



Ministère des Services gouvernementaux

Plan annuel d'accessibilité 2013-2014

ISBN 1715-4790

This document is available in English.

Table des matières

Sommaire	4
Introduction	7
Première section : Rapport sur les mesures prises en 2012-2013	8
Service à la clientèle.....	8
Mesures prises	8
Information et communications.....	14
Mesures prises	15
Adaptation des emplois	19
Mesures prises	20
Santé et mieux-être	20
Mesures prises	21
Milieu bâti	22
Sécurité physique	22
Mesures prises	22
Projets d'immobilisations	22
Mesures prises	23
Approvisionnement.....	23
Mesures prises	23
Autres engagements	24
Leadership	24
Mesures prises	24
Favoriser l'accessibilité	25
Mesures prises	25
Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues pour 2013-2014	28
Services à la clientèle et approvisionnement.....	28
Résultats visés dans le PPA	28
Buts et échéanciers indiqués dans le PPA 2013-2014	28
Mesures prévues par le MSG	28
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2014 à 2016	32

Mesures prévues par le MSG	32
Information et communications.....	36
Résultats visés dans le plan pluriannuel d'accessibilité (PPA).....	36
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2013 à 2014.....	36
Mesures prévues par le MSG	36
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le plan pluriannuel d'accessibilité pour la période allant de 2014 à 2016.....	39
Mesures prévues par le MSG	39
Adaptation des emplois	42
Résultats visés dans le plan pluriannuel d'accessibilité (PPA).....	42
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2013 à 2014.....	42
Mesures prévues par le MSG	42
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2014 à 2016.....	44
Mesures prévues par le MSG	44
Milieu bâti	46
Résultats visés dans le PPA.....	46
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2013 à 2014 – Installations gouvernementales.....	46
Mesures prévues par le MSG	46
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2014 à 2016 – Espaces publics.....	47
Mesures prévues par le MSG	47
Autres résultats visés et leadership.....	49
Résultats visés dans le PPA.....	49
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2013 à 2014.....	49
Mesures prévues par le MSG	49
Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2014 à 2016.....	51
Mesures prévues par le MSG	51
Chapitre trois : Rapport sur l'examen des mesures législatives	53

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2012-2013	53
Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2013-2014	54
Sigles	55
Liens	57
Liens publics.....	57
Site intranet de la FPO	57
Pour nous joindre	58

Sommaire

En janvier 2013, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a publié le [plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO \(PPA\) intitulé L'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#), qui présente sa stratégie pour s'assurer que ses employés et les membres du public ont accès à ses services, à ses produits et à ses installations. Le PPA permet également de s'assurer que la FPO se conforme à la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LPHO), [à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) [Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#) (Règlement NAI).

Outre le PPA, chaque ministère, y compris le ministère des Services gouvernementaux (MSG), élabore un plan annuel d'accessibilité. En se fondant sur ses réalisations à ce jour et les commentaires obtenus auprès de différents partenaires, le plan annuel d'accessibilité 2013-2014 présente la feuille de route pour continuer à prévenir et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées, et pour faire de l'Ontario une province plus diversifiée, inclusive et accessible d'ici 2025. Le plan est également conçu pour soutenir la mise en œuvre du plan en matière de culture et du plan stratégique d'inclusion 2013-2016 du ministère et s'harmonise à ceux-ci.

Un certain nombre des réalisations gouvernementales ont démontré que le gouvernement avait fait preuve de leadership en matière de prestation de services accessibles. Voici certaines de ses réalisations.

- Il a encouragé les dirigeants à promouvoir la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, offerte par le Centre du leadership et de l'apprentissage (CLA) à tous les employés du ministère, et il s'est assuré que l'outil est utilisé dans les activités quotidiennes afin d'améliorer l'accessibilité dans tous les secteurs.
- Il a offert des séances relatives à la mise en œuvre des conventions collectives en personne et par téléphone.
- Il s'est assuré que tous les projets respectaient la méthodologie d'uniformisation des projets d'information et de technologie de l'information (ITI), une méthode normalisée qui comprend une carte de pointage (c.-à-d. une liste de vérification de la conformité aux normes d'accessibilité) créée à la suite des travaux de développement dans le domaine de la gestion de projets ITI et de l'architecture technologique organisationnelle.

- Il a créé un certain nombre de ressources et de documents de formation en ligne qui visaient à fournir davantage de renseignements sur l'accessibilité aux employés.
- Il a mis en œuvre le [programme de services accessibles, équitables et durables destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle](#), permettant ainsi à 54 000 adultes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille d'obtenir des renseignements sur les services publics et d'y avoir accès plus facilement (p. ex., les plus récentes nouvelles relatives aux soutiens offerts en établissement, aux services de relève et à d'autres services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle).
- Il a élaboré et offert de la formation sur la création de documents accessibles à plus de 300 employés du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration et du MSG œuvrant au sein de la Division des services ministériels, de RHOntario, des Services juridiques, de la Direction des communications, de la Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques de l'Ontario, et de ServiceOntario.
- Il a commencé à transférer le contenu du site Web public vers le site commun entièrement accessible Site unique. Ce processus incluait l'évaluation et la correction de plus de 300 documents PDF à l'aide des outils d'accessibilité d'Adobe Acrobat.
- Il a utilisé le cours en ligne sur l'orientation de la FPO afin d'informer les nouveaux employés de la FPO de leurs obligations en matière d'accessibilité.

Le MSG continuera à :

- s'assurer que les services en ligne et ceux offerts aux comptoirs sont accessibles aux clients handicapés et que tous les processus sont offerts sur des supports de substitution, sur demande;
- s'assurer que les personnes handicapées ont accès au processus de rétroaction existant et que ce dernier peut être offert sur un support de substitution;
- mettre à jour la plateforme technologique afin d'intégrer le Système automatisé de gestion de l'aide sociale, qui offre des services au programme Ontario au travail, au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et au programme Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave;
- offrir un service d'ATS à la fine pointe de la technologie et du soutien en matière d'accessibilité de la technologie de l'information au personnel de la FPO;

- s'assurer que les processus de gestion des contenus Web respectent les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG), soit les normes reconnues dans l'industrie;
- faire le suivi des édifices gouvernementaux existants afin de supprimer les obstacles qui s'y trouvent et de se conformer aux Normes d'accessibilité intégrées applicables aux installations gouvernementales / espaces publics.

Introduction

Chaque année, la FPO indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative en élaborant son plan annuel d'accessibilité, comme l'exige la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario \(LPHO\)](#).

La LPHO constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province entièrement accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- services à la clientèle;
- information et communications;
- emploi;
- transport;
- milieu bâti.

Depuis 2011, les ministères élaborent des plans d'accessibilité qui respectent également les exigences du [Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#) (Règlement NAI) pris en application de la LAPHO.

Le plan annuel d'accessibilité 2013-2014, qui s'appuie sur le plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO, les plans d'accessibilité précédents du ministère et les réalisations à ce jour, continuera à faire progresser le ministère et l'ensemble de la FPO afin que la province devienne entièrement accessible.

Le plan annuel d'accessibilité 2013-2014 du ministère décrit les mesures qu'il prend en vue d'améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Consultez le [site Web sur l'accessibilité du gouvernement de l'Ontario](#) pour obtenir ce plan ainsi que ceux des autres ministères.

Première section : Rapport sur les mesures prises en 2012-2013

Service à la clientèle

Le MSG a maintenu son engagement envers l'accessibilité des services à la clientèle en adoptant un processus d'examen stratégique permanent de ses pratiques fondé sur le Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ainsi que sur les exigences du nouveau Règlement NAI. Ce processus a permis d'améliorer l'accessibilité dans les principaux secteurs opérationnels du ministère, y compris :

- le service à la clientèle;
- l'élaboration de politiques;
- l'élaboration de lois, le recrutement;
- les sites Web et leurs contenus (p. ex., documents, multimédia);
- les communications (p. ex., brochures, présentations, événements);
- la santé et le mieux-être des employés;
- la sécurité physique et la préparation aux situations d'urgence en ce qui concerne les employés et les visiteurs.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, un outil d'analyse qui aide les employés à intégrer l'inclusion dans leur travail, à sauver du temps et à simplifier le processus décisionnel – que ce soit lorsqu'ils élaborent, mettent en œuvre ou évaluent une politique, un programme ou un service.
- Il a encouragé les dirigeants à promouvoir la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO offerte par le Centre du leadership et de l'apprentissage auprès de tous les employés du ministère, et à s'assurer que l'outil est utilisé dans les activités quotidiennes afin d'améliorer l'accessibilité.

- Les employés du ministère ont suivi deux programmes de formation obligatoires : « Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées » et « Travailler ensemble : Le Code des droits de la personne de l'Ontario » qui ont permis aux employés de mieux comprendre comment prévenir et supprimer les obstacles.
- Le ministère continue d'utiliser des pratiques de recrutement inclusives et sans obstacle.

RHOntario

- L'organisme a utilisé l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO pour évaluer les produits en cours d'élaboration, par exemple en s'assurant que toutes les directives relatives au salaire et les produits de communication sont accessibles.
- RHOntario a offert des séances sur la mise en œuvre des conventions collectives en personne et par téléphone.
- Il a fait en sorte que toutes les réunions de personnel aient lieu dans des locaux accessibles.

Groupement de l'information et de la technologie de l'information (ITI) pour les organismes centraux (GOC)

- Le Groupement s'est assuré que tous les projets respectent la méthodologie d'uniformisation des projets ITI, une méthode normalisée qui comprend une carte de pointage (c.-à-d. une liste de vérification de la conformité aux normes d'accessibilité) créée à la suite des travaux de développement dans le domaine de la gestion de projets ITI et de l'architecture technologique organisationnelle.
 - Lorsque les grands projets ITI doivent être approuvés pour aller de l'avant, les ministères et les groupements ITI doivent satisfaire aux exigences de la carte de pointage des projets ITI. Le respect de la LAPHO a été ajouté à la liste des exigences.
- Il a mis à jour le guide d'élaboration d'analyses de rentabilisation pour les projets ITI afin qu'il comprenne des renseignements sur les exigences en matière d'accessibilité.
- Il a intégré les critères d'accessibilité aux exigences relatives à l'architecture technologique organisationnelle afin de s'assurer de respecter le Règlement NAI.
- L'Équipe centrale de l'architecture technologique organisationnelle (ECA) fournit des conseils et des recommandations en matière de technologies afin de s'assurer que

les processus organisationnels et l'infrastructure de la TI sont harmonisés aux stratégies et priorités globales de la FPO. Les documents d'orientation en matière d'architecture technologique organisationnelle (Normes en matière d'information et de technologie du gouvernement de l'Ontario) font régulièrement l'objet d'un examen et peuvent être consultés en format accessible sur le site intranet [InsideIT intranet](#).

