appliquant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette stratégie a été élargie et remaniée afin de refléter le programme et les changements que le Ministère a apportés l'an dernier, telle que l'intégration de l'accessibilité dans d'autres initiatives de la fonction publique, notamment la planification des situations d'urgence, le Bureau d'écologisation ainsi que l'inclusion ou la diversité. Les renseignements et les documents de formation sur l'accessibilité, qui avaient été fournis pour fonder la stratégie, sont en cours de révision aux fins de les rendre plus directement instructifs. Avant de l'afficher dans un site Web ministériel, on présentera la stratégie sous une forme qui respectera les futures normes d'accessibilité des communications et de l'information.

La Division des services ministériels favorisera la formation permanente sur l'accessibilité en permettant à tous les secteurs de programmes d'accéder aux

programmes éducatifs qui sont sans cesse mis à jour et élargis. Ces programmes éducatifs comprennent des articles recueillis et diffusés dans des sites Web du monde entier, des articles de journaux spécialisés et de revues recueillis par des représentants de l'accessibilité dans tout le Ministère, des mises à jour sur les activités d'accessibilité entreprises au sein du Ministère et de la FPO, des guides de formation qui présentent une vue d'ensemble de la législation, des politiques et des programmes en cours de préparation, et des instructions sur la façon d'utiliser les modules de formation de la fonction publique qui sont présentés en ligne.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Commentaires [Ministère]

Le Ministère offre à ses clients plusieurs moyens pour communiquer leurs commentaires sur les services reçus. Le Ministère veillera à ce que ces moyens soient adaptés aux exigences du règlement s'appliquant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Par conséquent, les clients handicapés auront le choix entre différents moyens pour faire part de leurs commentaires. Ils seront également en mesure de savoir ce qu'il advient de leurs commentaires et de constater que leur opinion compte et sert à améliorer sans cesse les services publics.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

ServiceOntario représente la branche « commerçante » du gouvernement de l'Ontario. Il incite le public à dire ce qu'il pense de sa prestation de service. ServiceOntario recueille les commentaires en personne, au moyen de cartes réservées aux commentaires de la clientèle, par téléphone et Internet. Lors de l'examen des commentaires, une attention particulière est portée à ceux qui touchent des handicaps précis et à ceux qui indiquent où l'accessibilité des services à la clientèle pourrait être améliorée. ServiceOntario traite les commentaires de manière à permettre au client qui les a fait parvenir de participer, s'il le veut, à la planification des mesures à prendre. Le modèle de ServiceOntario a servi de pratique exemplaire, à l'échelle ministérielle, lors de la préparation et de la mise en place des procédures de collecte des commentaires portant sur l'accessibilité des services.

Quelques exemples de commentaires reçus et des mesures prises ensuite pour améliorer le service à la clientèle :

Commentaire : Les comptoirs de service sont trop hauts.

Mesure prise : Un comptoir plus bas est offert précisément aux clients handicapés qui en ont besoin. Les préposés aux services à la clientèle vont indiquer la présence de ce comptoir aux clients. Le directeur de ce point de service a parlé au personnel pour souligner cet élément important de la prestation de services accessibles et la nécessité d'être plus attentif aux exigences particulières de chaque client.

Commentaire : Les ouvre-portes automatiques étaient bloqués.

Mesure prise : La haute direction a communiqué avec l'entrepreneur du service de ce bureau. Ce dernier a conseillé d'afficher une pancarte demandant aux clients et au personnel de ne pas bloquer le bouton de l'ouvre-porte qui se trouve à l'intérieur. ServiceOntario fera un suivi avec ce bureau pour s'assurer que les clients ont plein accès aux ouvre-portes automatiques.

Commentaire : Remerciement pour l'excellence des services aux clients handicapés.

Mesure prise : Ce point de service a reçu une lettre d'un client qui était très satisfait du service amical et efficace des préposés aux services à la clientèle. Le directeur du point de service a veillé à ce que tous les membres du personnel soient au courant du commentaire et les a félicités de leur bon travail.

Commentaire : Un client des Archives publiques de l'Ontario a suggéré que ceux qui utilisent souvent les terminaux à écran risquent de développer des microtraumatismes répétés et que ceux qui en souffrent déjà peuvent aggraver leur état.

Mesure prise : Les Archives publiques de l'Ontario ont ajouté des éléments ergonomiques à leurs terminaux, par exemple des appuis-poignets rembourrés et des plateformes articulées que l'utilisateur peut facilement ajuster à ces besoins.

Permanent :

Tous les secteurs de programmes ont mis en place un processus de commentaires de la clientèle grâce auquel les différents secteurs peuvent échanger les commentaires, les plaintes et les suggestions. Ce processus est fondé sur le modèle de ServiceOntario mentionné précédemment. Le Ministère continue de parfaire le processus de commentaires actuellement en place afin d'éliminer les obstacles aux services accessibles entre les secteurs de programmes et d'intégrer les nouvelles normes en matière de communications accessibles.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Conformité permanente [Ministère]

Le Ministère s'est engagé à ce que toutes ses opérations soient accessibles, dans quelque secteur que ce soit. Cela est particulièrement le cas quand il s'agit de servir le public. Le Ministère continuera d'évaluer la portée et l'efficacité de l'accessibilité de ses services à la clientèle et apportera les améliorations nécessaires pour se conformer à son engagement envers le leadership à ce sujet.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le 4 janvier 2010, le Ministère a mis en place une stratégie visant à tester dans quelle mesure il avait satisfait les exigences du règlement s'appliquant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. On a procédé à des vérifications ponctuelles dans un certain nombre de bureaux de ServiceOntario et d'organismes qui fournissent des services. Ces vérifications ont confirmé que le Ministère respectait les obligations prévues par le règlement. Elles ont également indiqué les points à améliorer pour fournir les services d'une manière encore plus accessible. Tous les fournisseurs de services connaissaient la Politique de la FPO sur l'accessibilité des services à la clientèle. Ils en possédaient une copie sur place et savaient qu'ils devaient la remettre au public qui fait la demande. Cependant, tous les fournisseurs de services ne savaient pas comment remplacer la copie remise. ServiceOntario a actualisé cette partie des services accessibles à la clientèle en communiquant avec tous les fournisseurs de services pour s'assurer qu'ils savent comment remplacer les copies et où en obtenir.

Exemple de l'engagement continu envers l'accessibilité : le groupe du service technologique du Ministère a créé un fichier de connaissances pour un employé aveugle. Il s'agit d'un fichier qui permet au personnel du service technologique de faire un suivi des obstacles présents dans les systèmes technologiques, ainsi que des solutions utilisées pour les éliminer. Ces solutions sont alors déterminantes dans la création de processus et d'outils accessibles dont tous les employés handicapés tirent parti. Le fichier de connaissance augmente ainsi énormément l'efficacité du service technologique fourni.

