

Ministère des Services aux consommateurs	>>
Le ministère	
Lois relatives à la protection du consommateur	
L'honorable Sophia Aggelonitis	
Sous-ministre Fareed Amin	
Jim Brownell, Adjointe parlementaire du ministre	
Carrières dans la fonction publique ontarienne	
Plan axé sur les résultats publié 2009-2010	
Engagement en matière de service	
Renseignements sur l'accessibilité du Ministère	
Pour nous joindre	
Autorités et organismes	
Nouvelles	
À votre service	✓
Quels sont mes droits?	
Comment déposer une plainte?	
Puis-je résilier un contrat?	
Guide de protection du consommateur (PDF)	
Liste de mises en garde pour les consommateurs	
Brochures de renseignements	
Liens utiles pour les consommateurs	
Pour en savoir plus	>>
Information pour entreprises	>>
Consultations publiques	

ENVOYER IMPRIMER

Plan d’accessibilité – 2009-2010

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

Introduction

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

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

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur de la première norme, soit celle pour les services à la clientèle.

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO).

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère des Services aux consommateurs en fonction de l'objectif de faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir les liens aux plans des autres ministères en cliquant sur : http://www.mcscs.gov.on.ca/mcss/french/ministry/accessibilityPlans/ministries_accplans10.htm

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

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1er janvier 2008. **Tous les ministères de l'Ontario doivent se conformer au Règlement d'ici le 1er janvier 2010.**

Les ministères amorcent une période de transition en vue de se conformer à ce règlement. On a donc ajouté au plan d'accessibilité la présente section qui met en relief les initiatives prises par les ministères en matière de services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère établira des politiques, pratiques et procédures sur la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées afin que ces personnes puissent :

- utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels ainsi que ceux du ministère pour avoir accès aux biens et aux services offerts;
- être accompagnées de leur chien guide ou d'un animal d'assistance dans les locaux dont le ministère est le propriétaire ou l'exploitant;

Explorer le gouvernement >

Pour nous joindre >>

se faire accompagner par une personne de soutien lorsqu'elles ont accès aux biens ou aux services du ministère.

Actions proposées :

Le ministère adoptera la politique d'accessibilité prévue par la LAPHO pour les services à la clientèle. Cette politique régit l'utilisation des appareils ou accessoires fonctionnels, des animaux d'assistance et des personnes de soutien.

Par ailleurs, le ministère mettra au point des pratiques et procédures d'accessibilité concrètes dans le domaine des services à la clientèle, au besoin, afin d'appliquer les normes qui lui sont propres, telles qu'énoncées dans la politique ministérielle. Les politiques, pratiques et procédures verront à la fourniture des publications ministérielles sur supports de substitution, à des mécanismes de rétroaction internes/externes, à l'accès des animaux d'assistance et des personnes de soutien, aux avis d'interruption d'un service, au cadre de travail à suivre pour les besoins de suivi et d'évaluation, y compris en ce qui a trait aux mesures de rendement et au calendrier ainsi que la vérification interne annuelle, le tout en vue d'améliorer les services de manière continue. Cette initiative est coordonnée avec la mise en œuvre progressive de l'initiative de la Directive sur les services de la FPO, notamment en ce qui a trait à la communication et à la formation.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Le ministère a adopté la politique d'accessibilité prévue par la LAPHO pour les services à la clientèle et son personnel a suivi une formation pour s'y conformer.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère veillera à ce que les politiques en matière de service à la clientèle soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

Actions proposées :

Le ministère passera en revue les politiques actuelles en matière de services à la clientèle de manière à encourager une interprétation conforme à la politique d'accessibilité prévue par la LAPHO pour les services à la clientèle.

Le ministère tiendra compte de l'accessibilité à l'heure de formuler de nouvelles politiques relatives aux services à la clientèle.

Le ministère fera la promotion de l'*Optique de la diversité de la FPO* parmi le personnel chargé des politiques dès qu'elle sera disponible. Entre-temps, l'*Optique de l'accessibilité de la FPO* (qui sera fusionnée à celle de la diversité) sera diffusée parmi le personnel comme un outil pour l'intégration de l'accessibilité dans les politiques.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

À signaler dans le plan d'accessibilité de l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Voir à la formation de tout le personnel dans les domaines suivants :

- communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap;
- la raison d'être de la *Loi de 2005 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme relative aux services à la clientèle;
- la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicap;
- la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels ou ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens et services du ministère;
- les politiques, pratiques et procédures de la FPO en ce qui a trait à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées.

