



MINISTÈRE DES PETITES ENTREPRISES ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

ACCUEIL ✚ CRÉATION ✚ DÉVELOPPEMENT ✚ PROGRAMMES JEUNESSE ✚ NOUVELLES ✚ QUI SOMMES-NOUS?



PUBLICATIONS

QUI SOMMES-NOUS?

- Agence pour les petites entreprises de l'Ontario
- Biographies
- Perspectives de carrière
- Pour nous joindre
- Publications

Ministère des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat Plan d'accessibilité 2008-2009

Table des matières

- [Introduction](#)
- [Rapport sur les exigences relatives aux services à la clientèle](#)
- [Rapport sur les autres engagements pris relativement à l'accessibilité](#)
- [Renseignements](#)

Introduction

L'Ontario fait des progrès à l'égard de son objectif de rendre la province accessible d'ici 2025. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a jeté les fondations nécessaires pour atteindre cet objectif. En vertu de la Loi, l'Ontario élabore des normes qui permettent d'abolir les obstacles auxquels les personnes handicapées font face.

Le 1er janvier 2008, la première norme d'accessibilité élaborée en vertu de la Loi a pris force de loi. Ainsi, grâce aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, toutes les personnes sont en mesure d'obtenir les services dont elles ont besoin, peu importe leurs capacités. Les organismes du secteur public, notamment le gouvernement de l'Ontario, devront se conformer à cette norme d'ici 2010. Les organisations du secteur privé et les organismes sans but lucratif, quant à eux, auront jusqu'à 2012 pour le faire.

L'année prochaine, des normes seront élaborées pour d'autres domaines importants, dont

les suivants :

- Information et communications
- Transports
- Emploi
- Milieu bâti

Le sixième plan d'accessibilité annuel du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs (appelé auparavant ministère des Petites Entreprises et de l'Entrepreneuriat) souligne les réalisations de 2007-2008 en vue d'éliminer les obstacles avec lesquels les personnes handicapées sont aux prises. Il porte aussi sur les engagements pris par le ministère pour l'année qui vient dans le but de rendre les programmes, les politiques et les services plus accessibles pour toute la population de l'Ontario.

Ce plan d'accessibilité est unique, car il découle de la transition entre la LAPHO et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). La LPHO s'applique au gouvernement de l'Ontario et à toutes les organisations du secteur parapublic. En vertu de cette loi, le ministère prépare des plans d'accessibilité annuels en vue de rendre ses politiques, programmes, services et immeubles plus accessibles pour les personnes handicapées.

Les activités de planification de l'accessibilité ont permis de jeter des assises solides pour le ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs. Le ministère se fondera sur ses assises pour contribuer à faire de l'Ontario une province plus accessible pour les personnes handicapées et une société englobant tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant à [http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/](http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/planning/ministries_accplans08)

[accessibilityOntario/
planning/ministries_accplans08](http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/planning/ministries_accplans08)

Rapport sur les exigences relatives aux services à la clientèle
Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Établir des politiques, des pratiques et des procédures ministérielles relatives à l'accessibilité des services à la clientèle.

Action(s) proposée(s) :

La politique de la FPO portera sur la norme relative à l'accessibilité des services à la clientèle. Le ministère établira, s'il y a lieu, des pratiques et des procédures pour les services à la clientèle relatives à l'accessibilité des programmes, afin de veiller à l'application, au sein du ministère, des normes présentées dans la politique globale de la fonction publique. Les politiques, les pratiques et les procédures porteront sur la présentation des documents ministériels sur des supports accessibles, les mécanismes de rétroaction internes/externes, l'accès aux animaux d'assistance et aux personnes de confiance, les processus de notification de l'interruption des services, le cadre de suivi et de présentation des rapports sur la conformité aux normes, y compris des mesures du rendement et des échéanciers, ainsi que des vérifications internes annuelles aux fins d'améliorations permanentes. Cette initiative coïncide avec la mise en œuvre de la Directive sur les services de la FPO, et comprend des activités de communication et de formation.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 9 décembre

