



EN



SUJETS

Plan d'accessibilité 2015 du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Mesures prises par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour repérer et supprimer des obstacles à l'accessibilité au sein de la fonction publique de l'Ontario en 2015 et engagements du ministère en matière d'accessibilité pour 2016.

ISSN : 2371-0349

Dans cette page

1. [Sommaire](#)
2. [Première section : rapport sur les mesures prises par ServiceOntario en 2015](#)
3. [Deuxième section : rapport sur les mesures prévues par le ministère pour 2016](#)
4. [Troisième section : rapport sur l'examen des mesures législatives](#)

Sommaire

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

Comme tous les ministères, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) se conforme aux [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle \(NASC\)](#) et au règlement intitulé [Normes d'accessibilité intégrées \(NAI\)](#). Ces règlements prévoient la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- services à la clientèle;
- information et communications;
- emploi;

- transport;
- conception des espaces publics.

En 2012, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a publié son premier plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO (PPA) intitulé [L'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#).

Le plan d'accessibilité (*LPHO*) 2015 du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs célèbre le dixième anniversaire de la *LAPHO* et montre comment les mesures prises en 2015 et les mesures prévues pour 2016 appuient les résultats clés et les réalisations attendues indiqués dans le PPA de la FPO, alors que nous progressons sur la voie d'un Ontario accessible en 2025.

En juin 2014, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a été établi à la suite d'une restructuration. À l'exception de ServiceOntario, les anciens ministères, le ministère des Services gouvernementaux et le ministère des Services aux consommateurs, ont clos les rapports de la *LAPHO* sans inclure les engagements proposés pour 2015.

La première section ne présente que les mesures prises par ServiceOntario en 2015.

Pour consulter les plans d'accessibilité des autres ministères, visitez [Ontario.ca](#).

Première section : rapport sur les mesures prises par ServiceOntario en 2015

Introduction

ServiceOntario a pris l'engagement d'offrir des services et des installations accessibles et adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Dans le cadre de ses pratiques exemplaires, ServiceOntario entreprend un examen annuel complet afin de s'assurer que les centres respectent les normes d'accessibilité en vérifiant notamment ce qui suit :

- formation en matière d'accessibilité en milieu de travail ou autre formation, outils et ressources en ligne offerts par ServiceOntario
- vérification annuelle de la conformité à l'interne en vertu des normes pour les services à la clientèle prévues par la *LAPHO*. Cela comprend des vérifications ponctuelles des centres ServiceOntario publics et privés dans le cadre desquelles on vérifiera les documents et les questions de la formation en matière d'accessibilité qui permettent d'interagir de façon appropriée avec la clientèle handicapée
- se servir des commentaires de la clientèle pour repérer les lacunes et les secteurs où 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

- examiner les espaces des centres publics et privés 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

Au printemps 2015, l'Ontario a remplacé la version abrégée des certificats de naissance sur papier par un nouveau format de certificat de naissance en polymère très sécuritaire. La norme graphique du certificat de naissance en polymère partagée par toutes les provinces et les territoires canadiens (à l'exception du Québec) présente plusieurs caractéristiques qui le rendent acceptable du point de vue de l'accessibilité, à savoir :

- présence de feuilles d'érable palpables au toucher
- fond de couleur pâle qui contraste bien avec la couleur d'impression des renseignements personnels
- taille et matériau particuliers qui distinguent le certificat des autres produits
- lors de l'adaptation graphique pour l'Ontario, un effort a été fait pour rendre le texte accessible selon les contraintes de conception et de taille
- tous les renseignements personnels sont imprimés avec un type et une taille de police accessibles

ServiceOntario a organisé une séance de consultation sur les services accessibles avec les intervenants en novembre 2015. Les intervenants ont ainsi eu l'occasion de faire part de leurs idées au sujet des pratiques en matière d'accessibilité des services en ligne, en personne et par téléphone. Les commentaires reçus au cours de la consultation ont servi à préparer les engagements prévus pour 2016 et continueront d'éclairer les plans futurs aux fins d'assurer l'accessibilité à tous.