Actions proposées :

Rendre le module de formation en ligne « *Puis-je vous aider? Comment accueillir les clients ayant un handicap* » et le supplément « *Can I help you?: Ten Things You Need to Know About Providing Accessible Customer Service* » obligatoire pour tout le personnel. Ces deux modules offerts en ligne par la FPO s'occupent des cinq premières exigences de formation.

Fournir une formation en personne sur les politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.

Veiller à ce que tout le personnel cadre suive le didacticiel « *ODA : Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities.* »

Le ministère élaborera un plan pour la formation de nouveaux employés à l'accessibilité et offrira un cours de recyclage à l'intention du personnel existant. Des informations sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et la formation requise feront partie de la trousse d'orientation préparée à l'intention des nouveaux employés.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Une conférence midi sur l'accessibilité a été offerte aux membres du personnel pour les initier à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aux exigences de la norme sur les services à la clientèle. La séance a été présentée par le Bureau de la diversité de la FPO et le responsable de l'accessibilité auprès du ministère du Développement économique et du commerce. L'événement comprenait la projection d'une vidéo sur la prestation de services accessibles.

Les cours de formation en ligne sur l'accessibilité ont été rendus obligatoires pour tout le personnel qui doit avoir suivi les modules au 18 septembre 2009. Le personnel a reçu des communications régulières sur les exigences de formation. Des séances de formation en groupe ont été offertes pour les deux cours *May I Help You? / Puis-je vous aider?* Le nombre d'employés qui ont suivi le cours jusqu'au bout a été continuellement surveillé.

Une formation en personne a été fournie à tout le personnel sur les politiques d'accessibilité aux services à la clientèle de la FPO en septembre et octobre 2009.

Les manuels d'orientation ont été mis à jour pour inclure les composantes relatives à l'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère élaborera des stratégies pour fournir des informations sur support de substitution accessible afin d'assurer la conformité à la nouvelle norme sur les services à la clientèle.

Actions proposées :

Le ministère fournira des documents sur support de substitution sur demande. Il suivra le nombre de demandes reçues dans ce contexte.

Le ministère publiera les documents énumérés par le Règlement sur les services à la clientèle sur support de substitution sur son site Internet.

Le ministère créera une page intranet sur l'accessibilité fournissant des informations, ressources et outils afin de mieux sensibiliser et renseigner les gens sur la manière de rendre service aux visiteurs/clients/employés handicapés.

L'accès à ATS sera offert au besoin et le personnel sera instruit sur la manière d'utiliser cet équipement.

Chaque domaine de programme passera en revue ses programmes et services de manière continue afin de veiller à ce qu'ils soient accessibles aux clients et au public.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Une nouvelle ligne ATS a été lancée et le personnel désigné en première ligne a été instruit sur la manière d'utiliser cet équipement en juin 2009. Tout le personnel en première ligne et le personnel administratif ont reçu un aperçu du mode de fonctionnement de la ligne ATS et du service de relais Bell en octobre 2009.

Le ministère a lancé un nouveau site Internet en septembre 2009. Ce site a été créé conformément aux normes de la FPO sur l'accessibilité des sites Web.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Informers les fournisseurs de service tiers et les autorités administratives déléguées (AAD) des nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Actions proposées :

Le ministère a l'intention de travailler avec des tiers et les autorités administratives déléguées afin de veiller à ce que les buts et les calendriers soient conformes à la nouvelle norme sur les services à la clientèle ainsi qu'à la surveillance du rendement des tiers en ce qui a trait à la conformité.

La conformité à l'accessibilité sera intégrée aux nouveaux accords et aux versions ultérieures des accords existants avec des fournisseurs de service tiers et les autorités administratives déléguées.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Le ministère a transmis des communications sur le règlement sur les services à la clientèle aux autorités administratives déléguées. Il a demandé aux AAD de faire en sorte que leur personnel suive une formation sur l'accessibilité et de lui faire parvenir un rapport sur les cours suivis.