- L'organisme a publié du matériel en format accessible, y compris :
 - la vidéo *Keep I.T. Secure* qui figure sur le site intranet, avec sous-titres codés pour les personnes malentendantes;
 - le rapport annuel sur la sécurité au sein de la fonction publique qui est offert en format accessible sur le site intranet MyOPS;
 - le rapport sur le rendement de la fonction publique 2012 qui a été créé en format PDF accessible.
- Le Groupement a utilisé le vérificateur d'accessibilité d'Acrobat pour identifier les liens, les images, les tableaux et les graphiques, ainsi que pour corriger l'ordre de lecture, la langue spécifiée et le codage des caractères (police), au besoin.
- Il a offert des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement accessibles en fournissant :
 - le sous-titrage codé pour les personnes malentendantes ou des interprètes de l'American Sign Language (ASL) dans le cadre des grands événements (ou selon la demande);
 - des sièges accessibles réservés;
 - des bornes de recharge pour les dispositifs d'aide à la mobilité;
 - des abreuvoirs pour les animaux-guides;
 - des documents comportant de gros caractères, au besoin;
 - des services de webdiffusion, comme Adobe Connect et WebEx, qui sont des services accessibles reconnus et approuvés;
 - des transcriptions des contenus vidéo.

Communauté de l'information et de l'infrastructure technologique

- Elle a créé un certain nombre de ressources et de documents de formation en ligne qui visaient à fournir davantage de renseignements sur l'accessibilité aux employés, comme :
 - des documents présentant des renseignements sur la création de blogues ou de wikis accessibles;

- des documents présentant des renseignements sur la création de documents PDF accessibles;
 - un cours en ligne sur la création de contenus accessibles à l'aide d'applications Microsoft Office;
 - des outils de formation et d'évaluation sur la conception de sites Web respectant les normes d'accessibilité.
- La communauté a mis en œuvre le [programme de services accessibles, équitables et durables destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle](#), ce qui a permis à 54 000 adultes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille d'obtenir des renseignements sur les services publics et d'y avoir accès plus facilement (p. ex., les plus récentes nouvelles relatives aux services de soutien offerts en établissement, aux services de relève et à d'autres services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle).
 - Le processus de demande sans papier permet de présenter plus facilement une demande pour obtenir des services de soutien. De plus, un nouvel outil d'évaluation commun permet de s'assurer que les demandes sont examinées de façon équitable et uniforme.
 - Les résidants peuvent également trouver plus facilement des services et y avoir accès grâce au système centralisé de gestion de cas en ligne.
 - Ce système unique permet de planifier et de prévoir des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle à l'échelle de la province, tout en assurant la confidentialité des renseignements personnels et de nature délicate.
 - Grâce à son site [LearnIT](#), l'équipe interne d'apprentissage et de perfectionnement axée sur l'éducation continue a offert à la communauté de la TI de la formation dans le domaine de la TI qui respecte les critères d'accessibilité de la FPO.
 - Elle a mis en œuvre un service de soutien à l'accessibilité de la TI au sein de la FPO, dans le cadre duquel elle fournit des appareils de télécommunications pour sourds et du soutien à l'accessibilité de la TI aux employés de la FPO.

Services communs de l'Ontario

- Services communs de l'Ontario a mis sur pied une équipe de projet chargée d'examiner la LAPHO et les nouvelles exigences du Règlement NAI. L'équipe a travaillé avec le Bureau de la diversité de la FPO, le responsable des mesures d'accessibilité du MSG et les partenaires du Groupement en vue d'élaborer un plan d'action pour les SCO.

ServiceOntario

- ServiceOntario s'est assuré que l'ensemble des brochures, des affiches, des publications, etc. de ses centres respectaient les lignes directrices en matière d'accessibilité et d'inclusion.
- L'organisme a évalué l'emplacement de ses points de service, les places de stationnement, les affiches, etc., et défini les améliorations qui devaient être apportées afin de s'assurer que les clients vivent une expérience sans heurts.
- Les employés ont commencé à remplir un rapport concernant les demandes relatives à l'accessibilité reçues par téléphone lorsqu'ils traitent ce genre de demandes pour un bureau des services au comptoir. Le formulaire est ensuite transmis au dirigeant approprié afin de mieux répondre aux besoins du client.
- Grâce à « l'offre active de soutien », ServiceOntario a offert du soutien aux clients qui semblaient souffrir d'un handicap, même si ces derniers ne l'avaient pas demandé ou étaient accompagnés d'une personne leur fournissant du soutien. Cette initiative a permis de s'assurer que les clients handicapés connaissent les possibilités supplémentaires qui leur sont offertes. Elle permet également de s'assurer que le ministère respecte les exigences relatives à la communication et aux aides à la communication du Règlement NAI qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Renouvellement par la poste de la carte Santé des personnes âgées – Engagements

Pour assurer l'accessibilité et aider les personnes âgées à demeurer autonomes, ServiceOntario s'est engagé à offrir la possibilité aux Ontariens et Ontariennes âgés de 80 ans et plus de renouveler leur carte Santé sans être obligés de se rendre à un centre de ServiceOntario. Les personnes âgées admissibles peuvent envoyer leur avis de renouvellement de leur carte Santé par la poste, les exemptant de l'obligation de prendre une photo et de signer à un centre de ServiceOntario.

ServiceOntario s'est également engagé à offrir des avis de renouvellement qui tiennent compte des caractéristiques d'accessibilité, comme l'utilisation d'un langage simple écrit en gros caractères et des zones de texte qui indiquent clairement les deux choix offerts pour le renouvellement.

Mesures prises

- ServiceOntario a annoncé, en janvier 2012, que les personnes âgées de l'Ontario admissibles pouvaient renouveler leur carte Santé par la poste dans le cadre de

l'engagement du gouvernement visant à prioriser les familles en leur offrant des services gouvernementaux accessibles, plus rapides et plus conviviaux.

- L'organisme a envoyé 53 298 avis de renouvellement aux personnes âgées admissibles en 2012, et 47 % de celles-ci ont choisi de renouveler leur carte par la poste.
- Il a élargi le service en planifiant offrir un processus de renouvellement semblable pour permettre aux administrateurs d'établissements de soins de longue durée de renouveler par la poste la carte Santé de leurs pensionnaires qui sont désignés des patients de soins de longue durée.

Initiative de conformité en matière d'accessibilité des comptoirs des services au public – Engagements

ServiceOntario a maintenu son engagement d'effectuer de nouveau des vérifications ponctuelles annuelles en ciblant 15 % des centres publics de chaque région. De plus, ServiceOntario s'est engagé à effectuer régulièrement des vérifications ponctuelles des centres privés faisant partie du réseau des fournisseurs de service.

Mesures prises

- ServiceOntario a effectué des vérifications ponctuelles annuelles des centres publics de la province afin de s'assurer qu'ils continuent de respecter les normes pour les services à la clientèle prévues par la LAPHO. Il a également mené toutes ses vérifications ponctuelles auprès du réseau des fournisseurs de services.
 - La vérification rend compte des documents requis et permet de s'assurer que les réponses sont conformes aux questions présentées dans le cadre de la formation obligatoire « May I Help You ». Tous les centres ont affiché un taux de conformité de 100 % aux aspects clés du Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, notamment en ce qui concerne l'interaction appropriée avec les clients handicapés.
- Il a mis à jour la trousse à outils sur la conformité en ajoutant de nouveaux éléments aux documents internes, notamment aux documents suivants :
 - *règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : Politique et guide de la FPO visant à assurer le respect des exigences;*
 - *guide de la FPO visant à assurer le respect des exigences du Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées;*
 - *formats accessibles et aides à la communication (Règlement NAI, art. 12) – Introduction aux formats accessibles et aux aides à la communication.*

Élaboration des programmes et des projets – Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO – Engagements

ServiceOntario s'est engagé à utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO lorsqu'il apporte des changements à ses programmes et politiques.

Mesures prises

- Il a ajouté les « questions dont il faut tenir compte » en matière d'inclusion et d'accessibilité mentionnées dans l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO au modèle de gestion du changement intégré. La modification de l'arrêté de projet favorise la collaboration dès le but d'un projet.
- ServiceOntario a élaboré et distribué un guide sur le style de langage afin d'assurer la cohérence et l'accessibilité pour les clients internes et externes. Le guide fournit des renseignements sur la façon d'écrire en langage simple, la mise en forme, le Web et l'accessibilité, etc.

Élaboration des programmes et des projets – Utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion – Engagements

ServiceOntario s'est engagé à évaluer et à préciser le processus d'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO par ServiceOntario afin de le rendre plus efficient, efficace et adaptable.

Mesures prises

- Il a créé le comité de recrutement inclusif afin d'encourager les pratiques de recrutement équitables auprès des dirigeants et de les faire évoluer.
 - Le comité promeut des processus de recrutement inclusif afin d'éliminer les obstacles pour les personnes provenant de divers milieux et faisant partie de groupes sous-représentés (y compris les personnes handicapées) qui soumettent leur candidature à des postes de dirigeant.
 - Il permet également d'accroître la participation des cadres supérieurs au processus décisionnel relatif au recrutement afin qu'ils connaissent mieux les processus de recrutement sans obstacle.

