

MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

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

Ministère des Services aux consommateurs



ENVOYER

IMPRIMER

À votre service

- ▶ Droits des consommateurs
- ▶ Faire une réclamation
- ▶ Rédiger une lettre de réclamation
- ▶ Résilier un contrat
- ▶ Liste de mises en garde pour les consommateurs
- ▶ Brochures
- ▶ Vidéos Conseils

Sujets populaires

- ▶ Achat de marchandises
- ▶ Adhésion et services
- ▶ Agences de recouvrement
- ▶ Automobiles
- ▶ Athlétisme
- ▶ Cartes-cadeaux
- ▶ Classement des films
- ▶ Cimetières et funérailles
- ▶ Condominiums
- ▶ Escroqueries et fraudes
- ▶ Finances personnelles
- ▶ Les prêts sur salaire
- ▶ Maisons
- ▶ Sécurité
- ▶ Vol d'identité
- ▶ Voyages

L'index de Sujets

Entreprise et le secteur sans but lucratif

Plan d'accessibilité 2012-2013

- [Introduction](#)
- [Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-2012](#)
- [Deuxième section : Mesures prévues pour 2012-2013 et par la suite](#)
- [Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques](#)
- [Lexique de termes et de sigles](#)
- [Renseignements](#)

Introduction

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO) indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative en élaborant 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
- Transport
- Milieu bâti

Cette année, les plans d'accessibilité doivent également tenir compte du règlement intitulé [Normes d'accessibilité intégrées \(NAI\)](#) édicté en juin 2011 en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent que la FPO établisse un plan pluriannuel d'accessibilité pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Le [plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO](#) a été publié le 1er janvier 2012. Il contient une déclaration de l'engagement de la FPO à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité :

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Se fondant sur la déclaration d'engagement de la FPO, sur le plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO et sur le plan d'accessibilité de 2011-2012 du ministère, le nouveau plan d'accessibilité de 2012-2013 continuera à faire progresser le ministère des Services aux consommateurs et la FPO en fonction de l'objectif de faire preuve de leadership pour rendre la province accessible à tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures prises par le gouvernement en vue d'améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

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

Explorer le gouvernement >

Pour nous joindre >>

Suivez-nous sur



Parlez-nous sur



Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2011-12

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

Depuis 2001, la FPO se conforme aux exigences de la LPHO et élabore un plan d'accessibilité annuel, qui est mis à la disposition du public sur le site Web du gouvernement de l'Ontario.

Dans le cadre de ses rôles d'employeur et de fournisseur de services publics, le ministère des Services aux consommateurs (MSC) s'est engagé à assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Rappelons certaines initiatives mémorables :

- En 2007, le ministère a entrepris un examen de toutes ses installations et a confirmé que, dans la mesure du possible, elles 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 et (ou) la norme provisoire d'aménagement de la Société immobilière de l'Ontario. Depuis lors, le ministère continue à examiner les politiques et les pratiques relatives aux installations afin de repérer et de supprimer les obstacles liés à l'architecture (ou d'empêcher la création de nouveaux obstacles) pour les employés et les clients.
- En 2007, le ministère a créé un site Web intranet pour sensibiliser le personnel à l'accessibilité et parfaire ses connaissances à cet égard, de façon à ce que ce dernier puisse jouer un rôle efficace dans le cadre du processus visant à prévenir, à repérer et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Ce site Web fournit au personnel de l'information, des outils et des ressources sur l'accessibilité, y compris un guide pour choisir la bonne terminologie dans le domaine des handicaps, de l'information sur la façon de rendre les réunions accessibles et un lien pour les cours de formation en ligne sur l'accessibilité. Le ministère continue à appuyer cette ressource pour le personnel en y présentant de l'information nouvelle et améliorée.
- En 2010, le ministère a joué un rôle de chef de file pour se conformer aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Depuis le 1er janvier 2010, le ministère exige que tout le personnel suive une formation sur l'accessibilité, et non pas seulement le personnel de service à la clientèle de première ligne, tel que requis par le règlement.