Des présentations sur l'accessibilité et le règlement sur les services à la clientèle ont été fournies sur demande à l'Office de la sécurité des installations électriques et à l'Office des normes techniques et de la sécurité.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Donner avis de toute perturbation ou interruption temporaire des installations ou services nécessaires aux personnes handicapées qui font affaire au ministère.

Actions proposées :

Des procédures sont en voie d'élaboration pour fournir des avis sur toute interruption des services destinés à faciliter l'accès des personnes handicapées aux biens et services du ministère. Une fois qu'elles auront été mises au point, ces procédures seront adoptées à l'échelle du ministère. En attendant, le ministère instituera ses propres mesures pour fournir ces avis aux personnes handicapées.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

À signaler dans le plan d'accessibilité de l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Offrir aux personnes handicapées l'occasion de fournir une rétroaction au ministère sur l'accessibilité à ses biens et services. Rendre l'information sur le processus de rétroaction facilement disponible au public.

Actions proposées :

Élaborer un processus de rétroaction permettant aux personnes handicapées de fournir une rétroaction sur l'accessibilité aux biens et services du ministère. Assurer le suivi de la rétroaction afin de constater les tendances et cerner les aspects qu'il y aurait lieu d'améliorer.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

À signaler dans le plan d'accessibilité de l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Rendre les événements du ministère accessibles aux personnes handicapées.

Actions proposées :

Communiquer au personnel l'importance de prévoir des événements accessibles et le munir des connaissances et outils nécessaires pour l'organisation de tels événements.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Un cours sur la planification d'événements accessibles a été imparti au personnel en première ligne et

au personnel administratif en octobre 2009. Une liste de contrôle a été distribuée aux participants pour les aider à analyser l'accessibilité d'un emplacement.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Création d'un comité chargé de l'accessibilité qui s'occupera d'orienter les initiatives du ministère de sorte qu'elles soient conformes au règlement sur les services à la clientèle et à tout autre règlement futur. Le comité évaluera également des occasions d'entreprendre de nouvelles initiatives liées à l'accessibilité.

Actions proposées :

Désigner un représentant de comité divisionnaire et des directions générales de l'administration du ministère. Le comité sera dirigé par un promoteur exécutif et un responsable de l'accessibilité sera désigné.

Le comité se rencontrera sur une base régulière pour discuter et surveiller les exigences réglementaires, les nouvelles initiatives en ce qui a trait à l'accessibilité et le respect des engagements énoncés dans ce plan.

Le comité se maintiendra au courant des lois, règlements, normes et pratiques exemplaires liés à l'accessibilité et les appliquera de manière efficace à nos pratiques fonctionnelles ainsi qu'à nos pratiques en matière d'emploi.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Un comité sur l'accessibilité a été constitué au complet en février 2009. Ce comité s'est rencontré régulièrement pour discuter de la mise en œuvre des exigences du règlement sur les services à la clientèle.

Le responsable de l'accessibilité reçoit en ce moment des mises à jour régulièrement du Bureau de la diversité de la FPO et de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario sur les exigences et pratiques exemplaires liées au règlement sur les services à la clientèle et au nouveau règlement qui découlera de la LAPHO.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Intégrer l'accessibilité aux pratiques du ministère en matière d'approvisionnement.

Actions proposées :

À l'avenir, les cours de formation sur l'approvisionnement qui s'adresseront aux gestionnaires comprendront des informations sur des processus d'approvisionnement sans obstacle. L'information sur l'approvisionnement accessible sera affichée sur intranet.

Renforcer la sensibilisation et la conformité aux exigences de la LPHO sur l'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement par la mise en œuvre progressive du cadre de travail correspondant parmi le personnel, et voir à la promotion d'un outil de formation et d'une liste de contrôle sous forme de module électronique sur l'approvisionnement accessible.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

À signaler dans le plan de l'année prochaine.

Mise à jour sur les autres engagements relatifs 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.