La conformité permanente avec le règlement sur l'accessibilité des services à la clientèle et le respect des nouveaux règlements sur l'accessibilité comprendra, le cas échéant, la création de stratégies de financement. Lors de l'établissement des

échéanciers de la mise en place des modifications aux programmes et aux pratiques du Ministère, on prendra les mesures nécessaires pour que ces modifications soient réalisées dans un délai de deux à quatre ans. En cas de modifications de plus grande envergure, leur réalisation peut mettre de trois à dix ans quand il s'agit de faire de l'accessibilité un élément efficace et permanent de la façon dont le MSG gère ses activités et sert ses clients.

[Retour à la table des matières](#)

Règlement sur l'intégration des normes d'accessibilité

Engagement : Lignes directrices de la fonction publique en matière d'accessibilité [Fonction publique]

La fusion des normes d'accessibilité en matière d'information et de communications avec les normes d'accessibilité en matière d'emploi et celles en matière de transport entraînera la création d'un règlement sur l'intégration des normes d'accessibilité. Ce changement a fait qu'il faut plus de temps pour s'assurer que la portée et l'efficacité des nouvelles normes fassent de l'Ontario une province pleinement accessible d'ici 2025.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le Ministère participe à l'élaboration permanente des futures normes d'accessibilité de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. De cette manière, le ministre continue à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité en appuyant la FPO et en l'incitant à atteindre les objectifs relatifs aux normes anticipées plus vite que prévu, le cas échéant. Les instructions concernant l'accessibilité des communications ont été transmises dans toute la FPO. Elles comprennent des renseignements sur la façon de rendre les documents accessibles, y compris les documents PDF et les courriels. Par exemple, ce plan d'accessibilité contient un lien [Retour à la table des matières](#) après chaque engagement. Les personnes qui utilisent la technologie de la lecture à l'écran peuvent ainsi parcourir le document.

Permanent :

Le Ministère remaniera les lignes directrices de la fonction publique de sorte de les harmoniser aux nouvelles normes d'accessibilité qui seront adoptées. Il veillera à ce qu'on tienne compte des attentes de l'ensemble du personnel de la FPO en matière d'accessibilité d'une façon uniforme et d'offrir ainsi des biens et services, de l'information et des communications, des pratiques d'emploi et des lieux de travail gouvernementaux très accessibles. On prévoit qu'il faudra de deux à cinq ans pour réaliser ce travail.

[Retour à la table des matières](#)

Accessibilité de l'information et des communications

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

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

Lorsque nous améliorons l'accessibilité de l'information et des communications, nous veillons à ce que tous les progrès que nous réalisons en matière de politiques, de programmes et d'exploitation représentent les principes de services accessibles à la clientèle, soit la dignité, l'autonomie et l'équité.

Dans ce document, le terme « information » fait référence aux données, aux faits, aux connaissances et aux sujets qui peuvent se présenter sur n'importe quel support, qu'il s'agisse de textes, de chiffres, d'images ou de sons, et qui évoquent une idée. Le terme « communications » fait référence au processus interactif entre deux entités (p. ex. personnes, systèmes) lors de la fourniture, de l'envoi ou de la réception de l'information.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Accessibilité des communications [Fonction publique]

Le Ministère veillera à fournir, à son personnel et dans toute la FPO, un appui permanent et les outils nécessaires pour créer des communications accessibles. Il y parviendra en préparant des documents internes (guides et feuilles d'instructions) qui permettront aux employés de créer des documents, des présentations et des courriels accessibles.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le Ministère a fait preuve de leadership sur le plan de l'accessibilité de l'information et des communications en produisant deux manuels à usage interne dont le but précis est de rendre l'information et les communications accessibles, à savoir : *OPS Guidelines for Creating Accessible Documents in Microsoft Word 2003* et *OPS Guidelines for Creating Accessible Documents Using Adobe Acrobat 9 Professional*.

Grâce à la collaboration interministérielle, la FPO possède désormais des outils qui aident le personnel à créer plus facilement des documents PDF, ainsi qu'à évaluer et à corriger leur accessibilité.

Permanent :

La Division des services ministériels poursuit la préparation d'un guide complet sur la création de plusieurs types de communications accessibles, y compris réunions, conversations téléphoniques, art de parler en public et boîte vocale pour n'en nommer que quelques-unes.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Infrastructure interne de l'information et de la technologie de l'information [Fonction publique]

L'information et la technologie de l'information sont essentielles aux activités internes du gouvernement et à sa capacité de maintenir son excellente prestation de services à la clientèle. Le Ministère est résolu à améliorer sans cesse ses services d'information et sa technologie de l'information dans le but d'atteindre une norme très élevée d'accessibilité.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le Ministère a appuyé le projet des artefacts d'architecture en matière d'accessibilité et y a participé. Ce projet comprenait la préparation d'une liste de vérification de l'accessibilité, qui s'harmonise avec le processus actuel de gestion des systèmes et des applications TI de la fonction publique. Par ailleurs, le Ministère a remis des guides pratiques au personnel qui crée et prépare les systèmes et applications TI. L'achèvement des travaux est prévu pour mars 2011.

Permanent :

Le Ministère procède à la mise en place du projet des artefacts d'architecture en matière d'accessibilité. Il s'agit d'une initiative de la fonction publique au moyen de laquelle le gouvernement introduira et renforcera les facteurs liés à l'accessibilité dans le cadre de la conception et de la livraison de grands projets gouvernementaux dans le domaine de l'information et de la technologie de l'information.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Formation – Cours en ligne [Fonction publique]

La FPO est un organisme de service public dynamique. Elle prépare, modifie ou révisé sans cesse des politiques, des dispositions législatives et des pratiques afin de refléter les changements survenus dans les activités, les attentes en matière de service et les normes d'emploi. La formation en ligne est un moyen efficace et économique de renseigner les employés du gouvernement sur ces nombreux changements. Le Ministère est résolu à veiller à ce que ces cours en ligne soient offerts sous des formes accessibles. Il prépare des modules de formation qui aident le personnel et perfectionnent ses capacités à servir le public.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Les cours de formation en ligne offrent maintenant une forme accessible de modules qui convient aux lecteurs à l'écran. Par ailleurs, les parties sonores des modules sont sous-titrées.