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité supérieure, en temps utile.

Mesures prises par ServiceOntario en 2015

- Explorer les caractéristiques d'accessibilité lors de l'approvisionnement en ressources technologiques pour les centres ServiceOntario.

Mesures prises

L'accessibilité a été incorporée à la technologie des nouveaux dispositifs de point de vente. Aux emplacements où se trouvent ces dispositifs, les caractéristiques d'accessibilité comprennent un bon contraste entre la couleur du texte et celle du fond, un enregistrement sonore pour écouter les instructions, suffisamment de temps pour répondre aux questions avant l'extinction de l'écran, des câbles assez longs pour que le dispositif soit à la portée d'une personne utilisant un dispositif de mobilité, des touches plus grandes, etc.

- Continuer de réaliser des vérifications internes annuelles dans les centres ServiceOntario pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité des services à la clientèle prévues par la *LAPHO*. Des bureaux de services au comptoir choisis au hasard feront l'objet d'une vérification ponctuelle afin de savoir si les employés connaissent les pratiques et protocoles adéquats qui sont en place pour servir les clients handicapés.

Mesures prises

Chaque année, l'Unité de l'inclusion met au point un processus dans le cadre duquel elle évalue dans quelle mesure des centres choisis au hasard respectent les normes d'accessibilité des services à la clientèle prévues par la *LAPHO*. Cette année, 15 p. cent des centres publics et privés ont été évalués aux fins de conformité. On a constaté que tous les centres évalués respectaient en tout point la Loi.

- Continuer d'utiliser les commentaires des clients pour cerner les lacunes et les occasions d'amélioration des initiatives de formation des employés et la prestation de services dans son ensemble.

Mesures prises

Les rapports sur les commentaires des clients, y compris les sujets concernant l'accessibilité et l'inclusion, ont été analysés trimestriellement afin de cerner les lacunes et les éléments à améliorer. Le protocole d'offre active permet aux employés des centres ServiceOntario de combler les lacunes lors de la prestation de services aux clients handicapés. Le protocole fait office de guide pour les employés dans les cas qui exigent d'offrir une aide supplémentaire s'il est évident qu'un client a une déficience ou semble avoir besoin d'aide. Ce protocole donne aussi l'occasion aux employés d'informer les clients sur les diverses manières dont nos services peuvent être rendus plus accessibles.

- Les employés des centres ServiceOntario continueront à offrir de manière proactive de l'aide aux clients qui semblent en avoir besoin, et s'assureront que les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité sachent que des moyens d'adaptation sont à leur disponibilité.

Mesures prises

Les centres ServiceOntario offrent une aide supplémentaire lorsqu'il est évident qu'un client a une déficience. Dans ce cas, l'employé prend le temps d'écouter les besoins du client en agissant selon le

code de conduite avec les personnes handicapées et en l'informant des choix qui sont à sa disposition.

- Élaborer une méthode de vérification ponctuelle pour savoir dans quelle mesure les centres d'appels ServiceOntario respectent les normes d'accessibilité.

Mesures prises

Une liste de contrôle a été établie afin que les agents de l'InfoCentre appliquent les pratiques exemplaires lorsqu'ils parlent à des personnes qui rencontrent des obstacles lorsqu'elles communiquent avec ServiceOntario par téléphone. Cette liste explique comment aider les personnes ayant des troubles d'élocution ou de langage. Elle prend en compte le handicap d'une personne conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

- Intégrer l'accessibilité dans l'approche de conception du service, qui est un élément clé de la mise à jour du plan stratégique de ServiceOntario. Ce projet permettra de concevoir un modèle pour l'élaboration de directives, principes et autres ressources centrés sur les clients. L'accessibilité sera ainsi considérée du point de vue du client de prime abord et demeurera une priorité tout au long du processus.

Mesures prises

L'approche de conception des services centrée sur la clientèle de ServiceOntario visant à fournir plus de services gouvernementaux en ligne a intégré l'accessibilité dans sa stratégie en incluant un principe de conception de service, soit une conception qui est inclusive et profite à tous. Ce principe, en plus de 9 autres, enchâsse l'accessibilité dans le processus de conception de service et présente des modèles de pratiques et d'outils pour concevoir les services de ServiceOntario.

