

MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

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

Ministère des Services aux consommateurs

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

 Tweeter  ENVOYER  IMPRIMER

Plan d'accessibilité 2013-2014

- [Introduction](#)
- [Première section : Rapport sur les mesures prises en 2012 2013](#)
- [Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues pour 2013 2014](#)
- [Troisième section : Rapport sur l'examen des mesures législatives](#)
- [Lexique de termes et de sigles](#)

Introduction

Depuis plus de dix ans, chaque ministère indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Tous les ministères participent à cette initiative en élaborant leurs plans d'accessibilité annuels, comme l'exige la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LPHO).

Récemment, la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) a établi 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 et milieu bâti. En 2010, le ministère des Services aux consommateurs s'est conformé aux exigences de la première norme d'accessibilité pour les [services à la clientèle](#).

En 2011, les ministères ont commencé à se conformer aux exigences des quatre autres normes énoncées dans le [règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées \(NAI\)](#).

Le 1er janvier 2012, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a publié son [plan pluriannuel d'accessibilité \(PPA\)](#). Le PPA contient l'engagement suivant :

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.

Notre plan s'appuiera sur ces lois et règlements et sur le PPA. Il décrira comment le ministère des Services aux consommateurs contribuera à l'atteinte de notre objectif d'un Ontario sans obstacle d'ici 2025.

On peut obtenir notre plan d'accessibilité de 2013-2014, ainsi que ceux des autres ministères, en cliquant sur [Ontario.ca](#).

Première section : Rapport sur les mesures prises en 2012 - 2013

Voici la liste des engagements énoncés dans le plan d'accessibilité de l'année dernière et des mesures prises par le ministère.

Rapport sur le plan d'accessibilité de 2012-2013

Engagements pris en 2012-2013 pour les services à la clientèle	Mesures prises
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.	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 et

Explorer le gouvernement >

Pour nous joindre >>

Suivez-nous sur



Parlez-nous sur



- 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 de voir à ce 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 dans 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 veillera à ce 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 durant l'élaboration ou la révision de politiques, de programmes et de règlements.

2) Le ministère continuera à faire en sorte 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;
- 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 chefs de service continueront à informer les nouveaux employés des exigences en matière de formation et à les encourager à lire les documents applicables et à suivre les cours en ligne dans les 30 jours suivant leur entrée en fonction.

4) Le ministère continuera à élaborer 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 dans le cadre des initiatives qui suivent.

- Le ministère continuera à fournir, sur demande, des

d'appliquer la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.

- Le ministère a veillé à ce que les personnes handicapées puissent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels et ceux du ministère pour accéder aux biens et aux services du ministère.
- Il a vu à ce que les personnes handicapées puissent être accompagnées de leur chien-guide ou animal d'assistance dans les lieux dont le ministère est propriétaire ou exploitant.
- Il a fait en sorte que les personnes handicapées puissent être accompagnées d'une personne de soutien au moment d'obtenir des biens et des services du ministère.
- Le ministère a continué d'avoir, 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.
- Il a poursuivi l'adoption de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO, qui est conforme aux principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances. La politique a été communiquée au personnel au moyen de mises à jour du site intranet et d'activités de formation.
- Il a continué à revoir et à mettre à jour, au besoin, les politiques existantes sur les services à la clientèle dans l'optique de favoriser une interprétation conforme à la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.
- Il a continué à prendre en compte l'accessibilité dans l'élaboration de nouvelles politiques sur les services à la clientèle.

2) Le ministère a continué à faire en sorte 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

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, dans 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 sensibiliser davantage et d'expliquer comment adapter les sites intranet et Internet en fonction des visiteurs, des clients et des employés handicapés. • Chaque secteur de programme continuera à revoir ses programmes et ses services afin de les rendre accessibles aux clients et au public. 5) Le ministère continuera à donner des avis au sujet des perturbations temporaires touchant des installations ou des services auxquels se fient les personnes handicapées 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 à mettre à la disposition du public des renseignements sur le processus de rétroaction. • La Direction des communications continuera à faire en sorte qu'on prenne connaissance des commentaires sur l'accessibilité communiqués au moyen du formulaire-réponse en ligne, de l'adresse courriel « infomcs » ou par la poste et qu'on annonce dans les sites Web du ministère la possibilité de transmettre des commentaires par la ligne ATS, par courriel, par le formulaire-réponse en ligne ou en personne. 7) Les activités spéciales organisées par le ministère continueront à être accessibles aux personnes handicapées. • Le ministère fera savoir au personnel à quel point il est important 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 fournira au personnel présent aux activités spéciales une liste de contrôle de l'accessibilité servant à analyser l'accessibilité des locaux. 8) Le ministère continuera à prendre en compte l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement.	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; • 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 site intranet destiné au personnel. • Les chefs de service ont informé les nouveaux employés des exigences en matière de formation et les ont encouragés à lire les documents applicables et à suivre les cours en ligne dans les 30 jours suivant leur entrée en fonction. 4) Le ministère a continué à élaborer des stratégies pour la communication de l'information dans un format accessible conformément à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle dans le cadre des initiatives qui suivent. • Le ministère a continué à fournir, sur demande, des documents sur des supports de substitution. • Le ministère a constamment examiné comment il pourrait encourager le personnel à rendre les documents accessibles. • Le ministère a continué à afficher sur des supports de substitution, dans 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 sensibiliser davantage et d'expliquer comment prendre en compte les visiteurs, les clients et les employés handicapés dans les sites intranet et Internet. • Les secteurs de programme ont continué à revoir leurs programmes et services afin de les rendre accessibles aux clients et au public. 5) Le ministère a continué à donner des avis au sujet des perturbations temporaires
--	---