Information et communications

Le ministère des Services gouvernementaux a maintenu son engagement de veiller à ce que la sensibilisation en matière d'accessibilité des contenus Web fasse partie intégrante des initiatives de formation continue sur l'accessibilité du ministère grâce à la collaboration de son responsable des mesures d'accessibilité avec des partenaires. Il a notamment fait

des vérifications continues afin d'assurer que la base de données du site Web du ministère est à jour et que les activités relatives à la conformité se poursuivent.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère a créé un module de formation spécialement destiné à la création de sites Web et à l'élaboration de renseignements en ligne accessibles. Ce [matériel de formation](#) a d'abord été remis aux employés qui travaillent directement sur les sites Web et leur contenu. Il est maintenant accessible à tous les employés de la FPO et leur fournit des renseignements et des conseils qui peuvent s'appliquer aux communications en général.
- Il a fait la promotion de l'« [Accessibilité à la source](#) » grâce à une initiative d'information et de sensibilisation qui a présenté aux membres du personnel et aux dirigeants une nouvelle source principale permettant d'obtenir des renseignements clairs sur une vaste gamme de sujets relatifs à l'accessibilité et à l'inclusion.
- Comme de nouvelles normes d'accessibilité des sites Web sont entrées en vigueur en vertu du [Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#), les différents comités en matière d'accessibilité ont déployé leurs efforts afin de renforcer les liens systémiques entre les comités ministériels des sites Web, comme le comité des coordonnateurs de sites Web, les propriétaires de sites Web, les personnes handicapées, le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information du gouvernement et le responsable des mesures d'accessibilité du ministère, et continueront d'œuvrer en ce sens en vue de rendre la province entièrement accessible d'ici 2025.

Division des services ministériels

- La Division des services ministériels a élaboré et offert de la formation sur la création de documents accessibles à plus de 300 employés du ministère des Services gouvernementaux (c.-à-d. la Division des services ministériels, RHOntario, les Services juridiques, la Direction des communications, la Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques de l'Ontario, ServiceOntario) et du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration.

Direction des communications

- La Direction des communications a commencé la migration du contenu du site Web public vers la plateforme Site unique qui est commune et entièrement accessible.

Ce processus incluait l'évaluation et la correction de plus de 300 documents PDF à l'aide des outils d'accessibilité d'Adobe Acrobat.

- Elle a confirmé que toutes les nouvelles pages Web des sites Internet et intranet du MSG étaient conformes en utilisant l'outil HiSoftware Compliance Sheriff et le module d'extension WAVE pour Firefox.
- Elle a offert de la formation continue à tous les collaborateurs au contenu Web du MSG (environ 30 séances) sur divers outils et processus afin de s'assurer que le contenu Web du site intranet du ministère est accessible (p. ex., vérification de l'accessibilité à l'aide de l'outil Compliance Sheriff, de la barre d'outils WAVE pour Firefox et du logiciel Adobe Acrobat pour l'accessibilité des PDF).
- La Direction des communications a régulièrement consulté le comité des coordonnateurs de sites Web de la FPO, le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère des Services sociaux et communautaires au sujet de la vérification et de la confirmation périodiques de l'accessibilité du contenu Web, ainsi que dans le but de partager des renseignements sur la conformité au Règlement NAI.

Groupe de l'information et de la technologie de l'information

- Les concepteurs Web ont régulièrement rencontré le responsable des mesures d'accessibilité du MSG afin de s'assurer que les sites Web du ministère continuent de respecter les critères d'accessibilité de la FPO.
- Le groupe a obtenu de nouveaux comptes d'utilisateur pour l'outil Compliance Sheriff, ce qui a permis aux développeurs Web du ministère de parcourir les pages Web du ministère afin de s'assurer que les pages continuent de respecter les normes d'accessibilité.
- Il a fourni une « introduction à l'accessibilité des contenus Web » à tous les ministères, y compris une vidéo de démonstration en ligne.
- Il a continué à fournir à la communauté de la TI les pratiques exemplaires relatives à l'élaboration et à la diffusion de renseignements accessibles qui respectent les normes et les règlements actuels.
- Il a ajouté des liens vers des ressources et des trousseaux à outils sur l'accessibilité sur tous les sites intranet des divisions.
- Il a ajouté un lien direct vers un site Web traitant de l'accessibilité au sein de la FPO sur la page d'accueil du ministère.

Groupement ITI pour les organismes centraux

- Le groupement a utilisé l'outil HiSoftware Compliance Sheriff pour confirmer le respect des normes d'accessibilité et son engagement envers l'accessibilité.
- Le personnel chargé du contenu Web a participé à trois séances de formation sur l'accessibilité, dans le cadre desquelles ont été fournis des renseignements sur la façon d'effectuer la vérification d'un site, les différents outils qui peuvent être utilisés, etc.
- Il a régulièrement participé à des communautés de pratiques ministérielles afin de faire de la sensibilisation quant à l'accessibilité des contenus Web (p. ex., le groupe de travail ministériel sur l'accessibilité, le comité des coordonnateurs de sites Web).
- Le groupement ITI a participé à l'initiative de diversité et d'inclusion au sein des services ITI de la FPO, dans le cadre de laquelle une feuille de route pour une période de trois ans est créée afin de mettre en place un organisme ITI plus diversifié, équitable, accessible et inclusif.

Normes en matière d'information et de technologie du gouvernement de l'Ontario (NIT-GO)

- Une vérification régulière est effectuée de l'accessibilité du contenu affiché sur les sites intranet ITS, LearnIT et InsideIT afin qu'il respecte les normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 AA.

Services communs de l'Ontario

- Les employés qui sont responsables des sites Web ont reçu de la formation sur la création de documents et de sites Web accessibles.

ServiceOntario

- Les employés clés ont suivi une formation d'édition Web axée sur l'accessibilité, dans le cadre de laquelle ils ont appris à modifier et à mettre à jour le contenu en ligne du site intranet de ServiceOntario.
- ServiceOntario s'est assuré que les renseignements publiés sur le site Web des approbations de projet et sur le centre de proposition et d'approbation sont entièrement accessibles, et que le Bureau de gestion des projets reproduit tous les modèles et documents en format Word accessible.

- Un comité de ServiceOntario a présenté les 10 outils et stratégies internes permettant de promouvoir l'information et les communications accessibles dans le cadre de la conférence du Job Opportunity Information Network (JOIN) tenue le 15 novembre 2013.

Carte-photo de l'Ontario – Engagements

ServiceOntario s'est engagé à lancer la carte-photo de l'Ontario, une carte d'identité délivrée par le gouvernement destinée au 1,5 million d'Ontariens et d'Ontariennes qui ne possèdent pas de permis de conduire, comme les personnes âgées et les personnes handicapées, dans tous les centres ServiceOntario d'ici la fin du mois de décembre 2012. Il s'est également engagé à doter la carte-photo de caractéristiques d'accessibilité, comme un coin en angle afin d'aider les personnes ayant un handicap visuel à trouver leur carte-photo de l'Ontario et à la différencier des autres cartes de leur portefeuille.

ServiceOntario a collaboré avec le ministère des Transports et d'autres organismes, comme l'Institut national canadien pour les aveugles et l'Association canadienne des individus retraités, afin de déterminer quelles collectivités de l'Ontario avaient une demande immédiate pour la carte-photo de l'Ontario. Il a également collaboré avec des intervenants tels qu'Élections Ontario et Postes Canada afin de s'assurer que la carte soit acceptée comme preuve d'identité.

Mesures prises

- Il a offert les services relatifs à la carte-photo de l'Ontario dans tous les centres ServiceOntario.
- Depuis la mise en œuvre de la carte-photo, ServiceOntario a permis à plus de 135 000 Ontariens et Ontariennes à avoir plus facilement accès aux services gouvernementaux et financiers pour lesquels une pièce d'identité est nécessaire, comme encaisser un chèque, souscrire une assurance, ouvrir un nouveau compte bancaire, retourner un article dans un magasin, rester dans un hôtel et signer un contrat de location.
- Il a ajouté des caractéristiques spéciales afin que les personnes puissent plus facilement la reconnaître par le toucher, notamment la mise en relief du numéro de la carte et de la date de naissance. Tout comme le permis de conduire, le coin supérieur droit de la carte-photo de l'Ontario est en angle, ce qui permet de la différencier des autres sortes de cartes. Service Ontario a tenu compte des commentaires des personnes handicapées, des personnes âgées et des groupes de défense des droits de l'Ontario pour concevoir la carte-photo. Elle comporte

également les mêmes caractéristiques de sécurité que le permis de conduire afin de prévenir la fraude et le vol d'identité.

Formulaires électroniques – Engagements

ServiceOntario s'est engagé à mettre à jour les formulaires de demande de permis de stationnement accessible et d'inscription au don d'organes afin qu'ils satisfassent entièrement aux exigences de la LAPHO d'ici la fin du mois de décembre 2012. Il s'est également engagé à mettre à jour les nouveaux sites Web et intranet et leur contenu qui accueillent ces formulaires de demande en ligne afin qu'ils respectent les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG) 2.0 niveau AA, à l'exception des sous-titres en direct et des audiodescriptions préenregistrées.

Mesures prises

- Il a mis à niveau un certain nombre de services en ligne afin d'en accroître la fonctionnalité, l'accessibilité et la convivialité, y compris les formulaires de demande de permis de stationnement accessible et d'inscription au don d'organes, le renouvellement de la vignette d'immatriculation, les trousseaux d'information sur les véhicules d'occasion, les dossiers des conducteurs et des véhicules, et les plaques d'immatriculation personnalisées.
- En plus de respecter les exigences de la LAPHO, les améliorations apportées ont toutes pris en compte les commentaires des clients afin de rendre les services plus faciles à utiliser.
 - Par exemple, il a établi un modèle de panier d'achats qui permet aux utilisateurs d'acheter jusqu'à 10 produits en n'effectuant qu'une seule transaction et qui offre Interac comme autre mode de paiement.

Adaptation des emplois

Le ministère a maintenu son engagement visant à tenir compte de l'accessibilité dans l'élaboration et la prestation de ses programmes d'orientation. Le MSG s'est également engagé à ce que son responsable des mesures d'accessibilité continue à élaborer des programmes d'orientation à l'échelle du ministère et des directions (p. ex., en fournissant des conseils aux secteurs de programmes et en s'assurant que tous les programmes d'orientation comprennent les plus récents renseignements sur les obligations légales en matière d'accessibilité).

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère a continué à utiliser le cours en ligne sur l'orientation de la FPO afin que les nouveaux employés connaissent mieux les obligations de la FPO en matière d'accessibilité.
- Les employés ont suivi une formation obligatoire afin de comprendre les obligations et les droits des employeurs et des employés, y compris les programmes de formation nécessaires en matière d'accessibilité.
- Le ministère a fourni des conseils aux dirigeants alors qu'ils amélioraient leurs programmes d'orientation à la suite de modifications dans les lois, les politiques et les priorités.
- Il a mis en place des mesures d'adaptation pour le recrutement.

