



Diriger le changement à partir d'une

BASE SOLIDE

2009

PLAN STRATÉGIQUE TRIENNAL
ET RAPPORT D'ÉTAPE ANNUEL
SUR LA DIVERSITÉ DE LA FPO

Formats alternatifs disponibles de la part de:

Bureau de la diversité de la FPO

375 avenue University, 5^{ème} étage
Toronto ON M5G 2J5

Site intranet : <http://ontario.ca/opsdiversity>

Courriel : OPSdiversity@ontario.ca

Ce document est imprimé sur du papier Rolland Enviro 100 contenant uniquement des fibres postconsommation, traité sans chlore et fabriqué au Canada à partir d'énergie biogaz (une énergie de remplacement verte produite par la décomposition de déchets provenant d'un site d'enfouissement) pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et enrayer l'appauvrissement de la couche d'ozone.

Rolland Enviro 100 évite l'abattage d'arbres matures, réduit la quantité de déchets envoyés aux sites d'enfouissement, utilise 80 % moins d'eau que le processus conventionnel de fabrication du papier et contribue à réduire la pollution de l'air et de l'eau.



Certifié



Procédé sans chlore



100 % fibres postconsommation



Recyclable là où les installations
nécessaires existent



Source d'énergie verte

**The Cabinet
Office**

Secretary of
the Cabinet

**Bureau du Conseil
des ministres**

Secrétaire du
Conseil des ministres



Voici le plan triennal et rapport annuel d'étape sur la diversité de la FPO.

Un peu plus d'une année s'est écoulée depuis que l'ancien secrétaire du Conseil des ministres, Tony Dean, et moi avons cosigné une note de service clé lançant le tout premier Plan stratégique de la FPO en matière de diversité. Dans cette note, nous nous sommes engagés à faire de la fonction publique de l'Ontario un environnement où les gens se sentent appréciés grâce à leurs différences (et non pas malgré elles) et où chacun peut réaliser son plein potentiel.



Au premier anniversaire de cet événement important, je veux réaffirmer ma détermination à promouvoir la diversité et l'inclusion dans notre organisation. C'est la démarche sensée à suivre et elle est essentielle pour faire de la FPO un employeur premier ordre.

J'ai le plaisir de rapporter que beaucoup de choses se sont produites au cours de cette première année où nous nous sommes efforcés d'instaurer la diversité et l'inclusion dans la FPO. Plusieurs de ces accomplissements sont mis en évidence dans ce document. Une mesure fondamentale a été la création du Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario et la nomination de notre directrice générale de la diversité, Noëlle Richardson.

Étant donné l'importance stratégique du poste de directrice de la diversité, Noëlle est membre à part entière du Conseil des sous-ministres et de son Comité de perfectionnement des cadres. Elle fait donc partie du groupe qui prend les décisions les plus importantes concernant la FPO.

Je crois fermement que l'édification d'une organisation diversifiée et englobante est un voyage permanent, et non pas un événement, et je suis persuadée que Noëlle et son équipe nous conduiront d'une main ferme dans la direction que nous devons emprunter ensemble.

suite page suivante

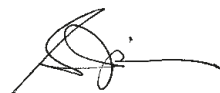
Comme le titre de ce rapport le suggère, la majeure partie du travail entrepris cette année a consisté en une tâche essentielle : établir une solide base sur laquelle reposera le changement organisationnel durable de la FPO. Je suis convaincue que ce changement est nécessaire pour que nous demeurions une fonction publique de premier ordre, qui anticipe l'évolution et les besoins de la population que nous servons et qui y répond.

Nous avons récemment été classés parmi les cent premiers employeurs du Canada et l'un des cent meilleurs employeurs au Canada pour la promotion de la diversité au travail, mais cela ne signifie pas que notre tâche est terminée; simplement que nous avons été récompensés pour ce que nous avons accompli jusqu'à présent. Il y a encore beaucoup à faire.

Ce rapport constituera un panneau indicateur qui nous rappellera où nous sommes, où nous allons et combien de chemin nous avons parcouru.

Un moyen de savoir si nous sommes sur la bonne voie est de demander aux membres de la FPO à quoi ressemble un lieu de travail diversifié et englobant. Ce rapport présente la réponse de quelques-unes de ces personnes à cette question.

Une FPO diversifiée et englobante fait partie de mes priorités personnelles et de celles de notre organisation. Je vous encourage à prendre connaissance de notre stratégie en matière de diversité et à faire votre notre but qui est d'avoir une FPO caractérisée par l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité pour tous.



Shelly Jamieson
Secrétaire du Conseil des ministres



Message de Noëlle Richardson

Directrice générale de la diversité

Les mots ne suffisent pas pour vous dire combien je suis heureuse d'avoir le privilège de diriger notre voyage vers la diversité et l'inclusion. Même si je suis à ce poste depuis peu, l'appui que les gens et les organismes de la FPO ont commencé à manifester envers nos objectifs m'encourage. Vous remarquerez que j'ai dit qu'il s'agit d'un voyage vers la diversité et l'inclusion.

Vous vous demandez peut-être pourquoi nous utilisons ces deux termes : diversité et inclusion? La réponse est simple : parce qu'il ne suffit pas d'avoir une variété de gens sur le lieu de travail; il doit aussi régner un climat où ces différences sont appréciées, célébrées et exploitées. C'est le genre de FPO que nous voulons être.

À ce stade, je ne parlerai pas beaucoup de ce qui nous conduit à agir. Nous avons tous entendu les raisons et je pense que la plupart de nous les comprenons. Mettons les raisons de côté et concentrons-nous sur les moyens.

Le cadre d'action de 2008 a planté le décor et annoncé notre cadre de travail pour aller de l'avant au cours des trois prochaines années. Mais les organisations ne sont pas statiques, surtout celles de la taille et de la complexité de la FPO, et il faut continuellement rajuster le tir et, au besoin, réviser le réglage de nos boussoles sur le chemin de la diversité.

C'est exactement ce que nous avons fait.

Le Bureau de la diversité de la FPO a dressé un nouveau plan stratégique triennal qui constitue notre carte routière. Nous avons perfectionné notre vision de la diversité en consultation avec des employés de tous les niveaux de la FPO. Nous nous sommes renseignés auprès d'autres grands organismes du Canada et de partout au monde. Même si le résultat demeure le même, nous avons réaménagé nos buts. Je pense qu'ils sont gérables, mesurables et réalisables.

Ce rapport expose le plan, décrit les activités qui entraîneront le changement organisationnel nécessaire et met en évidence les succès que nous avons remportés jusqu'à présent.

Quoiqu'une grande partie de l'activité ait lieu au centre, les plus grandes retombées seront visibles au niveau ministériel. Il est important de souligner que chaque ministère devra s'occuper de ses propres défis en matière de diversité et d'inclusion car ils ont trait à leur propre culture de travail. Le Bureau de la diversité de la FPO aidera chacun à créer ses plans particuliers de promotion de la diversité.

Une chose est claire : ce n'est pas le travail d'une seule personne ni même d'un seul bureau. Il exigera l'engagement et la détermination de nous tous. Nous devons prendre des responsabilités individuelles. Nous devons nous remettre en question et peut-être aussi les convictions qui nous limitent.

Nous avons besoin de leaders de la diversité et de l'inclusion à tous les niveaux de notre organisation.

Comme Mahatma Gandhi l'a dit : « Soyez le changement que vous voulez voir dans le monde ».