En cours

Le Ministère continuera d'encourager la fonction publique à créer des modules de formation en ligne au fur et à mesure de la création de nouveaux supports.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : ATS (Téléscripteur) [Fonction publique]

ATS signifie « appareil de télécommunication pour sourds ». Il s'agit d'un téléscripteur muni d'une voie de communication électronique qui permet aux personnes malentendantes de communiquer par téléphone. Puisque le téléphone est l'un des

principaux instruments employés pour mener les affaires gouvernementales et servir le public, le MSG a pris l'engagement d'appuyer l'expansion de cette forme de communications accessibles. Les progrès réalisés dans l'usage de cette technologie permettra au public d'obtenir plus facilement les biens et services du gouvernement de l'Ontario.

État d'avancement : Nouveau - Permanent

Action(s) proposée(s) :

Le MSG a produit des guides pratiques à l'intention du personnel de la FPO. Ces guides expliquent comment se servir des appareils de télécommunication pour sourds (ATS) et présentent les règles éthiques à respecter. Le secteur responsable de la prestation des services I&TI de la FPO a installé un appareil de télécommunication pour sourds dans le but de rendre ses services internes plus accessibles.

Permanent :

Le MSG élaborera une politique, accompagnée de lignes directrices et de critères, qui traitera de l'utilisation efficace et économique des appareils de télécommunication pour sourds. On prévoit que l'élaboration de cette politique prendra environ deux ans.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Supports de substitution [Fonction publique]

Une partie importante du processus servant à rendre l'information accessible consiste à offrir cette dernière sur d'autres supports de substitution. Le MSG participe à cette démarche depuis de nombreuses années en réponse à la demande des clients handicapés. Il renforcera cette mesure en coordonnant ce processus d'une manière plus centralisée dans plusieurs ministères.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le MSG continue de mettre à jour le site Web du Bureau de la diversité de la FPO, site auquel ont accès tous les employés de la FPO, et d'y ajouter des renseignements importants.

Permanent :

L'an prochain, le MSG, en partenariat avec le Ministère de l'Éducation, mettra sur pied une nouvelle méthode pour convertir les documents sur des supports de substitution. À l'heure actuelle, le Ministère de l'Éducation possède un système qui convertit les textes en braille pour les conseils scolaires de district et les écoles provinciales. Le MSG coordonnera un mémorandum d'entente sur la livraison de documents sur des supports de substitution au Ministère de l'Éducation et au Ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Il formera un partenariat avec d'autres ministères dans le cadre duquel on répertoriera les endroits possédant des ressources en braille et cherchera un système permettant de partager ces ressources dans toute la FPO. Le Bureau de la diversité de la FPO, en partenariat avec le Bureau du Conseil des ministres, révisera les pratiques de communications et en fera la promotion. Il favorisera, en particulier, la pleine accessibilité des communications internes et externes par le Web et le courriel.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Accessibilité du contenu du site Web et des formulaires en ligne [Fonction publique]

L'internet et l'intranet sont des moyens technologiques essentiels pour transmettre l'information et les communications aux employés et au public que nous servons. Il est important d'assurer l'accessibilité de la technologie de l'information et des communications, mais il faut aussi assurer l'accessibilité du contenu. Le Ministère continuera d'améliorer l'accessibilité du contenu Web et des formulaires en ligne qui sont couramment utilisés.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

L'ensemble du personnel et des cadres ont reçu des notes de service expliquant qu'il est important de transcrire les présentations, l'information ou les vidéos éducatives multimédias et de les mettre à la disposition des malentendants ou malvoyants. On a indiqué au personnel et aux cadres où trouver les ressources pour y parvenir. RHOntario, programme de la FPO qui diffuse la formation en ligne aux employés de la FPO, a commencé à ajouter des transcriptions à ses modules de formation en ligne sur supports multimédias. Le Bureau de la diversité de la FPO insère régulièrement des transcriptions à toutes les communications et informations qu'il produit pour le compte de la FPO. Par exemple, il a inséré des transcriptions dans toutes les vidéos de la série Agent Access. Cette série offre toute une variété de moyens pour optimiser l'accessibilité des opérations des programmes et constitue une source d'inspiration et

de renseignements pour les membres de la FPO. Les diapositives présentant le profil de plusieurs personnes handicapées, produites pour l'Exposition sur l'accessibilité de 2010 de la FPO, ont aussi une surimpression sonore pour les aveugles et une transcription pour les malentendants. Le personnel des communications a reçu une formation qui a accru sa sensibilisation à l'accessibilité du contenu du site Web et a développé ses compétences à créer et à maintenir un contenu accessible. Cela signifie fournir le contenu du site Web sur des supports de substitution tels que les transcriptions de vidéos et le marquage des photos au moyen de descriptions de texte de substitution. Le MSG s'est engagé, dans le cadre de plusieurs de ses grands programmes, à accroître la sensibilisation à l'accessibilité, à créer et fournir des outils servant à repérer et éliminer les obstacles à l'accessibilité, et à promouvoir l'accessibilité comme un élément clé dont il faut tenir compte lors de l'élaboration de programmes, de politiques et de dispositions législatives. Ce soutien particulier à l'accessibilité se poursuivra avec la publication des normes d'accessibilité relatives à l'information et aux communications.

Permanent :

Les ministères qui ont des sites Web gouvernementaux publics recevront des modèles d'accessibilité dans le cadre du programme de conception Web de la FPO. Ils seront ainsi en mesure d'évaluer et d'améliorer l'accessibilité de leurs sites Web publics.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Accessibilité de l'information par le Web [Ministère]

Les employés du MSG sont résolus à fournir à la clientèle des services accessibles. Le Ministère utilisera l'intranet pour continuer à donner des renseignements, des outils, des connaissances, des moyens motivants et éducatifs qui permettent de respecter plus facilement les exigences relatives à l'accessibilité des programmes.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Après avoir rempli les obligations ministérielles sur l'accessibilité selon le règlement s'appliquant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, la Division des services ministériels (qui soutient les opérations administratives du Ministère) a commencé à convertir le matériel de formation et de sensibilisation sur des supports accessibles. D'autre part, le Ministère a révisé sa stratégie sur la formation permanente

en matière d'accessibilité en fournissant à tous les secteurs de programmes du MSG un « référentiel vivant » de sujets portant sur l'accessibilité, que les unités opérationnelles ministérielles peuvent consulter. Ce référentiel vivant, qui deviendra une page du site de l'intranet ministériel, contiendra des articles et des renseignements sur l'accessibilité. La page sera structurée de façon à permettre aux unités opérationnelles de trouver facilement les renseignements et de les utiliser pour faire leur propre formation (plans d'apprentissage et de perfectionnement) ou celle de leurs collègues (dans le cadre de réunions d'équipe ou de direction, d'événements spéciaux, etc.).