ServiceOntario

- ServiceOntario a lancé une liste exhaustive d'outils et de ressources sur le site intranet du programme Passport de ServiceOntario destinée aux nouveaux employés afin que leur intégration au sein de ServiceOntario soit simple, sans heurt et personnalisée.
- Il a exigé que les nouveaux employés suivent la formation obligatoire sur l'accessibilité en milieu de travail dans les deux premières semaines suivant leur embauche.
- Il a ajouté une section dans la partie « Accessibilité » du formulaire de demande de services dans les établissements. Les renseignements dans cette section permettront de s'assurer que l'on tient compte de l'accessibilité dès que l'on prévoit délocaliser les services ou rénover un établissement.

Santé et mieux-être

Le ministère s'est engagé à aménager et à utiliser des salles accessibles qui serviront d'exemples et qui pourraient inspirer les autres ministères, tout comme ses futures installations accessibles.

De plus, comme le prévoit le [Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#), le MSG s'est engagé à ce que son responsable des mesures d'accessibilité continue de mener des consultations dans l'ensemble de l'organisme afin de le rendre plus accessible et inclusif.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Il a utilisé des salles accessibles (aménagement de salles de conférence pour les événements dans le cadre desquels l'accessibilité est prise en compte ou salles privées) qui servent d'exemples et inspirent les autres ministères.
- Il a mené d'autres consultations auprès des personnes handicapées afin d'améliorer la santé et le mieux-être des employés au moyen de ressources de sensibilisation et d'éducation, de premiers soins sur place et de différentes caractéristiques d'accessibilité.
- Il a pris en compte l'accessibilité lorsqu'il a réaménagé des bâtiments, de sorte que des bâtiments entièrement accessibles et écologiques sont maintenant en place.
 - Par exemple, les caractéristiques d'accessibilité de l'établissement situé au 222, rue Jarvis comprennent des rampes d'accès à l'extérieur et à l'intérieur, des ouvre-portes automatiques, des toilettes accessibles et sans obstacle, des couloirs principaux et secondaires plus larges, des contrastes de couleurs et de textures pour les personnes ayant une déficience visuelle, des écriteaux tactiles et des ascenseurs sans obstacle.

RHOntario

- RHOntario a continué de consulter le responsable des mesures d'accessibilité du ministère et d'autres intervenants dans le cadre de la mise à jour et de l'examen des politiques des ressources humaines.
- Il a continué à mettre à jour les documents d'orientation du programme destinés aux employés concernant l'aide, la santé, la sécurité et le mieux-être afin qu'ils soient entièrement accessibles.

Groupement ITI pour les organismes centraux

- Le Groupement s'est assuré que les locaux respectaient les exigences en matière d'accessibilité.
- Il a créé des salles privées dans chaque établissement du Groupement ITI pour les organismes centraux.
- Il a offert des séances sur le programme d'aide aux employés à l'interne.

Services communs de l'Ontario

- Il a tenu compte des exigences particulières de ses employés handicapés lorsqu'il planifiait déplacer ses services à l'établissement situé au 222, rue Jarvis.

Milieu bâti

Sécurité physique

Le ministère a maintenu son engagement visant à s'assurer que les établissements sont sécuritaires en mettant en place un programme d'évaluation des menaces et des risques (EMR) dans tous ses établissements et lieux d'activités. Ces évaluations tenaient compte de l'accessibilité.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère a continué à fournir des renseignements sur les plus récentes normes en matière d'accessibilité aux dirigeants et aux membres du personnel qui participent au programme d'évaluation des menaces et des risques et qui gèrent les situations d'urgence.
- Le responsable des mesures d'accessibilité du ministère a continué de travailler étroitement avec les membres du personnel évaluant les menaces et les risques et mettant en œuvre des recommandations afin de s'assurer qu'aucun obstacle n'avait été créé par inadvertance et de profiter des possibilités qu'offre l'accessibilité pour apporter des changements en même temps que d'autres changements s'opèrent.
- Le ministère a créé un comité d'évacuation d'urgence afin de s'assurer que toutes les normes d'accessibilité concernant l'évacuation des employés prévues par les lois sont transmises et appuyées.

Projets d'immobilisations

Le MSG a maintenu son engagement envers l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO afin d'améliorer les évaluations d'accessibilité pour les projets d'immobilisations.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère a continué d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans le cadre des projets d'immobilisations.
- Il a encouragé les dirigeants à promouvoir la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO à l'intention des employés et à s'assurer que l'outil est utilisé dans les activités quotidiennes afin d'accroître l'accessibilité.

Services communs de l'Ontario

- Services communs de l'Ontario sera délocalisé à l'établissement situé au 222, rue Jarvis en janvier 2014. Cet édifice est entièrement accessible et écologique et est conforme aux normes d'accessibilité au milieu bâti du Règlement NAI.

Approvisionnement

Le MSG a maintenu son engagement consistant à intégrer l'accessibilité à ses politiques et procédures d'approvisionnement. Cet engagement comprenait l'examen et la mise à jour des outils et des ressources en matière d'accessibilité, au besoin. De plus, le ministère s'est également engagé à ne pas seulement transmettre ces outils à la FPO, mais également à des organismes du secteur parapublic.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère a mis en œuvre des politiques et des méthodes pour s'assurer que la conformité à la LAPHO d'un fournisseur a fait l'objet d'un examen avant de le choisir.
- Il a continué à recommander que les fournisseurs respectent les exigences prévues par les lois (y compris, sans toutefois s'y limiter, les exigences prévues par la LAPHO) et à s'assurer que ces exigences constituent un critère d'évaluation de l'approvisionnement.

Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les organismes centraux

- Il a fourni aux membres du personnel de l'approvisionnement en TI du ministère une trousse à outils sur l'accessibilité qui renforce les directives d'approvisionnement

pertinentes et donne des conseils pour s'assurer de respecter les exigences d'accessibilité lorsqu'ils font affaire avec des fournisseurs.

- Il a ajouté les exigences d'accessibilités à toutes les demandes de propositions déposées par le personnel chargé de l'information et de la technologie de l'information et le Groupement ITI pour les organismes centraux.

Services de technologie de l'information du gouvernement de l'Ontario

- Les Services de technologie de l'information ont veillé à ce que les demandes de propositions comprennent l'exigence selon laquelle les fournisseurs doivent recommander et fournir des services accessibles et inclusifs (p. ex., le sous-titrage codé, American Sign Language, l'amplification audio et la diffusion Web).

Services communs de l'Ontario

- Les Services communs de l'Ontario ont mis à jour les modèles de demandes de propositions afin qu'ils comprennent une section sur les exigences d'accessibilité.
- Ils ont déployé des efforts continus en matière d'éducation et de sensibilisation afin de conscientiser davantage les fournisseurs aux exigences de la LAPHO.
- Ils ont mis à jour le dossier de présentation et le guide de référence en ligne à l'intention des fournisseurs du séminaire Faire affaire avec le gouvernement afin de les mettre au courant des exigences de la LAPHO en matière d'approvisionnement.

Autres engagements

Leadership

Le ministère a fait preuve de leadership grâce aux différentes activités des employés liées à la prévention et à l'élimination des obstacles, et aux activités qui permettent de maintenir un haut niveau de sensibilisation et de connaissances en matière d'accessibilité.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère s'est assuré que tous les membres du personnel ont suivi la formation obligatoire en matière d'accessibilité offerte par le Bureau de la diversité de la FPO.

ServiceOntario

- ServiceOntario a mis en œuvre une série de séances de formation obligatoires sur le leadership en matière d'inclusion pour les dirigeants. Cette formation traitait des thèmes suivants :
 - aborder les questions du manque de civilité et des autres comportements problématiques sur le lieu de travail;
 - utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans les tâches quotidiennes afin de gérer les micro-inegalités sur le lieu de travail;
 - gérer la santé mentale.

Favoriser l'accessibilité

Le ministère a maintenu son engagement consistant à favoriser les initiatives destinées à offrir une plus grande accessibilité dans tout le MSG et dans toute la FPO.

Le ministère s'est engagé à élaborer des initiatives de communication afin de guider et d'orienter les mesures découlant du [Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#). Le ministère s'est également engagé à ajouter les plus récents renseignements concernant ce règlement à son programme Accessibility Awareness Experience. Ce dernier adopte une approche multidisciplinaire pour tenir son personnel au courant des nouveautés en matière d'accessibilité et le motiver à utiliser les initiatives établies afin que le MSG respecte les lois sur l'accessibilité.

Le ministère s'est également engagé à observer l'utilisation de la campagne [Accessibilité à la source](#) par le Bureau de la diversité de la FPO afin que l'accessibilité constitue un aspect culturel clé du travail et des services du ministère.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère a continué de promouvoir des milieux de travail inclusifs, diversifiés et accessibles à l'aide de communications régulières (p. ex., bulletins d'information, [Accessibilité à la source](#)) qui donnent des conseils, incitent au changement et démontrent des pratiques gagnantes.

ServiceOntario

- L'équipe de gestion a suivi une série de cours obligatoires offerts aux nouveaux dirigeants sous forme de modules d'autoapprentissage qui devaient être réalisés dans le cadre de l'orientation de ServiceOntario.

Bureau de la diversité de la FPO

Leadership en matière d'accessibilité – Engagements

Le Bureau de la diversité de la FPO a maintenu son engagement consistant à favoriser l'accessibilité.

Mesures prises

- Le Bureau de la diversité de la FPO a publié le Plan stratégique d'inclusion dans la FPO 2013-2016 qui promeut l'accessibilité en exigeant que les employés fassent du leadership en matière d'accessibilité un de leur quatre piliers stratégiques

Formation – Engagements

Le Bureau de la diversité de la FPO a maintenu son engagement d'élaborer une formation obligatoire à l'intention des employés de la FPO.

Mesures prises

- Il a mis en œuvre deux cours obligatoires :
 - un cours sur le Règlement NAI au sein de la FPO qui offre un aperçu des exigences du règlement;
 - la vidéo « Travailler ensemble » qui traite du *Code des droits de la personne*.
- Il prépare actuellement deux autres cours :
 - un cours sur les normes pour l'information et les communications du Règlement NAI qui vise à aider les employés à mieux reconnaître les divers types de handicap et être en mesure de fournir de l'aide en ce qui concerne les formats et les communications accessibles au sein de la FPO et dans l'ensemble de la province de l'Ontario;
 - un cours sur les normes pour l'emploi du Règlement NAI qui vise à aider les employeurs à rendre leurs pratiques d'emploi et leurs milieux de travail plus accessibles pour les employés handicapés actuels et futurs.