En 2011-2012, le gouvernement a continué à se conformer au [règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#). Il a également commencé à mettre en œuvre des initiatives visant à satisfaire certaines des exigences du [règlement NAI](#) dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications, du transport et de l'approvisionnement. Le gouvernement continue à mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines, comme le milieu bâti.

Voici un résumé des initiatives prises par le ministère des Services aux consommateurs l'année dernière, à la suite de son [plan d'accessibilité de 2011-2012](#).

Rapport de conformité aux exigences de la LAPHO pour 2011-2012

Services à la clientèle

En 2011-2012 :

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 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; et
- d'être accompagnées d'une personne de soutien au moment d'obtenir des biens et des services du ministère.
- Le ministère a continué à 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 à 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 continues. Cette initiative est entreprise dans le cadre de la mise en œuvre de la directive des services de la FPO, notamment en ce qui concerne les communications et la formation.

- Le ministère a continué à 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 à revoir et à 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 à 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 a continué à s'assurer 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 janvier 2012.

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 à 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 à mettre à jour 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 à revoir ses programmes et ses services afin de s'assurer qu'ils étaient accessibles aux clients et au public.

5. Le ministère a continué à aviser les tiers fournisseurs de services et les autorités administratives déléguées (AAD) de leurs obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

6. Le ministère a continué à 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 2011-2012, 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 continué à communiquer 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 à fournir au personnel présent aux activités spéciales une fiche Commentaires portant une question sur l'accessibilité.

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

- L'information sur les pratiques d'approvisionnement accessible a été affichée sur le site intranet dès qu'elle est devenue disponible.

Information et communications

1. De l'information sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), et sur les programmes et services d'accessibilité connexes a été incluse sur le site intranet consacré à l'orientation de la FPO, et le cours de formation en ligne « ODA: Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities » (offert par le biais du Centre du leadership et de l'apprentissage de la FPO) a également été promu auprès des cadres.

- Le ministère a continué à améliorer le site intranet et à y ajouter de l'information au fur et à mesure qu'elle devient disponible, pour s'assurer que tous les nouveaux employés du ministère possèdent de l'information et des connaissances à jour sur l'accessibilité.
- Il a continué à jouer un rôle actif dans l'élaboration de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications en vertu du nouveau règlement NAI.
- Le ministère a participé sur une base continue au Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées afin de travailler avec d'autres ministères et organisations sur des questions qui se rapportent aux personnes handicapées.

2. Le ministère a activement promu l'importance d'utiliser la terminologie correcte lors de communications ou de discussions avec des personnes handicapées.

- Il a promu l'utilisation de la terminologie correcte pour aider le personnel lors de communications ou d'interactions avec des personnes ayant différents types de handicap ou traitant de ce sujet.
- Il s'est assuré que le personnel sache qu'il pouvait communiquer l'information sur des supports de substitution pour se conformer aux exigences en matière d'accessibilité. Une autre consultation a été offerte au personnel sur la façon de se conformer aux normes et aux lignes directrices, selon les besoins.
- Il a accru l'utilisation d'un langage clair dans les nouveaux documents destinés au public et

aux divisions et a continué à informer le personnel pour qu'il soit sensibilisé à l'importance d'employer un langage clair.

3. La visibilité des plans d'accessibilité du ministère est toujours rehaussée par le biais de notre site intranet.

- Le ministère a affiché les plans d'accessibilité et a réorganisé le site intranet en y ajoutant des ressources et du matériel additionnels à l'intention de tout le personnel.

4. Il a continué à surveiller et à évaluer l'impact des changements apportés aux normes d'information et de communication, tel qu'expliqué dans le PPA de la FPO (2008-2013), et a communiqué avec le personnel du ministère concerné et(ou) a offert une formation, selon les besoins.