- Les services en ligne seront conçus de manière à faciliter et à optimiser la convivialité afin d'améliorer les services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.

Mesures prises

Un cadre d'assistance numérique a été établi en vue d'aider les clients qui ont besoin d'aide lorsqu'ils utilisent les services en ligne. Ce plan indique les solutions numériques qui incluent les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité, un accès limité à Internet ou peu d'expérience avec les ordinateurs.

- Continuer de s'assurer que les employés suivent la formation obligatoire et recommandée en matière d'accessibilité.

Mesures prises

Les nouveaux employés de ServiceOntario ont dû suivre la formation en matière d'accessibilité offerte dans le cadre du Système de gestion de l'apprentissage. Tous les membres de la direction ont confirmé que leurs employés avaient suivi ces cours par l'intermédiaire du processus d'attestation de la *Loi de 2015 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. L'attestation d'achèvement du

cours a été consignée par le Système de gestion de l'apprentissage.

Renseignements et communications

Résultat clé visé dans le PPA

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

Mesures prises par ServiceOntario en 2015

- 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.

Mesures prises

Un certain nombre de blogues, d'articles et de ressources ont été partagés avec le personnel de la FPO de divers niveaux dans le but de renforcer sa sensibilisation à l'accessibilité et de l'aider à comprendre les avantages de fournir 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 en matière d'accessibilité qui répondent aux besoins des Ontariennes et Ontariens et qui correspondent au programme et aux priorités du gouvernement.

Mesures prises

Le bureau Expérience client (BEC) ou le secteur de programme approprié accuse réception des demandes faites à ServiceOntario dans les deux jours ouvrables suivants la réception, et y répond dans les 15 jours ouvrables suivants. Les rapports sur les commentaires des clients sont également compilés et analysés par l'Unité de l'inclusion, qui s'emploie à cerner les éléments à améliorer et les nouvelles tendances. Les secteurs concernés de l'organisation sont ensuite avisés de la manière dont ils peuvent améliorer sans cesse nos services.

- L'application frontale actuelle du site Web de ServiceOntario Publications sera mise à jour pour assurer sa conformité avec les WCAG 2.0 niveau AA.

Mesures prises

L'application frontale du site Web de ServiceOntario Publications a été mise à jour aux fins de conformité avec les WCAG 2.0 niveau AA, en novembre 2015.

- Mettre à niveau les applications actuelles afin qu'elles respectent les WCAG 2.0 niveau AA :
 - localisateur de points de service (téléphone)

- vision : site Web du suivi en ligne des demandes
- site Web de l'enregistrement des nouveau-nés
- site Web du changement d'adresse intégré

Mesures prises

Les applications figurant sur la liste ci-dessus ont été modifiées, essayées, puis confirmées conformes aux WCAG2.0 niveau AA.

- L'évaluation et la capacité des TI de ServiceOntario en instance, les sites Web de la garantie de service et de l'évaluation de notre service seront modifiés, si possible, afin d'être conformes aux WCAG 2.0 niveau AA.

Mesures prises

Le site Web de la garantie de service est maintenant conforme aux WCAG 2.0 niveau AA. Le sondage en ligne et l'évaluation de notre service ont été envoyés sur une nouvelle plateforme de sondage afin de respecter les lignes directrices en matière de normes d'accessibilité et de capacité en matière de mobilité.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement à leur emploi.

Mesures prises par ServiceOntario en 2015

- S'assurer que le processus d'embauche est sans obstacle et appuie les principes d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité.

Mesures prises

La deuxième phase de la stratégie d'embauche équitable a été lancée en mettant l'accent sur le processus de commentaires postérieurs aux offres d'emploi. Les candidats ont ainsi la possibilité de mieux comprendre pourquoi ils n'ont pas été retenus et comment ils peuvent améliorer leurs techniques d'entrevue. Les ressources qui ont été développées comprennent une vidéo de démonstration et une fiche de conseils pour aider les gestionnaires à améliorer la qualité des commentaires postérieurs aux offres d'emploi et une fiche de conseils pour aider les employés à chercher et à demander ces commentaires.