Accessibilité de l'information – Engagements

Le Bureau de la diversité de la FPO a maintenu son engagement d'assurer le suivi auprès de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario (UEADO) afin de relever les occasions d'établir une plus grande collaboration dans le cadre de l'initiative « Access for All » qui pourrait permettre aux utilisateurs d'information et de la technologie de l'information de la FPO d'avoir accès à de l'information en ligne selon leurs besoins et leurs préférences en matière d'accessibilité.

Mesures prises

- Il a maintenu son partenariat avec l'UEADO et son Inclusive Design Institute, ce qui lui a entre autres permis :
 - d'être représenté à la conférence Designing Enabling Economies and Policies de l'UEADO en 2013;
 - de faire de l'UEADO un fournisseur attitré de formation en matière d'inclusion;
 - d'établir un dialogue sur les « privilèges au sein de la FPO » dans le cadre d'un conseil des sous-ministres;
 - d'obtenir des conseils d'expert en matière d'accessibilité de la part de l'UEADO qu'il appliquera à différentes initiatives.

Exposition sur l'accessibilité – Engagements

Le Bureau de la diversité de la FPO a maintenu son engagement d'intégrer l'accessibilité dans toutes ses activités :

- en élaborant d'autres outils et ressources afin de réaliser des activités locales parrainées par les ministères visant à accroître la sensibilisation à l'égard de l'accessibilité;
- en adaptant le format de l'Exposition sur l'accessibilité de la FPO aux possibilités florissantes qu'offre la technologie. L'exposition sera plus condensée et informatisée, se basant sur des présentations vidéo, des diaporamas, des entrevues audio et des enregistrements des discussions de groupe.

Mesures prises

- Il a conclu un protocole d'entente avec l'organisme ontarien Job Opportunity Information Network (JOIN) afin qu'ils soient partenaires dans la communication des renseignements relatifs à l'accessibilité.
- Il a organisé une conférence d'une journée en collaboration avec l'organisme JOIN.

Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues pour 2013-2014

En 2012, la FPO a publié un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) qui décrit les mesures que prendra le gouvernement de l'Ontario en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. La section suivante présente les objectifs et les échéanciers établis dans le plan pour les trois prochaines années, ainsi que les mesures qu'adoptera le ministère en 2013-2014.

Services à la clientèle et approvisionnement

Résultats visés dans le PPA

- Les clients handicapés de la FPO reçoivent rapidement des biens et des services de grande qualité.

Buts et échéanciers indiqués dans le PPA 2013-2014

- Formation sur l'accessibilité suivie par les nouveaux membres du personnel.
- Intégration des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information, et la formation.
- Sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au service à la clientèle et au milieu de travail.

Mesures prévues par le MSG

- Continuer à intégrer l'accessibilité dans les politiques et procédures d'approvisionnement actuelles.
- Examiner et mettre à jour, au besoin, les outils et les ressources en matière d'accessibilité et continuer à ne pas seulement les transmettre à la FPO, mais également à des organismes du secteur parapublic.
- Envisager la possibilité de tenir en stock des dispositifs d'accessibilité offerts sur place pour les personnes handicapées et s'assurer d'informer les employés que de tels dispositifs sont offerts et que ces derniers savent comment les utiliser.

- Maintenir en place et, au besoin, améliorer les processus actuels afin de s'assurer que des avis sont affichés lorsque des services sont interrompus. L'avis devra indiquer la cause de l'interruption, le moment où l'on aura de nouveau accès au site (s'il est connu), ainsi que les autres endroits où les mêmes services sont offerts et les heures d'ouverture.
- Continuer à améliorer les processus de rétroaction afin de mieux aider les clients lorsqu'ils demandent des renseignements à l'aide d'un support de substitution, formulent des questions, des plaintes ou des commentaires positifs au sujet du service fourni, ou tout autre commentaire ou suggestion.
- Continuer à promouvoir et à mettre en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO afin de s'assurer qu'il est l'élément central de l'élaboration, de l'examen et de la mise en place des politiques, programmes, services et initiatives de transformation opérationnelle.

RHOntario

- Réviser les politiques à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

Groupe de l'information et de la technologie de l'information

- Continuer à s'assurer que les nouveaux employés suivent le cours en ligne sur l'orientation de la FPO pour qu'ils comprennent l'engagement de la FPO à l'égard de l'accessibilité, y compris :
 - fournir un accès rapide aux services;
 - offrir des services de conception et de mise en œuvre afin d'aider les personnes handicapées à participer en fonction de leurs besoins et de leurs attentes sur les plans de la dignité, de l'autonomie et de l'intégration;
 - s'assurer que les services respectent les normes d'accessibilité de la LAPHO;
 - s'assurer que les services sont intégrés dans tous les ministères et autres territoires de compétence, le cas échéant, et gérés de manière coordonnée.
- Travailler avec les clients du Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse afin de mettre à jour la plateforme technologique pour que le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) puisse intégrer les pratiques exemplaires nationales et internationales à la prestation de services. Le SAGAS offrira des services au programme Ontario au travail, au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et au

programme Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave. Le ministère prévoit terminer la mise à niveau en automne 2013.

ServiceOntario

Formation des nouveaux employés – Programme Passport de ServiceOntario

- Continuer à s'assurer que les employés suivent la formation obligatoire sur l'accessibilité en milieu de travail ainsi que les autres formations offertes dans le cadre du programme Passport de ServiceOntario, qui est une liste exhaustive d'outils et de ressources en ligne à l'intention des nouveaux employés afin que leur intégration au sein de ServiceOntario soit simple, sans heurt et personnalisée.
- Continuer à effectuer des vérifications annuelles de la conformité à l'interne en vertu des normes pour les services à la clientèle prévues par la LAPHO. Des centres ServiceOntario publics et privés seront choisis aléatoirement et feront l'objet de vérifications ponctuelles, dans le cadre desquelles le ministère vérifiera les documents requis et les questions de la formation sur l'accessibilité « May I Help You », qui permet aux employés d'interagir de façon appropriée avec les clients handicapés.
 - Par exemple, une vérification peut consister à demander quels appareils fonctionnels sont offerts sur place et si les employés sont en mesure d'aider les clients qui ont besoin de les utiliser.
- Continuer à se fonder sur les commentaires des clients pour cerner les lacunes et les éléments à améliorer, et pour promouvoir les initiatives de formation.
- Continuer à améliorer l'expérience des clients en respectant les normes pour les services et en s'assurant que les commentaires formulés par ces derniers, y compris leurs préoccupations en matière d'accessibilité, sont au cœur de l'amélioration de la prestation des services.

Bureau de la diversité de la FPO

Formation des nouveaux employés

- Continuer à promouvoir les outils d'orientation élaborés par RHOntario et inspirés des commentaires du Bureau de la diversité de la FPO qui sont destinés aux nouveaux employés de la FPO.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Continuer à effectuer l'examen de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO de 2013.

Approvisionnement

- Soutenir et orienter les efforts déployés par les employés chargés de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et les ministères dans le but de respecter les exigences en matière d'approvisionnement prévues par la LAPHO en intégrant l'accessibilité aux pratiques d'approvisionnement et aux documents y afférents.

Infrastructure

- Continuer à collaborer avec le ministère de l'Infrastructure et le ministère des Affaires municipales et du Logement afin de trouver des méthodes et des stratégies qui soutiennent et harmonisent l'accessibilité et qui permettent de l'ancrer au sein des exigences législatives relatives au milieu bâti, et accroître la sensibilisation des employés.

Accessibilité à la source

- Continuer à renforcer la sensibilisation et la compréhension à l'égard de l'initiative [Accessibilité à la source](#) en présentant des sujets liés à l'accessibilité. En 2013-2014, le ministère prévoit aborder entre autres les formats accessibles et les aides à la communication, l'adaptation des emplois et les services à la clientèle accessibles.

Assurance de la conformité

- Mettre à jour le document « Getting to Yes » et collaborer avec les directeurs généraux de l'administration (DGA) et les responsables des mesures d'accessibilité des ministères afin de rendre compte de la conformité à la LAPHO des ministères. Ce document clé du processus d'assurance de la conformité permet d'assurer le DGA et le sous-ministre que leur ministère s'est conformé aux nouvelles exigences du Règlement NAI et aux anciennes exigences de la LAPHO.
- Travailler avec la Division de la vérification interne de l'Ontario afin d'élaborer un modèle d'outil d'assurance de la qualité permettant d'aider les ministères à mieux évaluer la conformité et à mieux en rendre compte.

Accroissement de la sensibilisation

- Continuer à coordonner le Forum sur l'accessibilité de la FPO, composé des responsables des mesures d'accessibilité de chaque ministère, afin de promouvoir

des pratiques exemplaires et d'appuyer les possibilités de communications et d'apprentissage.

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2014 à 2016

- Sollicitation de commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité.
- Utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'ensemble des politiques et pratiques.
- L'accessibilité fait partie intégrante de toutes les activités de la FPO.

Mesures prévues par le MSG

- Continuer à faire le suivi des commentaires relatifs à l'accessibilité, aux innovations et aux améliorations et mettre en œuvre les améliorations requises sous la supervision du sous-ministre, de la Division des services ministériels et du Bureau de la diversité de la FPO.
- Effectuer un sondage auprès de tous les employés afin de repérer les obstacles et formuler des recommandations pour obtenir des services accessibles.
- Continuer à examiner les politiques, les procédures et les pratiques internes afin de s'assurer que toutes les activités du ministère tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité.

RHOntario

- Continuer de distribuer l'outil de sondage auprès des clients de la FPO et d'autres types de supports aux ministères afin d'évaluer le degré de satisfaction des clients et de recueillir des commentaires sur des sujets comme l'accessibilité.
- Créer d'autres modules d'apprentissage en ligne relatifs au Règlement NAI.

Groupe de l'information et de la technologie de l'information

- Mettre en œuvre un service ATS moderne et complet de catégorie commerciale.
- Continuer de tenir compte des stratégies de participation concernant les déficiences auditive et visuelle dans le cadre de l'élaboration de documents de formation, de cours, d'événements et de produits en ligne.

