



Ministère de l'Infrastructure

Plan d'accessibilité (LPHO) 2014

ISSN: 1923-9254

Table des matières

Sommaire	2
Introduction	3
Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014	5
Services à la clientèle.....	5
Résultat clé visé dans le PPA :	5
Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :	5
Information et communications.....	8
Résultat clé visé dans le PPA :	8
Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :	8
Emploi	12
Résultat clé visé dans le PPA :	12
Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :	12
Milieu bâti	15
Résultat clé visé dans le PPA :	15
Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :	15
Autres engagements	16
Résultat clé visé dans le PPA :	16
Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :	16
Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues par le ministère de l'Infrastructure pour 2015 et 2016	18
Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles	19
Liens	20
Liens vers les sites publics	20
Pour nous joindre	21
Annexe – Réalisations attendues indiquées dans le PPA	22

Sommaire

Le 24 juin 2014, la première ministre Kathleen Wynne et les membres de son nouveau Cabinet ont été assermentés. Le remaniement du Cabinet a entraîné un certain nombre de modifications à la structure organisationnelle pour faciliter la tâche de la première ministre et de son Cabinet. Un de ces changements a porté sur la dissolution de l'ancien ministère de l'Infrastructure et sur l'intégration de différentes divisions au ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure, au ministère des Affaires municipales et du Logement et au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Ce plan d'accessibilité (LPHO) fait état des progrès en matière d'accessibilité accomplis par l'ancien ministère de l'Infrastructure en 2014, avant les changements apportés aux structures organisationnelles.

Les propositions d'engagement visant à appuyer les réalisations attendues du plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) dans les années à venir seront intégrées aux plans d'accessibilité (LPHO) 2014 des ministères mentionnés ci-dessus.

Introduction

En vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO), les ministères doivent élaborer et mettre à la disposition du public des plans annuels indiquant les mesures prévues pour repérer et supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Le plan d'accessibilité (LPHO) (« le plan ») permet au ministère de rendre compte de ses réalisations et de la façon dont il montre l'exemple en matière de conformité aux exigences d'accessibilité réglementaires.

En 2010, le ministère de l'Infrastructure a commencé à se conformer aux [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#), les premières normes d'accessibilité aux termes de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#). En 2011 est entré en vigueur le [règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées \(NAI\)](#), qui prévoit la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- information et communications;
- emploi;
- transport;
- conception des espaces publics.

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO), en tant qu'organisation visée par la loi, confirme sa conformité aux exigences de ces normes à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Le plan d'accessibilité (LPHO) donne au ministère la possibilité de dépasser la simple obligation d'attester de sa conformité aux exigences réglementaires minimales. En particulier, le plan nous permet de souligner les mesures prises par le ministère en vue de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Le règlement NAI stipule que les organisations visées doivent créer et tenir à jour un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) qui décrit les stratégies adoptées pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité. Pour respecter l'exigence relative au PPA, la FPO a publié le plan intitulé [Montrer l'exemple](#) en 2012.

Les organisations sont également tenues d'élaborer un rapport d'étape annuel qui fait état des progrès accomplis pour faire avancer la stratégie exposée dans le PPA et pour se conformer aux exigences du règlement NAI. En 2013, la FPO a publié son premier [Rapport d'étape annuel](#), qui décrit les progrès réalisés en 2012.

Le plan d'accessibilité (LPHO) 2014 du ministère de l'Infrastructure montre comment les mesures prises par le ministère appuient les principaux résultats visés et réalisations attendues indiqués dans le PPA.

On peut obtenir le plan d'accessibilité du ministère de l'Infrastructure et celui des autres ministères pour l'année 2014 en cliquant sur [Ontario.ca](#).

Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014

Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA :

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité supérieure, en temps utile.

Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :

Le ministère de l'Infrastructure s'est conformé aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en s'assurant que les personnes handicapées avaient accès à des biens et services de la même qualité et dans les mêmes délais que tout le monde. Voici une liste des engagements pour les services à la clientèle tirée du plan de l'année dernière. Les mesures prises en 2014 figurent sous chaque engagement :

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure déterminera quels sont les dispositifs d'accessibilité offerts sur place afin d'aider les personnes handicapées et de s'assurer que le personnel sait les utiliser.