- Continuer d'accroître la sensibilisation des employés aux directives, politiques, plans et pratiques exemplaires d'adaptation des emplois

Mesures prises

Deux cours en ligne obligatoires sur l'adaptation des handicaps, le soutien et la gestion de l'assiduité du personnel ont été présentés aux gestionnaires et aux employés dans le Système de gestion d'apprentissage. On a offert une formation en classe aux gestionnaires et des séances d'information d'une heure à tous les employés de la FPO sur l'adaptation des emplois ainsi que sur le programme de gestion et de soutien à l'assiduité.

La Division des services relatifs aux ressources humaines continue d'offrir des séances d'information sur demande aux équipes de gestion des directions et des unités. En décembre 2015, on a demandé aux employés de répondre à un sondage sur le bien-être du personnel en matière de connaissance et de satisfaction des services d'adaptation des emplois et du Programme d'aide aux employés (PAE).

Milieu bâti

Résultat clé visé 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.

Mesures prises par ServiceOntario en 2015

- Continuer de 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.

Mesures prises

Aucune réunion n'a eu lieu pendant la période couverte par ce rapport.

- Continuer de dresser l'inventaire des espaces gouvernementaux et d'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.

Mesures prises

Infrastructure Ontario (IO) a supervisé l'inventaire des espaces gouvernementaux. Au palier ministériel, le personnel des installations a suivi la formation obligatoire sur la Norme d'accessibilité au milieu bâti.

- Continuer d'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.

Mesures prises

Reconnaissant qu'il serait possible d'améliorer l'accessibilité lorsqu'on prévoit un déménagement ou des rénovations, un sommaire de la norme a été mis à la disposition de tous les gestionnaires du MSGSC.

- Communiquer les résultats des examens et formuler des recommandations aux points de service qui doivent apporter des améliorations.

Mesures prises

Au palier ministériel ce travail a été axé sur les centres ServiceOntario. Voir les mesures prises ci-dessous.

- En collaboration avec les intervenants adéquats, 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 aires publiques.

Mesures prises

Le personnel des installations a aidé ServiceOntario à dresser une liste des caractéristiques d'accessibilité dans tous les centres. Un sondage pilote sur la reconnaissance des caractéristiques d'accessibilité courantes et des solutions de rechange accessibles a été effectué dans la province en novembre et décembre 2015.

- Travailler en collaboration avec les bureaux des services au comptoir pour traiter les obstacles physiques à l'accessibilité signalés par les clients, et coopérer avec Infrastructure Ontario pour trouver des solutions.

Mesures prises

ServiceOntario continue de suivre les commentaires des clients au sujet des obstacles physiques à l'accessibilité. En collaboration avec nos centres, nous continuerons de chercher des moyens d'éliminer les obstacles au fur et à mesure que nous en repérons.

- Intégrer des mises à niveau conformes à la LAPHO dans des projets d'aménagement tout au long de l'année.

Mesures prises

Le service des installations envisage toutes les solutions de conception en tenant compte des exigences de la LAPHO.

- S'assurer que les employés dont les responsabilités professionnelles sont en lien avec les normes du milieu bâti suivent la formation recommandée.

Mesures prises

Un communiqué, envoyé au personnel en avril 2015, identifiait le personnel dont les responsabilités professionnelles étaient touchées par les Normes d'accessibilité au milieu bâti. Le personnel concerné a dû suivre une formation en matière d'accessibilité au milieu bâti. Tous les ans, les entreprises et les

directeurs des secteurs de programme envoient des attestations confirmant que le personnel a suivi la formation obligatoire.

Résultats

Résultat clé visé dans le PPA

Le personnel de la FPO est en mesure de repérer les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la FPO, et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prises par ServiceOntario en 2015

- Continuer de promouvoir de manière proactive les milieux de travail inclusifs en diffusant régulièrement des communications qui donnent des conseils, incitent au changement et présentent des pratiques gagnantes en matière d'accessibilité, comme :
 - bulletin L'inclusion en action;
 - Accessibility@Source materials;
 - continuer d'accroître la capacité de la FPO à être inclusive, diversifiée et accessible en étant à l'écoute et proactive.