Résultats obtenus : Les résultats seront présentés dans le plan d'accessibilité de l'an prochain.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de formation ministérielle à l'intention de tous les employés.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère s'acquittera de cet engagement permanent en offrant une formation ciblée aux chefs de service et aux employés de la FPO responsables de la prestation de services externes et internes. Le ministère continuera d'encourager et de prôner la formation du personnel en matière d'accessibilité dans le cadre du programme permanent de

perfectionnement professionnel, notamment en recommandant à tous les employés de participer au cours en ligne intitulé « May I Help You? Welcoming customers with disabilities ». Le ministère s'acquittera également de cet engagement au moyen de diverses activités, dont tous les événements destinés aux employés, des tables rondes et des déjeuners d'information. L'importance de l'accessibilité sera également soulignée lors des séances d'orientation auxquelles participent les nouveaux employés. Le site intranet du ministère contient une mine de renseignements, de ressources et d'outils afin de mieux sensibiliser les gens aux questions d'accessibilité. Le ministère établira des processus de suivi et de présentation de rapports pour suivre les progrès réalisés.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 :

En novembre 2007, le ministère a animé un déjeuner d'information sur l'accessibilité auquel de nombreuses personnes ont participé. L'honorable David C. Onley, lieutenant-gouverneur de l'Ontario, en était l'orateur invité. Son Excellence a pris la parole devant des représentantes et représentants de plusieurs ministères; il a fait un exposé profond et passionné sur sa mission en matière d'accessibilité.

Le ministère a également co-organisé un autre déjeuner d'information intitulé « Accessibility in our Communities and within our Workplaces », qui a aussi remporté un grand succès. Au cours de cette séance interactive, les participants ont assisté à une présentation de la Fondation des Lions du Canada sur le programme ontarien d'entraînement des chiens-guides et se sont familiarisés avec le logiciel de lecture « Jaws » du centre d'excellence et d'information sur l'accessibilité des technologies de l'information et le Service de relais Bell. Les participants ont également passé un « test auditif injuste » administré par la Société canadienne de l'ouïe et ont reçu des conseils sur la façon d'organiser un événement accessible dans leur localité ou leur bureau. Cette information a permis aux employés de comprendre l'importance d'organiser des réunions et des événements accessibles et de se renseigner sur les systèmes de soutien offerts aux personnes handicapées partout en Ontario.

La Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées (mai 2008) a été présentée à tous les employés du ministère. Les cours en ligne « May I Help You? » et « ODA : Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities » ont été présentés à

tous les employés et chefs de service dans le cadre du programme permanent de perfectionnement professionnel.

Une page a été ajoutée au site intranet du ministère, qui comporte des renseignements, des ressources et des outils afin de mieux sensibiliser les employés et de les informer sur la façon de répondre aux besoins des visiteurs, des clients et des employés handicapés.

En juin 2008, le ministère a organisé une séance de formation sur l'accessibilité lors d'une conférence présentée dans un centre d'encadrement des petits entrepreneurs. Les centres d'encadrement des petits entrepreneurs sont administrés en partenariat avec les municipalités.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle**Engagement : Nouveau**

Le ministère établira des stratégies pour fournir des renseignements présentés sur un support accessible afin de veiller à l'observation de la nouvelle norme relative aux services à la clientèle.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère fera en sorte que tous les bureaux qui fournissent des services reçoivent du matériel de communication et des renseignements sur l'observation de la norme relative aux services à la clientèle.

La Direction des communications et du marketing du ministère continuera d'offrir des publications sur support de substitution aux personnes qui en font la demande. De plus, la direction poursuivra son étude des supports des publications et collaborera avec ServiceOntario Publications pour offrir des publications sur support de substitution aux personnes qui le souhaitent. Elle veillera également à ce que les sites Web du ministère répondent aux critères établis par le World Wide Web Consortium, ou les surpassent.