Mesures prises en 2014 :

- o Les employés qui avaient besoin de mesures d'adaptation spéciales ont étroitement travaillé avec le responsable de la Gestion des services et le coordonnateur des installations du ministère pour faire l'acquisition de meubles et d'équipement adéquats. Le coordonnateur des installations a également veillé à ce que les employés qui utilisent ces meubles et cet équipement accessibles obtiennent les consignes et la formation nécessaires et il s'est assuré de pouvoir répondre à toutes les questions du personnel sur ces fournitures.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure poursuivra ses efforts de sensibilisation aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle au moyen du système de notification électronique du ministère « 411 ».

Mesures prises en 2014 :

- o Le système de notification électronique 411 signale au personnel d'importants messages concernant le ministère. Le 411 indique clairement le destinataire du message, son objet et livre le message en format accessible, lisible sur un appareil Blackberry et les accessoires fonctionnels. En mai 2014, un message électronique 411 a été envoyé à tous les employés pour les informer de la nouvelle politique sur l'accessibilité pour les services à la clientèle. Ce message indiquait qu'il incombe à tous les ministères de fournir sur demande des formats accessibles aux personnes handicapées; de se conformer aux normes internationales pour les sites Web et le contenu Web accessibles; et de s'assurer que le personnel a obtenu une formation ayant trait aux exigences des Normes d'accessibilité intégrées (NAI). On a également fourni un hyperlien vers la nouvelle version accessible des modèles PowerPoint du ministère; une fiche de conseils sur la création de documents accessibles sur Word et Excel; et le site Web du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure continuera de s'assurer qu'on a mis en place des politiques et les messages sur les avis des perturbations de service quand les services ne sont pas disponibles.

Mesures prises en 2014 :

- o Advenant une perturbation des services, le responsable de la gestion des services reçoit un avis de CBRE ou de Canderel. Ensuite, le responsable de la gestion des services ou le coordonnateur des installations indique au personnel quels sont les installations et services non disponibles et à quel moment on prévoit un retour des opérations.
- o Pour les perturbations imprévues touchant immédiatement les locataires, les services de gestion immobilière CBRE ou Canderel ont indiqué à tous les locataires le type de perturbation et la durée des réparations en plus de faire le point régulièrement jusqu'à la résolution du problème. En ce qui concerne les

perturbations de service planifiées, notamment les rénovations et les réparations des toilettes et ascenseurs accessibles, ainsi que la fermeture des bâtiments ou les restrictions d'accès aux bâtiments, le responsable des services de gestion ou le coordonnateur des installations a fait parvenir un message électronique à tous les employés à propos de cette perturbation. Le message indiquait la raison et le but de la perturbation de service, sa durée, les installations et les services de remplacement et les coordonnées pour les demandes d'information.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure reverra et analysera les commentaires transmis sur les questions liées à l'accessibilité afin de pouvoir fournir des biens et services au public en tenant compte des handicaps.

Mesures prises en 2014 :

- o Le ministère a maintenu un mécanisme de rétroaction qui a permis de cerner et de corriger les problèmes liés à l'accessibilité. L'unité de correspondance n'a reçu aucun commentaire concernant l'accessibilité ou les formats d'accessibilité en 2014.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA :

Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles ou avec le soutien nécessaire à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :

Le ministère de l'Infrastructure a continué d'intégrer des pratiques inclusives dans l'élaboration des sites Web et du matériel de communication pour les personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser les formats standards. Voici une liste des engagements liés à l'information et aux communications tirée du plan de l'année dernière. Les mesures prises en 2014 figurent sous chaque engagement :

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure s'est engagé à améliorer continuellement l'accès aux sites Web, y compris à Internet, intranet et aux applications Web. Dans le cadre du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (NAI), le ministère continuera de former les webmestres sur les sites Web accessibles et à renseigner le personnel sur les documents prêts à l'emploi sur le Web pour assurer la conformité avec les Directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) pour les nouveaux sites et le contenu Web.