Mesures prises

Le bulletin intitulé L'inclusion en action a été distribué au personnel de ServiceOntario deux fois par mois et affiché sur l'intranet afin qu'il soit à la disposition du personnel. Les documents Accessibility@Source ont été également mis à la disposition du personnel par le biais de l'intranet, de bulletins et d'autres moyens de communication.

- Continuer d'offrir aux employés des ressources éducatives pour renforcer la sensibilisation à l'accessibilité au moyen de notre Système de gestion de l'apprentissage. Ce système est un outil en ligne qui centralise l'accès à la formation et aux activités d'apprentissage d'apprentissage de ServiceOntario.

Mesures prises

Tous les cours obligatoires liés à l'accessibilité sont offerts en plusieurs formats à tout le personnel dans le Système de gestion de l'apprentissage en ligne du ministère. Le nouveau personnel doit suivre ces cours dans les trois premières semaines de travail.

- Une série de modules destinée aux membres de la direction a été mise à jour en vue d'être distribuée à titre d'outil d'apprentissage dans le but de mieux faire comprendre au personnel ce que sont l'inclusion et l'accessibilité.

Mesures prises

Des téléconférences trimestrielles ont été tenues entre les directeurs et les membres de la direction afin de renforcer la sensibilisation et la compréhension à l'égard de l'inclusion, et de leur permettre de discuter des manières de faire preuve d'un leadership inclusif.

- Développer des ressources pour aider le personnel à produire des documents accessibles.

Mesures prises

Un module d'enseignement individuel « I Can Do It! Making Word 2010 Documents Accessible in 12 Easy Lessons » a été produit pour aider le personnel de ServiceOntario à apprendre comment créer des documents accessibles. Une campagne intitulée « Ready. Set. Access! » sur les documents accessibles a été lancée dans le but de mieux faire connaître au personnel ministériel la façon de créer des documents accessibles et son importance. Le personnel peut toujours trouver des renseignements, des conseils et des listes de contrôle sur le site interne « Ready. Set. Access! ».

- Utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans le cadre de tous les projets de ServiceOntario soumis au Bureau de gestion des projets, pour assurer que les détails de diversité et d'inclusion sont intégrés à nos services

Mesures prises

L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion a été utilisé dans le cadre de tous les projets de ServiceOntario soumis au Bureau de gestion des projets. Avant la dernière phase des projets, les chefs de projets ont remis un résumé de leur analyse et ont fait un rapport des stratégies d'atténuation mises en place pour tous les obstacles repérés.

Deuxième section : rapport sur les mesures prévues par le ministère pour 2016

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité supérieure, en temps utile.

Mesures prévues par le MSGSC pour 2016

Engagements de ServiceOntario

- Intégrer les caractéristiques d'accessibilité dans la conception et la technologie des systèmes de file d'attente de ServiceOntario

- Ajouter des renseignements sur l'accessibilité au localisateur de points de service de ServiceOntario, un outil de recherche qui permet aux clients de trouver le point de service le plus près de chez eux, qui fournit les services dont ils ont besoin
- Renseigner les fournisseurs de services privés de ServiceOntario sur les solutions accessibles économiques
- Actualiser les pancartes d'interruption de service des centres ServiceOntario et les distribuer au personnel
- Établir des critères pour désigner les centres ServiceOntario accessibles
- Dresser un inventaire des caractéristiques d'accessibilité dans tous les centres ServiceOntario privés

Engagements de Services communs de l'Ontario

- S'assurer que le personnel connaît les exigences de la LAPHO et les directives sur l'accessibilité du MSGSC
- Continuer d'améliorer l'accessibilité à la formation et à l'utilisation du Système intégré d'information sur la gestion financière (SIGIF) en élargissant les méthodologies d'apprentissage et les approches, et en les adaptant en vue de répondre aux besoins d'apprentissage
- Présenter les demandes de services ou les offres d'achat en exigeant que les fournisseurs respectent les normes d'accessibilité
- Le personnel doit effectuer une analyse avec l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO lorsqu'il prépare, actualise ou évalue des programmes et des services
- Continuer de fournir des services accessibles aussi bien à la clientèle interne qu'externe.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA

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

Mesures prévues par le MSGSC pour 2016

Engagements de ServiceOntario

- Passer en revue les conclusions de la première consultation de ServiceOntario avec les intervenants des communautés de personnes handicapées et de personnes âgées pour reconnaître les secteurs où les services pourraient être améliorés. La consultation est axée sur trois des modes de prestations de services de ServiceOntario : en personne, en ligne et InfoCentre (téléphone et ATS)

- Continuer de s'assurer que tous les sites Web de ServiceOntario et leur contenu respectent les Règles pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAGs) 2.0 AA
- Ajouter des renseignements sur l'accessibilité au localisateur de points de service de ServiceOntario, un outil de recherche qui permet aux clients de trouver le point de service le plus près de chez eux, qui fournit les services dont ils ont besoin
- Étudier la possibilité d'avoir une personne qui reçoit et évalue les demandes d'adaptation aux centres ServiceOntario très fréquentés.

Engagements de Services communs de l'Ontario

- Continuer de s'assurer que les sites Web suivants et leur contenu respectent les Règles pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0 AA :
 - Carrières dans la FPO
 - Réseau d'information sur les ressources humaines (WIN)
 - Mettre un sous-titrage en direct et une description sonore dans le site Web intitulé Faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario
 - Entamer la transition du site Web client à InSite
- Appliquer les normes d'accessibilité à tous les nouveaux modes de formation et de communication en matière de rémunération et d'avantages sociaux pour s'assurer que le contenu est conçu de manière à être accessible
- Concevoir de nouveaux moyens de communications internes (directives sur la paie, communications radiodiffusées, guides de référence rapide, etc.) pour s'assurer que ces ressources sont accessibles
- Offrir un seul emplacement où afficher les documents sur les sites Intranet et Internet afin de mieux contrôler la qualité des documents et de respecter les exigences en matière d'accessibilité
- Continuer de veiller à ce que tous les documents créés dans SCO soient remis aux clients en format accessible
- S'assurer que les formulaires créés dans SCO et destinés aux ministères clients sont mis à jour et respectent les exigences en matière d'accessibilité
- Utiliser le processus d'approbation pour s'assurer que les documents sont accessibles
- Développer et élargir l'expertise de l'équipe du portail MyOPS en conception de documents et de contenu Web accessibles
- Offrir une formation informatique liée à l'accessibilité (Microsoft Word, Excel et PowerPoint) à tout le personnel de la Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario
- S'assurer que tout le personnel respecte les directives pour l'accessibilité du ministère lorsqu'il

communiquer avec les clients.

Engagements de Protection du consommateur de l'Ontario

- Travailler en partenariat avec l'unité numérique de la Direction des communications, s'assurer que tout le contenu de Protection du consommateur de l'Ontario (PCO) est accessible et conforme à la LAPHO, y compris les outils utilisés par les consommateurs pour écrire aux entreprises, les pages à visionner en ligne et le formulaire électronique de réclamation utilisé pour soumettre des plaintes au ministère
- Matériel de présentation livré aux intervenants externes et vérifié aux fins de conformité avec la LAPHO
- S'assurer que ce matériel distribué aux entreprises dans le cadre d'initiatives d'application réglementaire est accessible, y compris tous les articles de gestion des connaissances (distribués aux consommateurs et aux entreprises) bâtis dans le nouveau système d'application de la technologie de l'information du ministère, le Système d'intégration de l'information sur la protection du consommateur, lancé en avril 2016
- Offrir activement des moyens d'adaptation aux intervenants et au public dans le cadre des consultations sur les politiques.