	touchant des installations ou des services auxquels se fient les personnes handicapées pour obtenir ou utiliser des biens ou des services du ministère. 6) 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 mis à la disposition du public des renseignements sur le processus de rétroaction. • La Direction des communications a continué à faire en sorte qu'on prenne connaissance des commentaires sur l'accessibilité communiqués au moyen du formulaire-réponse en ligne, de l'adresse courriel « infomcs » ou par la poste et qu'on annonce dans les sites Web du ministère la possibilité de transmettre des commentaires par la ligne ATS, par courriel, par le formulaire-réponse en ligne ou en personne. 7) Les activités spéciales organisées par le ministère ont été rendues accessibles aux personnes handicapées. • Le ministère a continué à faire savoir au personnel, au moyen de mises à jour de son site intranet et d'activités de formation, à quel point il est important de planifier les activités spéciales dans une perspective d'accessibilité. Les invitations aux réunions et aux congrès indiquaient que des mesures d'adaptation étaient offertes sur demande. • Le ministère a fourni des outils permettant la tenue d'activités accessibles. Il y avait notamment un outil servant à recueillir des commentaires sur l'accessibilité des locaux. 8) Le ministère a pris en compte l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement. • Il a fourni de l'information et des ressources sur l'approvisionnement accessible dans son site intranet à l'intention du personnel. • Il a inclus les exigences de conformité prévues par la LPHO et la LAPHO dans la formation structurée ou non portant sur l'approvisionnement.
--	--

Engagements pris en 2012-2013 pour l'information et les communications	Mesures prises
---	-----------------------

En 2012-2013 et par la suite : - Le ministère continuera à intégrer l'accessibilité à tous les domaines de la planification, notamment 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. - On continuera à encourager les responsables de la planification à intégrer l'accessibilité à 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 aux processus de planification du ministère. Ce dernier continuera aussi à inclure dans les mises à jour de son Plan de continuité des activités les recommandations et les conseils fournis dans le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i>. - Dans le cadre de la formation interne destinée aux préposés à la sécurité-incendie qui est offerte chaque année, le ministère enseignera aux préposés ce qu'ils peuvent faire pour amener les personnes handicapées à bien se préparer afin d'assurer leur propre sécurité et leur survie en cas d'évacuation. - Le ministère améliorera son site intranet sur la gestion des situations d'urgence en y affichant davantage d'information sur la planification des situations d'urgence pour les employés ayant un handicap ou des besoins particuliers. - Il fournira ou fera fournir aux personnes qui en font la demande des supports accessibles et des aides à la communication. - Si un support de substitution est demandé, il sera fourni à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé aux autres personnes. - Il avisera le public de la possibilité d'obtenir des formats accessibles et des aides à la communication. - Il continuera 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 potentiels et apporter des solutions dans les meilleurs délais possible. - Le ministère continuera à collaborer avec le Groupement des services gouvernementaux afin de trouver des moyens de tirer parti des ressources pour faire en sorte que le ministère soit tenu au courant des nouvelles technologies et que des solutions appropriées en matière de technologie de l'information soient fournies au besoin. (en cours) - On continuera à surveiller la ligne de téléscripateur (ATS) à la réception principale du	- Le ministère a continué à intégrer l'accessibilité à tous les domaines de la planification, notamment 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. - On a continué à encourager les responsables de la planification à intégrer l'accessibilité à leur processus de planification. Le ministère a continué à inclure dans les mises à jour de son Plan de continuité des activités les recommandations et les conseils fournis dans le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i>. - Dans le cadre de la formation interne destinée aux préposés à la sécurité-incendie qui est offerte deux fois par année (en janvier et en août), le ministère a enseigné aux préposés ce qu'ils pouvaient faire pour amener les personnes handicapées à bien se préparer afin d'assurer leur propre sécurité et leur survie en cas d'évacuation. - Le ministère a amélioré son site intranet sur la gestion des situations d'urgence en y affichant davantage d'information sur la planification des situations d'urgence pour les employés ayant un handicap ou des besoins particuliers. - Il veillé à ce que le personnel soit sensibilisé à l'obligation de communiquer et d'offrir de l'information sur des supports de substitution de sorte que tous les documents respectent les exigences relatives à l'accessibilité. D'autres consultations sur la façon de se conformer aux normes et aux lignes directrices sur l'accessibilité des documents ont été offertes aux membres du personnel au besoin. - Il a continué à surveiller les services de technologie de l'information pour repérer les problèmes d'accessibilité potentiels et apporter des solutions dans les meilleurs délais possible. - Le ministère a continué à collaborer avec le Groupement des services gouvernementaux afin de trouver des moyens de tirer parti des ressources pour faire en sorte que le ministère soit tenu au courant des nouvelles technologies et que des solutions appropriées en matière de technologie de l'information soient fournies au besoin. (en