Étant donné que nous entreprenons ce voyage ensemble, je m'engage à rendre des comptes chaque année à tous les employés sur les progrès que nous accomplissons.

La route sera parsemée d'écueils, mais je vous promets qu'elle vaut la peine d'être parcourue.

Je vous remercie de prendre le temps de lire notre rapport d'étape et je recevrai volontiers vos commentaires au fil du voyage.

Cordialement,



Noëlle Richardson,
directrice générale de la diversité



■ ■ Prenez le temps de vous exprimer : Sondage de 2009 auprès des employés

Nous savons que les employés de la FPO n'ont pas tous les mêmes expériences dans la fonction publique. Il est vital de comprendre ces différences et leurs conséquences sur l'engagement des employés afin d'éclairer la Stratégie de diversité de la FPO.

Le sondage comporte un volet sur le profil de la main-d'œuvre qui est encore plus vaste et englobant qu'avant car il reflète une stratégie en matière de diversité qui inclut tous les membres de la fonction publique de l'Ontario. Le sondage de 2009 :

- permettra de comprendre l'opinion et les degrés de motivation des employés de la FPO, ce qui aidera à trouver des moyens d'améliorer en permanence le milieu de travail de la FPO en général.
- fournira des données démographiques qui aideront la FPO à mieux comprendre les besoins de tous les employés et à y répondre.
- étant donné que la Stratégie de diversité de la FPO n'établit ni cible ni quota, ces renseignements l'appuieront en fournissant des données de base qui permettront d'établir des repères pour la FPO en s'inspirant d'autres organisations et d'autres pratiques exemplaires.
- Votre opinion compte. Nous vous serions reconnaissants de prendre le temps de formuler des commentaires, qui demeureront anonymes et confidentiels, en répondant au sondage.

VISION ET BUTS DE LA FPO EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

■ Vision :

Une organisation diversifiée et englobante qui fournit un excellent service au public et aide tous les employés à réaliser leur plein potentiel.

■ Buts stratégiques :

Incorporer les objectifs et les résultats liés à la diversité dans les politiques, programmes et services de la FPO.

Édifier un lieu de travail sain exempt de harcèlement et de discrimination.

Refléter le public que nous servons à tous les niveaux de la main-d'œuvre de la FPO.

Répondre aux besoins d'une population diversifiée.

(voir la carte de la stratégie à la page 10)

Plan stratégique triennal

Pour réussir n'importe quel voyage, il faut avoir une carte qui montre la route à suivre. Le Plan stratégique de la FPO en matière de diversité est notre carte; il établit notre approche de la gestion du changement, l'horizon d'une planification pluriannuelle ainsi que les buts et priorités stratégiques pour réaliser notre vision.

Le plan a été élaboré en consultation avec les employés de la FPO, y compris des sous-ministres et sous-ministres adjoints. Nous avons retenu les services d'agents de négociation dans des domaines touchant les résultats en matière de diversité; les commentaires de nos réseaux d'employés ont aussi éclairé le processus au fil de l'année.

Le personnel du Bureau de la diversité de la FPO a mené des consultations et des études pour se renseigner sur les bonnes pratiques de chefs de file réputés en matière de diversité dans des organismes publics et privés, comme du Royaume-Uni, d'Australie, de chez IBM, de la Ville d'Edmonton, KPMG, et d'autres. Nous avons appris que tous les programmes fructueux de promotion de la diversité obéissent à quatre stratégies clés :

- **Leadership informé, déterminé et compétent**
- **Transformation des comportements et des cultures**
- **Intégration de la diversité dans le courant dominant**
- **Mesure, évaluation et rapports****

Chaque section de ce rapport repose sur l'une de ces stratégies et présente les activités clés que nous entreprendrons pour l'appuyer ainsi que les succès obtenus jusqu'à présent. Il y est aussi question du travail de proximité et de l'éducation car ils sous-tendent toutes les stratégies, donnent un élan et favorisent la mise en œuvre du plan.

Il importe de souligner que le Plan stratégique de la FPO en matière de diversité ne se suffit pas à lui-même. Il est aussi lié à d'autres initiatives et plans gouvernementaux clés, et y est intégré, comme : les valeurs de la FPO (en particulier, équité, diversité, collaboration et adaptation); la *Loi sur la fonction publique de l'Ontario*; les comportements attendus des fonctionnaires, en particulier le Plan des ressources humaines de la FPO de 2008-2011 dirigé par RHOntario.

À l'heure actuelle, le Bureau de la diversité de la FPO ne possède pas non plus ses propres politiques, mais il en éclaire et influence d'autres. Nous intervenons pour opérationnaliser la diversité et l'inclusion au moyen de politiques et pratiques équitables applicables à tout ce que nous faisons en tant qu'organisation.

Étant donné que la diversité inclut tout le monde, et n'exclut personne, tous les membres de la FPO bénéficieront de ce plan stratégique.

** Mesure, évaluation et rapports est une stratégie clé pour obtenir des résultats concrets et tangibles.

Leadership informé, déterminé et compétent

Les leaders qui font de la diversité et de l'inclusion leur principale priorité dans les activités quotidiennes de leur ministère inspireront leurs employés à faire de même.

Nous devons aussi veiller à ce que nos leaders comprennent que la diversité et l'inclusion sont des impératifs du fonctionnement et qu'ils puissent les articuler.

Au cours des trois prochaines années, nous mobiliserons stratégiquement notre haute administration en :

- veillant à ce que les sous-ministres incluent les résultats en matière de diversité particuliers à leur ministère dans leurs contrats de rendement afin d'influencer le changement organisationnel, commander les résultats et ancrer la reddition de comptes dans toute l'organisation
- mettant à jour les compétences fondamentales des leaders et gestionnaires ainsi que le dictionnaire des compétences de la FPO pour y inclure la diversité, de sorte que tous les employés puissent montrer leur engagement à créer un lieu de travail englobant**
- recourant aux conseils interministériels pour créer un réseau de champions dans toute la FPO
- travaillant étroitement avec notre Comité de la FPO pour le leadership en matière d'accessibilité et les ministères responsables pour concevoir et mettre en œuvre un plan général et répondre ainsi aux exigences de la *Loi de 2005 pour l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), à commencer par le nouveau règlement sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle qui doit être en place d'ici janvier 2010
- créant un programme de prix au sein de la FPO afin de mettre en lumière, de présenter et de récompenser les champions de la diversité et de l'inclusion de chaque niveau de l'organisation
- encourageant les leaders de la FPO à diffuser le message de la diversité et de l'inclusion dans leurs blogues, sur leurs sites Web et dans les assemblées publiques des ministères (en poursuivant la « conversation sur la diversité » dans chaque ministère)
- recourant au Comité des sous-ministres sur la réorganisation de la FPO pour fournir des conseils et orientations stratégiques sur l'opérationnalisation du plan stratégique en matière de diversité
- fournissant en permanence des possibilités d'apprentissage de la diversité et de l'inclusion aux leaders de la FPO.