Engagements du Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux

- Examiner, dans le cadre des activités d'amélioration ou de mise en valeur continue de ServiceOntario, son système de réponse vocale interactive (RVI) dans le but de simplifier les choix du menu et d'aider les clients à utiliser le système plus efficacement
- Continuer de s'assurer que toutes les méthodes de communication (p. ex. en ligne, comptoirs, formulaires, lettres et InfoCentre) 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.

Engagements de la Direction des communications

- Étudier des moyens pour mieux renseigner les clients sur les services accessibles
- Montrer l'exemple en s'assurant que le personnel de la Direction des communications rend des comptes et que les outils produits respectent les exigences en matière d'accessibilité
- Travailler avec les intervenants concernés pour élargir la portée de nos communications
- Élaborer des stratégies ou techniques de communication ciblées destinées à des auditoires précis.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA

Les personnes handicapées au service de la FPO participent pleinement et valablement à leur emploi.

Mesures prévues par le MSGSC pour 2016

Engagements de Services communs de l'Ontario

- S'assurer que tout le personnel respecte les directives pour l'accessibilité du ministère lorsqu'il communique avec les clients
- Continuer d'offrir et de fournir en temps opportun une adaptation des emplois efficace aux personnes handicapées et de mettre à jour régulièrement les procédures d'évacuation
- Continuer d'examiner et de mettre à jour les documents affichés, à titre de ressources en matière de recrutement et de conseils en matière de ressources humaines, sur le site Web des services des ressources humaines (employés internes) pour vérifier s'ils sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité
- Former le personnel sur la santé mentale en milieu de travail
- Continuer de s'assurer que le processus d'embauche est sans obstacle et appuie les principes d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité
- Continuer d'accroître la sensibilisation du personnel aux directives, aux plans et aux pratiques exemplaires d'adaptation des emplois
- Développer et mettre en place un outil d'évaluation en matière d'inclusion sur mesure pour repérer et supprimer plus facilement les obstacles potentiels dans le processus de recrutement de membres qui ne sont pas de la direction.

Engagement de la Division des services ministériels

- Offrir des dialogues sur l'inclusion à tous les gestionnaires afin d'encourager les chefs de file à devenir plus inclusifs

Engagements du Bureau de la diversité de la FPO

- Continuer d'améliorer et de mettre en place des pratiques d'adaptation des emplois et de retour au travail pour les employés handicapés

Milieu bâti

Résultat clé visé 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.

Mesures prévues par le MSGSC pour 2016

Engagements de ServiceOntario

- Établir des critères pour désigner des centres ServiceOntario accessibles
- Dresser un inventaire des caractéristiques d'accessibilité dans tous les centres ServiceOntario privés.

Engagements de Services communs de l'Ontario

- Travailler en collaboration avec les représentants des installations ministérielles dans le but de s'assurer que les milieux de travail soient conformes à la LAPHO.

Résultats

Résultat clé visé dans le PPA

Le personnel de la FPO est en mesure de repérer les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la FPO, et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prévues par le MSGSC pour 2016

Engagement de ServiceOntario

- Continuer d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans le cadre de tous les projets de ServiceOntario soumis au Bureau de gestion des projets.

Engagements de Services communs de l'Ontario

- Continuer de prendre en considération l'accessibilité lors de l'approvisionnement auprès de la Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario, à savoir :
 - Tout le personnel prend en considération les obligations prévues par la LAPHO en suivant les directives et la liste de contrôle affichées sur le site Intranet de la Division
 - S'assurer que les exigences linguistiques normalisées de la LAPHO sont indiquées dans le document d'approvisionnement
 - S'il y a lieu, intégrer les considérations de la LAPHO dans l'évaluation technique (critères cotés) du fournisseur qui assurera l'approvisionnement
 - Gestion conforme aux obligations de la LAPHO représentée et documentée dans les plans de rendement de la gestion.
- Continuer d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO dans le cadre de tous les projets de la Division des services de la paie et des avantages sociaux (DSPAS) et toutes les demandes qui arrivent par l'entremise du processus de réception pour s'assurer que les éléments de diversité et d'inclusion sont intégrés dans nos services
- Fournir des activités éducatives pendant les réunions du personnel.