	ministère afin de s'assurer qu'elle a un rendement approprié.	cours)
	Tous les nouveaux employés de la réception suivront une formation sur l'ATS, et le personnel existant pourra participer à des séances de recyclage, au besoin.	On a continué à surveiller la ligne de téléscrip-teur (ATS) à la réception principale du ministère afin de s'assurer qu'elle avait un rendement approprié. Tous les nouveaux employés de la réception ont suivi une formation sur l'ATS, et le personnel existant a pu participer à des séances de recyclage, au besoin.
	Les utilisateurs de la ligne ATS continueront de bénéficier du même service de grande qualité que les autres personnes qui téléphonent au ministère.	Le ministère a continué à promouvoir l'utilisation de pratiques de communication accessibles au moyen d'une formation offerte dans le site intranet à l'intention du personnel. Ses pratiques encouragent l'utilisation de formats accessibles et font ressortir à quel point il est important d'assurer une surveillance constante pour garantir l'accessibilité.
	Le ministère continuera à promouvoir l'utilisation de pratiques de communication accessibles au moyen d'une formation offerte dans le site intranet à l'intention du personnel. Les pratiques encouragent l'utilisation de formats accessibles et font ressortir à quel point il est important d'assurer une surveillance constante pour garantir l'accessibilité.	Il a veillé à accroître l'utilisation d'un langage clair dans les nouveaux documents destinés au public et aux divisions et a continué à transmettre des renseignements aux employés pour qu'ils soient conscients qu'il est important d'utiliser un langage clair, ce qui fait partie des exigences des WCAG 2.0 (Niveau AA).
	Il continuera à surveiller les possibilités d'accroître l'utilisation d'un langage clair dans les nouveaux documents destinés au public et à transmettre des renseignements aux employés pour qu'ils soient conscients qu'il est important d'utiliser un langage clair. (en cours)	Le ministère est prêt à fournir dans un format accessible ou avec des aides à la communication de l'information sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique, notamment les documents suivants :
	- un guide des situations d'urgence; - un guide sur l'accessibilité 2012; - un plan d'évacuation d'urgence; - un formulaire d'évacuation d'urgence; - le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i> de Gestion des situations d'urgence Ontario.	- un guide des situations d'urgence; - un guide sur l'accessibilité 2012; - un plan d'évacuation d'urgence; - un formulaire d'évacuation d'urgence; - le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i>.
	Toute information sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique sera fournie dès que possible dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées aux membres du public qui en font la demande.	
	Le ministère continuera à déterminer les points à améliorer dans les produits de communication et d'information actuels en surveillant les commentaires et en prenant des mesures appropriées.	
	Il continuera à se conformer aux exigences du règlement NAI qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2012 selon lesquelles tous les nouveaux sites Web Internet et intranet et leur contenu doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exclusion des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).	- Toute information sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique continue d'être fournie dès que possible dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées aux membres du public qui en ont fait la demande. - Le ministère continue à déterminer les points à améliorer dans les produits de communication et d'information actuels en surveillant les

• Le gouvernement ne prévoit pas lancer de nouveaux sites Internet. • Le coordonnateur de sites Web du ministère continuera à participer aux réunions mensuelles du Comité des coordonnateurs de sites Web dirigées par la Direction des services gouvernementaux en direct pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité sur le Web.	commentaires et en prenant des mesures appropriées. • Il a continué à surveiller le respect des exigences d'accessibilité relatives aux sites Web et à leur contenu que prévoit le règlement NAI. Le ministère continue à s'y conformer. • Depuis le 1er janvier 2012, le ministère n'a pas lancé de nouveau site Web (Internet ou intranet) et n'a apporté aucun changement important à un site Web existant (Internet ou intranet). • Le coordonnateur de sites Web du ministère a continué à participer aux réunions du Comité des coordonnateurs de sites Web dirigées par le service responsable des communications au Bureau du Conseil des ministres pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité sur le Web.
--	---

Engagements pris en 2012-2013 pour l'information et les communications	Mesures prises
En 2012-2013 et par la suite : • Le ministère continuera à intégrer l'accessibilité à tous les domaines de la planification, notamment 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. • On continuera à encourager les responsables de la planification à intégrer l'accessibilité à 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 aux processus de planification du ministère. Ce dernier continuera aussi à inclure dans les mises à jour de son Plan de continuité des activités les recommandations et les conseils fournis dans le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i>. • Dans le cadre de la formation interne destinée aux préposés à la sécurité-incendie qui est offerte chaque année, le ministère enseignera aux préposés ce qu'ils peuvent faire pour amener les personnes handicapées à bien se préparer afin d'assurer leur propre sécurité et leur survie en cas d'évacuation.	• Le ministère a continué à intégrer l'accessibilité à tous les domaines de la planification, notamment 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. • On a continué à encourager les responsables de la planification à intégrer l'accessibilité à leur processus de planification. Le ministère a continué à inclure dans les mises à jour de son Plan de continuité des activités les recommandations et les conseils fournis dans le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i>. • Dans le cadre de la formation interne destinée aux préposés à la sécurité-incendie qui est offerte deux fois par année (en janvier et en août), le ministère a enseigné aux préposés ce qu'ils pouvaient faire pour amener les personnes handicapées à bien se préparer afin d'assurer leur propre sécurité et leur survie en cas d'évacuation.