Le service ATS continuera d'être offert à ceux qui le demandent et les employés suivront une formation sur la façon d'utiliser le matériel.

Le ministère continuera de prôner l'importance d'organiser des réunions et des événements accessibles. La page du site intranet du ministère contient des renseignements et des ressources accessibles à tous les employés.

Chaque secteur de programme étudiera régulièrement ses programmes et services afin d'assurer qu'ils sont accessibles aux clients et au public.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 :

Le service ATS a été offert à toutes les personnes qui en ont fait la demande.

La nouvelle page du site intranet du ministère a été créée pour fournir aux employés plus de renseignements, d'outils et de ressources sur l'accessibilité. Le site intranet comprend également les plans d'accessibilité du ministère ainsi que d'autres ressources, outils et conseils, un guide indiquant les mots à utiliser pour parler de handicaps, des renseignements sur la manière d'organiser des réunions accessibles et un lien vers des cours en ligne sur l'accessibilité.

Le ministère a poursuivi son étude des supports des publications afin d'assurer qu'elles sont accessibles à toutes les personnes qui en font la demande.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Informar les tiers fournisseurs de services des nouvelles normes relatives à l'accessibilité des services à la clientèle

Action(s) proposée(s) :

Le ministère s'acquittera de cet engagement en examinant/modifiant les ententes existantes et en modifiant le libellé des modèles d'entente sur l'approvisionnement afin de tenir compte des obligations, s'il y a lieu, et de veiller à l'observation des exigences (p. ex. formation sur l'accessibilité des services à la clientèle).

Le ministère envisage de collaborer avec des tiers pour assurer que les objectifs et les échéanciers respectent la nouvelle norme relative aux services à la clientèle; on surveillera également la manière dont les tiers observent la norme.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 9 décembre

Résultats obtenus : Les résultats seront présentés dans le plan d'accessibilité de l'an prochain, après la publication d'une politique à l'échelle de la FPO.

Rapport sur les autres engagements pris relativement à l'accessibilité

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO.

Secteur d'intérêt : Adaptation des emplois

Incidence : Politiques et programmes

Engagement : Les installations, les politiques et les pratiques seront examinées régulièrement afin de repérer et d'éliminer (ou de prévenir) les obstacles à l'emploi et d'assurer que tous les employés ont la possibilité d'atteindre leur plein potentiel.

Action(s) proposée(s) : Il s'agit d'un engagement permanent et d'une priorité du ministère.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur l'adaptation des emplois aura pris force de loi.

Calendrier de mise en oeuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Il s'agit d'un engagement permanent du ministère.

Secteur d'intérêt : Adaptation des emplois

Incidence : Services

Engagement : Les mesures d'adaptation des emplois visant divers handicaps sont une priorité du ministère.

Action(s) proposée(s) : Le ministère continuera d'inclure les mesures d'adaptation des emplois visant divers handicaps dans ses priorités.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur l'adaptation des emplois aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Afin de prendre des mesures d'adaptation des emplois visant divers handicaps, la Direction des ressources humaines du ministère a communiqué à l'avance les questions des entretiens d'embauche à tous les candidats et candidates, à qui on a également demandé s'ils avaient besoin de mesures d'adaptation.

Secteur d'intérêt : Adaptation des emplois

Incidence : Programmes et services

Engagement : Sensibiliser le personnel à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et aux questions d'accessibilité en général.

Action(s) proposée(s) : Il s'agit d'un engagement permanent du ministère.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur l'adaptation des emplois aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Les cours en ligne sur l'accessibilité ont été présentés à tous les employés du ministère et des renseignements supplémentaires ont été inclus sur le site intranet du ministère et dans les manuels d'orientation des nouveaux employés. Cette mesure a été prise afin de sensibiliser le personnel et de l'informer sur la façon de répondre aux besoins des visiteurs, des clients et des employés handicapés.