■ ACCOMPLISSEMENTS :

Les leaders de la FPO sont déjà engagés dans des initiatives intéressantes visant à améliorer la diversité et l'inclusion et à créer une organisation qui reflète le public qu'elle sert :

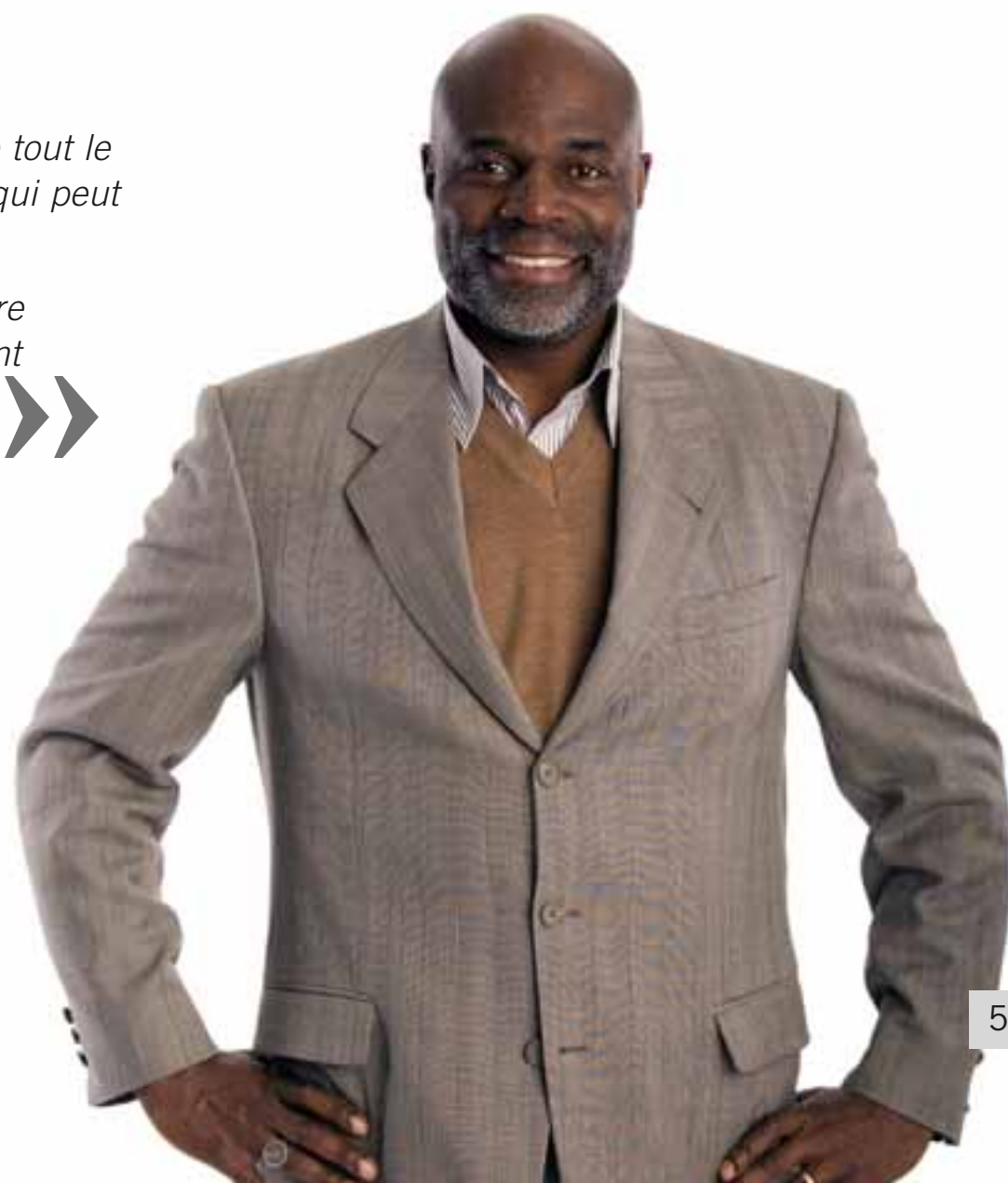
- Apprentissage et perfectionnement permanents des sous-ministres en matière de diversité et d'inclusion.
- Des possibilités d'apprentissage sont offertes aux directeurs des ressources humaines de toute l'organisation.
- Création du Bureau de la diversité de la FPO, et nomination de la première directrice générale de la diversité (Noëlle Richardson).
- La secrétaire du Conseil des ministres, Shelly Jamieson, a mis spécialement l'accent sur la diversité et l'inclusion dans plus de la moitié des allocutions qu'elle a prononcées en Ontario depuis son entrée en fonction en janvier 2008.
- Le Comité de la FPO pour le leadership en matière d'accessibilité, composé de sous-ministres et de sous-ministres adjoints qui ont entrepris le voyage vers la transformation de l'accessibilité, est bien établi et travaille pour supprimer les obstacles dans la FPO.
- Les plans de rendement des sous-ministres incluent des engagements envers la diversité et ceux-ci participent au Programme pilote de la fonction publique de l'Ontario pour les partenariats de mentorat axés sur la diversité.

« Quand je prends l'ascenseur de la FPO, je veux voir que tout le monde y est représenté et je veux savoir que n'importe qui peut aller au dernier étage s'il le désire.

Dans l'ascenseur, les gens devraient se sentir libres d'être eux-mêmes, de rire et de blaguer dans un environnement exempt de racisme, de discrimination et de stéréotypes. »

Jay Hope

Sous-ministre, Services correctionnels
Ministère de la Sécurité communautaire
et des Services correctionnels



Transformation des comportements et des cultures

L'avenir nous échappera si nous nous accrochons au passé. L'Ontario change et la FPO doit changer aussi.

Nous employons déjà de nouveaux moyens pour élaborer des politiques et offrir des programmes. Nous devons éliminer tous les obstacles dans chaque lieu de travail et centre de service à la clientèle afin que chaque client reçoive des services de haute qualité en temps opportun et de la manière que lui convient.

Nous voulons être une organisation qui prend en compte et accepte les différences culturelles de chaque employé et client.

Nous pouvons aller de l'avant en étant plus conscient du type de fournisseur de service public que nous voulons être. Nous devons pour cela travailler ensemble pour établir des liens communautaires efficaces, à la fois au sein de la FPO et avec nos clients.

Au cours des trois prochaines années, la Stratégie de diversité de la FPO déclenchera une transformation des comportements et des cultures dans toute notre organisation en :

- s'alliant à RHOntario pour passer en revue et actualiser les politiques clés de RH et leur mise en œuvre (c.-à-d., politiques de dotation, sur l'égalité des chances, sur la discrimination et le harcèlement au travail) afin d'assurer la cohérence entre les politiques et les pratiques**
- examinant et actualisant au besoin d'autres politiques afin d'appuyer la mise en œuvre du Règlement de l'Ontario 429/07 sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle (*Accessibility Standards for Customer Service*, en anglais seulement) dans toute la FPO d'ici 2010 et pour que l'accessibilité soit totale d'ici 2025
- élaborant une politique sur l'accessibilité au service à la clientèle de la FPO à appliquer dans chaque ministère
- élargissant notre « réseau de recrutement » afin d'attirer un éventail varié de candidats provenant d'un large bassin démographique**
- appuyant des réseaux qui constituent des espaces sûrs où les employés peuvent avoir des liens avec des collègues ayant des intérêts, des antécédents ou des expériences semblables
- élargissant les possibilités de mentorat afin que les gestionnaires et le personnel puissent partager des informations et s'instruire mutuellement
- veillant à ce que tout le personnel puisse suivre une formation sur le sujet de la diversité
- incluant des éléments de diversité dans le processus de recrutement des cadres supérieurs
- ayant conscience de la diversité des talents dans le processus de recrutement des cadres supérieurs.