Le ministère améliorera son site intranet sur la gestion des situations d'urgence en y affichant davantage d'information sur la planification des situations d'urgence pour les employés ayant un handicap ou des besoins particuliers. • Il fournira ou fera fournir aux personnes qui en font la demande des supports accessibles et des aides à la communication. • Si un support de substitution est demandé, il sera fourni à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé aux autres personnes. • Il avisera le public de la possibilité d'obtenir des formats accessibles et des aides à la communication. • Il continuera 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 potentiels et apporter des solutions dans les meilleurs délais possible. • Le ministère continuera à collaborer avec le Groupement des services gouvernementaux afin de trouver des moyens de tirer parti des ressources pour faire en sorte que le ministère soit tenu au courant des nouvelles technologies et que des solutions appropriées en matière de technologie de l'information soient fournies au besoin. (en cours) • On continuera à surveiller la ligne de téléscripateur (ATS) à la réception principale du ministère afin de s'assurer qu'elle a un rendement approprié. • Tous les nouveaux employés de la réception suivront une formation sur l'ATS, et le personnel existant pourra participer à des séances de recyclage, au besoin. • Les utilisateurs de la ligne ATS continueront de bénéficier du même service de grande qualité que les autres personnes qui téléphonent au ministère. • Le ministère continuera à promouvoir l'utilisation de pratiques de communication accessibles au moyen d'une formation offerte dans le site intranet à l'intention du personnel. Les pratiques encouragent l'utilisation de formats accessibles et font ressortir à quel point il est important d'assurer une surveillance constante pour garantir l'accessibilité. • Il continuera à surveiller les possibilités d'accroître l'utilisation d'un langage clair dans les nouveaux documents destinés au public et à transmettre des renseignements aux employés pour qu'ils soient conscients qu'il est important d'utiliser un langage clair. (en cours) • Il se tiendra prêt à fournir dans un format accessible ou avec des aides à la communication de l'information sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité	Le ministère a amélioré son site intranet sur la gestion des situations d'urgence en y affichant davantage d'information sur la planification des situations d'urgence pour les employés ayant un handicap ou des besoins particuliers. • Il veillera à ce que le personnel soit sensibilisé à l'obligation de communiquer et d'offrir de l'information sur des supports de substitution de sorte que tous les documents respectent les exigences relatives à l'accessibilité. D'autres consultations sur la façon de se conformer aux normes et aux lignes directrices sur l'accessibilité des documents ont été offertes aux membres du personnel au besoin. • Il a continué à surveiller les services de technologie de l'information pour repérer les problèmes d'accessibilité potentiels et apporter des solutions dans les meilleurs délais possible. • Le ministère a continué à collaborer avec le Groupement des services gouvernementaux afin de trouver des moyens de tirer parti des ressources pour faire en sorte que le ministère soit tenu au courant des nouvelles technologies et que des solutions appropriées en matière de technologie de l'information soient fournies au besoin. (en cours) • On a continué à surveiller la ligne de téléscripateur (ATS) à la réception principale du ministère afin de s'assurer qu'elle avait un rendement approprié. Tous les nouveaux employés de la réception ont suivi une formation sur l'ATS, et le personnel existant a pu participer à des séances de recyclage, au besoin. • Le ministère a continué à promouvoir l'utilisation de pratiques de communication accessibles au moyen d'une formation offerte dans le site intranet à l'intention du personnel. Ses pratiques encouragent l'utilisation de formats accessibles et font ressortir à quel point il est important d'assurer une surveillance constante pour garantir l'accessibilité. • Il a veillé à accroître l'utilisation d'un langage clair dans les nouveaux documents destinés au public et aux divisions et a continué à transmettre des renseignements aux employés pour qu'ils soient conscients qu'il est important d'utiliser un langage clair, ce qui fait partie des exigences des WCAG 2.0 (Niveau AA). • Le ministère est prêt à fournir dans un format accessible ou avec des aides à la communication de l'information sur les mesures ou plans
---	---

	publique, notamment les documents suivants : • un guide des situations d'urgence; • un guide sur l'accessibilité 2012; • un plan d'évacuation d'urgence; • un formulaire d'évacuation d'urgence; • le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i> de Gestion des situations d'urgence Ontario. • Toute information sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique sera fournie dès que possible dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées aux membres du public qui en font la demande. • Le ministère continuera à déterminer les points à améliorer dans les produits de communication et d'information actuels en surveillant les commentaires et en prenant des mesures appropriées. • Il continuera à se conformer aux exigences du règlement NAI qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2012 selon lesquelles tous les nouveaux sites Web Internet et intranet et leur contenu doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exclusion des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (préenregistrée). • Le gouvernement ne prévoit pas lancer de nouveaux sites Internet. • Le coordonnateur de sites Web du ministère continuera à participer aux réunions mensuelles du Comité des coordonnateurs de sites Web dirigées par la Direction des services gouvernementaux en direct pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité sur le Web.	d'urgence ou sur la sécurité publique, notamment les documents suivants : • un guide des situations d'urgence; • un guide sur l'accessibilité 2012; • un plan d'évacuation d'urgence; • un formulaire d'évacuation d'urgence; • le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i>. • Toute information sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique continue d'être fournie dès que possible dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées aux membres du public qui en ont fait la demande. • Le ministère continue à déterminer les points à améliorer dans les produits de communication et d'information actuels en surveillant les commentaires et en prenant des mesures appropriées. • Il a continué à surveiller le respect des exigences d'accessibilité relatives aux sites Web et à leur contenu que prévoit le règlement NAI. Le ministère continue à s'y conformer. • Depuis le 1er janvier 2012, le ministère n'a pas lancé de nouveau site Web (Internet ou intranet) et n'a apporté aucun changement important à un site Web existant (Internet ou intranet). • Le coordonnateur de sites Web du ministère a continué à participer aux réunions du Comité des coordonnateurs de sites Web dirigées par le service responsable des communications au Bureau du Conseil des ministres pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité sur le Web.
--	---	---

Engagements pris en 2012-2013 pour le transport	Mesures prises
Ne s'applique pas au ministère des Services aux consommateurs.	