- Il a diffusé de l'information au personnel avec des liens au site intranet mis à jour comportant des ressources additionnelles sur le PPA de la FPO.

5. Le ministère des Services aux consommateurs a continué à surveiller la conformité aux exigences en matière de sites et de contenu Web accessibles du règlement NAI. Le ministère continue à s'y conformer.

- Du 1er janvier 2012 à ce jour, le ministère n'a pas mis en place de nouveau site Web (Internet ou intranet) ou apporté de changement important à un site Web existant (Internet ou intranet).
- Le coordonnateur de sites Web a continué à participer aux réunions mensuelles du Comité des coordonnateurs de sites Web organisées par la Direction des services gouvernementaux en direct pour démontrer du leadership en matière d'accessibilité Web.

6. Le ministère a continué à 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 à encourager l'accessibilité et à 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 à incorporer dans ses mises à jour du 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.

7. Le ministère a continué à 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

En 2011, le ministère des Services aux consommateurs a lancé une stratégie pluriannuelle sur la diversité et l'inclusion qui englobait les engagements définis dans le Plan d'accessibilité (LPHO) 2011-

2012.

Les résultats atteints par rapport à la stratégie sur la diversité et l'inclusion du ministère font l'objet d'un rapport séparé, conformément aux procédures internes établies.

- Selon les besoins, des plans individuels d'intervention d'urgence en milieu de travail ont été élaborés pour les employés du ministère qui ont déclaré avoir un handicap.
- Tous les cadres responsables du recrutement et les employés peuvent se procurer du matériel de référence sur la gestion de l'absence liée à un handicap par le biais du portail de la FPO sur le mieux-être et de la nouvelle page sur la santé, la sécurité et le mieux-être du site intranet du ministère.
- Dans le cadre d'un examen du Cadre stratégique pour un milieu de travail inclusif à l'échelle de la FPO, les politiques et les procédures d'emploi connexes ont été examinées et mises à jour pour s'assurer qu'elles soient conformes aux exigences établies par la loi. Tous les cadres responsables du recrutement doivent se conformer à ces politiques du milieu de travail.
- Pour appuyer la Stratégie de recrutement sans obstacle de la FPO, le ministère fait en sorte que les programmes et les processus de recrutement, de maintien de l'emploi et d'avancement professionnel soient sans obstacle. Les cadres responsables du recrutement du ministère ont désormais accès à du nouveau matériel de formation, notamment au *Manager's Guide to Removing Barriers from the Recruitment Process*, à une liste de contrôle intitulée *Barrier-Free Interview and Selection Best Practices* et à une fiche de conseils *Best Practices in Recruitment* pour aider à s'assurer que les pratiques soient équitables, transparentes et uniformes.
- Conformément à la politique opérationnelle relative à l'adaptation des emplois et au retour au travail de la FPO, des adaptations sont offertes aux personnes handicapées, selon les besoins. Le personnel et les cadres responsables du recrutement du ministère peuvent avoir accès à un guide écrit et à un Fonds d'adaptation des emplois central.

Milieu bâti

1. Le ministère a continué à s'assurer 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 a continué à s'assurer que les installations ou les espaces nouveaux ou rénovés soient conformes à ces normes. La Société immobilière de l'Ontario a mis à jour les normes d'aménagement sans obstacle actuelles. Ces normes sont censées remplir ou dépasser la nouvelle 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 continué à évaluer les occasions de supprimer les obstacles physiques qui pourraient être repérés dans les installations non destinées à être rénovées.

2. Le ministère a continué à examiner les politiques et les pratiques relatives aux installations afin de repérer et de supprimer (ou de prévenir) les obstacles à l'emploi et de s'assurer que tous les employés puissent atteindre leur plein potentiel. Toutes les installations nouvelles ou rénovées ont rempli ou dépassé 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 a continué à examiner les politiques et les pratiques relatives aux installations afin de repérer et de supprimer les obstacles liés à l'architecture (ou d'empêcher la création de nouveaux obstacles) pour les employés et les clients.
- Il a continué à surveiller les changements apportés à la LAPHO et à la norme provisoire d'aménagement de la Société immobilière de l'Ontario et la publication de la Norme d'accessibilité au milieu bâti.

