



Ministère des Services aux consommateurs

ENVOYER IMPRIMER

Le ministère

Lois relatives à la protection du consommateur

L'honorable John Gerretsen

Sous-ministre George Ross

Jim Brownell, Adjointe parlementaire du ministre

Carrières dans la fonction publique ontarienne

Plan axé sur les résultats publié

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?

Vidéos Conseils

Guide de protection du consommateur (PDF)

Liste de mises en garde pour les consommateurs

Brochures

Liens utiles

Sujets populaires

L'index de Sujets

Entreprise et le secteur sans but lucratif

Plan d'accessibilité (LPHO) 2010-2011

- [Introduction](#)
- [Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010](#)
- [Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles](#)
- [Engagements relatifs à l'information et aux communications](#)
- [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.
- [Loi\(s\), règlement\(s\) et politique\(s\) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées](#)
- [Lexique de termes et de sigles](#)
- [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. En 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) (Règlement de l'Ontario 429/07).

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

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

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le ministère des Services aux consommateurs en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir les plans des autres ministères en cliquant sur : [Ontario.ca](#)

Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Résultats obtenus en 2009-2010 :

- Le ministère a révisé et élaboré ou modifié ses pratiques et procédures relatives aux services à la clientèle pour satisfaire aux exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 et de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO, et a fait part de ces changements au personnel lors de séances de formation internes au cours de l'automne

Explorer le gouvernement >

Pour nous joindre >>

2009.

- Le ministère a transmis des communications sur le Règlement aux autorités administratives déléguées (AAD). 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 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.
- Des cours de recyclage sur la ligne ATS ont été offerts au personnel principal et au personnel de soutien responsable de la gestion de la ligne ATS du ministère.
- Des cours de recyclage ont été offerts sur le Règlement de l'Ontario 429/07 et la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO au personnel administratif et de première ligne.
- Le ministère a, par l'entremise de son Comité de la haute direction, renforcé la sensibilisation à l'égard des responsabilités continues des secteurs de programme de demeurer conforme au Règlement de l'Ontario 429/07 et de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.
- Le ministère a mis à jour les renseignements sur l'accessibilité sur le site intranet du personnel et le site Internet accessible au public en ajoutant de nouvelles informations et en améliorant les informations déjà présentes.
- Le ministère a offert, au besoin, une formation trimestrielle sur l'approvisionnement à tout son personnel, incluant des informations sur des processus d'approvisionnement sans obstacle. La dernière séance de formation a eu lieu en avril 2010.
- L'information sur l'approvisionnement accessible a été affichée sur intranet.

Secteur d'intérêt : Emploi

Résultats obtenus en 2009-2010

- Les documents utilisés pour les séances d'information des nouveaux employés ont été actualisés en juillet 2009 pour donner des renseignements sur le Règlement 429/07 aux nouveaux employés. Les listes de contrôle ont également été actualisées en juillet 2009 et affichées sur le site intranet du ministère en septembre 2009. Ces listes de contrôle améliorées comprennent une nouvelle catégorie nommée « votre premier mois au travail ». Elles relèvent les possibilités de collecte d'information et d'apprentissage en ligne dans les domaines de l'accessibilité, la diversité et l'excellence des services pour les nouveaux employés et les classent par ordre de priorité.
- Le ministère passe en revue régulièrement le programme afin de cerner les occasions d'amélioration continue.
- Le ministère a continué d'instituer les mesures d'adaptation nécessaires aux employés présentant toute une gamme de besoins sur le plan de l'accessibilité. Le ministère a poursuivi sa pratique exemplaire de fournir des évaluations ergonomiques du milieu de travail à tout le personnel sur demande. Le ministère a pris les mesures appropriées en fonction des évaluations effectuées.
- En 2009-2010, l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines (UASRH) a suivi les changements continus apportés aux directives et politiques des RH FPO et a relevé une occasion d'appuyer activement deux initiatives ministérielles qui auront un impact positif sur les ressources humaines et l'emploi, plus particulièrement :

1) La stratégie de mieux-être de la FPO qui privilégie la promotion d'une vie saine, un milieu de travail sûr et sain et une culture organisationnelle de soutien en :

- mettant sur pied une équipe interfonctionnelle et interministérielle chargée de rédiger un **plan de conformité** à la loi 168;
- établissant et présidant un **groupe de travail dans le cadre de la loi 168** chargé de superviser la mise en oeuvre des activités de conformité afin de s'assurer que le ministère assume ses obligations relatives au lieu de travail;
- énonçant les obligations découlant de la Politique de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail (PDHT) et de la prévention de la violence au travail (PVT);
- créant de nouveaux **comités mixtes de la santé et de la sécurité au travail**, au besoin, afin de se conformer aux exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
- facilitant l'identification et la mise en oeuvre des initiatives d'engagement des employés qui favorisent **une meilleure conciliation travail-vie**, y compris

une semaine de travail comprimée, un horaire d'été, etc.

