

MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

ACCUEIL | LE MINISTÈRE | AUTORITÉS ADMINISTRATIVES | NOUVELLES | POUR NOUS JOINDRE

Ministère des Services aux consommateurs

► Le ministère

► Lois relatives à la protection du consommateur

► L'honorable Margaret Best

► Sous-ministre Giles Gherson

► Amrit Mangat, 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 administratives

► Nouvelles

À votre service

► Quels sont mes droits?

► Comment déposer une plainte?

► Puis-je résilier un contrat?

► Vidéos Conseils

► Liste de mises en garde pour les consommateurs

► Brochures

► Liens utiles

Sujets populaires

L'index de Sujets

Entreprise et le secteur sans but lucratif

Explorer le gouvernement



ENVOYER



IMPRIMER

Plan d'accessibilité (LPHO) 2011-2012

- [Introduction](#)
- [Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-11 4](#)
- [Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite](#)
- [Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques](#)
- [Lexique de termes et de sigles](#)
- [Renseignements](#)

Introduction

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises afin de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative par l'entremise de son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Milieu bâti
- Transport

Cette année, les plans d'accessibilité fourniront des renseignements sur les exigences relatives à la planification découlant du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, qui a été introduit l'été dernier en application de la LAPHO. Ce règlement exige que le gouvernement de l'Ontario établisse un plan pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées.

Notre plan d'accessibilité annuel décrit les mesures prises par le gouvernement pour améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2011-2012 continuera à faire progresser le ministère des Services aux consommateurs dans son objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

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

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-11

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.

En 2010-2011, le gouvernement a continué de se conformer au règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines : emploi, information et communications, transport, milieu bâti et approvisionnement.

Le présent document renferme un résumé des initiatives prises par le ministère des Services aux consommateurs en 2010-2011.

Services à la clientèle

En 2010-2011 :

1. Le ministère a continué d'établir des politiques, des pratiques et des procédures visant à régir la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.

- Les politiques et pratiques établies ont permis aux personnes handicapées :
- d'utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels et ceux du ministère pour accéder aux biens et aux services du ministère;
- d'être accompagnées de leur chien-guide ou animal d'assistance dans les lieux dont le ministère est propriétaire ou exploitant;
- d'être accompagnées d'une personne de soutien au moment d'obtenir des biens et des services du ministère.
- Le ministère a continué d'adopter la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO. Cette politique régit l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels, la présence d'animaux d'assistance et la présence de personnes de soutien.
- Le ministère a continué d'établir, aux fins de l'accessibilité des services à la clientèle, et selon les besoins, des pratiques et des procédures propres à chaque secteur de programme de manière à adapter au ministère l'application des normes prévues dans la politique de la FPO. Les politiques, les pratiques et les procédures en question portent sur la fourniture dans des formats accessibles des documents destinés au public, les mécanismes de communication pour les commentaires internes et externes, l'accès des animaux d'assistance et des personnes de soutien, les marches à suivre pour aviser des perturbations de service, et sur l'établissement d'un cadre pour la surveillance de la conformité et la communication de rapports, avec notamment des mesures de performance et des délais, et l'introduction d'une vérification interne annuelle pour les améliorations en cours. Cette initiative est entreprise dans le cadre de la mise en œuvre de l'OPS Service Directive (la directive des services de la FPO), notamment en ce qui concerne les communications et la formation.
- Le ministère a continué de s'assurer que les politiques sur les services à la clientèle soient conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.
- Le ministère a continué de revoir et de mettre à jour les politiques existantes sur les services à la clientèle avec l'optique de favoriser une interprétation conforme à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.
- Le ministère a continué de prendre en compte l'accessibilité dans l'élaboration de nouvelles politiques sur les services à la clientèle.
- Le ministère s'est assuré que l'on utilise l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO développé par le Bureau de la diversité de la FPO lors de l'élaboration ou de la révision de politiques, de programmes et de règlements.

2. Le ministère s'est assuré que le nouveau personnel reçoive et comprenne l'information qui explique :

- Comment communiquer avec les personnes handicapées en se souciant de prendre en compte leur handicap;
- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'assistance d'un animal ou d'une personne de soutien;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et aux services du ministère; et
- Les politiques, les pratiques et les procédures de la FPO portant sur la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.