Permanent :

À l'heure actuelle, le MSG se livre à un examen complet et à la revitalisation de l'accessibilité de son site intranet. Il examine dans quelle mesure la navigation est facile et accessible, ainsi que l'accessibilité du site lui-même et de l'information qui y est présentée. Le Ministère poursuivra cet examen en veillant à ce que les mesures correctives respectent les normes prévues en matière d'accessibilité de l'intranet, de l'information et des communications. Le Ministère présentera dans son site Web des renseignements que le personnel pourra utiliser pour organiser et animer des réunions et des événements, et y assister. Par ailleurs, les organisateurs posséderont les outils qui leur permettront d'offrir aux personnes handicapées des réunions et des événements plus accessibles, notamment un référentiel de profils d'accessibilité pour les salles principales de réunion utilisées à Queen's Park. Il s'agit de descriptions de caractéristiques physiques et logistiques pouvant bloquer l'accès d'une personne handicapée à une salle, par exemple des problèmes de sonorisation pouvant empêcher une personne malentendante de suivre la réunion. Le Ministère apportera également son soutien à l'organisation de réunions entièrement accessibles en créant un modèle d'ordre du jour sur des supports qui respectent les normes prévues en matière d'accessibilité de l'information et des communications. Le MSG obtiendra alors un niveau d'inclusion plus élevé en réduisant le nombre de cas où une personne handicapée peut avoir besoin de services additionnels pour assister à une réunion ou l'animer. En plus, il démontrera ainsi sa résolution de donner une plus grande autonomie aux personnes handicapées.

[Retour à la table des matières](#)

Accessibilité de l'emploi

En tant qu'employeur de la FPO, le MSG s'est engagé à assurer l'accessibilité de l'emploi et des pratiques d'emploi. Il y a longtemps que l'accessibilité dans le cadre de l'emploi constitue un objectif majeur et permanent du Ministère et de son soutien à la fonction publique de l'Ontario (FPO). L'application du nouveau Règlement intégré sur l'accessibilité servira à respecter les normes en matière d'accessibilité, ou à les dépasser, dans les secteurs de l'information et des communications, de l'emploi et des transports. Le MSG est résolu à faire preuve de leadership dans la mise en œuvre de ces futures normes. Il se prépare à ce règlement depuis un certain temps et s'est aussi engagé à aider tous les ministères de la FPO à respecter ces normes. Que ce soit sur le plan de l'emploi, du recrutement à l'affectation du poste ou de l'orientation du nouvel employé, ces normes augmenteront considérablement l'accessibilité.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Accessibilité du recrutement [Fonction publique]

Le ministère des Services gouvernementaux est résolu à aider la FPO à être un employeur inclusif et accessible en garantissant un processus de recrutement sans obstacle.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

En novembre 2009, le MSG a lancé la Stratégie de recrutement sans obstacle. Au cours de l'année 2010, il a créé d'autres ressources et outils pour soutenir le processus d'évaluation et de sélection de recrutement sans obstacle, les annonces d'emploi exprimées en langage simple et divers sites Web de recherche d'emploi. Le MSG utilise notamment des foires de l'emploi, des sites Web de recherche d'emploi et des stratégies de sensibilisation au recrutement pour aider les personnes handicapées à mieux connaître les débouchés qu'offre la FPO.

Permanent :

Le MSG poursuivra les travaux de la 3^e phase de la Stratégie de recrutement sans obstacle en mettant au point des outils qui éliminent les obstacles à l'accessibilité du recrutement dans le cadre de l'examen préliminaire et de la sélection des candidatures.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Politiques relatives au lieu de travail [Fonction publique]

Le MSG continuera d'examiner et de réviser ses politiques en matière d'emploi pour s'assurer qu'elles reflètent l'avancement actuel des normes d'accessibilité.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le MSG a révisé la Politique de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail et la Politique d'adaptation des emplois et de retour au travail de la FPO. Ces politiques reflètent désormais mieux les principes et les objectifs d'inclusivité et d'accessibilité. Le Ministère encourage ces changements, et continuera de le faire, et les transmet aux membres de la FPO en établissant des stratégies de formation et de communication.

[Retour à la table des matières](#)

Permanent :

Le MSG continuera d'examiner et de réviser les politiques relatives à l'emploi et au milieu de travail pour s'assurer qu'elles reflètent les normes d'accessibilité les plus récentes.

Engagement : Stratégie du mieux-être de la FPO [Fonction publique]

Le MSG intégrera les questions d'accessibilité dans la Stratégie du mieux-être de la FPO et dans la documentation produite en appui à la mise en œuvre de cette stratégie.

État d'avancement : Terminé

Action(s) proposée(s) :

En mai 2009, le MSG a terminé la révision de la Stratégie du mieux-être de la FPO. Cette dernière inclut désormais la question de l'accessibilité. Les orientations et les ressources de soutien en matière d'accessibilité sont intégrées dans la stratégie, et le matériel de soutien de la formation est présenté dans le site Web du mieux-être de la FPO.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Plan d'ergonomie de la FPO [Fonction publique]

Le MSG est résolu à offrir un milieu de travail accessible qui ne présente aucune menace causée par un danger de nature ergonomique. Cet objectif est intégré à l'accessibilité, car les menaces de nature ergonomique au travail peuvent éventuellement entraîner des handicaps.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le MSG a préparé le Plan d'ergonomie pluriannuel de la FPO en conjonction avec les objectifs de santé et mieux-être des employés.

Permanent :

Le MSG continuera de créer des outils et des ressources à l'intention des employés de la FPO, qui permettront de réduire les blessures résultant de dangers de nature ergonomique au travail.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Fonds d'adaptation des emplois [Fonction publique]

Le Fonds d'adaptation des emplois de la FPO est une source de financement établie précisément pour soutenir les programmes d'adaptation des personnes handicapées. Il permet d'examiner et de mettre à jour les processus d'activités dans le cadre du Fonds d'adaptation des emplois.

État d'avancement : Terminé

Action(s) proposée(s) :

Le MSG s'est livré à l'examen et à la mise à jour des processus d'activités entreprises dans le cadre du Fonds d'adaptation des emplois afin de tenir compte des progrès continuellement réalisés dans le domaine de l'inclusion et de l'accessibilité du milieu de travail de la FPO.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Partenariats et stages [Fonction publique]

Le MSG apprécie la contribution et la participation des personnes handicapées. C'est pour cette raison qu'il continuera de mettre sur pied des initiatives visant à éliminer ou prévenir les obstacles que peuvent présenter les emplois du Ministère et de la FPO.