Secteur d'intérêt : Communications et information

Incidence : Politiques et services

Engagement : Des renseignements sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et les programmes et services en matière d'accessibilité seront inclus dans les manuels d'orientation destinés aux nouveaux employés.

Action(s) proposée(s) : Le ministère continuera d'améliorer les renseignements et d'ajouter de nouvelles informations à la documentation des séances d'orientation afin d'assurer que tous les nouveaux employés du ministère disposent de renseignements

d'actualité et connaissent les questions d'accessibilité.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur les communications et l'information aura pris force de loi.

Calendrier de mise en oeuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : L'exposé détaillé sur l'accessibilité et une fiche contenant des conseils et d'autres renseignements font partie intégrante des séances d'orientation destinées aux nouveaux employés.

Secteur d'intérêt : Communications et information

Incidence : Services

Engagement : Tous les employés seront encouragés à suivre le module d'apprentissage en ligne offert sur le site Web du Centre du leadership et de l'apprentissage, intitulé « Ontarians with Disabilities Act : Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities ».

Action(s) proposée(s) : Le ministère continuera d'encourager tous les employés à participer aux séances de formation et à d'autres événements sur l'accessibilité qui seront organisés dans le cadre du programme permanent de perfectionnement professionnel.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur les communications et l'information aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Le cours intitulé « Ontarians with Disabilities Act : Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities » a été présenté à tous les chefs de service. Des outils, des renseignements et des ressources supplémentaires ont été déposés sur le site intranet du ministère.

Secteur d'intérêt : Communications et information

Incidence : Services

Engagement : L'importance d'utiliser la bonne terminologie lors des communications

avec des personnes handicapées fera l'objet d'une promotion active et le guide *Choisir le mot juste pour parler de handicaps* (ministère des Services sociaux et communautaires) sera affiché sur le site intranet du ministère.

Action(s) proposée(s) : Le ministère continuera de prôner l'utilisation de la bonne terminologie afin d'aider les employés lorsqu'ils communiquent avec des personnes handicapées ou au sujet de ces personnes.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur les communications et l'information aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Le guide *Choisir le mot juste pour parler de handicaps* et d'autres ressources en matière de formation ont été déposés sur le site intranet du ministère afin que tous les employés y aient accès.

Le déjeuner d'information intitulé « Accessibility in our Communities and within our Workplaces » a également souligné l'importance d'utiliser la bonne terminologie lorsqu'on parle de handicaps et la façon d'organiser des réunions accessibles.

Secteur d'intérêt : Communications et information

Incidence : Programmes

Engagement : Notre site intranet sera modifié afin que les plans d'accessibilité du ministère soient plus visibles.

Action(s) proposée(s) : Le ministère continuera d'afficher ses plans d'accessibilité et d'autres documents pertinents sur son site intranet afin que tous les employés puissent y accéder.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur les communications et l'information aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Une page a été incluse sur le site intranet du ministère web afin de mieux sensibiliser les employés aux questions d'accessibilité. Cette

page web comprend les plans d'accessibilité du ministère, ainsi que d'autres ressources, outils, conseils et renseignements, y compris la bonne terminologie à utiliser lorsqu'on parle de handicaps, la façon d'organiser des réunions accessibles, ainsi qu'un lien vers des cours en ligne sur l'accessibilité destinés aux employés.

Secteur d'intérêt : Communications et information

Incidence : Programmes

Engagement : Veiller à ce que les employés connaissent les exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* relatives à l'approvisionnement en biens et services accessibles et utilisent la liste de contrôle des exigences en matière d'approvisionnement comme ligne directrice.

Action(s) proposée(s) : Le ministère continuera de veiller à ce que les employés connaissent les exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* relatives à l'approvisionnement en biens et services accessibles.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur les communications et l'information aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Des renseignements et des ressources concernant les exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* relatives à l'approvisionnement en biens et services accessibles et la liste de contrôle ont été inclus sur le site intranet du ministère dans un format convivial afin que les employés puissent y accéder facilement.