3. Le ministère s'est encore attaché à sensibiliser le personnel au moyen du programme de conférences midi, du site intranet destiné au personnel, de séances de formation générale sur la sensibilisation, de séances de formation pour les formateurs et de formations au système ATS.

- Les cadres ont avisé les nouveaux employés de l'obligation de suivre la formation sur l'accessibilité prévue par le ministère et les ont encouragés à prendre connaissance des matériels applicables et des cours de formation en ligne dans les 30 jours suivant leur entrée en service.
- Des séances de formation sur les appareils et accessoires fonctionnels ont eu lieu en mai et juillet 2010.

4. Le ministère a développé des stratégies pour la fourniture de l'information dans un format accessible conformément à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

- Le ministère a continué de fournir, sur demande, des documents sur des supports de substitution;
- Le ministère a examiné comment il pourrait encourager le personnel à rendre les documents accessibles.
- Le ministère a affiché sur des supports de substitution, sur son site Internet, les documents désignés par le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Le ministère a continué d'actualiser l'information, les ressources et les outils concernant l'accessibilité dans le but de toujours mieux sensibiliser et d'expliquer comment prendre en compte les visiteurs, les clients et les employés handicapés sur les sites intranet et Internet.
- Chaque secteur de programme a continué de revoir ses programmes et ses services afin de s'assurer qu'ils étaient accessibles aux clients et au public.

5. Le ministère a continué d'aviser les tiers fournisseurs de services et les autorités administratives déléguées (AAD) de la nouvelle Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

- Le ministère a poursuivi ses activités avec les tiers fournisseurs et les AAD pour s'assurer que les cibles et les calendriers soient conformes à la nouvelle Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et s'assurer aussi que la conformité de la performance des tiers à cet égard soit aussi surveillée.
- Des lettres ont été envoyées en août 2011 à toutes les AAD pour :
- les aviser de leurs obligations aux termes du règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle; et
- les aviser de leurs nouvelles obligations aux termes du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.
- Des lettres seront envoyées pour présenter les outils d'aide à la conformité et les ressources disponibles.
- Le ministère a incorporé la conformité en matière d'accessibilité dans les nouvelles ententes et dans les versions ultérieures des ententes existantes signées avec les tiers fournisseurs de services et les AAD.

6. Le ministère a continué d'aviser les personnes handicapées des perturbations temporaires touchant des installations ou des services auxquels se fient ces personnes pour obtenir ou utiliser des biens ou des services du ministère.

- Des procédures ont été développées à l'échelle de la FPO pour la communication aux personnes handicapées d'avis de perturbation touchant des services qui sont nécessaires à ces personnes pour obtenir des biens et des services du ministère. Le ministère a adopté les procédures de la FPO.

7. Le ministère a donné aux personnes handicapées l'occasion de communiquer leurs commentaires sur l'accessibilité de ses biens et de ses services, et a fourni au public un processus de communication des commentaires qui était rapidement et facilement utilisable.

- En 2010-2011, la Direction des communications n'a reçu aucun commentaire sur l'accessibilité de ses biens et services, que ce soit par le biais de son formulaire-réponse en ligne, de son adresse courriel « infomcs » ou d'un envoi postal. Elle avait annoncé sur ses sites Web la possibilité de communiquer des commentaires par la ligne ATS, par courriel, par le formulaire-réponse en ligne et par communication en personne.

8. Les activités spéciales organisées par le ministère ont été rendues accessibles aux personnes handicapées.

- Le ministère a communiqué au personnel l'importance de planifier les activités spéciales dans une perspective d'accessibilité. Il a fourni au personnel l'information et les outils

nécessaires pour l'organisation d'activités accessibles.

- Le ministère a continué de fournir au personnel présent aux activités spéciales une fiche Commentaires portant une question sur l'accessibilité.

9. Le ministère a continué de prendre en compte l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement du ministère.

- En 2010-2011, il n'y a pas eu de formation relative à l'approvisionnement accessible. Cependant, l'information sur l'approvisionnement accessible a été affichée sur le site intranet dès qu'elle est devenue disponible.