La FPO devra bientôt se conformer à quatre nouvelles normes dans les secteurs du transport, de l'information et des communications, de l'emploi et du milieu bâti. La présente section met l'accent sur la planification liée à la LPHO en vue de se préparer à ces nouvelles normes en cours d'élaboration. Par conséquent, les initiatives décrites ci-dessous visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles devraient être clairement liées à ces quatre secteurs.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Impact : Politique

Engagement : Nouveau

Le ministère intégrera l'accessibilité à tous les domaines de planification, y compris la planification axée sur les résultats, l'identification des risques et la planification d'urgence. Les activités de planification tiendront compte des besoins divers des personnes handicapées à tous les niveaux des activités de planification et d'intervention.

Actions proposées :

Les responsables de la planification seront encouragés à intégrer l'accessibilité dans leurs processus de planification. L'*Optique de la diversité de la FPO* (qui tient compte de l'accessibilité) sera communiquée au personnel et intégrée au processus de planification du ministère dès qu'elle sera disponible. En attendant, l'*Optique de l'accessibilité* de la FPO (qui devra être fusionnée à celle de la diversité) sera communiquée au personnel comme un outil pour l'intégration de l'accessibilité dans les politiques.

Intégrer les recommandations et les conseils du Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers dans les mises à jour du Plan de continuité des opérations du ministère.

Le ministère sensibilisera les personnes handicapées davantage sur ce qu'elles peuvent faire pour se préparer pour leur propre sécurité et survie en cas d'évacuation.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

L'unité de gestion des urgences et de la sécurité a fourni une formation aux gestionnaires sur la planification des évacuations d'urgence dans le cadre des séances de formation sur l'accessibilité tenues en septembre 2009. L'unité a également fourni un aperçu général des plans d'évacuation accessibles au cours des séances de formation sur l'accessibilité tenues à l'intention de tout le personnel en octobre 2009.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Impact : Service

Engagement : Nouveau

Le ministère intégrera l'accessibilité à ses sites Web Internet et intranet.

Actions proposées :

Les sites Internet et intranet du ministère seront conformes à la Public Web Standard du gouvernement de l'Ontario.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Le ministère a lancé ses nouveaux sites intranet et Internet en septembre 2009. Les deux sites ont été établis en conformité avec la Public Web Standard du gouvernement de l'Ontario. Les sites seront également conformes aux dispositions de la LAPHO de 2001 (article 6).

Secteur d'intérêt : Information et communications

Impact : Service

Engagement : Nouveau

Le ministère fera connaître les plans sur l'accessibilité au personnel.

Actions proposées :

Le plan d'accessibilité de cette année sera affiché sur les sites Internet et intranet du ministère.

Le personnel sera tenu au courant du plan d'accessibilité et des engagements du ministère à son endroit. Les communications préciseront les coordonnées des personnes-ressources en mesure de répondre à des questions sur le plan et les obligations qui s'y rattachent.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

À signaler dans le plan d'accessibilité de l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Emploi

Impact : Politique

Engagement : Nouveau

Le ministère envisagera des occasions d'embaucher des employés ayant des handicaps divers.

Actions proposées :

Faire connaître le programme de stage AbilityEdge au personnel cadre, en leur rappelant qu'il peut l'utiliser pour embaucher des employés handicapés pour une période de six mois.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Le personnel cadre a obtenu une formation sur les stratégies de recrutement et de maintien à l'effectif de personnes handicapées et une formation sur l'accessibilité, qui a eu lieu en septembre 2009.

Secteur d'intérêt : Emploi

Impact : Politique

Engagement : Nouveau

Le ministère s'efforcera d'instituer les mesures d'adaptation nécessaires aux employés présentant toute une gamme de besoins sur le plan de l'accessibilité.

Actions proposées :

Promouvoir la sensibilisation du personnel à la politique opérationnelle sur les mesures d'adaptation à l'emploi et le retour au travail.

Renseigner le personnel cadre sur le fonds pour les mesures d'adaptation afin d'assurer qu'il saura y avoir accès au besoin pour soutenir les divers besoins d'accessibilité et les mesures d'adaptation des employés.

Évaluer les occasions de supprimer/prévenir les obstacles cernés.