Engagement de Protection du consommateur de l'Ontario

- Continuer d'élaborer toutes les politiques en utilisant l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO.

Engagements du Bureau de la diversité de la FPO

- Étudier les exigences en matière d'accessibilité et en tenir compte dans toutes les activités du Bureau de la diversité de la FPO
- Le Bureau de la diversité de la FPO continuera d'aider la FPO à se conformer à la LAPHO et à coordonner des activités diverses pour favoriser la conformité et enchâsser l'inclusion
- Au besoin, utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO (conçu pour aider le personnel, y compris celui du Bureau de la diversité de la FPO, dans le but de développer et de mettre en place des initiatives incluses, équitables, accessibles et adaptées aux besoins) pour créer des programmes
- Continuer de s'assurer que tout le personnel du Bureau de la diversité de la FPO s'engage envers les objectifs de rendement et d'apprentissage de leurs propres plans d'apprentissage et de perfectionnement des employés
- Continuer de favoriser la sensibilisation et la compréhension des Accessibility@Source, une initiative qui présente des sujets liés à l'accessibilité au sein du Bureau de la diversité de la FPO.

Engagement de la Division des services ministériels

- Organiser des activités expérimentales ou éducationnelles qui coïncident avec les jours significatifs.

Troisième section : rapport sur l'examen des mesures législatives

Introduction

Aux termes de la LAPHO, le plan d'accessibilité d'un ministère doit présenter les mesures prises en vue de repérer, de supprimer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées dans les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services administrés par le ministère.

En 2005, le gouvernement a présenté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, qui vise à rendre l'Ontario accessible d'ici à 2025. Pour atteindre cet objectif, le gouvernement s'est engagé à examiner la législation de l'Ontario en vue de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité, et a entrepris un examen coordonné des 51 lois considérées comme ayant une forte incidence sur les personnes handicapées. Cet examen est maintenant terminé.

Notre ministère demeure déterminé à s'assurer que les mesures législatives de l'Ontario ne créent pas

d’obstacles à l’accessibilité des personnes handicapées. Nous continuerons à rendre compte, dans notre plan d’accessibilité, des mesures prises pour repérer et supprimer les obstacles dans les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services du ministère, en précisant ceux qui seront passés en revue au cours de l’année à venir. Les conclusions de l’examen coordonné des lois ayant une forte incidence orienteront l’approche adoptée par le ministère pour s’acquitter de cette tâche.

Mesures actuellement en place

Le ministère s’est engagé à poursuivre l’examen des lois dans le but de trouver et de supprimer les obstacles à l’accessibilité. De même, il s’assurera que toutes ses activités liées à l’élaboration, à l’examen ou à la modification d’une loi prennent en considération l’accessibilité.

Le ministère continuera d’examiner toutes les lois proposées ou afférentes à l’accessibilité et à l’inclusion. Il se servira de l’Outil d’évaluation en matière d’inclusion de la FPO pour effectuer des mises à jour dans le but d’inclure les leçons tirées de l’examen des lois qui ont des répercussions importantes.

Mis à jour : 24 août 2016
Date de publication : 17 juin 2016

Évaluer

Sujets

- ☐
- ☐
- Gouvernement
- Plans d'accessibilité

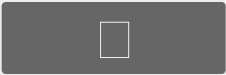
Un Ontario accessible d’ici 2025

L’Ontario est la première province canadienne à adopter une loi pour améliorer l’accessibilité dans les domaines qui ont une incidence sur la vie quotidienne des personnes ayant un handicap.

[l’Ontario en bref](#) [accessibilité](#) [nouvelles](#)
[confidentialité](#) [conditions d’utilisation](#)

© Imprimeur de la Reine pour l’Ontario, 2012 17

Contactez-nous



Suivez-nous



Sujets

- Affaires et économie
- Arts et culture
- Conduite et routes
- Domicile et communauté
- Éducation et formation
- Environnement et énergie
- Gouvernement
- Impôts et avantages fiscaux
- Lois et sécurité
- Régions rurales et du Nord

Santé et bien-être

Travail et emploi

Voyage et loisirs