- Continuer d'offrir les éléments et services suivants pour tous les événements :
 - le sous-titrage codé pour les personnes malentendantes ou des interprètes de l'ASL dans le cadre des grands événements ou selon la demande;
 - des sièges accessibles réservés;
 - des bornes de recharge pour les dispositifs d'aide à la mobilité;
 - des abreuvoirs pour les animaux-guides;
 - des documents comportant de gros caractères, au besoin;
 - des services de diffusion Web, comme Adobe Connect et WebEx, qui sont des services accessibles reconnus et approuvés.
- Continuer d'utiliser les sondages pour recueillir les commentaires des clients sur différents sujets, y compris l'accessibilité des services de l'information et de la technologie de l'information et le soutien à cet égard.
- S'assurer que les dirigeants siégeant aux comités d'embauche prennent des engagements en matière de rendement afin de veiller à ce qu'ils utilisent l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans le cadre de leurs pratiques d'embauche.

ServiceOntario

Modèle d'interprétation vidéo à distance (IVD)

Durant l'automne 2013, ServiceOntario mettra en œuvre le projet pilote du service d'IVD à l'intention des clients pour qui l'American Sign Language est leur moyen de communication préféré. La période d'essai de six mois aura lieu dans un seul centre de ServiceOntario.

Les services d'IVD permettent de communiquer avec les gens en langage gestuel même s'ils ne le maîtrisent pas à l'aide de caméras Web. Un interprète joue le rôle de « téléphoniste »; il traduit la voix en langage gestuel et vice versa.

La nouvelle technologie représente l'occasion de mettre à l'essai un service d'IVD en ligne. Le modèle permettra de déterminer si ce service constitue un moyen efficace de répondre aux besoins des clients qui sont sourds et s'il constitue une solution de rechange pratique et rentable pour ServiceOntario.

Bureau de la diversité de la FPO

Commentaires

- Continuer de consulter les personnes handicapées et les experts dans le domaine de l'accessibilité (p. ex., le Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, l'AODA Alliance, l'UEADO) afin de connaître leurs opinions en ce qui concerne des questions d'accessibilité et le plan pluriannuel d'accessibilité.

Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO

- Continuer de promouvoir l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO au sein du ministère en répondant aux demandes de formation et en trouvant des moyens d'accroître la sensibilisation.
- Encourager les partenaires du MSG (p. ex., la Division des services ministériels, RHOntario) à ancrer davantage l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO au sein de leurs politiques et programmes.
- Faire le suivi et rendre compte d'un maximum de trois projets dans le cadre desquels l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO sera utilisé au cours des trois prochaines années.

Ancrer l'accessibilité

- S'engager à perfectionner l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, y compris :
 - mettre à jour l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et peaufiner le contenu qui traite d'accessibilité;
 - rechercher des possibilités d'ancrer davantage l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO au sein des pratiques des ministères.

Accessibilité à la source

- Continuer à renforcer la sensibilisation et la compréhension à l'égard de l'initiative [Accessibilité à la source](#) en présentant des sujets liés à l'accessibilité. En 2013-2014, le ministère prévoit aborder entre autres les formats accessibles et les aides à la communication, l'adaptation des emplois et les services à la clientèle accessibles.

Information et communications

Résultats visés dans le plan pluriannuel d'accessibilité (PPA)

Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2013 à 2014

- Intégration des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information, et la formation.
- Exposition sur l'accessibilité

Mesures prévues par le MSG

- Continuer à respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web au moyen de la gouvernance en matière d'architecture de l'ITI, de leur inclusion aux processus d'approvisionnement d'ITI, ainsi que du contrôle de la qualité de la gestion des projets de TI.
- Mettre en œuvre les exigences pour informer le public que des formats accessibles et des aides à la communication sont disponibles d'ici le 1^{er} janvier 2014.
- Soutenir la FPO afin qu'elle fournisse des documents en format accessible, selon la demande du public.
- Continuer à promouvoir [Accessibilité à la source](#) afin que les employés obtiennent les renseignements relatifs à l'accessibilité et à l'inclusion dont ils ont besoin.
- Participer à l'exposition / la conférence annuelle de l'organisme JOIN, qui a lieu chaque automne, en s'assurant que des personnes déléguées y assistent afin d'en apprendre davantage sur l'amélioration des politiques/pratiques d'accessibilité.

Communications

- Offrir une formation sur les sites Web accessibles, les documents adaptés au Web et les contenus multimédias numériques accessibles aux webmestres/spécialistes du multimédia.

Normes en matière d'information et de technologie du gouvernement de l'Ontario

- Modifier les normes en matière d'ITI du gouvernement de l'Ontario, soit les publications techniques officielles adoptées par le gouvernement, en vue de respecter les exigences en matière d'accessibilité.
- Élaborer, en collaboration avec le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI, une liste de vérification pour le Règlement NAI pouvant être utilisée par les groupements ITI pour évaluer les types d'exigences qui sont intégrées aux projets ITI ainsi que la façon de le faire.
- Publier le rapport sur le rendement en matière d'ITI de la fonction publique et le rapport annuel sur la sécurité au sein de la fonction publique en format accessible.

ServiceOntario

- S'assurer que tous les comptoirs secondaires respectent les lignes directrices en matière d'accessibilité et d'inclusion.
- Élaborer et distribuer des lignes directrices pour les lettres qui concernent les services afin de s'assurer que toute la correspondance relative à la prestation de services transmise aux clients est uniforme et accessible.
- Continuer de s'assurer que toutes les méthodes de communication (c.-à-d. site Web, comptoirs, formulaires, lettres et téléphone) tiennent compte des lignes directrices relatives au style de langage, à l'image de marque, à l'accessibilité et à l'inclusion afin que les clients bénéficient de services accessibles et uniformes à tous les points de contact.
- Continuer de diffuser les pratiques exemplaires relatives aux outils de planification et de formation, aux communications en ligne, aux services aux comptoirs, aux présentations multimédias et aux vidéos et webinaires afin de répondre aux besoins des clients et du personnel.

Bureau de la diversité de la FPO

Approvisionnement

- Continuer de collaborer avec les employés chargés de la gestion de la chaîne d'approvisionnement afin de s'assurer que les modèles et les autres documents utilisés par les ministères et les secteurs de programmes dans le cadre de leurs

activités d'approvisionnement tiennent compte des critères d'accessibilité et de langage.

- En tant que membre du Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement, le titulaire du poste de directeur général de la diversité et de l'accessibilité pour la FPO continuera de fournir des conseils en matière d'accessibilité pour tous les achats de la FPO d'une valeur supérieure à un million de dollars.

Conférence dans le cadre de l'exposition sur l'accessibilité

- Examiner la possibilité de maintenir un partenariat avec l'organisme Job Opportunity Information Network afin que celui-ci présente la conférence annuelle sur l'accessibilité à ses employés en 2014.

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le plan pluriannuel d'accessibilité pour la période allant de 2014 à 2016

- Application de pratiques exemplaires d'accessibilité aux communications, sites Web, solutions technologiques et documents.
- Tenue de l'exposition annuelle sur l'accessibilité.

Mesures prévues par le MSG

- Mettre à jour les formats accessibles et les modèles en se basant sur les pratiques exemplaires du Bureau de la diversité de la FPO et ses directives (p. ex., les modèles de cartes professionnelles doivent comporter une adresse électronique en braille et un numéro ATS).
- S'assurer que les sites Web, les solutions technologiques et les documents soient créés en fonction des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, que les employés reçoivent une formation sur les protocoles, les processus d'embauche et les exigences financières et administratives en lien avec les supports de substitution et les aides à la communication, et que tous les événements soient planifiés en tenant compte des exigences en matière d'accessibilité.
- Participer à l'exposition/la conférence annuelle de l'organisme JOIN.
- Offrir une formation sur l'accessibilité aux membres du personnel qui évaluent/encadrent l'utilisation des accessoires fonctionnels ou créent des documents d'information.

Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les organismes centraux

- Continuer de collaborer avec la Direction des communications du MSG dans le cadre du développement du site Web www.Ontario.ca, qui regroupe des renseignements provenant de l'ensemble des ministères de la FPO en un seul site Web, afin de le normaliser et de permettre aux membres du public de naviguer plus facilement et plus rapidement sur celui-ci. Le site Web www.Ontario.ca est conçu conformément aux exigences en matière d'accessibilité.
- Travailler avec la Direction des communications au développement du portail InSite afin de regrouper et de simplifier les sites Web internes de la FPO, et s'assurer que le portail InSite tienne compte des exigences en matière d'accessibilité.

- S'assurer que les applications respectent les exigences en matière d'accessibilité.

Normes en matière d'information et de technologie du gouvernement de l'Ontario

- S'assurer que le contenu des pages Web, des documents et des images publiés sur les sites intranet ITS, LearnIT et InsideIT continuent de respecter les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG) 2.0 AA.
- Continuer de vérifier l'application des exigences en matière d'accessibilité afin d'assurer le respect des normes pertinentes.

ServiceOntario

- Continuer de sensibiliser tous les employés de la FPO à l'accessibilité et de promouvoir son importance auprès de ceux-ci, et d'assumer une responsabilité sociale en offrant des renseignements et des services accessibles.
- Accroître la satisfaction des clients en mettant en œuvre des projets relatifs à l'accessibilité, puisque les intervenants bénéficieront de meilleurs services grâce à des applications conformes aux exigences d'accessibilité qui répondent aux besoins des Ontariens et Ontariennes et qui correspondent au programme et aux priorités du gouvernement.
- Mettre à niveau les applications actuelles afin qu'elles respectent les [WCAG](#) 2.0 niveau AA :
 - localisateur de points de service (site Web);
 - localisateur de points de service (téléphone cellulaire);
 - système de Suivi en ligne de la demande (site Web);
 - enregistrement de la naissance d'un nouveau-né (le site Web sera achevé au cours du prochain exercice);
 - changement d'adresse intégré (le site Web sera achevé au cours du prochain exercice).
- Mettre à niveau les sites Web du remboursement au titre de la garantie de service et de l'évaluation de nos services, dans la mesure du possible, afin qu'ils respectent les [WCAG](#) 2.0 niveau AA, en attendant l'évaluation en matière de TI et la capacité de ServiceOntario.

Bureau de la diversité de la FPO

Approvisionnement

- Collaborer avec le personnel chargé de la gestion de la chaîne d'approvisionnement afin d'intégrer les critères d'accessibilité, le langage et les modèles dans les activités d'approvisionnement des ministères/secteurs de programmes.
- En tant que membre du Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement, le titulaire du poste de directeur général de la diversité et de l'accessibilité pour la FPO continuera de fournir des conseils en matière d'accessibilité pour tous les achats de la FPO d'une valeur supérieure à un million de dollars qui seront effectués en 2014.