■ ACCOMPLISSEMENTS :

La FPO change déjà à de nombreux égards pour mieux refléter notre province et ses clients :

- Nous avons maintenant sept réseaux d'employés qui sont des associations de bénévoles dirigées par des employés et se rapportent à des intérêts, sujets liens ou antécédents communs. Ils visent à construire une organisation solide et englobante qui améliore le milieu de travail et supprime les obstacles à la pleine participation. Ce sont :
 - Regroupement ontarien des fonctionnaires noirs (BOPS)
 - Disability Network (D-Net)
 - East Asian Network Group (EANG)
 - Groupe francophone (FrancoGO)
 - OPS Pride Network
 - South Asian Network
 - Tomorrow's Ontario Public Service (TOPS)
- Le Centre du leadership et de l'apprentissage de RHOntario a lancé à l'intention des cadres un cours de formation sur la diversité et l'inclusion afin de leur montrer comment exploiter la diversité et l'inclusion pour mieux servir les citoyens.**
- Des programmes pilotes sont en préparation afin d'utiliser les compétences d'un vaste éventail démographique et de recruter et retenir pour cela de nouveaux employés provenant de groupes traditionnellement sous-représentés dans la FPO. Par exemple, le ministère des Affaires autochtones travaille avec le Bureau de la diversité de la FPO sur une stratégie pilote de recrutement d'Autochtones.**
- En consultation avec des employés et des partenaires, RHOntario examine la politique sur la prévention de la discrimination et du harcèlement au travail de sorte qu'elle tienne mieux compte des besoins de la FPO actuelle et future.**
- Le cours en ligne « May I Help You? », offert à tout le personnel sur le portail MyOPS, fait connaître les obstacles et montre comment améliorer le service à la clientèle pour les employés et les clients ayant un handicap.
- Avec le soutien du CFLL, le Bureau des affaires francophones a créé le programme de perfectionnement professionnel FLEX (Excellence des services en français) à l'intention du personnel bilingue. FLEX a remporté le Prix Améthyste en 2008.



Pour moi, une main-d'œuvre englobante et diversifiée veille à ce que nous élaborions et offrions des politiques et programmes qui répondent aux besoins de la population ontarienne.

Dans mon rôle de gestion des politiques ainsi que dans mon travail au Conseil interministériel du Centre, je participe à des initiatives régionales et provinciales visant à faire de la FPO une fonction publique de première classe. C'est la synergie découlant du travail avec des personnes ayant des antécédents très différents qui rend ce but réalisable.



Allison Rickaby

Directrice par intérim

Direction des politiques et de la liaison visant les petites et moyennes entreprises

Ministère des Petites entreprises et des Services aux consommateurs

Vice-présidente

Conseil interministériel du Centre



Intégration de la diversité dans le courant dominant

Afin d'adopter pleinement la diversité et l'inclusion, nous devons les incorporer dans le tissu même de la FPO. Elles doivent faire partie intégrante de toutes nos activités en tant qu'employeur, décideur et fournisseur de services.

Le Bureau de la diversité de la FPO travaille en partenariat avec des responsables de politiques et de programmes pour veiller à intégrer des pratiques englobantes, accessibles et équitables. En prenant ces mesures ensemble, dans chaque ministère et chaque région, nous changerons l'évolution de notre organisation.

Au cours des trois prochaines années, la Stratégie de diversité de la FPO intégrera la diversité dans tout notre gouvernement en :

- faisant en sorte que les stratégies de service des ministères répondent aux besoins de toutes les communautés que nous servons
- élaborant une perspective de la diversité de la FPO qui tient compte des questions d'accessibilité et d'équité, ainsi que d'autres lignes directrices et outils qui aideront les ministères à incorporer l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité dans la planification de leurs activités et leurs services
- évaluant la diversité et l'inclusion dans chaque ministère afin de dresser des plans de diversité propres à chacun
- intégrant la diversité et l'accessibilité dans les processus de prise de décision
- créant des initiatives visant à intensifier l'engagement des employés et à leur faire mieux comprendre comment leur travail contribue à instaurer la diversité dans leurs ministères respectifs et en première ligne**
- élaborant et mettant en œuvre un plan intégré à plusieurs facettes pour assurer la conformité et le leadership de la FPO en matière d'accessibilité, y compris tirer parti d'initiatives clés actuellement en cours dans la FPO et fournir du soutien et de l'aide aux ministères
- travaillant avec RHOntario pour consulter les agents de négociation et concevoir une stratégie visant à instaurer la diversité, p. ex., divers arrangements souples de travail**
- instaurant des partenariats (p. ex., *Avantages sans limites* qui se préoccupe des nouveaux diplômés ayant un handicap) pour conserver l'accent sur la diversité dans les programmes pour la jeunesse et les nouveaux professionnels**
- établissant des communautés de praticiens pour l'accessibilité et la diversité afin de tirer parti des connaissances, de diffuser des pratiques exemplaires et d'assurer la cohérence dans l'application des concepts.
- élargissant les programmes de reconnaissance et de récompense qui feront connaître nos succès et nous encourageront à faire encore mieux.

■ ACCOMPLISSEMENTS :

Plusieurs initiatives incorporent la diversité et l'inclusion dans les bases de la FPO :

- Nous avons conçu une perspective de l'accessibilité (à intégrer à celle de la diversité) pour relever et supprimer les obstacles qui se trouvent dans les politiques et programmes, et tenir compte des questions d'accessibilité avant de prendre des décisions.
- La carte de la transformation de l'accessibilité dans la FPO et le plan pluriannuel d'accessibilité fournissent les étapes, les lignes directrices et le calendrier qui amèneront la FPO à se conformer à la LAPHO.
- Les exigences relatives à l'accessibilité ont été intégrées dans les lignes directrices de la planification fondée sur les résultats ainsi que dans les plans de continuité des activités des ministères.
- Le Bureau des affaires francophones a réussi à faire inclure les services en français dans les plans fondés sur les résultats de chaque ministère. Les progrès de chaque ministère sont évalués.
- Les communautés de praticiens pour l'accessibilité et de la diversité sont des forums où tout le personnel partage des renseignements, s'instruit et renforce la capacité organisationnelle dans les domaines de l'accessibilité, de la diversité et de l'inclusion.
- La diversité et l'inclusion font maintenant partie des domaines visés par les Prix Améthyste et d'autres programmes ministériels de reconnaissance et de récompense.

« Pour moi, la diversité est un cadre dans lequel nos différences sont appréciées plutôt que cachées derrière des murs ou simplement tolérées. Selon ce point de vue, les organismes qui acceptent la vraie diversité éliminent les obstacles auxquels se heurtent leurs employés handicapés et prônent de solides relations englobantes sur les lieux de travail. Ce qui est enrichissant pour tout le monde. »