3. Tous les espaces de travail ont été conçus et équipés pour prendre en compte les employés ayant un vaste éventail de handicaps et(ou) de limitations fonctionnelles.

- Il s'agissait d'une pratique et d'une priorité continues au ministère.

4. Dans la mesure du possible, le ministère a continué à s'assurer que toutes ses installations soient accessibles au personnel, aux clients et au public.

- La Direction de la gestion des services et des installations a continué à examiner cette

question.

5. Le chef de la gestion des installations du ministère a participé au comité des normes pour les locaux de la FPO par l'entremise du Conseil des directeurs des installations pour offrir un leadership dans le cadre de l'élaboration de façons innovatrices et progressistes de prendre en compte les personnes ayant différents handicaps.

- Le comité a travaillé à l'élaboration de lignes directrices sur des espaces de travail adaptables pour toutes les nouvelles installations de la FPO qui suivent les principes du design universel.

Approvisionnement

- Le ministère a continué à incorporer l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement en demandant aux fournisseurs potentiels de démontrer des options accessibles, s'il y a lieu, et en incluant l'accessibilité dans les critères d'évaluation le cas échéant.
- Des exigences en matière d'accessibilité ont été incorporées, le cas échéant, dans le processus de Demande de propositions du ministère.
- Le ministère a continué à s'assurer que le personnel soit informé des exigences à remplir en vertu de la LPHO et de l'accessibilité de l'approvisionnement. Des communications ont été offertes par le biais de son site intranet.
- De l'information et du matériel de ressources sur l'approvisionnement accessible ont été affichés sur le site intranet du ministère à l'intention de tout le personnel.
- Le ministère a continué à s'assurer que les exigences de conformité prévues par la LPHO en matière d'accessibilité soient traitées dans la formation sur l'accessibilité de l'approvisionnement. Il a offert des séances de formation informelles en tête-à-tête aux responsables de la gestion, selon les besoins, afin de les encourager à utiliser les lignes directrices, la liste de contrôle et les gabarits élaborés dans le cadre du Projet de gestion de la chaîne d'approvisionnement du ministère des Services gouvernementaux (MSG).
- Les secteurs d'activités du ministère ont été encouragés à utiliser les lignes directrices, la liste de contrôle et les gabarits élaborés dans le cadre de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du MSG afin de remplir leurs obligations en matière d'approvisionnement accessible. Le site intranet du ministère comporte des liens au site Web de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et inclut ce matériel de ressources pour que le personnel y ait facilement accès.
- La Direction de la planification des activités et des finances du ministère fournit des conseils aux secteurs d'activités, selon les besoins, pour incorporer l'accessibilité dans l'élaboration des besoins d'approvisionnement.

Autres

En 2011-2012, en plus des activités susmentionnées, le ministère des Services aux consommateurs a entrepris les activités suivantes :

Le responsable de l'accessibilité du ministère a continué à participer activement au Forum sur l'accessibilité de la FPO pour discuter de questions liées à l'accessibilité et travailler sur des questions d'intérêt commun, partager de l'information, des expériences et des meilleures pratiques, et établir des partenariats et des relations clés avec les ministères, les organismes centraux et d'autres partenaires ou renforcer les relations et partenariats existants.

Le sous-ministre adjoint et directeur général de l'administration des Services ministériels a continué à offrir un leadership aux cadres supérieurs au sein du Conseil du leadership en matière d'accessibilité de la FPO.

Le Conseil est composé de représentants de niveau sous-ministre adjoint qui donnent des conseils sur l'incorporation de l'accessibilité dans la culture organisationnelle et sur les stratégies relatives aux communications et à la participation, à l'intégration et à la durabilité, à la conformité à la loi et à la reconnaissance.