Mesures prises en 2014 :

- o La Division des services généraux et la Direction des communications ont pris des mesures pour s'assurer que les documents et formulaires étaient créés dans des formats plus uniformément accessibles et rédigés dans un langage clair. Le responsable de l'accessibilité et les coordonnateurs de site Web du ministère ont reçu une formation du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information sur la création de contenu et de documents Web accessibles, et ensemble, ils ont présenté ce matériel au personnel qui participait à une séance ouverte de formation (midi-conférence).

- o Le ministère de l'Infrastructure a continué de respecter les exigences liées au règlement NAI du 1^{er} janvier 2012, selon lequel tous les nouveaux sites Web Internet et intranet et tout le contenu Web présent sur ces sites doivent se conformer aux WCAG 2.0 (niveau AA), à l'exclusion des critères de réussite 1.2.4 (sous-titres) et des critères de réussite 1.2.5 (audio-description préenregistrée). Les coordonnateurs de site Web auprès de la Direction des communications ont examiné attentivement le nouveau matériel avant de le diffuser sur Internet et intranet pour s'assurer qu'il respectait les exigences et les annexes liées au règlement NAI. Le contenu et les documents Web présentés dans des formats inaccessibles ont été renvoyés au secteur de programme avec une explication des responsabilités du ministère de dispenser des formats accessibles, et des liens vers de l'information sur la création de documents accessibles.

Engagement : La Division des services généraux rappellera à tous les employés les pratiques exemplaires en matière de création de documents accessibles au moyen d'un message par le truchement du système de notification électronique 411 du ministère.

Mesures prises en 2014 :

- o Les employés ont reçu un rappel sur les pratiques exemplaires en matière de création de documents accessibles dans un message 411. Ce message contenait de l'information du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information et un lien vers des ressources supplémentaires recueillies sur la page du programme Accessibilité à la source du site intranet du Bureau de la diversité de la FPO. Un tutoriel sur la création d'un document accessible figurait aussi en manchette du site intranet du ministère pour le mois de mai, qui comprenait des conseils ainsi qu'une offre active de formation du personnel.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure continuera de respecter les normes des formats accessibles et de mettre à jour tous ses modèles pour des versions accessibles.

Mesures prises en 2014 :

- o Le responsable de l'accessibilité, en consultation avec d'autres employés du Ministère, a créé un nouveau modèle accessible que peuvent utiliser tous les employés et qui a été affiché sur le site intranet du ministère.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure renseignera la population sur la disponibilité des formats accessibles et les outils de communication d'ici le 1^{er} janvier 2014.

Mesures prises en 2014 :

- o Les messages à la population sur la disponibilité des formats accessibles et des outils de communication ont pris deux formes :
 - On pouvait utiliser un lien au bas de chaque page Web hébergée par <http://www.infrastructure.gov.on.ca/> qui dirigeait les lecteurs vers la *Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle* de l'Ontario.
 - En outre, on pouvait lire dans la section « Pour nous joindre » du site <http://www.infrastructure.gov.on.ca/> : Tel qu'indiqué dans notre [Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle](#), nous sommes déterminés à fournir des services à la clientèle accessibles. Sur demande, nous pouvons offrir des formats et des outils de communication accessibles.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure s'engagera à envoyer au moins un délégué du ministère à la conférence annuelle Expo/JOIN.

Mesures prises en 2014 :

- o Le responsable de l'accessibilité a participé à la conférence annuelle Expo/JOIN en novembre 2013.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA :

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux emplois.

Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :

Le ministère de l'Infrastructure continue son travail de sensibilisation à la LPHO/LAPHO pour améliorer sa capacité de fournir des mesures d'adaptation aux personnes handicapées. Voici une liste des engagements liés à l'emploi tirée du plan de l'année dernière. Les mesures prises en 2014 figurent sous chaque engagement :

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure poursuivra ses efforts de sensibilisation des gestionnaires aux directives, politiques et plans liés aux mesures d'adaptation au travail.