Miguel Aguayo

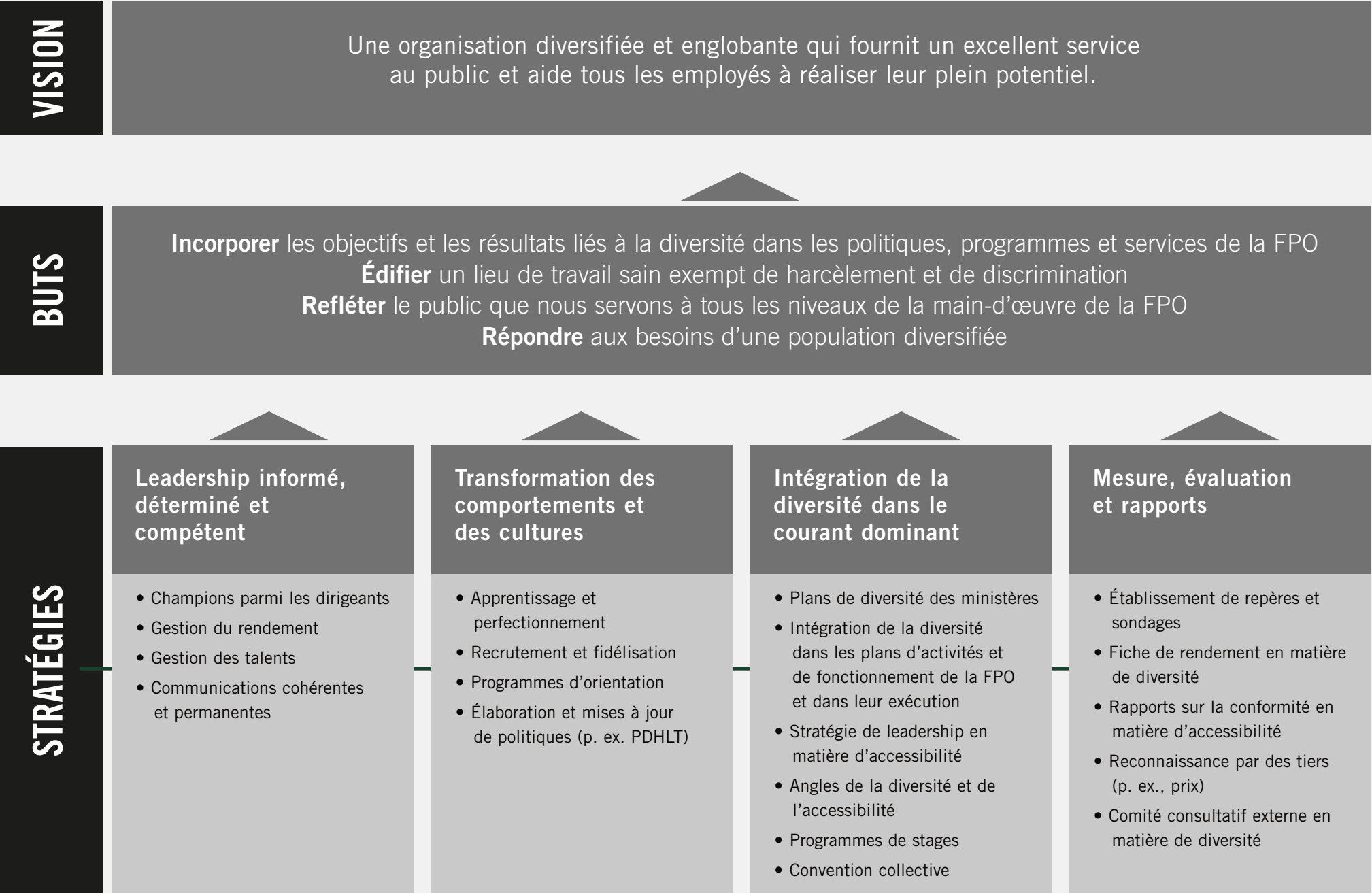
Chef

Secrétariat de la liaison avec les employeurs

Ministère des services sociaux et communautaires



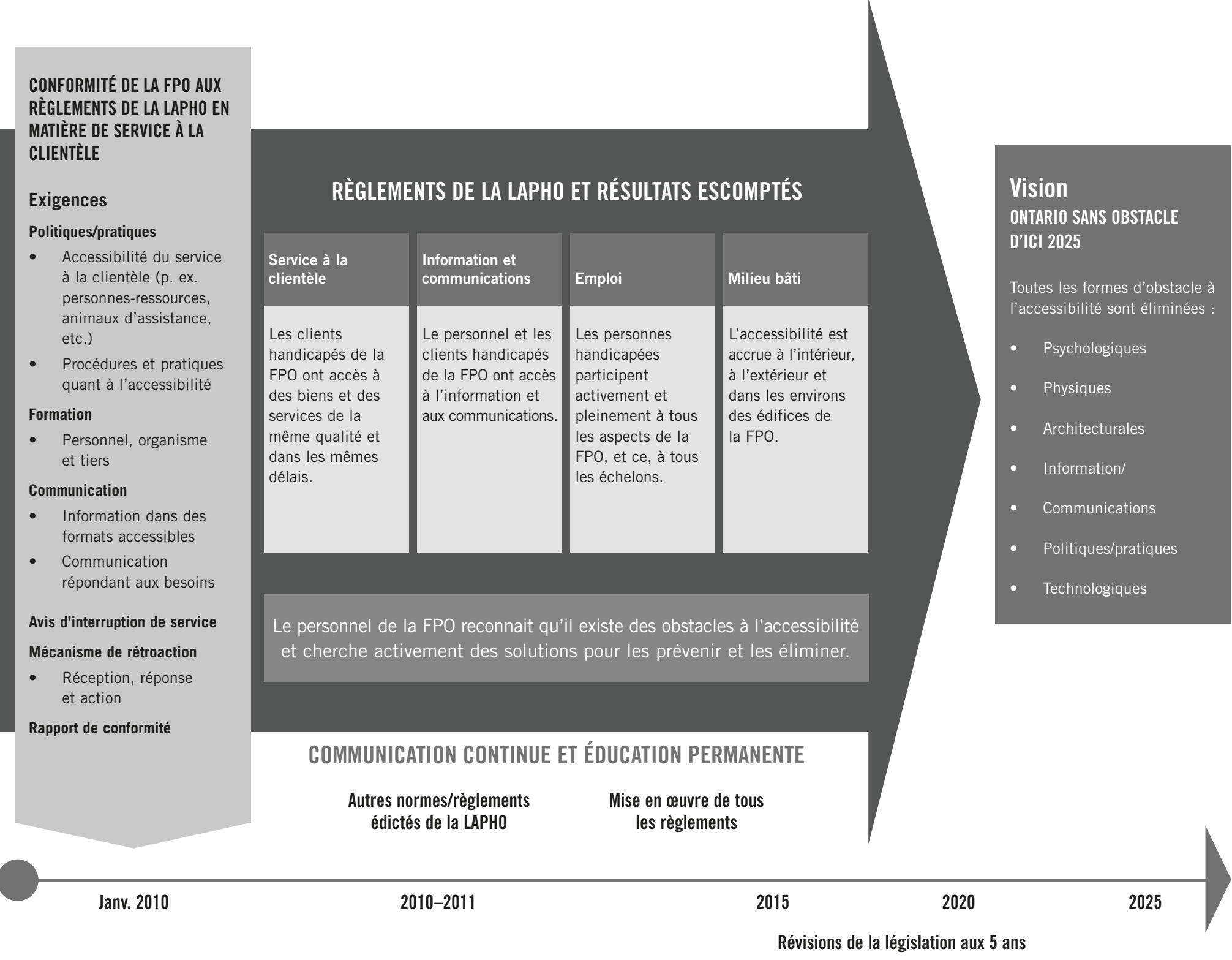
CARTE DE LA STRATÉGIE



LIVRABLES EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ DE LA FPO – 2008–2011