Le personnel du ministère a représenté les employés handicapés du ministère par le biais de la participation au Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, qui aide la FPO à se préparer en prévision des nouvelles normes d'accessibilité intégrées de la LPHO en apportant la perspective des consommateurs tandis que des plans de mise en œuvre sont mis en place.

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

Notre déclaration d'engagement :

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des

services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Cette année, le plan d'accessibilité du ministère des Services aux consommateurs met l'accent sur cinq domaines. Pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité, le ministère a prévu d'entreprendre les activités décrites ci-dessous. À tout le moins, ces initiatives favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vigueur et aux normes d'accessibilité intégrées édictées en vertu de la LAPHO, ainsi que dans d'autres domaines.

- Emploi
- Information et communications
- Milieu bâti
- Approvisionnement
- Formation en matière d'accessibilité

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 quiconque.

1. Le ministère continuera à 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 continuera à appliquer 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 à 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 à 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 à revoir et à 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 à 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 continuera à s'assurer 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 à 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 à 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 par le biais des initiatives suivantes :

Le ministère continuera à 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 à mettre à jour 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 à revoir ses programmes et ses services afin de s'assurer qu'ils soient accessibles aux clients et au public.

5. 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.

6. Le ministère continuera à 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.

7. Les activités spéciales organisées par le ministère continueront à être 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 à fournir au personnel présent aux activités spéciales une liste de contrôle de l'accessibilité pour leur permettre d'analyser l'accessibilité des locaux.

8. Le ministère continuera à 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 la façon dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

En 2012-2013 et par la suite :

- Le ministère continuera à 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 à 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 à incorporer dans ses mises à jour du 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 à 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.
- Il fournit et s'occupe de la fourniture de formats et d'auxiliaires de communication accessibles, sur demande.
 - En cas de demande de support de substitution, il sera offert à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé aux autres personnes.
- Il avise le public de la disponibilité de supports de substitution et d'auxiliaires de communication.
- Il continue à informer le personnel sur la création de documents et d'information accessibles.
- Il continuera à surveiller les services de technologie de l'information pour repérer les problèmes d'accessibilité éventuels et à offrir des solutions dès que possible.
 - Le ministère continuera à travailler avec le Groupement des services gouvernementaux pour chercher des possibilités futures d'utiliser les ressources afin de s'assurer que le ministère soit informé de toute nouvelle technologie et que des solutions de technologie de l'information appropriées soient fournies selon les besoins. (en cours)
- La ligne ATS au bureau principal de réception du ministère continuera à être surveillée pour assurer une performance adéquate.
 - Tout le nouveau personnel d'accueil recevra une formation sur la ligne ATS, et un stage de perfectionnement sera offert au personnel existant selon les besoins. (en cours)
- Les appels reçus par le biais de la ligne ATS continueront à bénéficier de la même qualité de service que tous les appels téléphoniques au ministère.
- Le ministère continuera à promouvoir l'utilisation de pratiques de communication accessibles par le biais d'une formation sur le site intranet à l'intention du personnel. Les pratiques encouragent le recours à des formats accessibles et soulignent l'importance d'une surveillance constante pour assurer l'accessibilité.
- Il continue à surveiller les possibilités d'accroître l'utilisation d'un langage clair dans les nouveaux documents destinés au public et aux divisions et à informer le personnel pour qu'il soit sensibilisé à l'importance d'employer un langage clair. (en cours)
- Il est prêt à fournir de l'information sur les procédures d'urgence, les plans ou la sécurité publique dans un format accessible ou avec des auxiliaires de communication.
 - Parmi les documents offerts, citons :
 - un manuel des situations d'urgence;
 - un guide sur l'accessibilité 2012;
 - un plan d'évacuation d'urgence;
 - un formulaire d'évacuation d'urgence; et
 - un *Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers*.