État d'avancement : Annuel

Action(s) proposée(s) :

Le MSG a établi un autre partenariat avec Ability Edge, un programme de stage national qui permet aux diplômés handicapés d'acquérir une expérience professionnelle dans le cadre de leur carrière, dont l'objet consiste à embaucher quatre personnes handicapées comme stagiaires. Ces personnes occuperont le poste d'adjoint au recrutement pendant six mois et de conseiller adjoint en ressources humaines pendant six autres mois. C'est à ces titres qu'ils repéreront les obstacles et proposeront des solutions pour améliorer l'accessibilité du processus de recrutement de la FPO et des services de RH.

Permanent :

Les possibilités de placement et les activités visant à acquérir de l'expérience professionnelle seront étudiées tous les ans.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Centre d'entrevue à accès universel [Fonction publique]

Le MSG, en partenariat avec le ministère des Transports, procède à la mise sur pied d'un Centre d'entrevue à accès universel. Ce centre sera bâti sur les principes de la conception universelle et de l'accessibilité. Il permettra à tous les candidats de participer du mieux possible au processus de recrutement, d'essai et d'embauche.

État d'avancement : Nouveau et permanent

Action(s) proposée(s) :

On prévoit que le centre sera terminé au cours de l'exercice financier 2010-2011.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Site internet des carrières dans la FPO [Fonction publique]

Le MSG offrira au public et aux employés de la FPO des renseignements entièrement accessibles.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Les annonces des emplois de la FPO indiquent le nom d'une personne à laquelle les candidats peuvent demander un moyen adapté à leurs besoins pour présenter leur candidature s'ils ne sont pas en mesure de le faire par voie électronique. Les mesures d'adaptation ont pour but de s'assurer que les candidats handicapés puissent pleinement participer au processus de sélection.

Permanent :

Le Bureau du Conseil des ministres est à la tête du Programme de conception Web imposé aux sites Web publics. La nouvelle conception du site Web des carrières de la FPO constitue un volet de cette stratégie.

[Retour à la table des matières](#)

Accessibilité du milieu bâti

Menant des activités dans plus de 200 endroits, le MSG prépare les plans financiers nécessaires pour améliorer l'accessibilité dans le cadre des évaluations des installations et du prochain règlement s'appliquant aux normes d'accessibilité du milieu bâti.

Engagement : Normes du milieu bâti [Fonction publique]

La FPO applique les principes d'accessibilité depuis de nombreuses années en les insérant à ses normes de construction des bâtiments qui appartiennent au gouvernement. Ces normes sont plus strictes que celles du Code du bâtiment de l'Ontario et visent à améliorer l'accessibilité des programmes et services gouvernementaux.

État d'avancement : Permanent

Action(s) proposée(s) :

En 2009, la FPO a instauré la norme pilote d'accessibilité pour l'aménagement des installations afin de l'appliquer aux rénovations d'envergure ou à la construction de nouvelles installations gouvernementales. S'harmonisant avec le Code du bâtiment de l'Ontario, le Code des droits de la personne et les nouvelles normes d'accessibilité établies par le règlement s'appliquant au milieu bâti, les normes d'accessibilité du projet pilote d'accessibilité pour l'aménagement des installations imposent des exigences particulières à la conception de programmes gouvernementaux spécialisés tels que les programmes correctionnels et ceux de justice. Par ailleurs, on a instauré une norme pour les panneaux et l'orientation en conjonction avec la norme d'accessibilité pour l'aménagement des installations.

Permanent :

En prévision des nouvelles normes d'accessibilité visées par le règlement s'appliquant au milieu bâti, le gouvernement de l'Ontario examine ses propres normes dans le cadre des milieux bâtis appartenant ou utilisés par les ministères. Cet examen comprend l'accessibilité relative aux installations physiques, aux panneaux et à l'orientation. On prévoit que les nouvelles normes seront établies selon le Code du bâtiment de l'Ontario, le cas échéant. Les normes gouvernementales internes continueront de respecter ces normes et, dans la mesure du possible, de les dépasser. L'examen se terminera en

fonction de la publication des prochaines normes d'accessibilité visées par le règlement s'appliquant au milieu bâti.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Formation : Accessibilité des installations [Fonction publique]

Le MSG est déterminé à informer le personnel responsable de l'aménagement, de la mise en place et de la gestion des installations et des milieux de travail des dernières nouveautés en matière d'aménagement universel et de milieux bâtis accessibles.

État d'avancement : Terminé

Action(s) proposée(s) :

Une formation sur l'accessibilité a été donnée aux gestionnaires des installations gouvernementales dans le but de les sensibiliser à l'accessibilité relative à l'entretien et à l'exploitation des édifices du gouvernement de l'Ontario. Cette formation comprenait une discussion sur les futures lignes directrices et listes de vérification en matière de gestion ou d'entretien. Tout en pilotant les normes d'accessibilité pour l'aménagement des installations, on a mené une série de consultations approfondies qui ont d'ailleurs fourni de précieux renseignements aux employés des installations de la FPO et généré des commentaires dont on a tenu compte dans les normes d'accessibilité pour l'aménagement de la FPO.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Évaluation de l'accessibilité des bâtiments [Fonction publique]

La FPO est déterminée à faire en sorte que les installations qui lui appartiennent ou qu'elle utilise soient accessibles. Pour y parvenir, son personnel évalue régulièrement ces installations afin de trouver, d'éliminer et de prévenir tout obstacle à l'accessibilité.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le gouvernement a lancé un programme complet d'évaluation des obstacles physiques et architecturaux dans les 50 édifices gouvernementaux.

Permanent :

Le gouvernement de l'Ontario est rendu aux étapes finales de la création d'un outil qui servira à évaluer l'accessibilité des édifices, ainsi que la conception des panneaux et de l'orientation. Cet outil d'évaluation favorisera l'accessibilité en harmonisant l'aménagement du lieu de travail aux exigences d'un programme particulier. Le gouvernement se fondera sur les résultats du programme pour évaluer les obstacles physiques et architecturaux, et élaborer une stratégie de modernisation selon des critères d'accessibilité précis.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Évaluation de l'accessibilité des bâtiments [Ministère]

Le MSG créera des outils pour évaluer l'accessibilité des installations qui lui appartiennent ou qu'il loue.