Information et communications

1. Le ministère a continué d'incorporer l'accessibilité dans tous les domaines de la planification, notamment dans la planification axée sur les résultats, la planification des mesures d'urgence et la planification des situations d'urgence. Les besoins variés des personnes handicapées ont été pris en compte à tous les niveaux de la planification et dans les activités d'intervention.

- Les responsables de la planification ont continué d'encourager l'accessibilité et d'incorporer cette donnée dans leur processus de planification. On a présenté au personnel l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO (qui prend en considération l'accessibilité) et cet outil a été intégré dans les processus de planification du ministère. Le ministère a continué d'incorporer dans son Plan de continuité des activités les recommandations et les conseils fournis dans le *Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers*.
- L'Unité de la gestion des situations d'urgence et de la sécurité a tenu une séance de formation d'une demi-journée sur la continuité des activités à l'intention de tous les chefs des directions. Lors de cette séance, le coordonnateur ministériel de la gestion des situations d'urgence a fait ressortir l'importance de s'assurer que le Plan de continuité des activités prenne en compte les besoins variés des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers; par ailleurs, les documents nécessaires, comme le *Guide de préparation aux situations d'urgence* préparé à l'intention de ces personnes et la liste des articles à inclure dans la trousse de survie, ont été distribués en cours de séance.
- Le ministère a affiché sur son site intranet le formulaire à remplir en prévision d'évacuations d'urgence pour les employés qui ont besoin d'assistance lors d'une situation d'urgence. Le formulaire a permis aux employés ayant un handicap ou des besoins particuliers de se faire connaître auprès de l'Unité de la gestion des installations de sorte, qu'en cas d'urgence, les autorités appropriées soient avisées et que l'aide nécessaire soit fournie à l'employé.

2. Le ministère a continué d'incorporer l'accessibilité dans ses sites Web Internet et intranet.

- Les sites Web Internet et intranet du ministère et leur contenu ont été gérés conformément aux normes d'accessibilité pour les sites Web établies par le gouvernement de l'Ontario.

3. Le ministère a continué de communiquer au personnel les détails sur la planification de l'accessibilité.

- Le Plan d'accessibilité est demeuré affiché sur les sites Internet et intranet du ministère.
- On a fourni de l'information sur les sites Internet et intranet au sujet du Plan d'accessibilité et des engagements du ministère dans le cadre du plan. L'information portait sur les coordonnées-contact des personnes qui peuvent répondre aux questions concernant le plan et les engagements pris.

Emploi

1. Le ministère a continué d'explorer les possibilités de recruter du personnel ayant des niveaux de capacité variés.

2. Le ministère s'est appliqué à répondre aux besoins d'accessibilité variés du personnel par le biais des initiatives suivantes :

- Il a sensibilisé le personnel sur la politique opérationnelle relative à l'adaptation des emplois et au retour au travail et sur l'importance d'examiner les occasions de supprimer

ou de prévenir les obstacles à mesure qu'on les repère.

- Il a continué de fournir à tout le personnel, sur demande, des évaluations ergonomiques du lieu de travail. On a pris les mesures appropriées en fonction des évaluations effectuées.
- Il a continué de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles dans le processus d'embauche.

3. Le ministère s'est assuré, en collaboration avec l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines, les centres de recrutement de la FPO et les services aux cadres de la FPO, que les exigences en matière d'accessibilité soient communiquées pour le processus d'embauche. En particulier :

- Le ministère s'est assuré que l'on fournisse aux candidats à un emploi l'occasion de faire part de leurs besoins en matière d'accessibilité au cours du processus de recrutement;
- Il s'est assuré que l'on réponde aux besoins des candidats et des employés dans toutes les activités liées à l'emploi, y compris dans le processus de recrutement, conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario (handicap, religion, etc.);
- Il s'est assuré que l'on procède en temps opportun aux adaptations nécessaires et, pour cela, que le responsable s'entretienne avec l'employé ou le futur employé pour déceler et supprimer tout obstacle qui pourrait empêcher celui-ci de participer pleinement dans tous les aspects de l'emploi;
- Le ministère a, durant le processus de recrutement, continué de fournir aux personnes handicapées des supports de substitution pour la lecture des documents écrits, d'effectuer des ajustements physiques (chaises, postes de travail, claviers, etc.) et d'offrir des aides techniques et des appareils fonctionnels;
- En raison des changements qu'a entraînés l'introduction du nouveau modèle de prestation des services de ressources humaines et en prévision de la création du programme d'orientation de la FPO, le ministère a suspendu son programme ministériel d'orientation.
- Le ministère s'est attendu, cependant, à ce que les cadres responsables du recrutement continuent d'offrir une orientation au niveau de leur secteur de responsabilité et utilisent la nouvelle liste de contrôle pour l'orientation des nouveaux employés afin de s'assurer que les nouveaux employés aient connaissance de l'information et des formations qui leur sont offertes en matière d'accessibilité, de diversité et d'excellence du service.