- Toute information sur les procédures d'urgence, les plans ou la sécurité publique sera disponible au public sur demande dans un format accessible ou avec les auxiliaires de communication appropriés, dès que possible.
- Le ministère continuera à repérer des points à améliorer dans les produits actuels de communication et d'information en surveillant les commentaires et en prenant des mesures appropriées.
- Il continue à se conformer aux exigences du règlement NAI du 1er janvier 2012 selon lesquelles tous les nouveaux sites Web Internet et intranet et le contenu de ces sites doivent se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) (version 2.0) niveau AA, à l'exclusion des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et des critères de succès 1.2.5 Audio-description (préenregistrée).
 - On ne prévoit pas que le gouvernement va lancer un nouveau site Internet.
 - Le coordonnateur de sites Web continuera à participer aux réunions mensuelles du Comité des coordonnateurs de sites Web organisées par la Direction des services gouvernementaux en direct pour démontrer du leadership en matière d'accessibilité Web.

2016

- D'ici au 1er janvier 2016, le ministère s'assurera que tous les sites Web Internet et le contenu Web de ces sites soient conformes aux WCAG (version 2.0) niveau AA, à l'exclusion des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et des critères de succès 1.2.5 Audio-description sonore (préenregistrée).

2020

- D'ici au 1er janvier 2020, le ministère s'assurera que tous les sites Web Internet et le contenu Web de ces sites soient conformes aux WCAG (version 2.0) niveau AA, y compris pour les sous-titres en direct et les audio-descriptions. Le contenu publié avant 2012 doit être offert dans un format accessible sur demande.

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. Les personnes handicapées qui travaillent pour la FPO savent qu'elles peuvent participer pleinement et valablement aux services et aux emplois.

En 2012-2013 :

1. Le ministère est prêt à fournir de l'information sur les procédures et les plans d'urgence, ou la sécurité publique dans un format accessible ou avec des auxiliaires de communication.

- Le ministère n'a reçu aucune demande d'information sur les procédures et les plans d'urgence, ou la sécurité publique dans un format accessible ou avec des auxiliaires de communication, mais il continuera à surveiller la situation pour assurer la conformité.
 - Parmi les documents offerts, citons :
 - un manuel des situations d'urgence;
 - un guide sur l'accessibilité 2012;
 - un plan d'évacuation d'urgence;
 - un formulaire d'évacuation d'urgence; et
 - un *Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers*.

2. Le ministère préparera et documentera de l'information personnalisée sur l'intervention d'urgence en milieu de travail pour les employés handicapés.

- Le ministère dispose d'un processus normalisé pour se conformer aux exigences du règlement NAI.
- Les cadres fournissent de l'information sur les procédures d'évacuation d'urgence aux nouveaux employés le premier jour de leur entrée en service. Si l'employé se définit comme une personne handicapée, le cadre et l'employé prépareront le plan personnalisé d'intervention d'urgence en milieu de travail pour les employés handicapés.

- Une fois que ce plan personnalisé est prêt, les cadres remplissent et soumettent un formulaire standard au gestionnaire local de l'immeuble pour qu'il soit inclus dans le plan local d'intervention en cas d'incendie. De cette façon, les pompiers seront informés qu'il y a une personne handicapée dans l'immeuble et qu'elle a besoin d'aide pour être évacuée.
- Les cadres continueront à remettre aux employés handicapés un *Guide de préparation aux situations d'urgence*, de même qu'un manuel des situations d'urgence. Les deux documents peuvent être offerts dans des formats accessibles sur demande.

3. Le ministère continuera à adopter et à respecter les politiques et les pratiques obligatoires élaborées par Ressources humaines (RH) Ontario qui s'appliquent à tous les ministères du gouvernement de l'Ontario.

Milieu bâti

Le ministère des Services aux consommateurs s'est engagé à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci.