Engagements pris en 2012-2013 pour le milieu bâti	Mesures prises
1) Le ministère continuera à faire en sorte que toutes les installations nouvelles ou rénovées remplissent ou dépassent les exigences du <i>Code du bâtiment de l'Ontario</i> et celles du document <i>Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities</i> (lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario) publié en 2012 par Infrastructure Ontario. - Le ministère réexaminera ce dossier lorsque la nouvelle Norme d'accessibilité au milieu bâti de la DGAO entrera en vigueur. - Il continuera d'évaluer au fur et à mesure les occasions de supprimer des obstacles matériels dans les installations où il n'y a pas de rénovations de prévues. - Le chef de la gestion des installations du ministère continuera à participer au comité des normes relatives aux locaux à bureaux de la FPO par l'entremise du Conseil des directeurs des installations afin de fournir du leadership pour l'élaboration de moyens novateurs de fournir des mesures d'adaptation pour différents handicaps. - Le comité s'emploiera à terminer l'élaboration des lignes directrices sur les aires de travail modifiables pour les nouvelles constructions de la FPO en s'alignant sur les principes de conception universelle.	1) Le ministère a, de façon continue, examiné les installations, les politiques et les pratiques afin de cerner et d'éliminer les obstacles architecturaux (ou de prévenir la création de nouveaux obstacles) pour les employés et les membres du public qui utilisent ses installations. Les nouveaux locaux ou les locaux rénovés respectent ou dépassent les exigences du <i>Code du bâtiment de l'Ontario</i> et celles du document <i>Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities</i> (lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario) publié en 2012 par Infrastructure Ontario. - Le ministère a continué de voir, dans la mesure du possible, à ce que tous ses locaux soient accessibles au personnel, aux clients et au public. - La Direction de la gestion des services et des installations a continué d'examiner cette question de façon continue. - On a continué à surveiller les changements apportés au document <i>Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities</i> publié en 2012 par Infrastructure Ontario ainsi que l'introduction des normes pour la conception des espaces publics prévues par la LAPHO et la mise à jour des exigences d'aménagement sans obstacle du <i>Code du bâtiment de l'Ontario</i>. - Tous les espaces de travail ont été conçus et équipés de sorte qu'ils répondent aux besoins des employés ayant toutes sortes de handicaps ou de limitations fonctionnelles. Il s'agit d'une pratique et d'une priorité permanentes du ministère. - Le chef de la gestion des installations du ministère a participé au comité des normes relatives aux locaux à bureaux de la FPO par l'entremise du Conseil des directeurs des installations et il continue de fournir du leadership pour l'élaboration de moyens novateurs de fournir des mesures d'adaptation pour différents handicaps. - Le comité s'est employé à élaborer des lignes directrices sur les aires de travail modifiables pour les nouvelles constructions en s'alignant sur les principes de conception universelle.

Engagements pris en 2012-2013 pour l'approvisionnement	Mesures prises
En 2012-2013 et par la suite, le ministère des Services aux consommateurs continuera à faire ce qui suit :	- Les exigences relatives à l'accessibilité ont été intégrées au processus d'appel d'offres du ministère. - Le ministère a continué à intégrer l'accessibilité à

• intégrer l'accessibilité à ses processus d'approvisionnement, demander aux fournisseurs potentiels d'indiquer les options accessibles qu'ils offrent et inclure l'accessibilité dans les critères d'évaluation; • intégrer les exigences relatives à l'accessibilité à son processus d'appel d'offres et aux nouveaux contrats, le cas échéant; • tenir compte de l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement et inclure les exigences de conformité prévues par la LPHO dans la formation sur l'approvisionnement; • prendre en compte les critères et options d'accessibilité pour l'obtention ou l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible; • mettre à jour le site intranet en y ajoutant de l'information et des ressources sur l'approvisionnement accessible à mesure qu'elles deviendront accessibles; • donner de la formation sur l'approvisionnement qui inclura les exigences de conformité prévues par la LAPHO; • encourager les secteurs d'activité à utiliser les lignes directrices, la liste de contrôle et les modèles élaborés par la Division de la gestion de la chaîne d'approvisionnement du ministère des Services gouvernementaux pour remplir les obligations en matière d'accessibilité de l'approvisionnement.	ses pratiques d'approvisionnement en exigeant des fournisseurs potentiels qu'ils fournissent la preuve que des options favorisant l'accessibilité étaient offertes, s'il y a lieu, et en incluant l'accessibilité dans les critères d'évaluation, s'il y a lieu. • Le ministère a continué à veiller à ce que tout le personnel soit au courant des exigences de la LPHO et de la LAPHO ainsi que des exigences relatives à l'approvisionnement accessible. Des renseignements ont été communiqués dans le site intranet du ministère. • Le ministère a continué à inclure les exigences de la LPHO et de la LAPHO dans la formation sur l'approvisionnement. Il a donné au personnel responsable des programmes de la formation non structurée sur les processus d'approvisionnement et notamment sur les exigences d'accessibilité. Cette formation comprenait des conseils individuels et des ressources en ligne. • Des renseignements et des ressources sur l'approvisionnement accessible ont été affichés dans le site intranet du ministère à l'intention de l'ensemble du personnel. • Le site intranet du ministère contient également des liens menant au site Web de la Division de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, qui comprend les lignes directrices, la liste de contrôle et les modèles que la Division a élaborés pour aider le personnel à remplir les obligations liées à l'accessibilité pour l'approvisionnement. • La Direction de la planification des activités et des finances fournit au ministère des conseils stratégiques sur les processus d'approvisionnement et notamment des conseils et de la formation sur les exigences relatives à l'accessibilité.
---	---