4. Le ministère a continué de promouvoir et d'ancrer les valeurs de la diversité et de l'inclusion auprès de tout le personnel par différentes initiatives :

- Le ministère s'est assuré que les membres de la haute direction intègrent l'inclusion et l'accessibilité dans leurs activités de base.
- Il s'est assuré que les cadres du Groupe des cadres supérieurs 3 incluent des engagements de performance en matière de diversité et d'inclusion dans leur plan de gestion.
- La haute direction du ministère a appuyé la formation d'un réseau d'employés de la FPO.
- Un nouveau lien a été ajouté au microsite Diversité du ministère mettant en vedette les réseaux d'employés de la FPO.
- Le ministère a rendu public et mis en œuvre un plan complet sur la diversité et l'accessibilité qui répond à ses besoins.
- Il a revu et mis à jour son plan sur la diversité afin d'intégrer les nouveaux besoins du ministère.
- La diversité et l'inclusion ont été incorporées dans tous les aspects des activités du ministère (p. ex. : dans les politiques, les programmes, la prestation des services, etc.)
- Le ministère a affiché sur le microsite Diversité de l'information concernant la planification de l'accessibilité pour les activités spéciales et les réunions.
- Il s'est attaché à faire mieux connaître l'application du nouvel Outil d'évaluation en matière

d'inclusion en s'assurant que le personnel clé suive la formation en ligne.

- Il s'est assuré que toutes les communications internes et externes soient accessibles et répondent aux besoins de tous, notamment en offrant des formats accessibles.
- Le Calendrier des consommateurs avisés a été traduit en plusieurs langues et on a examiné le recours à de nouveaux modes de distribution, plus diversifiés.
- Le ministère a développé et introduit une trousse d'outils sur la diversité pour aider le personnel à intégrer les principes de la diversité et de l'inclusion dans ses activités de tous les jours.
- Il a développé et lancé une « tournée de présentation » sur la diversité et l'inclusion de manière à mobiliser pleinement le personnel et à l'encourager à réaliser la vision du ministère à cet égard.
- Il a affiché sur le microsite Diversité des renseignements sur l'accessibilité de l'information et des communications.
- Le ministère a intégré la diversité, l'inclusion et l'accessibilité dans ses programmes de prix et de reconnaissance.
- Une nouvelle catégorie de prix a été créée pour le programme de prix du ministère visant à honorer les employés qui se font les champions de la diversité et de l'inclusion au sein de l'organisation.
- Le ministère a encouragé la sensibilisation du personnel à la diversité et à l'inclusion et s'est fait publiquement le champion de l'inclusion et de l'accessibilité en donnant l'exemple par des comportements inclusifs et respectueux.
- Le ministère a revu et actualisé régulièrement le contenu du microsite Diversité en vue de continuer à mobiliser le personnel sur les enjeux de la diversité et de l'inclusion et d'amener les changements comportementaux et culturels nécessaires pour soutenir la vision de l'organisation.
- Il a continué de mettre en œuvre un programme de mentorat réciproque en matière de diversité.
- En novembre 2010, le ministère a introduit le programme multiministériel 2010-2011 de mentorat en matière de diversité, qui prévoit une formation sur l'orientation, une séance de vérification en cours d'année, et du mentorat régulier.
- Le ministère s'est assuré que tous les cadres incorporent dans leurs plans des engagements quant à trois objectifs stratégiques cruciaux : l'atteinte de l'excellence dans la mobilisation des employés, la gestion des gens de talent, et la diversité.
- Il a exigé la soumission de rapports de conformité en matière d'accessibilité pour s'assurer que l'organisation se conforme à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et aux normes d'accessibilité intégrées prévues aux termes de la LAPHO.
- Le ministère s'est attaché à remplir ses obligations légales et réglementaires et à se conformer aux exigences de ses politiques et a, au besoin, présenté des rapports à ce sujet au ministère des Services gouvernementaux.
- Il s'est assuré que son site Web soit conforme aux normes d'accessibilité prévues par la LAPHO ou aux normes d'accessibilité de la FPO.
- Il a évalué les résultats du sondage des employés pour déterminer à quels égards il conviendrait de prendre des initiatives.
- En collaboration avec l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines, le ministère a méticuleusement évalué les résultats du sondage en vue de déterminer s'il y a lieu de rajuster les initiatives de mobilisation du personnel en fonction de l'engagement