Le ministère a organisé trois séances de formation afin de mieux sensibiliser les employés aux exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* relatives à l'approvisionnement en biens et services accessibles et de leur expliquer comment ils peuvent obtenir des renseignements et des ressources concernant les personnes handicapées de l'Ontario.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politiques et programmes

Engagement : Tous les locaux, qu'ils soient neufs ou rénovés, seront conformes au Code du bâtiment de l'Ontario et aux normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario d'octobre 2004, ou les surpasseront.

Action(s) proposée(s) : Le ministère continuera de s'assurer que tous les locaux rénovés répondent à ces normes.

La Société immobilière de l'Ontario mettra à jour ses normes relatives à l'aménagement sans obstacle actuellement en vigueur. Ces normes devront satisfaire ou surpasser la nouvelle norme sur le milieu bâti.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur le milieu bâti aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Il s'agit d'un engagement permanent du ministère.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politiques et programmes

Engagement : Tous les espaces de travail seront conçus et équipés pour recevoir des employés qui ont divers handicaps et/ou limitations fonctionnelles.

Action(s) proposée(s) : Il s'agit d'un engagement permanent et d'une priorité du ministère.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur le milieu bâti aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Il s'agit d'un engagement permanent du ministère.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Assurer, dans la mesure du possible, que tous les édifices du ministère

sont accessibles au personnel, aux clients et au public.

Action(s) proposée(s) : La Direction de la gestion des services et des installations continuera d'étudier régulièrement cette question.

On réexaminera la question lorsque la nouvelle norme sur le milieu bâti aura pris force de loi.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : L'examen a permis de déterminer que tous les édifices du ministère étaient conformes, dans la mesure du possible.

Secteur d'intérêt : Lois et règlements

Incidence : Lois et règlements

Engagement : On surveillera l'incidence, le cas échéant, de l'adoption de nouvelles lois et de nouveaux règlements ou de la modification des lois et des règlements sur nos installations, politiques, programmes, pratiques et services et on présentera des rapports sur cette incidence au fil des ans.

Action(s) proposée(s) : La Direction des services juridiques du ministère des Services gouvernementaux étudiera les dispositions relatives à l'accessibilité des deux lois suivantes : *Loi sur le Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario* et *Loi sur le Régime de retraite des fonctionnaires*.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Les deux lois ont été examinées et aucun obstacle à l'accessibilité n'a été décelé.

Secteur d'intérêts : Lois et règlements

Incidence : Lois et règlements

Engagement : Connaître les lois, règlements, normes et meilleures pratiques en matière d'accessibilité et les appliquer à nos activités et pratiques d'emploi.

Action(s) proposée(s) : On continuera d'élaborer les nouvelles dispositions législatives

en tenant compte des questions relatives d'accessibilité.

Calendrier de mise en œuvre : 8 octobre – 10 mars

Résultats obtenus en 2007-2008 : Aucune disposition législative n'a été proposée pendant la période d'évaluation.

Renseignements

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

Téléphone :

Renseignements généraux : 416 325-6666

Numéro ATS : 416 325-4402

Sans frais : 1 866 668-4249

Courriel : info.sbe@ontario.ca

Site Web du ministère : www.ontario.ca/sbcs

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

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

ServiceOntario Publications

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto ON M5G 2C8

Tél. : 416 326-5300 ou 1 800 668-9938 (interurbains sans frais)

Service ATS : 1 800 268-7095

Télec. : 613 545-4223

Site Web : <http://www.serviceontario.ca/publications>

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN #: 1918-607X

This document is available in English.

[ACCUEIL](#) || [POUR NOUS JOINDRE](#) || [ENGLISH](#) || [ONTARIO.CA](#)



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

[Confidentialité](#) || [Avis importants](#)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2007