État d'avancement : Continu

Permanent :

Le MSG participera à un projet pilote qui lui permettra de déterminer dans quelle mesure l'outil est efficace pour évaluer le milieu bâti.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Intégration à la sécurité physique [Ministère]

Le MSG s'est engagé à assurer la sécurité des gens et des biens immobiliers. Le Ministère a mis en place un programme d'évaluation des menaces et des risques (EMR) dans tous ses édifices et lieux d'activités. Ce programme a été élargi afin de prendre en considération la question de l'accessibilité des édifices et des autres installations.

État d'avancement : Permanent

Action(s) proposée(s) :

Les employés du MSG, qui ont participé à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme d'évaluation des menaces et des risques (EMR), ont travaillé en partenariat avec le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du Ministère à l'expansion de l'outil d'évaluation afin d'aborder la question de l'accessibilité aux sites et emplacements évalués. On a trouvé ainsi d'excellentes occasions de renforcer l'accessibilité tout en améliorant la sécurité physique des sites.

Permanent :

Le MSG effectuera des évaluations d'accessibilité dans une vingtaine de lieux physiques gouvernementaux par an.

Le Ministère continuera de faire examiner les recommandations découlant de ces évaluations par le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du Ministère afin de s'assurer de ne créer aucun obstacle à l'accessibilité et de trouver la possibilité d'offrir une plus grande accessibilité. Une fois le financement mis en place, ces obstacles, ainsi que les recommandations du programme EMR, sont habituellement pris en considération l'année suivante quand il s'agit de recommandations simples, et dans les cinq années suivantes en cas de recommandations de changements majeurs.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Projets d'immobilisations [Ministère]

Tous les nouveaux projets d'immobilisations et de construction réalisés pour le compte du Ministère respecteront les exigences relatives à l'aménagement et à la construction, qui imposées aux installations du gouvernement de l'Ontario dans le cadre des normes d'aménagement sans obstacle.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le Ministère a commencé à vérifier l'application de toutes les normes d'accessibilité actuelles pour le milieu bâti (comme le Code du bâtiment de l'Ontario et les normes d'accessibilité de la FPO pour les installations du gouvernement) afin d'examiner et d'analyser les projets d'immobilisations. En plus, le cadre de référence de l'examen et de l'analyse de l'accessibilité sera mis à jour afin de tenir compte du futur règlement concernant les normes d'accessibilité du milieu bâti pris en application de la LAPHO.

Permanent :

Tous les projets d'immobilisations du Ministère seront examinés et analysés en fonction de ce nouveau cadre de référence.

[Retour à la table des matières](#)

Autres activités relatives à l'accessibilité

Engagement : Promotion de l'accessibilité [Fonction publique]

Le MSG continuera de favoriser et d'encourager les initiatives visant à améliorer l'accessibilité au sein du Ministère et dans la FPO.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Les présentations offertes par le Bureau de la diversité de la FPO ont donné une meilleure idée aux gestionnaires et aux cadres supérieurs de la FPO de ce qu'il faut pour favoriser une structure inclusive et diversifiée. Parmi les forums et comités du leadership qui ont assisté aux présentations : le Forum des directeurs des communications de la FPO, le forum des directeurs généraux de l'administration, le Conseil interministériel provincial et ServiceOntario. Le sous-ministre des Services gouvernementaux, conjointement avec le secrétaire associé du Conseil des ministres et le secrétaire du Conseil de gestion du gouvernement, a diffusé un bulletin de communication à tout le personnel de la FPO lui demandant de ne plus joindre, dans la mesure du possible, des documents PDF aux courriels. Au cas où ces PDF sont indispensables, il a conseillé de copier le texte de la pièce jointe dans le corps du courriel, sinon le courriel doit présenter une description détaillée de la pièce jointe. Le sous-ministre a également indiqué des ressources internes pratiques auprès desquelles on peut obtenir des instructions complémentaires sur la façon de rendre les communications plus accessibles.

Permanent :

Le MSG informera le personnel ministériel de l'importance de communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap, de faire preuve de souplesse quant au temps dont ces personnes ont besoin pour examiner l'information et les communications fournies, pour y réagir et s'en servir, ainsi que de transmettre aux personnes handicapées une information de même qualité et accessibilité que celle transmise aux autres. Ces mêmes messages seront transmis à tous les ministères par l'entremise du forum sur l'accessibilité de la FPO, un groupe de travail permanent composé des responsables de l'information sur l'accessibilité de chaque Ministère. Le

Bureau de la diversité de la FPO, en partenariat avec le service des communications du Bureau du Conseil des ministres, révisera les pratiques de communication et encouragera leur adoption en vue de faire prendre l'habitude de joindre aux communications internes et externes, notamment les courriels, des documents sur des supports accessibles.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Accessibilité de Showcase Ontario [Fonction publique]

Showcase Ontario (Showcase) est un prestigieux congrès sur la technologie qui s'adresse au secteur public et qui offre à la FPO un forum dans le cadre duquel il découvre les nouveautés en matière de pratiques de gestion des affaires. L'événement comprend une remise de prix qui reconnaissent l'excellence dans des initiatives de gestion des affaires et un programme éducatif accrédité qui motive les employés de la FPO à atteindre leurs objectifs d'apprentissage et de perfectionnement. Les organisateurs de Showcase continueront d'éliminer les obstacles afin que le congrès soit mieux accessible aux personnes handicapées. Showcase Ontario 2010 fera activement la promotion de l'accessibilité en intégrant des séances de formation sur l'accessibilité à son programme éducatif.

État d'avancement : Annuel

Action(s) proposée(s) :

On a choisi le Palais des congrès du Toronto métropolitain pour accueillir Showcase Ontario parce que ses normes d'aménagement sont plus strictes que celles établies dans les directives actuelles sur l'accessibilité. L'équipe Showcase Ontario a engagé des interprètes gestuels pour les ateliers de formation, et des services de sous-titrage pour les allocutions d'ouverture et les cérémonies de remise des prix. L'équipe a également mis sur pied des expositions gouvernementales accessibles en fauteuil roulant. Le site Web de Showcase Ontario a été conçu pour être accessible. Il est révisé tous les ans afin d'y ajouter du nouveau contenu et de nouvelles fonctions, et de mettre à niveau les solutions technologiques d'accessibilité. Des interprètes gestuels et des services de sous-titrage ont été offerts sur place pendant les trois jours de l'événement. Les ateliers de formation avaient des places réservées aux personnes handicapées. Des employés de la FPO ont été recrutés et formés pour offrir leurs services de guides spécialisés aux participants handicapés. Dans la salle d'exposition, on a ôté les tapis afin de faciliter le passage des fauteuils roulants et des

quadriporteurs, et élargi les allées afin de faciliter l'accès. Il y avait de l'eau pour les chiens-guides et des postes de recharge des quadriporteurs aux trois étages. Les estrades qui ne pouvaient pas être équipées d'une rampe d'accès ont été éliminées. Tous les bénévoles et exposants du gouvernement ont pu assister à des séances de sensibilisation sur l'accessibilité. Le personnel de l'entreprise privée qui s'occupe de l'inscription sur place a reçu de la documentation sur l'accessibilité des services à la clientèle. Les délégués qui en avaient besoin ont pu se procurer des guides d'accessibilité. Le gouvernement a présenté au public et aux employés gouvernementaux qui font affaire avec le public plusieurs moyens technologiques et outils facilitant l'accessibilité.