courant du ministère en matière de diversité et d'inclusion.

- Il s'est assuré que les principes clés d'inclusion, de diversité et d'accessibilité soient discutés, communiqués, évalués et compris à l'échelle du ministère.

Milieu bâti

1. Le ministère s'est assuré que toutes les installations nouvelles ou rénovées remplissent ou dépassent les normes du *Code du bâtiment de l'Ontario* et les normes d'aménagement sans obstacle pour les installations du gouvernement de l'Ontario (2006) établies par la Société immobilière de l'Ontario.

- Le ministère s'est assuré que les installations ou les espaces nouveaux ou rénovés soient conformes à ces normes. La Société immobilière de l'Ontario a révisé ses normes d'aménagement sans obstacle en vue de les harmoniser avec la future Norme d'accessibilité au milieu bâti. On reverra ces normes une fois que la nouvelle Norme d'accessibilité au milieu bâti entrera en vigueur.
- Le ministère a évalué les occasions de supprimer les obstacles physiques qui pourraient être repérés dans les installations non destinées à être rénovées.

Transport

Ce domaine ne s'applique pas au ministère des Services aux consommateurs.

Autres

- Le ministère a continué d'incorporer l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement.
- L'information sur l'approvisionnement accessible a été affichée sur le site intranet à mesure qu'elle devenait disponible.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite

Cette année, le Plan d'accessibilité du ministère des Services aux consommateurs met l'accent sur quelques domaines clés. Les initiatives mises en œuvre favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Elles permettront d'améliorer l'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Milieu bâti
- Transport

Services à la clientèle

Le ministère des Services aux consommateurs s'est engagé à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées. Celles-ci reçoivent donc des biens et des services en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque.

1. Le ministère continuera d'établir des politiques, des pratiques et des procédures visant à régir la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.

- Les politiques et pratiques établies permettront aux personnes handicapées :
- d'utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels et ceux du ministère pour accéder aux biens et aux services du ministère;
- d'être accompagnées de leur chien-guide ou animal d'assistance dans les lieux dont le ministère est propriétaire ou exploitant;
- d'être accompagnées d'une personne de soutien au moment d'obtenir des biens et des services du ministère.
- Le ministère adoptera encore la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO. Cette politique régit l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels, la présence d'animaux d'assistance et la présence de personnes de soutien.
- Le ministère continuera d'établir, aux fins de l'accessibilité des services à la clientèle, et selon les besoins, des pratiques et des procédures propres à chaque secteur de programme de manière à adapter au ministère l'application des normes prévues dans la politique de la FPO. Les politiques, les pratiques et les procédures en question portent sur la fourniture dans des formats accessibles des documents destinés au public, les mécanismes de

communication pour les commentaires internes et externes, l'accès des animaux d'assistance et des personnes de soutien, et les marches à suivre pour aviser des perturbations de service.

- Le ministère continuera de s'assurer que les politiques sur les services à la clientèle soient conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.
- Le ministère continuera de revoir et de mettre à jour les politiques existantes sur les services à la clientèle avec l'optique de favoriser une interprétation conforme à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.
- Le ministère continuera de prendre en compte l'accessibilité dans l'élaboration de nouvelles politiques sur les services à la clientèle.
- Le ministère s'assurera que l'on utilise l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO développé par le Bureau de la diversité de la FPO lors de l'élaboration ou de la révision de politiques, de programmes et de règlements.

2. Le ministère s'assurera que le nouveau personnel reçoive et comprenne l'information qui explique :

- Comment communiquer avec les personnes handicapées en se souciant de prendre en compte leur handicap;
- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'assistance d'un animal ou d'une personne de soutien;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et aux services du ministère; et
- Les politiques, les pratiques et les procédures de la FPO portant sur la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.