BUTS EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ DE LA FPO		Résultats attendus		
Stratégiques	Opérationnels	Après 1-2 ans	Après 2-3 ans	3 ans et après
Intégration de la diversité dans toutes les politiques et tous les programmes de la FPO	Revoir les politiques et pratiques sous l'angle de la diversité pour mieux prendre les différences en compte	Élaboration de l'angle de la diversité	L'angle de la diversité est utilisé dans tous les processus de prise de décisions de la FPO (Pfr, mémoires au conseil des ministres, etc.)	Toutes les politiques et pratiques sont examinées sous l'angle de la diversité, et des pratiques équitables sont incorporées dans les compétences des cadres supérieurs
Établir un lieu de travail sain exempt de harcèlement et de discrimination	Établir un programme d'éducation sur la diversité et l'inclusion afin de promouvoir le changement, depuis la prise de conscience jusqu'aux comportements	Déploiement du programme d'études auprès de tous les cadres supérieurs	Déploiement du programme d'études auprès de tous les employés de la FPO	Tous les cadres supérieurs et les employés de la FPO connaissent et acceptent la responsabilité de créer un lieu de travail englobant et exempt de discrimination
Refléter le public que nous servons à tous les niveaux de la main-d'œuvre de la FPO	Améliorer la représentation des employés afin de mieux refléter la disponibilité de la main-d'œuvre d'un vaste champ démographique	Obtention du profil démographique de la main-d'œuvre de tous les niveaux de la FPO	Augmentation du pourcentage d'employés provenant de groupes sous-représentés au niveau du groupe de la haute administration	Augmentation du nombre d'employés indiquant qu'ils travaillent dans un lieu de travail diversifié et englobant
Répondre aux besoins d'une population diversifiée	Suivre le degré de satisfaction des consommateurs des services publics dans un vaste éventail de communautés de l'Ontario	Des questions sur la diversité sont incluses dans les sondages auprès des clients « Accent sur les entreprises » et « Les citoyens d'abord »	Les programmes et services de la FPO sont adaptés pour répondre aux besoins divers de la population ontarienne	Augmentation du degré de satisfaction vis à vis des services fournis par la FPO à tous les segments de la population

CALENDRIER D'ACCESSIBILITÉ – FPO



UN LIEU DE TRAVAIL DIVERSIFIÉ ET ENGLOBANT RESSEMBLE À...

« L'inclusion et la diversité en milieu de travail sont source de vitalité, d'enthousiasme et de succès. Les bonnes idées peuvent surgir de partout, et l'employeur qui valorise et respecte ses employés, sans discrimination, l'a bien compris. Résultat : le personnel sert le public avec le même respect et la même considération. C'est la clé du succès! »

Natalie Dumont

Agente des communications internes
Direction des communications
Ministère du Développement du Nord et des Mines (Sudbury)

« C'est un milieu juste et sûr, exempt de barrières à l'égard de la culture, de l'orientation sexuelle, de l'âge, du sexe et des handicaps. Un endroit où les employés peuvent rester eux-mêmes et partager leurs connaissances et leur expérience, sans préjugé, jugement ou critique. Un endroit où les employés peuvent s'inspirer de modèles qui ont vécu des expériences semblables pour les guider tout au long de leur carrière. »

Eddie Coleman

Chef
Efficacité des activités et opérations
Direction de la prévention des maladies chroniques et de la promotion de la santé
Ministère de la Promotion de la santé

« Un milieu de travail diversifié, c'est un endroit où l'organisation et l'individu sont sur un pied d'égalité – une véritable mine de croissance et de possibilités. Il s'agit également d'un endroit où l'on valorise le potentiel, où l'on encourage activement le perfectionnement et le progrès et où l'on comprend que la vie ne se limite pas au travail. Dans un milieu de travail vraiment diversifié, l'inclusion, l'équité et le respect sont l'affaire de tous. L'uniformité est lassante et répétitive, tandis que la diversité rime avec vitalité et enthousiasme. »

Andrea McGowan

Coordonnatrice de projet
Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel
Division des relations avec le personnel, RHOntario
Ministère des Services gouvernementaux (Kingston)

Mesure, évaluation et rapports

La mesure des résultats, l'évaluation des accomplissements et les rapports nous permettront de rester sur la bonne voie, et de garder l'entrain approprié pour atteindre nos buts.

La mesure des progrès est essentielle pour obtenir les résultats escomptés et constater les progrès. Cette approche concorde avec les études sur les pratiques exemplaires qui montrent qu'il existe un lien entre la mesure, la reddition de comptes et la gestion fructueuse.

Nous instaurerons un éventail d'outils et de mesures pour assurer un suivi précis, évaluer les objectifs et rendre compte équitablement des progrès.

Ces outils constitueront les jalons du changement culturel, de l'engagement du personnel et des clients, et du leadership général en matière de diversité et d'inclusion.

Au cours des trois prochaines années, cet arsenal d'outils de surveillance et de mesure appuiera le rendement, la reddition de comptes et la transparence de la manière suivante :

- L'établissement de repères s'inspirant d'organisations de pointe en matière de diversité amènera la FPO à se fixer des buts exigeants de calibre mondial et à tirer des leçons des expériences des autres.
- La collecte de données au moyen des sondages sur le thème « employés de la FPO et citoyens d'abord » permettra de créer un profil de base de la main-d'œuvre de la FPO. Les questionnaires permettront d'effectuer des comparaisons équitables avec d'autres organismes du secteur public et de déterminer les moteurs du changement culturel.
- Les rapports sur la conformité confirmeront le respect des lois sur l'accessibilité par la FPO.
- Une fiche de rendement fournira une mesure efficace qui aidera la FPO à réaliser la diversité et l'inclusion visées.
- La reconnaissance de nos réalisations par d'autres organismes et gouvernements (p. ex., prix, articles, visites de délégations, articles de revues savantes) apporte une perspective objective sur nos progrès.
- La consultation du comité consultatif externe en matière de diversité pour obtenir des conseils stratégiques nous permettra de valider des plans de mise en œuvre solides et crédibles qui produiront des résultats.

■ ■ ACCOMPLISSEMENTS :

Nous avons déjà mesuré nos progrès par divers moyens :

- Nous avons élaboré un cadre de mesure du rendement en matière d'accessibilité en consultation avec un comité interministériel et des directeurs généraux de l'administration.
- Nous avons recueilli des données d'autres grandes organisations pour éclairer le processus d'établissement de repères.
- Nous sommes en train d'élaborer le système de surveillance et de rapport sur la conformité et le rendement en matière de diversité et d'accessibilité à l'aide de la suite eVista (EASY).
- Le Comité consultatif externe en matière de diversité fournit des conseils, passe les résultats en revue et transmet des pratiques exemplaires.
- La FPO fait partie des 100 meilleurs employeurs au Canada et des 75 meilleurs employeurs du Grand Toronto en 2009, et figure parmi les meilleurs employeurs du Canada au titre de la diversité en 2008 et 2009.

« Un lieu de travail diversifié et englobant me permet d'être moi-même. C'est un endroit où j'ai tous les jours l'occasion de perfectionner mes compétences et de réaliser mon plein potentiel. En tant que membre de la FPO, je suis fière de travailler dans un environnement professionnel où je fais du travail utile qui inspire et facilite mon épanouissement personnel et professionnel. »

Jowenne Herrera

Consultante principale en marketing
Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels,
RHOntario
Ministère des Services gouvernementaux



Liaison et éducation

Pour instaurer vraiment le changement durable dans la FPO et assurer l'engagement de tous les niveaux de l'organisation, nous devons renforcer la prise de conscience et la compréhension.

Nous devons renforcer notre compétence culturelle individuelle et organisationnelle. Pour ce faire, nous élargirons nos connaissances et l'appréciation de nous-mêmes ainsi que notre réponse aux différences de toutes sortes qui constituent la société d'aujourd'hui.

Au moyen d'un plan complet de liaison et d'éducation, nous pouvons inspirer la confiance dans la valeur de la stratégie de diversité pour chaque employé et pour l'ensemble de l'organisation. Le plan étiera chaque stratégie clé exposée dans ce rapport.