Autres engagements pris en 2012-2013	Mesures prises
1) En 2012-2013, le ministère des Services aux consommateurs : • continuera à encourager et à surveiller la participation aux cours 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 et à faire rapport à ce sujet; • continuera à veiller à ce que les nouveaux employés suivent dès que possible la formation obligatoire sur l'accessibilité; • continuera à faire la promotion des cours de recyclage et d'en offrir à tous les membres du personnel; • continuera à sensibiliser davantage les chefs de service à la LPHO et à la LAPHO pour améliorer la capacité d'offrir des mesures d'adaptation aux membres du public ou du personnel qui ont un handicap; • continuera à assurer la surveillance et le suivi de la participation des chefs de service et des employés aux séances	1) En 2012 2013, le ministère des Services aux consommateurs a continué de voir à ce que les personnes désignées « assujetties » en vertu du Règl. de l'Ont. 429/07 suivent une formation sur la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. Cela vise notamment a) toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers au nom du ministère et b) toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures du ministère régissant la fourniture de biens et de services. • Il a continué à encourager et à surveiller la participation aux cours 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 et de faire rapport à ce sujet. • Il a continué à veiller à ce que les nouveaux employés suivent dès que possible la formation obligatoire sur l'accessibilité. • Il a continué à sensibiliser davantage les chefs de service à la LPHO et à la LAPHO afin d'améliorer la capacité d'offrir des

obligatoires et de faire rapport à ce sujet; - transmettra au personnel des communications concernant la formation supplémentaire sur le règlement NAI à mesure qu'en offrira le ministère des Services gouvernementaux; - veillera à ce que le personnel, les bénévoles, les fournisseurs de services et les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de la FPO suivent une formation sur les sujets suivants : - les exigences du règlement NAI; - le <i>Code des droits de la personne</i> et les exigences qui visent les personnes handicapées; - encouragera le personnel à suivre dès que possible la formation sur le règlement NAI élaborée par le ministère des Services gouvernementaux et inclura un engagement à suivre la formation nécessaire dans les plans d'apprentissage et de perfectionnement; - verra à ce que les employés tiennent un registre de formation et y consignent notamment les dates où la formation a été donnée. 2) Outre les activités mentionnées précédemment, le ministère des Services aux consommateurs réalisera les activités qui suivent en 2012 2013 et par la suite : - Le ministère soutiendra les nouvelles initiatives ministérielles proposées au cours de l'année. - Le responsable des mesures d'accessibilité au ministère continuera de participer activement au Forum sur l'accessibilité de la FPO qui sert à discuter de questions liées à l'accessibilité, à favoriser la collaboration pour régler des questions présentant un intérêt collectif, à échanger de l'information, à mettre en commun des expériences et des pratiques exemplaires et à établir ou améliorer des partenariats et des relations clés entre les ministères et les organismes centraux ainsi qu'avec des partenaires du secteur privé. - Le directeur général de l'administration et sous-ministre adjoint des services ministériels continuera de servir de leader de la haute direction auprès du Conseil du leadership en matière d'accessibilité de la FPO. - Le Conseil est composé de sous-ministres adjoints qui fournissent des conseils sur la façon d'intégrer l'accessibilité à la culture organisationnelle, sur les stratégies liées aux communications et à l'engagement, sur l'intégration et la durabilité, sur le respect de la législation et sur la reconnaissance.	mesures d'adaptation aux membres du public ou du personnel qui ont un handicap. En mai 2013, on a donné des cours de recyclage aux chefs de service et aux directeurs à titre de pratique exemplaire du ministère. - Il a continué à assurer la surveillance et le suivi de la participation des chefs de service et des employés aux séances obligatoires et à faire rapport à ce sujet. - Il a veillé à ce que le personnel, les bénévoles, les fournisseurs de services et les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de la FPO suivent une formation sur les sujets suivants : - les exigences du règlement NAI; - le <i>Code des droits de la personne</i> et les exigences qui visent les personnes handicapées. - Il a encouragé le personnel à suivre dès que possible la formation élaborée par le ministère des Services gouvernementaux concernant le règlement NAI et il a inclus un engagement à suivre la formation nécessaire dans les plans d'apprentissage et de perfectionnement. - Il a vu à ce que les employés tiennent un registre de formation et y consignent notamment les dates où la formation a été donnée. 2) Outre les activités mentionnées précédemment, le ministère des Services aux consommateurs a réalisé les activités qui suivent en 2012 2013 et par la suite. - Il a soutenu les nouvelles initiatives ministérielles concernant l'accessibilité qui ont été proposées au cours de l'année. - Le responsable des mesures d'accessibilité au ministère a continué à participer activement au Forum sur l'accessibilité de la FPO, qui sert à discuter de questions liées à l'accessibilité, à favoriser la collaboration pour régler des questions présentant un intérêt collectif, à échanger de l'information, à mettre en commun des expériences et des pratiques exemplaires et à établir ou améliorer des partenariats et des relations clés entre les ministères et les organismes centraux ainsi qu'avec des partenaires du secteur privé.
--	--

Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues pour 2013 - 2014

L'année dernière, la FPO a publié un [plan pluriannuel d'accessibilité \(PPA\)](#) qui décrit les mesures que prendra le gouvernement en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Dans la présente section, bien que nous indiquions les réalisations attendues et les échéanciers énoncés dans le PPA jusqu'en 2016, le ministère des Services aux consommateurs fait uniquement rapport sur les mesures qu'il prendra ou commencera à prendre au cours de la période visée, 2013-2014.