3. Le ministère s'attachera encore à sensibiliser le personnel au moyen de séances d'information, du programme de conférences midi, et du site intranet destiné au personnel.

- Les cadres continueront d'aviser les nouveaux employés de l'obligation de suivre la formation prévue par le ministère et les encourageront à prendre connaissance des matériels applicables et des cours de formation en ligne dans les 30 jours suivant leur entrée en service.

4. Le ministère continuera de développer des stratégies pour la communication de l'information dans un format accessible conformément à la nouvelle Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

- Le ministère continuera de fournir, sur demande, des documents sur des supports de substitution;
- Le ministère examinera comment encourager le personnel à rendre les documents accessibles.
- Le ministère affichera sur des supports de substitution, sur son site Internet, les documents désignés par le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Le ministère continuera d'actualiser l'information, les ressources et les outils concernant l'accessibilité dans le but de toujours mieux sensibiliser et d'expliquer comment prendre en compte les visiteurs, les clients et les employés handicapés sur les sites intranet et Internet.
- Chaque secteur de programme continuera de revoir ses programmes et ses services afin de s'assurer qu'ils soient accessibles aux clients et au public.

5. Le ministère continuera d'aviser les tiers fournisseurs de services et les autorités administratives déléguées (AAD) des nouvelles normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

- Le ministère s'attachera encore à aviser les tiers fournisseurs et les AAD de leurs obligations en matière d'accessibilité et partagera avec eux des outils d'aide à la conformité et des ressources.
- Le ministère encouragera les AAD à travailler avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario pour comprendre et remplir leurs obligations en matière d'accessibilité.

6. Le ministère continuera d'aviser les personnes handicapées des perturbations temporaires touchant

des installations ou des services auxquels se fient ces personnes pour obtenir ou utiliser des biens ou des services du ministère.

7. Le ministère continuera de donner aux personnes handicapées l'occasion de communiquer leurs commentaires sur l'accessibilité de ses biens et de ses services, et fournira au public un processus de communication des commentaires qui est rapidement et facilement utilisable.

- La Direction des communications s'assurera encore que l'on surveille les commentaires communiqués par le biais de son formulaire-réponse en ligne, de son adresse courriel « infomcs » ou par courrier postal; elle s'assurera aussi que l'on annonce sur ses sites Web la possibilité de transmettre les commentaires par la ligne ATS, par courriel, par le formulaire-réponse en ligne et par communication en personne.

8. Les activités spéciales organisées par le ministère seront rendues accessibles aux personnes handicapées.

- Le ministère communiquera au personnel l'importance de planifier les activités et événements spéciaux dans une perspective d'accessibilité. Il fournira au personnel l'information et les outils nécessaires pour l'organisation d'activités accessibles.
- Le ministère continuera de fournir au personnel présent aux activités spéciales une liste de contrôle de l'accessibilité pour leur permettre d'analyser l'accessibilité des locaux.

9. Le ministère continuera de prendre en compte l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement du ministère.

- L'information sur l'approvisionnement accessible sera affichée sur le site intranet dès qu'elle deviendra disponible.
- Le ministère s'assurera que les exigences de conformité prévues par la LPHO en matière d'accessibilité soient traitées dans la formation sur l'accessibilité de l'approvisionnement prévue en 2011-2012.

Information et communications

Le ministère des Services aux consommateurs s'est engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles pour les personnes handicapées. L'information que nous fournissons et les façons dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

1. Le ministère continuera d'incorporer l'accessibilité dans tous les domaines de la planification, notamment dans la planification axée sur les résultats, la planification des mesures d'urgence et la planification des situations d'urgence. Les besoins variés des personnes handicapées seront pris en compte à tous les niveaux de la planification et dans les activités d'intervention.