Au cours des trois prochaines années, nous nous appliquerons à réfuter les convictions actuelles et à montrer l'engagement de la FPO envers la modernisation en changeant les attitudes et comportements afin d'améliorer la diversité et l'inclusion dans la FPO. Pour ce faire, nous prendrons les mesures qui suivent :

- Veiller à ce que les concepts de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité soient communiqués et compris dans tous les ministères et dans toutes les régions.
- Concevoir une campagne de liaison et d'éducation pour faire connaître et comprendre les obstacles à l'inclusion et inspirer le changement culturel et des attitudes.
- Produire des documents d'éducation en formats imprimés et électroniques, c.-à-d. sites intranet, présentations, trousseaux, questions et réponses, rapports d'étape annuels, calendriers sur le thème de la diversité, vidéos, et bulletins en ligne.
- Mettre au point des moyens pour rendre compte des progrès et faciliter les communications bidirectionnelles entre les intervenants.
- Souligner les accomplissements en matière de diversité et d'inclusion en relatant des réussites et dans le cadre des programmes ministériels officiels de reconnaissance.
- Édifier un centre de documentation pour l'éducation afin d'appuyer l'apprentissage et le perfectionnement dans les domaines de la diversité, de l'inclusion, de l'accessibilité et de la compétence culturelle.
- Créer et lancer des séances de sensibilisation et d'éducation en matière de diversité.



C'est un lieu de travail qui encourage et appuie une culture où tout le monde est respecté, et engagé et a la possibilité de réaliser son plein potentiel.

À mon avis, la démarche doit commencer au niveau des leaders qui doivent à la fois apprécier la base diversifiée d'employés et comprendre que leurs valeurs et perspectives diversifieront les talents et compétences sur le lieu de travail.



Jodie-Lynn Waddilove

Conseillère juridique

Bureau des avocats de la Couronne – Droit civil

Ministère du Procureur général



Plan triennal pour la diversité de la FPO et rapport d'étape

■ ■ ACCOMPLISSEMENTS :

Nous cherchons toujours des occasions d'établir des liens et de diffuser le message sur la diversité et l'inclusion :

- Nous avons créé un plan général de communications sur la diversité de la FPO et un plan stratégique de liaison régionale afin de faire connaître les concepts de la diversité et de l'inclusion dans tous les ministères et dans toutes les régions.
- Nous avons créé et lancé le site intranet sur la diversité de la FPO (ontario.ca/opsdiversity) afin de fournir des renseignements et des ressources à tous les employés de la FPO.
- AccessOPS (ontario.ca/accessops) est un autre site intranet qui fournit des renseignements clés pour appuyer la Stratégie de la FPO pour le leadership en matière d'accessibilité afin d'assurer le respect des règlements pris en applications de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- La diversité et l'accessibilité ont figuré au programme de Showcase Ontario et de l'Exposition sur l'accessibilité de 2008.
- Nous avons distribué des documents d'apprentissage dans toute la FPO, p. ex., 2008 cadre d'action, articles thématiques, questions et réponses, brochures, guides.
- Le personnel du Bureau de la diversité a fait des présentations lors de diverses réunions régionales de conseils interministériels, de réunions publiques, de forums sur le leadership et de réunions de comités de la haute administration.

BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO

Le Bureau de la diversité de la FPO est le phare qui nous guide pendant notre voyage. En tant que centre d'expertise, il conduira l'organisation vers ses buts que sont la diversité et l'inclusion.

Doté de spécialistes de la recherche, des stratégies, des communications et de la gestion du changement dans les domaines de la diversité et de l'accessibilité, le Bureau de la diversité aidera à transformer la FPO en un leader mondial qui souscrit aux principes de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité à tous les niveaux.

L'établissement de liens dans tout le gouvernement est un élément vital du processus. Sachant que chaque ministère et région a sa culture propre, le Bureau de la diversité appuie et s'allie à des ministères, des secteurs de programme, des responsables de politiques et d'autres intervenants clés pour veiller à ce que la diversité soit ancrée dans toutes les activités de notre organisation.

En tant que carrefour de la planification stratégique centrale, le Bureau de la diversité a pour tâche d'assurer la cohérence dans toute l'organisation en élaborant des plans et des guides, comme : la vision de la diversité, les buts et le plan stratégique triennal de la FPO; un plan pluriannuel sur l'accessibilité afin d'aider la province à respecter la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*; des lignes directrices pour la création de réseaux d'employés de la FPO; une perspective de la diversité; des outils d'analyse des lacunes et un bulletin de rendement de la FPO en matière de diversité.

Le Bureau de la diversité encourage et recueille également les commentaires de tous les membres de la FPO. Ces collaborateurs clés éclairent son travail. Le Bureau de la diversité de la FPO combine toutes les interventions, que ce soit celles des employés de tous les niveaux de la FPO (par l'intermédiaire des réseaux d'employés et d'une communauté interministérielle de mise en pratique de la diversité), des experts externes (Comité consultatif externe en matière de diversité) ou des agents de négociation, pour créer des plans et programmes pertinents et crédibles.

Le Bureau de la diversité joue aussi un rôle vital en aidant à inculquer les principes de la diversité et de l'inclusion aux cadres et au personnel. Il aidera à améliorer la compétence culturelle de la FPO afin de poursuivre le virage culturel durable dont elle a besoin.

Pour ce faire, il élaborera des ressources et des programmes faciliter la prise de conscience et la compréhension, p.ex., Programme pilote de la fonction publique de l'Ontario pour les partenariats de mentorat axés sur la diversité, formation à la diversité pour les cadres et le personnel offerte de concert avec le Centre du leadership et de l'apprentissage de RHOntario, sites intranet sur la diversité et l'accessibilité, centre de ressources gouvernementales.

Accent double sur la diversité et l'accessibilité

L'accessibilité est un pilier fondamental de la diversité dans la FPO et, en raison de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) elle constitue un point d'intérêt spécial au Bureau de la diversité de la FPO.

Au fil de la publication des normes réglementaires, le Bureau de la diversité de la FPO travaillera avec les ministères pour assurer la conformité et coordonner le processus de rapport.

Le Bureau de la diversité a créé et appuie le Comité pour le leadership en matière d'accessibilité dont il coordonne les activités afin d'assurer le respect de la LAPHO et de ses règlements.

Montrer la voie

En fin de compte, le mandat du Bureau de la diversité est clair : l'excellence et l'expertise du bureau constitueront la balise qui guidera la fonction publique de l'Ontario pendant son voyage. La FPO deviendra une organisation qui met ses valeurs en pratique et est empreinte de l'esprit de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité.

« Pour moi, un lieu de travail diversifié et englobant ressemble à un repas à la fortune du pot où tout le monde fait sa part : chacun apporte à la table quelque chose de différent mais de complémentaire, s'efforce de faire la connaissance des autres invités, surtout les nouveaux venus, et collabore avec les autres dans le processus. Plus il y a de monde, plus la conversation est riche et plus le repas est intéressant. »

Tim Higgins

Conseiller principal en politiques et de projets
Bureau de la diversité de la FPO



PLEINS FEUX SUR LA DIVERSITÉ

Il existe déjà de nombreux exemples de programmes, d'activités et d'événements qui font de la diversité et de l'inclusion une réalité dans la FPO aujourd'hui.