Mesures prévues pour 2013-2014

Résultats visés dans le PPA	Réalisations attendues et échéanciers indiqués dans le PPA	Mesures prévues par le ministère pour 2013 2014
Services à la clientèle Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité en temps utile.	2013 – Formation sur l'accessibilité suivie par les nouveaux membres du personnel. 2013 – Intégration des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information et la formation. 2013 – Sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au service à la clientèle et au milieu de travail.	En 2013 2014, le ministère des Services aux consommateurs se consacrera aux activités ci-dessous. - Il veillera à ce que les nouveaux employés suivent dès que possible la formation obligatoire sur l'accessibilité. - Il offrira de la formation aux employés désignés et à leurs remplaçants sur l'utilisation des appareils fonctionnels du ministère et présentera, à l'ensemble du personnel, des renseignements généraux au sujet des appareils fonctionnels dans le site intranet. - Il veillera à ce que des politiques concernant les avis de perturbation de services soient établies. - Il élaborera un plan pour l'examen de ses politiques, processus décisionnels et procédures administratives à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. - Il continuera à intégrer l'accessibilité à tous les domaines de la planification, notamment 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. - Il continuera à renseigner le personnel au sujet de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, qui tient compte de l'accessibilité, et à l'encourager à intégrer cet outil aux processus de planification. - Il continuera à recueillir des commentaires à l'aide des moyens de communication existants (p. ex. en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel) et à analyser les commentaires reçus pour cerner les préoccupations.
	2014-2016 – Sollicitation de commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité. 2014-2016 – Utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'ensemble des politiques et pratiques. 2014-2016 – L'accessibilité fait partie intégrante de toutes les activités de la FPO.	- Le ministère examinera le processus de rétroaction actuel et intégrera des mécanismes de suivi et de réponse efficaces afin de recueillir des commentaires sur l'accessibilité. - Il étudiera les commentaires portant sur l'accessibilité qui lui sont transmis par tous les moyens possibles (p. ex. formulaire de rétroaction en ligne, correspondance, évaluations de réunions, etc.) pour les évaluer et formuler une réponse appropriée, au besoin. - Il veillera à ce que le responsable des mesures d'accessibilité et le responsable des mesures pour la diversité participent à des séances de « formation des formateurs » sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion

		pour la FPO. • Il exigera que tout son personnel suive la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO d'ici le 31 décembre 2015. • Il continuera à surveiller les occasions d'accroître l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion lorsque les politiques, procédures et pratiques internes sont examinées pour faire en sorte que l'accessibilité soit prise en compte dans le cadre de toutes les activités de la FPO. • Il examinera les procédures d'évacuation d'urgence ainsi que les plans de continuité des activités des directions à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.
Adaptation des emplois Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux services et emplois.	2013 – Examen de la gestion de l'adaptation destinée aux employés handicapés. 2013 – Sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires d'accessibilité relatives au service à la clientèle et au milieu de travail. 2013 – Les membres de la haute direction prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.	En 2013 2014, le ministère des Services aux consommateurs se consacrera aux activités ci-dessous. • Il continuera à promouvoir l'utilisation de pratiques de communication accessibles au moyen du site intranet à l'intention du personnel. Les pratiques encouragent l'utilisation de formats accessibles et font ressortir à quel point il est important d'assurer une surveillance constante pour garantir l'accessibilité. • Dans le cadre de la formation interne destinée aux préposés à la sécurité-incendie qui est offerte deux fois par année, il enseignera aux préposés ce qu'ils peuvent faire pour amener les personnes handicapées à bien se préparer afin d'assurer leur propre sécurité et leur survie en cas d'évacuation. • Il demeurera prêt à fournir, au besoin, de l'information sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique dans un format accessible ou avec des aides à la communication, au besoin. • Il continuera à tirer parti du site intranet et des diverses initiatives gouvernementales ou ministérielles liées aux ressources humaines, s'il y a lieu, pour faire la promotion d'iManage et des liens qu'il contient qui mènent aux directives, politiques et plans sur l'adaptation des emplois. • Il continuera à coordonner chaque année le volet du MSC pour le Programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité auquel participent plusieurs ministères. • Il continuera à afficher sa stratégie d'inclusion dans StaffNet et à faire la promotion des exemples d'engagements en matière d'inclusion élaborés par le Bureau de la diversité de la FPO. • Il affichera dans StaffNet ses engagements de résultats et ceux des divisions.
	2014-2016 – Mise en place de pratiques exemplaires en matière d'adaptation au travail et de retour au travail. 2014-2016 – Examen de la gestion de l'adaptation aux fins d'amélioration de l'adaptation des employés handicapés. 2014-2016 – Les chefs et les employés prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.	• Il analysera les réponses données par son personnel au Sondage des employés de la FPO de 2014 afin d'évaluer les obstacles potentiels pour les employés handicapés. • Il continuera à recommander aux employés visés par le Système de rémunération des cadres et à ceux du Groupe des cadres supérieurs les engagements en matière d'inclusion élaborés par le Bureau de la diversité de la FPO au début de chaque nouveau cycle de gestion du rendement. • Il exigera que tous les cadres supérieurs incluent dans leur plan annuel un

		engagement en matière d'inclusion propre au ministère.
Information et communications Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.	2013 – Intégration des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information et la formation. 2013 – Exposition sur l'accessibilité.	En 2013 2014, le ministère des Services aux consommateurs se consacrera aux activités ci-dessous. • Il continuera à se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) dans ses sites Web existants. • Le coordonnateur de sites Web du ministère continuera à participer aux réunions du Comité des coordonnateurs de sites Web dirigées par le ministère des Services gouvernementaux afin de se tenir au courant des normes et lignes directrices relatives à l'accessibilité sur le Web. • Il veillera à fournir ou à faire fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication et continuera à informer le public de la possibilité d'obtenir des supports accessibles et des aides à la communication. • Il sera prêt à fournir des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique dans un format accessible ou avec des aides à la communication, notamment les documents suivants : • un guide des situations d'urgence; • un guide sur l'accessibilité 2012; • un plan d'évacuation d'urgence; • un formulaire d'évacuation d'urgence; • le <i>Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers</i> de Gestion des situations d'urgence Ontario. • Toute information sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique continue d'être fournie dès que possible dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées aux membres du public qui en font la demande. • Le ministère enverra des délégués ministériels à la conférence Expo/JOIN à l'automne 2013.
	2014-2016 – Application de pratiques exemplaires d'accessibilité aux communications, sites Web, solutions technologiques et documents. 2014-2016 – Tenue de l'Exposition annuelle sur l'accessibilité.	• Il continuera à mettre à jour son site intranet sur la gestion des situations d'urgence afin d'y inclure davantage d'information concernant l'élaboration de plans d'urgence pour les employés ayant un handicap ou des besoins spéciaux. • Il s'est engagé à envoyer des délégués ministériels, dont des employés handicapés, aux prochaines conférences Expo/JOIN. • Il continuera de mettre à jour le site intranet et de transmettre des communications au personnel de sorte que celui-ci dispose de renseignements à jour sur les protocoles, le processus d'embauche, les budgets et les codes de compte pour donner suite aux demandes de supports de substitution et d'aides à la communication et créer des activités accessibles.