- Les responsables de la planification continueront d'encourager l'accessibilité et d'incorporer cette donnée dans leur processus de planification. On présentera au personnel l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO (qui prend en considération l'accessibilité) et cet outil sera intégré dans les processus de planification du ministère. Le ministère continuera aussi d'incorporer dans son Plan de continuité des activités les recommandations et les conseils fournis dans le *Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers*.
- Le ministère s'attachera à sensibiliser les personnes handicapées sur ce qu'elles peuvent faire pour préparer leur propre sécurité et leur survie en cas d'évacuation en offrant tous les ans une formation interne pour les préposés à la sécurité-incendie.
- Le ministère améliorera son site intranet sur la gestion des situations d'urgence en y affichant davantage d'informations sur la planification des situations d'urgence pour les employés ayant un handicap ou des besoins particuliers.

2. Le ministère continuera d'incorporer l'accessibilité dans ses sites Web Internet et intranet.

- Les sites Web Internet et intranet du ministère et leur contenu seront gérés conformément aux normes d'accessibilité pour les sites Web établies par le gouvernement de l'Ontario.

3. Le ministère continuera de communiquer au personnel les détails sur la planification de l'accessibilité.

- Le Plan d'accessibilité demeurera affiché sur les sites Internet et intranet du ministère.
- On continuera de fournir de l'information sur les sites Internet et intranet au sujet du Plan d'accessibilité et des engagements du ministère dans le cadre du plan. L'information portera sur les coordonnées-contact des personnes qui peuvent répondre aux questions concernant le plan et les engagements pris.

Emploi

Le ministère des Services aux consommateurs s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses.

1. Le ministère continuera d'explorer les occasions de promouvoir et d'ancrer les valeurs de la diversité et de l'inclusion dans ses pratiques d'emploi.

- Il continuera de s'assurer que les membres de la haute direction intègrent l'inclusion et l'accessibilité dans leurs activités de base.
- Les efforts du ministère en matière de relations communautaires seront mis en évidence, par exemple, par le biais du Calendrier des consommateurs avisés, de la page En vedette, de la page Sujets, ou des initiatives menées auprès des intervenants partenaires.
- Le ministère continuera de promouvoir l'appui par la haute direction pour la formation d'un réseau d'employés de la FPO.

2. Le ministère continuera de publier et de mettre en œuvre un plan complet sur la diversité et l'accessibilité qui répond à ses besoins.

- Il reverra et mettra à jour son plan sur la diversité afin d'intégrer les nouveaux besoins à cet égard.
- La diversité et l'inclusion seront incorporées dans tous les aspects des activités du ministère (p. ex. : dans les politiques, les programmes, la prestation des services, etc.)

3. Le ministère élabore ou crée présentement de nouvelles politiques et de nouveaux programmes à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO en vue de mettre en œuvre l'inclusion et la diversité.

- Tous les nouveaux employés seront encouragés à suivre la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion.
 - Le ministère s'assurera que toutes les communications internes et externes soient accessibles et répondent aux besoins de tous, notamment en offrant des formats accessibles
 - Le Calendrier des consommateurs avisés sera traduit en d'autres langues et on examinera le recours à de nouveaux modes de distribution, plus diversifiés.
- On continuera d'afficher sur le microsite Diversité des renseignements sur l'accessibilité de l'information et des communications.
- Le ministère continuera d'intégrer la diversité, l'inclusion et l'accessibilité dans ses programmes de prix et de reconnaissance.
 - Il continuera de créer une nouvelle catégorie de prix pour le programme de prix visant à honorer les employés qui se font les champions de la diversité et de l'inclusion au sein de l'organisation.
 - Le ministère encouragera la sensibilisation du personnel à la diversité et à l'inclusion et continuera de se faire le champion de l'inclusion et de l'accessibilité en donnant l'exemple par des comportements inclusifs et respectueux.
 - Il reverra et actualisera régulièrement le contenu du microsite Diversité en vue de continuer à mobiliser le personnel sur les enjeux de la diversité et de l'inclusion et d'amener les changements comportementaux et culturels nécessaires pour soutenir la

vision de l'organisation.