Le ministère poursuivra sa pratique exemplaire de fournir des évaluations ergonomiques du milieu de travail à tout le personnel sur demande. Le ministère prendra les mesures opportunes en fonction de toutes les évaluations effectuées.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

À signaler dans le plan d'accessibilité de l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Emploi

Impact : Politique

Engagement : Nouveau

Le ministère sensibilisera le personnel à l'accessibilité et créera un environnement inclusif pour le personnel handicapé.

Actions proposées :

Aller au-delà des exigences du règlement sur les services à la clientèle en rendant la formation sur l'accessibilité une exigence pour tout le personnel et non plus seulement pour le personnel en première ligne et le personnel chargé des politiques. Une formation obligatoire dotera tous les membres du personnel des connaissances de base internes qui leur permettront de fournir des services accessibles entre eux.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

Le ministère a fourni une formation au personnel cadre sur les mesures d'adaptation et des séances de formation sur l'accessibilité ont été tenues à l'intention des employés en septembre 2009.

Tout le personnel a suivi les modules de formation en ligne *May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities* » et « *May I Help You Supplementary: Ten Things You Need to Know About Providing Accessible Customer Service* ». Tout le personnel a également assisté à une séance de formation en personne sur l'accessibilité en septembre et octobre 2009.

Secteur d'intérêt : Emploi

Impact : Politique et services

Engagement : Nouveau

Prévenir, cerner et supprimer les obstacles lors du processus d'embauche.

Actions proposées :

Le ministère travaillera avec notre équipe des ressources humaines, les centres de recrutement de la FPO et les services exécutifs de la FPO pour veiller à ce que le ministère prévoie les exigences nécessaires sur le plan de l'accessibilité lors du processus d'embauche, notamment :

- Le ministère donnera au candidat l'occasion de signaler ses besoins d'accessibilité au cours du processus de recrutement.
- Le ministère verra à offrir les mesures d'adaptation nécessaires aux personnes dans toutes les activités d'emploi, y compris le processus de recrutement, et conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario (p. ex., handicap, religion, etc.).
- Le ministère verra à fournir les mesures d'adaptation aux employés au moment opportun et la direction travaillera avec les employés afin de cerner et de supprimer tout obstacle qui pourrait empêcher un employé ou un candidat de participer sur un pied égalitaire à tous les aspects de l'emploi.
- Au cours du processus de recrutement, les personnes handicapées recevront : des supports de substitution pour la documentation écrite, les mesures d'adaptation physique (chaises, postes de travail, claviers, etc.) et les dispositifs techniques personnels dont ils ont besoin.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

À signaler dans le plan d'accessibilité de l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Impact : Politique et programmes

Engagement : Nouveau

Tous les espaces nouvellement construits ou rénovés devront se conformer ou dépasser le Code du bâtiment de l'Ontario et les normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario datant d'octobre 2004.

Actions proposées :

Le ministère continuera à veiller que tous les espaces nouveaux et rénovés continuent à se conformer à ces normes. La Société immobilière de l'Ontario mettra à jour les normes actuelles sur la conception d'installations sans obstacle. Ces normes devraient satisfaire ou dépasser les exigences de la norme sur le milieu bâti. De nouvelles révisions auront lieu une fois que la nouvelle norme sur le milieu bâti entrera en vigueur. La Division des services ministériels jouera un rôle actif dans l'élaboration de la nouvelle norme sur le milieu bâti et participera au comité d'élaboration de normes sur le milieu bâti.

Le ministère évaluera les occasions de supprimer les obstacles matériels dans les zones où des rénovations ne sont pas prévues, à mesure qu'elles surgiront.

Calendrier de mise en œuvre : De septembre 2008 à mars 2011

Résultats obtenus :

À signaler dans le plan d'accessibilité de l'année prochaine.

Renseignements

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

- Téléphone : Ashley Hobb au 416-325-4827
- Renseignements généraux : 416-327-8300
- Numéro ATS : 1-877-666-6545 ou 416-229-6086
- Sans frais : 1-877-665-0662

Courriel : Infomcs@ontario.ca

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

Rendez-vous sur le site [d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires](#). Ce

site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

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

[ServiceOntario Publications](#)
Tél. : 1-800-668-9938
Service ATS : 1-800-268-7095

ISSN 1920-8332