Le Bureau de la diversité de la FPO a tenu un kiosque qui présentait les ressources internes en formation et en sensibilisation, y compris la série de vidéos de formation « Agent Access ». Le programme de formation de Showcase Ontario offre un cours accrédité aux employés de la FPO sur l'emploi de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'ensemble de la mise en place de leurs politiques, de leurs programmes et de leur service à la clientèle.

Permanent :

Les organisateurs de Showcase continueront de revoir les initiatives en matière d'accessibilité prises les années précédentes et de profiter de cette vérification pour rendre les futurs congrès sans cesse plus accessibles.

Des kiosques ont par ailleurs présenté les récents progrès réalisés en matière d'accessibilité en Ontario et dans la FPO.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Formation sur l'accessibilité [Fonction publique]

Le Ministère fera en sorte que tous les employés soient informés de l'évolution des conditions d'accessibilité au travail et dans toute la province.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le MSG est déterminé à appuyer la formation et la sensibilisation à l'accessibilité dans la FPO. Le Bureau de la diversité de la FPO a conçu et produit une série de vidéos de formation qui est une source d'inspiration et qui explique comment faire pour améliorer

l'accessibilité des opérations de la FPO. Ces vidéoclips donnent au personnel des moyens pratiques et nouveaux de rendre leur lieu de travail plus accessible dans les domaines suivants : créer des documents Word et PDF accessibles et vérifier leur accessibilité; créer des documents en braille; utiliser un ATS (téléscripteur) et le service de relais de Bell; interagir avec les personnes handicapées en présence d'un interprète, d'un intervenant ou d'une personne de soutien; et orienter les personnes accompagnées d'un chien-guide ou munies d'une canne blanche.

Permanent :

Le Ministère terminera la production des six vidéos de formation sur l'accessibilité et les diffusera à tous les employés de la FPO. Le MSG est en cours de production d'un cours de formation en ligne sur l'inclusion et la diversité. Ce cours permettra aux cadres supérieurs de la FPO d'assurer leur leadership en matière d'accessibilité. Il indiquera également aux gestionnaires où trouver les ressources d'apprentissage dont ils ont besoin sur le plan de l'accessibilité. Le Ministère développera également un programme interactif sur l'accessibilité d'une journée, à l'intention des gestionnaires et des cadres supérieurs.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Approvisionnement [Fonction publique]

Le MSG veillera à ce qu'on tienne compte de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement en révisant les politiques et les pratiques d'approvisionnement, et en intégrant les changements et les progrès découlant des règlements s'appliquant aux normes d'accessibilité récemment établies.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le MSG a préparé un texte commun à utiliser dans les contrats et autres ententes d'approvisionnement. En traitant l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement et la rédaction de contrats et d'autres ententes, il en assurera l'uniformité.

Permanent :

Le MSG veillera à ce que la question de l'accessibilité soit intégrée aux politiques et procédures d'approvisionnement existantes. D'autre part, le Ministère modernisera les outils, les modèles et les listes de vérification d'approvisionnement utilisés couramment. Ces mesures aideront les ministères à prendre en considération la question de

l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement ainsi qu'à envisager sérieusement l'accessibilité en dehors du contexte de la FPO.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Examen de la législation [Fonction publique]

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

État d'avancement : Continu

Permanent :

Le personnel de la FPO, qui élabore et examine les politiques, les programmes, les procédures et les dispositions législatives, dispose désormais d'un nouvel outil pour tenir compte des effets éventuels sur l'accessibilité et la diversité. L'outil d'évaluation en matière d'inclusion a été créé dans le but d'aider les employés de la FPO à harmoniser les nouvelles dispositions législatives et politiques, et les nouveaux programmes aux objectifs relatifs à la diversité, à l'équité et à l'accessibilité. Cet outil permettra aux employés de la FPO d'évaluer l'impact de l'accessibilité avant de prendre des décisions importantes ou de mettre en œuvre de nouvelles politiques ou de nouveaux programmes. Par exemple, l'outil d'évaluation a servi à rendre les cours de formation et de perfectionnement de la FPO plus accessibles.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Examen de la législation [Ministère]

Le MSG réitère son engagement selon lequel il tiendra compte de l'accessibilité dans toutes ses dispositions ou interventions législatives (ébauche, révision, etc.).

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le service juridique du Ministère passera en revue l'ébauche de règlement s'appliquant aux normes d'accessibilité et émettra une opinion sur les exigences de conformité

auxquelles le Ministère devra se plier. Cet exercice aidera à stimuler l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de conformité et d'un projet connexe.

Permanent :

Le MSG continuera de passer en revue toute disposition législative adoptée, proposée ou pertinente au Ministère dans le cadre de l'accessibilité et de l'inclusion. Il se servira de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour appuyer cette activité.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Bureau de la diversité de la FPO [Fonction publique]

Le Bureau de la diversité de la FPO est le programme utilisé par le gouvernement pour remplir les obligations que lui impose la LAPHO. Il prend également les mesures nécessaires pour assurer le leadership en matière d'inclusion dans la FPO en organisant un forum sur l'accessibilité, composé des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité de chaque Ministère, en facilitant des consultations à l'intérieur et l'extérieur du gouvernement, en soutenant et favorisant la création des outils et des guides d'accessibilité de la FPO et en appuyant un bon nombre d'initiatives comme l'indique ce document.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Tous les ans, la FPO présente l'Exposition sur l'accessibilité et invite les employés à y participer et à y apprendre comment repérer, éliminer et prévenir les obstacles que peuvent présenter le contexte de leur travail. Le Bureau de la diversité de la FPO du MGS est maintenant responsable de l'organisation de l'Exposition annuelle sur l'accessibilité. L'Exposition de 2009, qui a duré une journée entière, avait pour thème Portes ouvertes, esprits ouverts. Elle a remporté un tel succès que des demandes ont été formulées pour qu'elle ait lieu dans les autres régions du gouvernement provincial à l'avenir. L'Exposition sur l'accessibilité de 2010, dont le thème était le bien-être mental avant tout!, a abordé deux types de handicaps au travail : la maladie mentale et la consommation de substances psychoactives. Dix-sept régions du gouvernement de l'Ontario ont été en mesure d'y participer grâce à la collaboration du comité interministériel provincial, le MSG et le Bureau de la diversité de la FPO, ainsi qu'à l'utilisation de la technologie et de la diffusion Web. Le sous-titrage en temps réel a été offert par diffusion Web et les ateliers avaient des interprètes en langage gestuel.