Mesures prises en 2014 :

- o Le conseiller en ressources humaines du ministère et le personnel de la Direction de la gestion des services ont travaillé avec les gestionnaires du ministère afin de donner suite aux demandes de mesures d'adaptation au travail.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure continuera d'effectuer un suivi auprès des employés qui ont présenté une demande de mesures d'adaptation pour s'assurer qu'on en a tenu compte.

Mesures prises en 2014 :

- o Les résultats du sondage de 2014 sur l'engagement des employés nous informe que 11 % d'entre eux ont un handicap. Pour les employés nécessitant des mesures d'adaptation, le conseiller en ressources humaines du ministère a travaillé étroitement avec la Direction de la gestion des services pour s'assurer que les besoins circonscrits avaient été comblés.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure s'assurera que les formats et les outils de communication accessibles seront mis à la disposition des employés.

Mesures prises en 2014 :

- o Toutes les notes de service du personnel ont été diffusées dans un format accessible, la note ayant été intégrée au message électronique accompagnant la pièce jointe d'un document Word accessible. De plus, les employés ont été encouragés à utiliser les modèles PowerPoint du ministère convertis en format accessible.
- o Le matériel et les documents de communication sur l'intranet ont été fournis dans un format accessible. Des formats de remplacement (audio, braille, gros caractères, etc.) ont été mis à la disposition des employés sur demande.

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure continuera d'appuyer les programmes de mentorat/parrainage.

Mesures prises en 2014 :

- o Le ministère a appuyé le programme combiné de mentorat sur la diversité 2013-2014, auquel tous les sous-ministres adjoints ont participé.

Engagement : Tous les membres du personnel de direction incluront dans leurs plans de rendement des engagements à promouvoir des lieux de travail sains, sûrs et inclusifs.

Mesures prises en 2014 :

- o En mai 2014, l'administrateur général du ministère a envoyé une note de service à tous les membres du personnel de gestion à propos de leur plan d'évaluation du rendement et du degré de préparation 2014. Chaque responsable, directeur et SMA a été incité à choisir au moins un engagement en matière de rendement

concernant le plan stratégique d'inclusion 2013-2016 de la FPO *L'inclusion maintenant!* et le plan pluriannuel d'accessibilité à des fins de mise en œuvre.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA :

Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :

Le ministère s'était engagé à créer un environnement plus inclusif et dépourvu d'obstacles. Voici une liste des engagements liés au milieu bâti tirée du plan de l'année dernière. Les mesures prises en 2014 figurent sous chaque engagement :

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure poursuivra ses efforts de sensibilisation sur les exigences d'un milieu sans obstacles au sein de la FPO dans les installations gouvernementales.

Mesures prises en 2014 :

- o En janvier, la Division des services généraux a travaillé étroitement avec Infrastructure Ontario afin d'obtenir des revêtements de sol et des meubles accessibles pour les bureaux redessinés de la Division des politiques et de la planification infrastructurelles. La moquette choisie était dense et ferme, permettant ainsi à une personne en fauteuil roulant de se déplacer sans difficulté. De plus, tous les employés ont eu l'occasion de mettre à l'essai trois solutions de chaises ergonomiques et d'en choisir une en fonction de leur degré de confort.

Autres engagements

Résultat clé visé dans le PPA :

Le personnel de la FPO est en mesure de reconnaître les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la FPO, et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer régulièrement dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prises par le ministère de l'Infrastructure en 2014 :

Engagement : Le ministère de l'Infrastructure élaborera des stratégies qui aideront le ministère à s'acquitter des obligations qui lui incombent quant aux NAI dans des domaines comme l'accessibilité Web, l'adaptation des emplois et l'approvisionnement.