2) Le Plan stratégique de la FPO en matière de diversité, en :

- mettant en oeuvre un **programme de mentorat amélioré et réciproque en matière de diversité** au sein du ministère;
- mettant sur pied et présidant un **groupe de travail sur la diversité et l'inclusion** chargé de déterminer et de recommander une stratégie ministérielle qui nous permettra d'offrir un service à la clientèle excellent et un soutien pour tous les employés afin qu'ils puissent réaliser leur plein potentiel.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Résultats obtenus en 2009-2010 :

- Le ministère a été membre consultatif du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti.
- En 2009-2010, le ministère a acquis et rénové d'importants locaux à bureaux à Toronto pour la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario. Toutes les rénovations répondent aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario, et satisfont aux normes de conception sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario de la Société immobilière de l'Ontario (SIO) (2006) ou à la norme provisoire d'aménagement de la Société immobilière de l'Ontario, ou les surpassent.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Résultats obtenus en 2009-2010 :

- Entre juin et octobre 2009, le ministère a actualisé et amélioré l'information sur l'accessibilité contenue dans :
 - la séance d'information des nouveaux employés;
 - la liste de contrôle des nouveaux employés;
 - la page Web du site intranet du personnel du ministère.
- Le ministère a participé, en tant que membre consultatif, au comité d'élaboration des normes d'accessibilité de l'information et des communications.
- Le guide « *Choisir le mot juste pour parler de handicap* » était joint en annexe des documents de formation interne sur le Règlement de l'Ontario 429/07 et des exemples illustrés ont été donnés au personnel durant ces séances obligatoires.
- L'information et les ressources relatives aux directives 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 à la liste de contrôle sont toujours disponibles et portées à la connaissance du personnel du ministère sur le site intranet du personnel.
- En septembre 2009, le ministère a lancé une page Web dédiée à l'accessibilité sur le site intranet de son personnel. Les plans relatifs à la LAPHO ont été déplacés sur cette nouvelle page et mis en valeur.
- Le site internet du ministère a une page Web dédié au Plan d'accessibilité 2010-2011.
- Les services de relais de télécommunications et les lignes ATS du ministère sont conformes aux lignes directrices.

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

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 devaient se conformer au Règlement au plus tard le 1er janvier 2010.

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

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère continuera à établir 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;
- se faire accompagner par une personne de soutien lorsqu'elles ont accès aux biens ou aux services du ministère.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à suivre 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 continuera à mettre 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 des services de la FPO, notamment en ce qui a trait à la communication et à la formation.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Le ministère continuera de veiller 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.

Action(s) proposée(s) :

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

Le ministère veillera à ce que l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion élaboré par le Bureau de la diversité de la FPO soit utilisé pour l'examen et l'élaboration de nouvelles politiques et de nouveaux programmes et règlements.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

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.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère poursuivra ses activités de sensibilisation par le biais des séances d'information pour les employés, des déjeuners d'information, et du site intranet de son personnel.

Les nouveaux employés seront également avisés des exigences du ministère en matière de formation, et encouragés à examiner les documents et les cours d'apprentissage en ligne au cours des 30 premiers jours suivant leur embauche.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

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.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera de fournir, sur demande, des documents sur support de substitution.

Le ministère examinera comment il encouragera le personnel à rendre les documents accessibles sous divers supports.

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 continuera à mettre à jour les informations, ressources et outils sur l'accessibilité afin de mieux sensibiliser et renseigner les gens sur la manière de rendre service aux visiteurs/clients/employés handicapés.

Chaque domaine de programme continuera de passer 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 : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

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

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à travailler avec des tiers et les ADD 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 services tiers et les autorités administratives déléguées (AAD).

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Donner avis de toute perturbation ou interruption temporaire des installations ou services nécessaires aux personnes handicapées pour avoir accès aux biens et services du ministère.

Action(s) proposée(s) :

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 aux services du ministère. Une fois qu'elles auront été mises au point, ces procédures seront adoptées à l'échelle du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

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 accessible au public.

Action(s) proposée(s) :

À ce jour, aucune rétroaction n'a été reçue qui aurait mené à un changement dans le processus. Le ministère continuera à assurer le suivi de la rétroaction par divers moyens de communication et à promouvoir le processus de rétroaction qui est accessible par sa ligne de renseignements généraux, sa ligne ATS, en personne ou par courriel. Le ministère annoncera la disponibilité de ce processus sur son site Web.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Rendre les événements du ministère accessibles aux personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

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

Le ministère continuera à fournir aux participants une liste de contrôle pour les aider à analyser l'accessibilité d'un emplacement.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Création d'un comité d'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.