En 2012-2013 :

1. Le ministère continuera à s'assurer 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 à évaluer les occasions de supprimer les obstacles physiques qui pourraient être repérés dans les installations non destinées à être rénovées.
- Le chef de la gestion des installations du ministère continuera à participer au comité des normes pour les locaux de la FPO par l'entremise du Conseil des directeurs des installations pour offrir un leadership dans le cadre de l'élaboration de façons innovatrices et progressistes de prendre en compte les personnes ayant différents handicaps.
- Le comité travaillera à l'élaboration de lignes directrices sur des espaces de travail adaptables pour toutes les nouvelles installations de la FPO qui suivent les principes du design universel.

Approvisionnement

Le ministère des Services aux consommateurs s'est engagé à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Nous demandons aux fournisseurs potentiels de nous fournir des renseignements sur les options accessibles qu'ils offrent. L'accessibilité fait partie de nos critères d'évaluation.

En 2012-2013 et par la suite, le ministère des Services aux consommateurs continuera :

- à incorporer l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Il continuera à demander aux fournisseurs potentiels d'indiquer les options accessibles qu'ils offrent. Il continuera aussi à inclure l'accessibilité dans les critères d'évaluation.
- à incorporer des exigences en matière d'accessibilité dans le processus de Demande de propositions du ministère et dans tous les nouveaux contrats, le cas échéant.
- à incorporer l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement et à inclure les exigences de conformité prévues par la LPHO dans la formation sur l'accessibilité de l'approvisionnement.
- à incorporer des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'approvisionnement ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, dans la mesure du possible.
- Si le ministère détermine qu'il n'est pas possible d'incorporer des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'approvisionnement ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, il fournira une explication sur demande.
- à mettre à jour le site intranet en y ajoutant de l'information et du matériel de ressources sur l'approvisionnement accessible au fur et à mesure qu'elle devient disponible.
- à offrir une formation sur l'accessibilité de l'approvisionnement qui inclura les exigences de conformité prévues par la LPHO.
- à encourager les secteurs d'activités à utiliser les lignes directrices, la liste de contrôle et les gabarits élaborés dans le cadre de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du ministère des Services gouvernementaux pour remplir les obligations en matière d'accessibilité de l'approvisionnement.

Formation en matière d'accessibilité

En 2012-2013, le ministère des Services aux consommateurs :

- continuera à promouvoir, à faire le suivi et à produire des rapports sur les cours 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 Accessible Customer Service »;
- continuera à s'assurer que le nouveau personnel suive la formation obligatoire dès que possible;
- continuera à promouvoir et à offrir des stages de perfectionnement pour tous les membres du personnel;
- continuera à sensibiliser les cadres à la LPHO/LAPHO pour améliorer la capacité de prendre en compte le public/personnel handicapé;
- continuera à surveiller, à faire le suivi et à produire des rapports sur la présence aux séances de formation obligatoires auxquelles les cadres et le personnel se sont inscrits;
- diffusera de l'information au personnel concernant la formation additionnelle sur le règlement NAI au fur et à mesure qu'il la reçoit du ministère des Services gouvernementaux;
- s'assurera que la formation est suivie par le personnel, les bénévoles, les fournisseurs de services et les autres personnes impliquées dans l'élaboration des politiques suivantes de la FPO :
 - sur les exigences du règlement NAI; et
 - sur le *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes handicapées.
- encouragera le personnel à suivre la formation sur le règlement NAI élaborée par le ministère des Services gouvernementaux dès que possible et inclura des engagements à suivre la formation nécessaire dans les plans de formation et de perfectionnement;
- s'assurera que le personnel garde une trace de la formation, notamment des dates auxquelles elle a été offerte.