Communications

- Appuyer l'élaboration de procédures et de lignes directrices afin de fournir des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun aux membres du public handicapés qui en font la demande, en :
 - accroissant la sensibilisation des employés de la FPO à l'égard des types de formats accessibles et d'aides à la communication;
 - élaborant des procédures sur la façon de répondre à de telles demandes et de consulter de manière efficace les personnes handicapées pour connaître leurs besoins en matière d'accessibilité.

Conférence dans le cadre de l'exposition sur l'accessibilité

- Maintenir un partenariat avec l'organisme Job Opportunity Information Network afin de présenter la conférence annuelle sur l'accessibilité en 2014.

Adaptation des emplois

Résultats visés dans le plan pluriannuel d'accessibilité (PPA)

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

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2013 à 2014

- Examen de la gestion de l'adaptation destinée aux employés handicapés.
- Sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au service à la clientèle et au milieu de travail.
- Les membres de la haute direction prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.

Mesures prévues par le MSG

- Communiquer les politiques d'adaptation des emplois et de retour au travail à tous les employés afin d'accroître la sensibilisation à l'égard des directives, des politiques et des plans d'adaptation des emplois. L'adaptation des emplois est un processus qui permet de supprimer les obstacles et de changer les pratiques dans les milieux de travail pour que les employés puissent pleinement participer aux activités.
- Déterminer comment rendre les milieux de travail du ministère aussi accessibles que possible et formuler des recommandations à cet égard en mettant en place un processus d'évaluation des menaces et des risques.
- Les dirigeants et les membres de la haute direction du MSG continueront à intégrer l'accessibilité à leurs engagements en matière de rendement afin que ceux-ci correspondent aux engagements du sous-ministre, et ils feront part de leur plan à leurs employés afin de s'assurer que l'accessibilité fasse également partie des engagements en matière de rendement de leurs employés.
- Continuer à soutenir les programmes de mentorat et de parrainage en publiant des bulletins d'information du Bureau de la diversité de la FPO et d'autres secteurs de programmes.
- S'assurer de mettre à la disposition des employés les formats accessibles, les aides à la communication et les accessoires fonctionnels d'ici le 1^{er} janvier 2014.

- Le ministère continuera de soutenir les programmes de mentorat et d'être responsable de deux programmes des partenariats de mentorat axés sur la diversité.
- Le programme constitue une initiative de diversité clé qui vise à soutenir deux stratégies présentées dans le Plan stratégique d'inclusion de la FPO 2013-2016 : un leadership informé, déterminé et compétent, et la transformation des comportements et des cultures au sein de l'entreprise. Au Canada, il s'agit du seul programme en ce genre dans le secteur public. Grâce au programme, les conseillers peuvent :
 - comprendre les expériences, les défis et les obstacles auxquels peuvent faire face les employés qui sont différents d'eux et en tirer des leçons;
 - mieux comprendre la culture organisationnelle en adoptant un autre point de vue;
 - permettre aux participants de mieux comprendre la culture organisationnelle et d'apprendre comment s'orienter dans un vaste organisme du secteur public et bien gérer leur carrière.
- Continuer à tenir les dirigeants du ministère responsables d'obtenir des résultats qui correspondent au plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO et au plan d'inclusion du MSG.
- S'assurer que le responsable des mesures d'accessibilité du ministère diffuse les renseignements concernant l'adaptation des emplois et le processus de retour au travail de l'initiative [Accessibilité à la source](#) à tous les employés.

Normes en matière d'information et de technologie du gouvernement de l'Ontario

- S'assurer que les participants à l'événement puissent formuler des commentaires concernant leurs besoins en matière d'accessibilité.

ServiceOntario

- Continuer à accroître la sensibilisation au sujet de l'adaptation des emplois en diffusant des documents d'information et en s'assurant que les employés ont accès à des formats accessibles et à des aides à la communication.
- S'assurer que l'accessibilité fait partie d'une culture de diversité et d'inclusion et que les dirigeants de l'organisme continuent de la considérer comme étant une priorité en intégrant l'engagement suivant dans leur plan de rendement 2013-2014 :

- Renforcer la capacité organisationnelle grâce à une culture de diversité et d'inclusion, un leadership engagé et une communication efficace, tout en maintenant de bonnes relations de travail avec les pairs, les subalternes, les partenaires, les clients et les intervenants.

Bureau de la diversité de la FPO

Examen de la gestion

- Continuer à participer aux stratégies en matière de soutien aux personnes handicapées de RHOntario afin d'améliorer l'adaptation des emplois.

Pratiques exemplaires en matière d'accessibilité

- Continuer à aider ServiceOntario à mettre sur pied un service d'interprétation vidéo à distance en vue d'offrir des services aux personnes communiquant à l'aide de l'American Sign Language.

Engagements en matière de rendement

- Le Bureau de la diversité de la FPO a dressé la liste des engagements en matière de rendement pour la période 2013-2014 pour les sous-ministres adjoints, les directeurs et les dirigeants. Ces engagements visent à renforcer la capacité de leadership en matière d'accessibilité et d'inclusion en fournissant des exemples d'activités qui peuvent être utilisées par les dirigeants dans leur plan de rendement et d'apprentissage et qui peuvent être recommandés aux employés par ceux-ci.

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2014 à 2016

- Mise en place de pratiques exemplaires en matière d'adaptation des emplois et de retour au travail.
- Examen de la gestion de l'adaptation aux fins d'amélioration de l'adaptation des employés handicapés.
- Tous les employés prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.

Mesures prévues par le MSG

- Analyser les résultats du sondage des employés de la FPO de 2014 afin d'évaluer les obstacles potentiels pour les employés handicapés.

- Élaborer des protocoles et des procédures afin de mettre en œuvre les recommandations découlant de l'examen de la gestion mené dans le cadre du sondage des employés de la FPO de 2014.
- Promouvoir la technologie afin d'offrir le télétravail comme mesure d'adaptation des emplois.
- S'assurer que les plans de rendement et de perfectionnement des employés comprennent des engagements en matière de rendement à l'égard de l'accessibilité.

Bureau de la diversité de la FPO

Adaptation des emplois

- Aider les services technologiques d'infrastructure d'ITI à offrir un soutien dans l'ensemble de la FPO en vue de fournir des mesures d'adaptation en matière de TI pour les employés handicapés (p. ex., offrir aux employés sourds ou malentendants ou à ceux qui sont muets un logiciel d'ATS centralisé).
- Rendre compte des résultats du sondage des employés de la FPO de 2014 par groupe démographique afin de mieux comprendre qui sont les employés du ministère et ce qu'ils ressentent à l'égard de leur travail au sein de la FPO.

Engagements en matière de rendement

- Le Bureau de la diversité de la FPO a dressé la liste des engagements en matière de rendement pour la période 2013-2014 pour les sous-ministres adjoints, les directeurs et les dirigeants. Ces engagements visent à renforcer la capacité de leadership en matière d'accessibilité et d'inclusion en fournissant des exemples d'activités qui peuvent être utilisées par les dirigeants dans leur plan de rendement et d'apprentissage et qui peuvent être recommandés aux employés par ceux-ci.

Milieu bâti

Résultats visés dans le PPA

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

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2013 à 2014 – Installations gouvernementales

- Poursuite de l'élaboration de stratégies pour supprimer les obstacles dans les infrastructures.

Mesures prévues par le MSG

- Continuer à participer à des réunions avec Infrastructure Ontario, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et le ministère des Affaires municipales et du Logement afin d'accroître la sensibilisation à l'égard des exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles pour les installations gouvernementales.
- Continuer à faire le suivi de sites afin de supprimer les obstacles des édifices gouvernementaux.
- Continuer à effectuer l'évaluation des menaces et des risques dans tous les édifices gouvernementaux.
 - Le responsable des mesures d'accessibilité du ministère et le coordonnateur des situations d'urgence et de la sécurité physique du ministère continueront de collaborer afin de formuler des recommandations permettant de supprimer les obstacles.

Normes en matière d'information et de technologie du gouvernement de l'Ontario

- S'assurer que les membres des réunions de la direction ont accès à la liste de la terminologie employée dans la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) afin d'accroître la sensibilisation à l'égard des termes pertinents (p. ex., « déficience », « obstacle »).

ServiceOntario

- Continuer à examiner les espaces de ses centres publics et privés actuels afin d'évaluer les obstacles à l'accessibilité de nature physique, visuelle et auditive et informer davantage les dirigeants des exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles.
- Effectuer des examens à l'aide d'une liste de vérification des obstacles qui doivent être supprimés, ce qui comprend entre autres l'examen d'éléments comme les entrées extérieures, les portes intérieures et les zones publiques.
- Communiquer les résultats des examens et formuler des recommandations aux centres qui doivent apporter des améliorations.

Bureau de la diversité de la FPO

- Accroître la sensibilisation à l'égard des exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles pour les installations gouvernementales en en faisant la promotion dans les communications du gouvernement.
- Formuler des commentaires à Infrastructure Ontario au sujet des mises à jour apportées au document *Guidelines for Barrier-Free Design of Ontario Facilities* à la suite de modifications législatives.
 - Les ministères et les secteurs de programmes utilisent ce document lorsqu'ils effectuent des travaux de rénovation dans des établissements loués par la FPO ou qui lui appartiennent, ou lorsqu'ils en construisent.

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2014 à 2016 – Espaces publics

- Capacité de la FPO à mettre en place les exigences du Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées dans les espaces publics.

Mesures prévues par le MSG

- Maintenir la communication entre le responsable des mesures d'accessibilité du ministère et les Services de gestion des installations du MSG en ce qui concerne les exigences du Règlement NAI, de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* et de la FPO relatives à la suppression des obstacles dans les installations gouvernementales.

- Prendre les mesures nécessaires en vue de respecter les exigences du Règlement NAI concernant les espaces publics qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2015.
- Effectuer des vérifications du milieu bâti des édifices et des services gouvernementaux.
- Accroître la sensibilisation des dirigeants à l'égard des exigences relatives au milieu bâti prévues dans le Règlement NAI, la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* et par la FPO en ce qui concerne la suppression des obstacles dans les installations gouvernementales.