- Il développera et introduira un communiqué mensuel à l'attention du personnel en vue de promouvoir des initiatives en matière de diversité et d'inclusion et d'inviter le personnel à participer au projet d'inclusion.
- Il continuera de mettre en œuvre un programme de mentorat réciproque en matière de diversité.
- Le ministère prévoit d'introduire en avril 2012 le programme multiministériel 2011-2012 de mentorat en matière de diversité.
- Il s'assurera que tous les cadres incorporent dans leurs plans des engagements quant à trois objectifs stratégiques cruciaux : l'atteinte de l'excellence dans la mobilisation des employés, la gestion des gens de talent, et la diversité.
- Il exigera la soumission de rapports de conformité en matière d'accessibilité pour s'assurer que l'organisation se conforme aux normes d'accessibilité prévues aux termes de la LAPHO.
- Il s'attachera à remplir ses obligations légales et réglementaires et à se conformer aux exigences de ses politiques et, au besoin, présentera des rapports à ce sujet au ministère des Services gouvernementaux.
- Le ministère continuera de s'assurer que son site Web soit conforme aux normes d'accessibilité prévues par la LAPHO ou aux normes d'accessibilité de la FPO.
- Il continuera d'évaluer les résultats du sondage des employés pour déterminer à quels égards il conviendrait de prendre des initiatives.
- Il s'assurera que les principes clés d'inclusion, de diversité et d'accessibilité soient communiqués, évalués et compris à l'échelle du ministère.
- Le ministère s'assurera que le personnel ait toujours la possibilité de communiquer des commentaires et des idées sur le microsite Diversité.
- Il reverra et actualisera sa stratégie sur la diversité et l'inclusion tous les ans et communiquera les résultats de l'examen à la haute direction et au personnel.

4. Le ministère continuera de répondre aux besoins des employés ayant des besoins d'accessibilité variés.

Milieu bâti

Le ministère des Services aux consommateurs s'est engagé à améliorer l'accessibilité de ses immeubles, à l'intérieur et à l'extérieur.

1. Le ministère s'assurera que toutes les installations nouvelles ou rénovées remplissent ou dépassent les normes du *Code du bâtiment de l'Ontario* et les normes d'aménagement sans obstacle pour les installations du gouvernement de l'Ontario (2006) établies par la Société immobilière de l'Ontario .

- Le ministère reverra ces normes une fois que la nouvelle Norme d'accessibilité au milieu bâti entrera en vigueur.
- Le ministère continuera d'évaluer les occasions de supprimer les obstacles physiques qui pourraient être repérés dans les installations non destinées à être rénovées.

Transport

Ce domaine ne s'applique pas au ministère des Services aux consommateurs.

Autres

- Le ministère s'est engagé à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Il demande aux fournisseurs potentiels de lui communiquer les options qu'ils offrent en matière d'accessibilité. L'accessibilité constitue un critère dans l'évaluation des fournisseurs.

- Le ministère s'assurera que les exigences prévues par la LPHO en matière d'accessibilité soient traitées dans la formation sur l'accessibilité de l'approvisionnement prévue en 2011-2012.

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques

Dans le cadre de son engagement visant à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère des Services aux consommateurs continuera à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les mesures législatives et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2010 2011

Lois et règlements

En avril 2011, le ministère des Services aux consommateurs a participé à une formation donnée aux équipes multidisciplinaires des ministères, qui visait à expliquer comment utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour repérer dans les lois et les règlements les obstacles à l'accessibilité. Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général s'attachent actuellement à promouvoir, pour l'examen des lois, une approche coordonnée à l'échelle du gouvernement.

Outil d'évaluation en matière d'inclusion

En 2011, la Fonction publique de l'Ontario a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion. Cet outil novateur permet de gérer les questions de diversité et l'accessibilité. Avec cet outil, les ministères peuvent repérer et résoudre les obstacles potentiels pour les personnes handicapées et d'autres obstacles qui pourraient se trouver dans des mesures législatives, des politiques, des programmes, des pratiques ou des services en place ou envisagés.

Le ministère s'est assuré que l'on utilise l'Outil d'évaluation créé par le Bureau de la diversité de la FPO pour l'examen ou l'élaboration de politiques, de programmes et de règlements.

À l'avenir, notre ministère veillera à ce que l'Outil d'évaluation soit régulièrement utilisé pour l'examen ou l'élaboration des politiques, des programmes et des règlements.

Lexique de termes et de sigles

AAD – Autorité administrative désignée

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*

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le Plan d'accessibilité du ministère des Services aux consommateurs.

Renseignements généraux : 416 327-8300

Numéro 1 800 : 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/mcs

Rendez-vous au 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 : 1 800 268-7095

à Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1920-8332

This document is available in English.