Action(s) proposée(s) :

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 : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

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

Action(s) proposée(s) :

Les cours de formation sur l'approvisionnement continueront à inclure des informations sur des processus d'approvisionnement sans obstacle.

L'information sur l'approvisionnement accessible sera affichée sur intranet dès qu'elle sera disponible.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Engagements relatifs à l'information et aux communications

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

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

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

Le ministère continuera à intégrer 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.

Action(s) proposée(s) :

Les responsables de la planification continueront d'être encouragés à intégrer l'accessibilité dans leurs processus de planification. L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO (qui tient compte de l'accessibilité) sera communiqué au personnel et intégré au processus de planification du ministère. 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 davantage les personnes handicapées sur ce qu'elles peuvent faire pour se préparer afin d'assurer leur propre sécurité et survie en cas d'évacuation en offrant une formation annuelle interne aux agents de sécurité-incendie.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

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

Action(s) proposée(s) :

Les sites Internet et intranet du ministère continueront à être conformes à la norme du gouvernement de l'Ontario sur le Web public.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Permanent

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

Action(s) proposée(s) :

Le plan d'accessibilité demeurera affiché sur les sites Internet et intranet du ministère.

Des communications seront affichées sur les sites Internet et intranet du ministère concernant le Plan d'accessibilité et les engagements du ministère à l'égard du plan. 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 : Novembre 2010 à octobre 2011

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.

En prévision de l'entrée en vigueur des autres normes, le gouvernement de l'Ontario a prévu la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour la fonction publique, notamment dans les secteurs suivants : transport, emploi et milieu bâti. Il vise ainsi à faciliter les déplacements des personnes handicapées en Ontario, à assurer l'accessibilité des personnes handicapées à toutes les étapes d'un emploi et à éliminer les obstacles dans les immeubles. Un grand nombre des initiatives prévues pour la fonction publique en 2010-2011 ont pour but d'aider les ministères à se préparer à se conformer aux prochaines normes qui entreront en vigueur.

Les initiatives pour la fonction publique sont énumérées dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du ministère des Services gouvernementaux.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

Le ministère envisagera des occasions d'embaucher des employés ayant des capacités diverses.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à faire connaître le programme de stage Avantage sans limites aux cadres en leur rappelant qu'il leur permet d'embaucher des employés handicapés pour une période de six mois.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

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.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à promouvoir la sensibilisation du personnel à la politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail, et à évaluer les occasions de supprimer/prévenir les obstacles cernés.

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

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Permanent

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

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à travailler avec notre Unité des activités stratégiques des ressources humaines (UASRH), les centres de recrutement de la FPO et les services aux cadres 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 continuera à donner 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 : Novembre 2010 à octobre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politiques et programmes

Engagement : Permanent

Tous les espaces nouvellement construits ou rénovés devront se conformer aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario ou les dépasser, ainsi qu'aux normes de l'aménagement sans obstacle pour les installations du gouvernement de l'Ontario datant d'octobre 2004.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera à veiller à ce 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. Un nouvel examen aura lieu lorsque la nouvelle norme du milieu bâti entrera en vigueur. La Division des services ministériels jouera un rôle actif dans l'établissement de la nouvelle norme du milieu bâti et participera au Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti (CE-NAMB).

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 : Novembre 2010 à octobre 2011

Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées

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

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

Le ministère passera en revue toute nouvelle loi, politique ou tout nouveau règlement en cours d'élaboration afin de cerner et de retirer les obstacles pour les personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère veillera à ce que l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion élaboré par le Bureau de la diversité de la FPO soit utilisé pour l'examen et l'élaboration de nouvelles politiques et de nouveaux programmes et règlements.

Calendrier de mise en œuvre : Novembre 2010 à octobre 2011

Lexique de termes et de sigles

Information supplémentaire :

Vos plans d'accessibilité doivent contenir un langage clair. Toutefois, s'il est nécessaire d'utiliser des acronymes ou la terminologie du gouvernement, vous devez fournir des définitions ou des descriptions dans cette section du plan.

ADD - Autorité administrative déléguée

FPO – Fonction publique de l'Ontario

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

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

RAI - Règlement sur l'accessibilité intégré

SINE - Séance d'information des nouveaux employés

SIO - Société immobilière de l'Ontario

UASRH - Unité des activités stratégiques des ressources humaines

Renseignements

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

Renseignements généraux : 416 327-8300
Sans frais : 1 877 665-0662
Numéro ATS : 1 877 666-6545 ou 416 229-6086
Courriel : infomcs@ontario.ca

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

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

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

Publications ServiceOntario
Téléphone : 1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095

ISSN 1920-8332