À l'Exposition sur l'accessibilité de 2010, le Bureau de la diversité de la FPO a donné un aperçu de la trousse récemment publiée *Manager's Toolkit: Providing Accommodations to Ministry Employees with Disabilities*. Le Bureau de la diversité a présenté une séance de formation conçue particulièrement pour apprendre aux gestionnaires comment se servir de cet outil d'accessibilité.

Le Bureau de la diversité de la FPO travaille en étroite collaboration avec l'OPS DNet, le réseau de la FPO pour les employés handicapés. Une discussion en groupe, à laquelle ont participé 110 personnes, a eu lieu sur le DNet. De nombreux autres employés de la FPO de la province ont pu y participer par téléconférence.

Permanent :

Dans le but de promouvoir les plateformes d'apprentissage accessibles, le Bureau de la diversité de la FPO travaillera en collaboration avec l'Ontario College of Art and Design et l'Adaptive Technology Resource Centre pour démontrer le potentiel que représente la technologie Accès pour tous. Il s'agit d'une technologie qui rend tous les environnements d'apprentissage entièrement accessibles. Ce projet est soutenu en partie par le MSG et a été parrainé par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. C'est grâce à ce genre de collaborations que la FPO a la possibilité de mettre sur pied et de faire la promotion de technologies et de programmes innovateurs qui font avancer l'accessibilité.

C'est dans le but de maintenir la motivation et l'engagement à l'égard de l'accessibilité dans la FPO que le Bureau de la diversité de la FPO présentera l'Exposition annuelle sur l'accessibilité de 2011. Cet événement annuel joue un rôle déterminant en faisant mieux connaître la question de l'accessibilité aux dirigeants et employés de la FPO et en obtenant leur engagement dans ce domaine. C'est en tant que Centre d'excellence en accessibilité que le MSG a établi le Bureau de la diversité de la FPO. Ce centre fournit des conseils, des ressources, des outils et du soutien au personnel de la FPO. Il travaille en collaboration avec la FPO et des partenaires externes tels que l'Ontario College of Art and Design et l'Adaptive Technology Resource Centre. La FPO continue de favoriser l'accessibilité en reconnaissant officiellement les réalisations dans ce domaine, notamment en décernant les Prix améthyste de la FPO et d'autres prix à l'occasion de bien d'autres cérémonies ministérielles de remises de prix. Le Bureau de la diversité de la FPO facilitera la promotion et la reconnaissance des mesures prises en matière d'accessibilité en étudiant la possibilité de créer un programme de prix de la FPO. Ce programme sera réservé à la reconnaissance du personnel et des organismes de la FPO qui contribuent au niveau du leadership en ce qui concerne l'avancement de

l'inclusion, de la diversité et de l'accessibilité dans le milieu du travail. Le Bureau de la diversité de la FPO continuera de suivre et de consigner l'avancement de l'accessibilité dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO. Il guidera et aidera aussi les ministères à préparer leur plan d'accessibilité annuel. En partenariat avec le Bureau du Conseil des ministres, il coprésidera le Conseil du leadership en matière d'accessibilité. Ce conseil est composé de cadres supérieurs ministériels et de représentants de programmes de la FPO, tels que le Conseil des sous-ministres, RHOntario, ServiceOntario, pour n'en citer que quelques-uns. Le Bureau de la diversité de la FPO, en partenariat avec le réseau des employés handicapés de la FPO (DNet), coordonnera et présentera une « assemblée générale » au cours de laquelle il obtiendra les commentaires des employés de la FPO sur les obstacles à l'accessibilité et les pratiques efficaces en matière d'accessibilité.

[Retour à la table des matières](#)

Engagement : Intégration de l'accessibilité [Fonction publique]

Le but de l'accessibilité est de faire partie intégrante de la façon dont nous menons nos activités et servons les clients. Le MSG est déterminé à intégrer l'accessibilité à toutes les pratiques d'exploitation et de gestion. Par exemple, le gouvernement de l'Ontario prend des mesures pour devenir un milieu de travail plus « vert ». Le Ministère étudie l'emploi de technologies telles que le Webex et les transcriptions sonores pour réduire notre empreinte sur l'environnement et offrir une plus grande accessibilité aux personnes handicapées.

État d'avancement : Continu

Action(s) proposée(s) :

Le personnel de la FPO, chargé de préparer ou réviser les politiques, les programmes, les procédures et les dispositions législatives, a désormais un nouvel outil pour prendre en considération les effets potentiels sur l'accessibilité et la diversité. L'outil d'évaluation en matière d'inclusion aidera le personnel de la FPO à évaluer l'impact sur l'accessibilité et la diversité avant de prendre des décisions importantes ou de mettre en œuvre de nouvelles politiques et de nouveaux programmes. Les ministères doivent désormais tenir compte de la question de l'accessibilité lorsqu'ils préparent leurs présentations au Conseil des ministres, et l'outil d'évaluation en matière d'inclusion soutient ce processus. De cette manière, toutes les initiatives gouvernementales tiennent compte de l'accessibilité et de l'inclusion.

Permanent :

L'outil d'évaluation en matière d'inclusion sera amélioré pour devenir une partie importante du processus de révision ou de préparation de projets de loi, de politiques ou de procédures gouvernementaux. Par exemple, il sera intégré au processus de gestion des situations d'urgence dans le contexte de l'évaluation des menaces et des risques dans les installations qui appartiennent au MSG ou celles qu'il loue.

Le MSG continuera de préparer l'orientation et la formation sur l'évacuation des personnes handicapées. Cela comprendra les procédures d'évacuation des clients, du personnel et d'autres personnes handicapées dans un immeuble local de la FPO prévu pour les situations d'urgence.

[Retour à la table des matières](#)

Renseignements

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

Téléphone :

Renseignements généraux : 416 326-8555

Numéro ATS : 416 325-3408

Numéro 1 800 : 1 800 889-9768

Courriel : InfoMGS@mgs.gov.on.ca

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

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

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

Publications ServiceOntario

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto (Ontario) M5G 2C8

Téléphone : 416 326-5330 ou sans frais : 1 800 668-9938

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.