Mesures prises en 2014 :

Le ministère a poursuivi son travail de sensibilisation par le biais de diverses initiatives en 2014 :

Organisation d'une midi-conférence sur l'accessibilité au Web pour les employés, et présentations individuelles aux unités des divisions.

Promotion de séances de sensibilisation à la santé mentale organisées par le ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi et promotion de la participation des employés.

Tous les employés ont été tenus de suivre les cours obligatoires que voici :

Règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées (règlement NAI) à la FPO

Critères d'information et de communication sur le Règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées (règlement NAI)

May I Help You? Supplementary: Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service

May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities

- o Par ailleurs, les cours sur Internet ayant trait aux normes d'emploi en vertu du règlement NAI sont obligatoires pour tous les cadres et le personnel des RH. Le ministère a vérifié que le personnel avait suivi tous les cours obligatoires.

Engagement : Le plan d'accessibilité 2014 du ministère de l'Infrastructure sera publié le 3 décembre 2014.

Mesures prises en 2014 :

- o Toutes les versions (y compris la version en HTML et la version traduite en français) seront disponibles le 3 décembre 2014 et affichées sur Ontario.ca.

Deuxième section : Rapport sur les mesures prévues par le ministère de l'Infrastructure pour 2015 et 2016

Aucune proposition d'engagement n'a été faite pour 2015 et 2016, puisque le ministère de l'Infrastructure n'existe plus. Les divisions au sein de l'ancien ministère de l'Infrastructure ont été intégrées au ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure; au ministère des Affaires municipales et du Logement et au Secrétariat du Conseil du Trésor. Les engagements pour les années à venir seront définis dans ces plans.

Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles

Dans le cadre de l'engagement que le gouvernement a pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, les ministères continueront de passer en revue les initiatives du gouvernement, y compris les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services, afin de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Reconnaissant qu'il est important de supprimer les obstacles à l'accessibilité dans les lois ayant une forte incidence 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 forte incidence et qui inclut :

1. l'élaboration d'un processus et d'outils normalisés servant à repérer et à supprimer les obstacles à l'accessibilité;
2. d'ici la fin de 2014, l'examen de 51 lois ciblées qui ont une forte incidence et répondent à l'un des critères ci-dessous :
 - a. les lois qui ont des répercussions directes sur les personnes handicapées;
 - b. lois régissant la prestation de services ou l'exécution de programmes à grande échelle;
 - c. les lois qui accordent des avantages ou et 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 certaines lois ayant une forte incidence.

En 2014, aucune loi à forte incidence n'a été retenue pour examen par le ministère de l'Infrastructure

Liens vers les sites publics

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#)

[Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées](#)

[Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#)

[Site Web de l'Ontario sur l'accessibilité](#)

[Programme de services accessibles, équitables et durables à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle](#)

[Directives pour l'accessibilité aux contenus Web \(*en anglais seulement*\)](#)

Pour nous joindre

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

Renseignements généraux : 1 888 668-4636

Numéro ATS gratuit 1 800 : 1 800 239-4224

Site Web du ministère : www.moi.gov.on.ca

Courriel : Veuillez consulter la section « Pour nous joindre » sur le site Web du ministère.

Rendez-vous au [portail ON donne accès](#) qui se trouve dans le site Web du ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure. 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 2014

ISSN : 1923-9254

This document is available in English.

Annexe – Réalisations attendues indiquées dans le PPA

2014-2016
Utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'ensemble des politiques et pratiques. L'accessibilité fait partie intégrante de toutes les activités de la FPO.
Application de pratiques exemplaires aux communications, aux sites Web, aux solutions technologiques et aux documents.
Mise en place de pratiques exemplaires en matière d'adaptation des emplois et de retour au travail.
Meilleure adaptation des emplois à la suite de l'examen de la gestion de l'adaptation destinée aux employés handicapés.
Tenue de l'Exposition annuelle sur l'accessibilité.
Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.
Les chefs et les employés prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.
Sollicitation de commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité.
Capacité de la FPO à mettre en application les exigences réglementaires de la LAPHO concernant le milieu bâti.