		2016 - D'ici le 1er janvier 2016, le ministère verra, en collaboration avec le Bureau du Conseil des ministres, à ce que ses sites Web Internet et le contenu de ceux-ci soient conformes aux WCAG 2.0 (Niveau AA), à l'exclusion des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée). 2020 - D'ici le 1er janvier 2020, le ministère verra, en collaboration avec le Bureau du Conseil des ministres, à ce que ses sites Web Internet et intranet et le contenu de ceux-ci soient conformes aux WCAG 2.0 (Niveau AA), y compris le sous-titrage en direct et l'audio-description. Le contenu publié avant 2012 devra être fourni sur format accessible aux personnes qui en font la demande.
Milieu bâti Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.	2013 – Poursuite de l'élaboration de stratégies pour supprimer les obstacles dans les infrastructures.	Installations gouvernementales - Le ministère collaborera avec les gérants d'immeuble pour faire en sorte que tous les locaux, qu'ils soient neufs ou rénovés, satisfont au moins aux exigences du <i>Code du bâtiment de l'Ontario</i> et à celles du document <i>Guidelines for Barrier-Free Design of Ontario Government Facilities</i> d'Infrastructure Ontario. - Le responsable des mesures d'accessibilité et le chef de la gestion des installations se réuniront régulièrement afin de discuter des problèmes liés aux mesures d'adaptation dans l'infrastructure actuelle du ministère.
	2014-2016 – Capacité de la FPO à mettre en application les exigences réglementaires de la LAPHO.	
Transport Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.	2013 – Poursuite de l'élaboration de stratégies pour supprimer les obstacles dans les infrastructures.	Ne s'applique pas au ministère des Services aux consommateurs
Leadership La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario.	2013 – Consultation permanente avec les personnes handicapées. 2013 – Les ministères continuent de publier des plans d'accessibilité annuels.	Le ministère fera connaître son plan d'accessibilité dans le site intranet. Il continuera à afficher son plan d'accessibilité et de mettre à jour son site intranet en y ajoutant des ressources et des outils que le personnel pourra utiliser à mesure qu'ils deviendront accessibles.
	2014-2016 – Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.	Un plan visant à aider le ministère à remplir ses obligations découlant du règlement NAI sera élaboré.

Troisième section : Rapport sur l'examen des mesures législatives

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 mesures législatives et les politiques du gouvernement afin de repérer, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2012-2013

Reconnaissant qu'il est important d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les lois ayant une incidence considérable sur les membres du public et les personnes handicapées, le gouvernement applique une stratégie en trois volets qui accorde la priorité aux lois ayant une incidence considérable et notamment à ce qui suit :

1. l'élaboration d'un processus et d'outils normalisés servant à relever et à éliminer les obstacles à l'accessibilité;
2. d'ici la fin de 2014, l'examen de 52 lois ciblées ayant une incidence considérable qui répondent à l'un ou l'autre des critères ci-dessous :
 - a. les lois qui ont des répercussions directes sur les personnes handicapées;
 - b. les lois qui prévoient la prestation de services ou de programmes applicables à un vaste éventail de personnes;
 - c. les lois qui accordent des avantages ou des protections;
 - d. les lois qui influent sur des devoirs ou des droits démocratiques ou civiques;
3. l'examen, au besoin, des règles de procédure, des politiques et des lignes directrices pour des lois choisies qui ont une incidence considérable.

Cette étape de l'examen sera achevée d'ici la fin de 2014. Le gouvernement a décidé de passer en revue ces lois parce qu'il estime que c'est en faisant ce genre de changements qu'il peut le mieux améliorer la situation des gens de l'Ontario ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Dans le cadre de ce processus, le ministère des Services aux consommateurs passe en revue la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

Lois, règlements et politiques qui seront passés en revue en 2013-2014

Dans le cadre de l'engagement que le gouvernement a pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère des Services aux consommateurs continuera à passer en revue les mesures législatives et les politiques afin de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité. Nous continuerons de faire rapport sur l'évolution de l'examen dans notre plan annuel d'accessibilité.

Lexique de termes et de sigles

ATS – appareil de télécommunication pour sourds

FPO – fonction publique de l'Ontario

GCS – Groupe des cadres supérieurs

iManage – ressources pour les chefs de service dans le site Web interne

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

Normes ASC – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

PPA – plan pluriannuel d'accessibilité

règlement NAI – règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées

SRC – Système de rémunération des cadres

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

Pour nous joindre

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

Renseignements généraux : 416 326-8800

Renseignements généraux – ligne ATS : 416 229-6086

Numéro gratuit 1 800 : 1 800 889-9768

Numéro ATS gratuit 1 800 : 1 877 666-6545

Courriel : Infomcs@ontario.ca

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

Rendez-vous au portail [de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario du ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi](#). 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

à Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2013

ISSN# 1918-6053 ?