ServiceOntario

- Continuer à participer aux discussions du groupe de travail pour l'élaboration d'un protocole sur les questions d'accessibilité reliées aux déménagements et rénovations. Créé en 2013 par le Bureau de la diversité de la FPO, ce groupe est composé de dirigeants, d'utilisateurs finaux, de directeurs d'installations, de responsables des mesures d'accessibilité et d'autres membres du personnel qui désirent obtenir des conseils dans ce domaine.
- Continuer à dresser l'inventaire des espaces gouvernementaux et accroître la sensibilisation à l'égard des exigences législatives (p. ex., le Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées, la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* et les exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles) à l'échelle de l'organisme.

Bureau de la diversité de la FPO

- Prendre les mesures nécessaires en vue de respecter les exigences du Règlement NAI concernant la conception des espaces publics qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2015 ainsi que les mises à jour des exigences relatives à la conception sans obstacle du Code du bâtiment de l'Ontario en accroissant la sensibilisation grâce à de la formation sur les exigences relatives au milieu bâti du Règlement NAI, de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* et de la FPO concernant la suppression des obstacles dans les installations gouvernementales.

Autres résultats visés et leadership

Résultats visés dans le PPA

La FPO s'appliquer à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario.

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2013 à 2014

- Consultation permanente avec les personnes handicapées.
- Publication des plans annuels d'accessibilité par les ministères.

Mesures prévues par le MSG

- Le ministère des Services gouvernementaux et ServiceOntario ont tous deux nommé un représentant qui participe au Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées (CCAPH). Le CCAPH donne le point de vue des clients en ce qui concerne l'application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aide la FPO à prendre les mesures nécessaires afin de se préparer à la mise en œuvre des exigences découlant des Normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi.
- Le CCAPH continuera d'aider les employés handicapés à développer leur capacité à être des leaders au sein de la FPO, tout en ayant comme objectif plus général de contribuer à faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.
 - Un des rôles de chaque représentant ministériel au sein du CCAPH consiste à accroître le leadership et à susciter l'intérêt du personnel du ministère afin que le CCAPH puisse se constituer de nouveau en un réseau d'employés ayant un handicap d'ici un an et demi. Le ministère s'attend à ce que cette capacité accrue comprenne les membres actuels ou potentiels du réseau d'employés ayant un handicap, qui collaboreront avec leur représentant ministériel en vue de formuler des conseils et de guider le conseil.
- Continuer à consulter les employés en organisant des réunions au sujet de la sensibilisation à l'égard des exigences en matière d'accessibilité et de l'adoption de celles-ci, ainsi que de l'apprentissage dans les milieux de travail.
- Mettre sur pied une équipe consultative interne qui serait composée d'employés handicapés.

- Organiser régulièrement des réunions avec l'équipe consultative interne et l'équipe de la haute direction afin de donner des conseils de façon continue.

Groupe de l'information et de la technologie de l'information

- Les responsables des mesures d'accessibilité en matière d'ITI continueront de faire le suivi et de rendre compte des efforts qui illustrent le leadership en matière d'accessibilité.

Normes en matière d'information et de technologie du gouvernement de l'Ontario

- Le représentant divisionnaire agira à titre d'agent de liaison auprès du Groupe de travail sur l'accessibilité du MSG afin de s'assurer que l'information est transmise et que la haute direction est informée.

ServiceOntario

- Continuer à offrir un programme d'excellente qualité qui fait école grâce à son programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité.
- Aider les dirigeants à approfondir leurs connaissances en utilisant les ressources de formation actuelles sur l'accessibilité, la diversité et l'inclusion.
- S'assurer que le recrutement comporte des processus sans obstacle.
- Examiner les ententes sur les niveaux de service afin de s'assurer que les services offerts dans le secteur privé tiennent compte de l'accessibilité et de la diversité de manière appropriée.

Bureau de la diversité de la FPO

Consultations

- Continuer à soutenir et à consulter le Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, un conseil de la FPO auquel participent des employés handicapés et (ou) des experts en matière d'accessibilité nommés par le sous-ministre, et consulter les organismes communautaires qui offrent des services aux personnes handicapées afin de connaître leur avis sur les PPA actuels et futurs.

Plans annuels d'accessibilité

- Aider les ministères à publier leur plan annuel d'accessibilité 2013-2014.

Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA pour la période allant de 2014 à 2016

Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.

Mesures prévues par le MSG

À l'échelle du ministère

- Continuer à faire le suivi de l'accessibilité et mettre en œuvre les exigences sous la supervision du sous-ministre, de la Division des services ministériels et du Bureau de la diversité de la FPO.
- Continuer à élaborer des stratégies qui permettront au ministère de respecter les exigences prévues dans le Règlement NAI en ce qui concerne entre autres l'accessibilité des contenus Web, de l'approvisionnement et des espaces publics.

ServiceOntario

- Continuer à promouvoir de manière proactive les milieux de travail inclusifs en publiant régulièrement des communications qui fournissent des conseils, incitent au changement et démontrent des pratiques gagnantes en matière d'accessibilité, comme :
 - le bulletin d'information trimestriel « L'inclusion en action »;
 - le « publipostage électronique »;
 - le matériel de l'initiative [Accessibilité à la source](#).
- Continuer à accroître la capacité de la FPO à être inclusive, diversifiée et accessible en étant à l'écoute et proactif.

Bureau de la diversité de la FPO

Accessibilité à la source

- Continuer à développer et à promouvoir l'initiative [Accessibilité à la source](#) comme étant un moyen important et utile d'accroître la sensibilisation à l'égard de l'accessibilité et de se conformer à la LAPHO dans le cadre des activités de la FPO. Le ministère prévoit aborder entre autres les formats accessibles et les aides à la communication, l'adaptation des emplois, les services à la clientèle accessibles et le milieu bâti.

Rendre compte de la conformité

- Continuer à intégrer une liste de vérification au processus d'assurance de la conformité de la FPO afin que la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario confirme le respect de la LAPHO.
- Continuer à aider les ministères à comprendre le processus et à l'effectuer, et intégrer les nouvelles exigences.
- Apporter des améliorations aux documents « Getting to Yes » afin de renforcer la capacité à évaluer l'état de la conformité au sein de l'organisme et en rendre compte.

Troisième section : Rapport sur l'examen des mesures législatives

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère continuera à passer en revue les mesures législatives et les politiques du gouvernement, afin de repérer, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2012-2013

Le ministère s'est engagé à poursuivre l'examen des lois auxquelles il est soumis afin de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité. De plus, le ministère s'assurera de tenir compte de l'accessibilité lorsqu'il élaborera, examinera ou modifiera des lois.

- Le ministère continuera d'examiner toutes les lois adoptées, rédigées ou qui sont destinées au ministère en tenant compte de l'accessibilité et de l'inclusion. Il utilisera l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et s'assurera que ces examens sont mis à jour afin d'intégrer les exigences du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*.
- De plus, le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général ont élaboré une démarche coordonnée pour mener des examens plus approfondis des lois afin de déceler des obstacles à l'accessibilité. Au cours de cette prochaine étape, le gouvernement procédera à l'examen de la législation la plus importante qui respecte les critères suivants dès 2014 :
 - la législation qui touche directement les personnes handicapées;
 - la législation qui prévoit la prestation de services ou la mise en œuvre de programmes à grande échelle;
 - la législation qui offre des avantages ou des protections;
 - la législation qui touche des droits ou des devoirs démocratiques ou civiques.

Le gouvernement a décidé de passer en revue ces lois en raison des changements prévus dans ces domaines qui auront des répercussions importantes sur les personnes handicapées de l'Ontario. Le ministère continuera de faire état de cet examen dans son plan annuel d'accessibilité.

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2013-2014

Les lois suivantes feront l'objet d'un examen afin de repérer les obstacles à l'accessibilité. Le gouvernement prévoit terminer l'examen de ces lois en avril 2014.

- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée,*
- *Loi de 2012 sur les services gouvernementaux et les fournisseurs de services (ServiceOntario)*
- *partie III du Code de la route*
- *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*

Sigles

SMA – Sous-ministre adjoint

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Normes ASC – Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

ASL – American Sign Language

GOC – Groupement ITI pour les organismes centraux

DGA – Directeur général de l'administration

DSG – Division des services généraux

Groupement ITI pour les SSSEJ – Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse

CCAPH – Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées

Conférence DEEP – Designing Enabling Economies and Policies

SM – Sous-ministre

BSM – Bureau du sous-ministre

CSM – Conseil des sous-ministres

AE – Adaptation des emplois

SIT-GO – Services de technologie de l'information du gouvernement de l'Ontario

Règlement NAI – Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées

ITI – Information et technologie de l'information

JOIN – Job Opportunity Information Network

MSG – Ministère des Services gouvernementaux

MAML – Ministère des Affaires municipales et du Logement

PPA – Plan pluriannuel d'accessibilité

UEADO – Université de l'École d'art et de design de l'Ontario

LPHO – *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

FPO – Fonction publique de l'Ontario

BDFPO – Bureau de la diversité de la FPO

SCO – Services communs de l'Ontario

RT – Retour au travail

SAGAS – Système automatisé de gestion de l'aide sociale

CGCA – Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement

GCA – Gestion de la chaîne d'approvisionnement

SO – ServiceOntario

ATS – Appareil de télécommunications pour sourds

IVD – Interprétation vidéo à distance

WCAG – Règles pour l'accessibilité des contenus Web

Liens

Liens publics

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO \(PPA\) – Montrer l'exemple](#)

[Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (PPHO)

[Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO)

[Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#) (Règlement NAI)

[Site Web de l'Ontario sur l'accessibilité](#)

[Programme de services accessibles, équitables et durables destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle](#)

[Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG)

Site intranet de la FPO

[Matériel de formation](#) pour créer des sites Web et élaborer des renseignements en ligne

[Accessibilité à la source](#) : Liste des outils informatifs au sujet de la LAPHO et du Règlement NAI

Pour nous joindre

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

Demandes générales : 416 326-8555

Numéro ATS : 416 325-3408

Numéro sans frais : 1 800 889-9768

Par courriel : InfoMGS@mgs.gov.on.ca

Site Web du ministère : [Services gouvernementaux](#)

Consultez le portail du [ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi](#). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements sur la façon de 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 :

[ServiceOntario – Publications](#)

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2013

ISSN (insert your plan's ISSN number)

This document is available in English.