Autres

En 2012-2013, en plus des activités décrites ci-dessus, le ministère des Services aux consommateurs entreprendra les activités suivantes :

- Il appuiera toutes les nouvelles initiatives lancées au cours de l'année.
- Le responsable de l'accessibilité du ministère continuera à participer activement au Forum sur l'accessibilité de la FPO pour discuter de questions liées à l'accessibilité et travailler sur des questions d'intérêt commun, partager de l'information, des expériences et des meilleures pratiques, et établir des partenariats et des relations clés avec les ministères, les organismes centraux et d'autres partenaires ou renforcer les relations et partenariats existants.
- Le sous-ministre adjoint et directeur général de l'administration des Services ministériels continuera à offrir un leadership aux cadres supérieurs au sein du Conseil du leadership en matière d'accessibilité de la FPO
 - Le Conseil est composé de représentants de niveau sous-ministre adjoint qui donnent des conseils sur l'incorporation de l'accessibilité dans la culture organisationnelle et sur les stratégies relatives aux communications et à la participation, à l'intégration et à la durabilité, à la conformité à la loi et à la reconnaissance.

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

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'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

2011-2012

Le ministère des Services aux consommateurs s'est engagé à passer en revue ses lois et règlements en vue de déceler tout obstacle potentiel à l'accessibilité.

Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général se sont attachés à appuyer, pour l'examen des lois, une approche coordonnée à l'échelle du gouvernement.

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en

2012-2013

Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général ont élaboré une approche coordonnée afin de poursuivre l'examen des lois pour repérer les obstacles à l'accessibilité. Au cours de la prochaine phase, les lois à forte incidence qui répondent aux critères suivants seront passées en revue :

- les lois qui ont une incidence directe sur les personnes handicapées;
- les lois qui prévoient la prestation de services ou de programmes applicables à une grande échelle;
- les lois qui offrent des avantages ou des protections; ou
- les lois qui ont une incidence sur un droit ou un devoir démocratique ou civique.

Cette phase de l'examen sera achevée d'ici la fin de 2014. Le gouvernement a décidé de passer en revue ces lois parce que l'on prévoit que des changements à cet égard auront l'incidence la plus élevée sur les Ontariens et Ontariennes qui ont des besoins d'accessibilité. Nous continuerons à communiquer les résultats de cet examen dans notre plan d'accessibilité annuel.

Repérer, supprimer et prévenir les obstacles à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO

En 2011, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. Il s'agit d'un outil analytique qui aide le personnel à intégrer des éléments d'inclusion à son travail grâce à une meilleure compréhension de la diversité et de l'accessibilité. Cet outil peut être utilisé au début d'un projet ou dans le cadre de l'examen des politiques, des programmes, des lois, des lignes directrices et des procédures. L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO peut aider à repérer, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et à d'autres aspects de la diversité.

Le ministère a continué à s'assurer 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, le ministère continuera à s'assurer 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.

En 2013 et par la suite, les cadres encourageront tout le personnel à inclure dans le plan d'apprentissage annuel le cours de formation en ligne sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO disponible auprès du Centre du leadership et de l'apprentissage.

Le ministère continuera à encourager le personnel à suivre la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

Le ministère continuera à promouvoir l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO par le biais de communications à tout le personnel.

En 2012 et par la suite, les cadres supérieurs encourageront l'ensemble du personnel à inclure des éléments de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO dans les plans d'amélioration de la performance et d'apprentissage.

Le ministère engagera les responsables de la diversité et de l'accessibilité à suivre des séances de « formation des formateurs » sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO afin qu'ils disposent des connaissances et des outils nécessaires pour présenter avec succès l'*Intro to the Inclusion Lens* et *Using the Inclusion Lens* au sein du ministère.

Lexique de termes et de sigles

AAD - Autorités administratives déléguées

ATS - appareil de télécommunication pour sourds

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*

MSC - ministère des Services aux consommateurs

MSG - ministère des Services gouvernementaux

PPA - plan pluriannuel d'accessibilité

règlement NAI - règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées

WCAG - Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines)

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

Renseignements généraux ATS : 416 229-6086

Numéro 1 800 : 1 877 665-0662

Numéro ATS 1 800 : 1 877 666-6545

Courriel : infomcs@ontario.ca

Site Web du ministère : www.sse.gov.on.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 : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2012

ISSN 1918-6053

This document is available in English.