Ces initiatives illustrent certains des meilleurs moyens de créer un lieu de travail englobant car elles déclenchent le débat, renforcent l'engagement et engagent tous les employés dans le processus.

La section **Pleins feux sur la diversité** de notre rapport met en évidence certains événements et initiatives ainsi que leur puissant effet sur la culture du lieu de travail dans la FPO.

Un excellent exemple de ce type d'engagement au niveau ministériel est les nombreuses conférences offertes sur les thèmes de la diversité et de l'inclusion. Elles ont été organisées dans des villes de toute la province par les **ministères des Finances et du Revenu, des Services sociaux et communautaires, des Services correctionnels et les Conseils interministériels**.

Les membres de la FPO se regroupent dans d'autres forums pour discuter aussi de l'importance de la diversité. Dans la **communauté de praticiens pour la diversité** créée récemment, les employés de la FPO engagés dans des initiatives sur la diversité se rassemblent pour discuter et partager des idées et des pratiques exemplaires.

Des employés montrent la voie de la diversité aux **ministères de l'Éducation et de la Formation et des Collèges et Universités** avec un groupe de travail ministériel sur la diversité. Les participants proviennent de toutes les divisions et de tous les niveaux des ministères. Sous le leadership de commanditaires à la haute direction et de directeurs, le groupe de travail, mené par des employés, élaborera et mettra en œuvre un plan de travail, concevra des outils et des soutiens pour les deux ministères, encouragera et appliquera la diversité et l'inclusion dans le travail quotidien des employés.

Le **Programme de stages dans la FPO pour les professionnels formés à l'étranger** est un exemple intéressant des mesures que nous prenons pour mieux refléter l'Ontario. Administré par le ministère de la Citoyenneté et de l'immigration en partenariat avec RHOntario, ce programme fournit aux personnes formées à l'étranger l'occasion d'acquérir au Canada de l'expérience de travail appropriée à leurs qualifications et à leur niveau d'éducation.

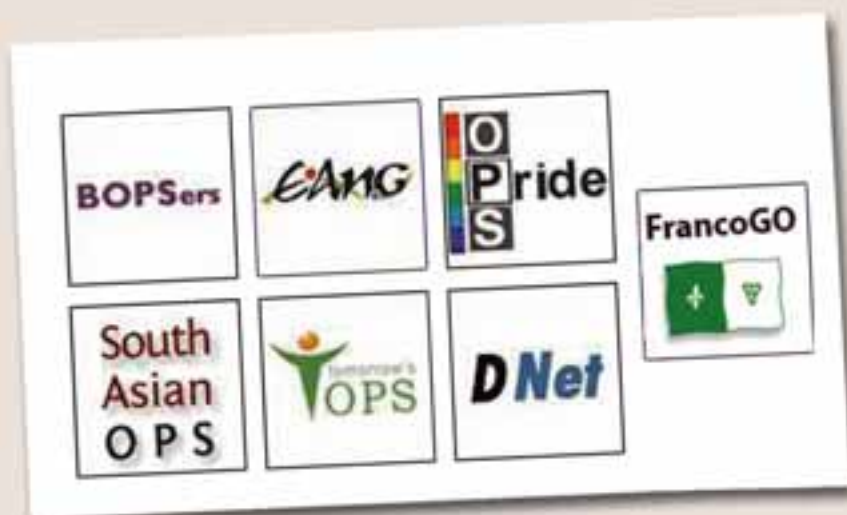
Le **Programme pilote de la FPO pour les partenariats de mentorat axés sur la diversité**, qui illustre le pouvoir des communications entre les employés et les dirigeants, jumelle actuellement 30 sous-ministres et 85 employés de la FPO dans des relations réciproques de mentorat. Les personnes encadrées proviennent de cinq groupes actuellement sous-représentés dans la haute administration. Pour obtenir les dernières nouvelles sur le programme, consultez le site intranet de la diversité de la FPO à ontario.ca/opsdiversity.

Des gestionnaires du **ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels** utilisent un outil en ligne novateur pour discuter de la diversité et de l'inclusion. Le site intranet « Forward » permet aux gestionnaires d'accéder à des renseignements sur des initiatives concernant la diversité, de participer à des expériences d'apprentissage libres et de partager des idées et des renseignements dans la section du forum.

Le **Programme d'expérience de travail pour les jeunes Autochtones** effectue depuis trois ans des placements pour trois sessions consécutives d'emploi d'été. Administré par le **ministère des Richesses naturelles** et faisant partie des programmes d'emploi pour la jeunesse et les nouveaux professionnels de RH Ontario, ce programme crée maintenant chaque année 60 possibilités de stages pour les jeunes Autochtones et met en lumière la FPO comme un employeur de premier ordre.

En aidant les ingénieurs formés à l'étranger à acquérir l'expérience essentielle de travail au Canada, le **programme pilote d'entente avec des ingénieurs formés à l'étranger du PEGO** permet à des ingénieurs qui répondent aux critères de formation de travailler pour le **ministère des Transports** dans le cadre de stages non classifiés.

Depuis deux ans, les **ministères du Procureur général et de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels** éveillent l'intérêt des jeunes Francophones pour les carrières dans le domaine juridique. Le programme Carrières en justice fournit aux étudiants des renseignements sur le fonctionnement du système judiciaire et les encourage à utiliser les services en français disponibles. Des membres du personnel ont parlé de leur carrière lors des « journées du droit » dans les écoles.



Le Conseil sur la diversité des Réseaux d'employés

Le conseil, composé des dirigeants de chaque réseau, se réunit une fois par mois et offre aux membres l'occasion de donner des nouvelles de leurs réseaux, de discuter d'idées et d'événements entre eux et de présenter des questions, des préoccupations et des demandes au personnel du Bureau de la diversité.



Danseur en fauteuil roulant

Les danseurs Perry Augustine (à gauche) et Spirit, lors d'une représentation à l'Exposition de 2008 sur l'accessibilité. Les quelque 300 participants ont assisté à des présentations interactives, à des démonstrations et à des conférences.



Le calendrier des consommateurs avisés 2009 est maintenant publié en six langues

Distribué depuis 1998 par le ministère des Petites entreprises et des Services aux consommateurs, le Calendrier des consommateurs avisés couvre 14 mois et donne des conseils pour se protéger contre la fraude et les escroqueries sur le marché. Reflet de la diversité culturelle de l'Ontario et des différents besoins de nos clients, le calendrier de cette année est publié en six langues : anglais, français, espagnol, portugais, punjabi et chinois (simplifié et traditionnel). La sous-ministre adjointe du Ministère, Angela Longo, est aussi une championne de l'accessibilité et membre du Comité de la FPO pour le leadership en matière d'accessibilité.



Évidence de l'engagement du leadership envers la diversité et l'inclusion à une rencontre des membres de la BOPS

Preuve que nos leaders sont déterminés à faire de la FPO un lieu de travail et d'affaires diversifié, englobant et accessible, les intervenants à la séance publique du deuxième colloque annuel des BOPS (Regroupement ontarien des fonctionnaires noirs) incluaient la secrétaire du Conseil des ministres, Shelly Jamieson; le sous-ministre et secrétaire adjoint du Conseil des ministres, Politiques et mise en œuvre, Giles Gherson; le sous-ministre des Services correctionnels, Jay Hope; la directrice générale de la diversité, Noëlle Richardson; la sous-ministre adjointe de RHOntario, Angela Coke. Le sous-ministre des Services gouvernementaux, Ron McKerlie, était aussi présent.



Engagement de ServiceOntario envers la diversité et l'accessibilité du service à la clientèle

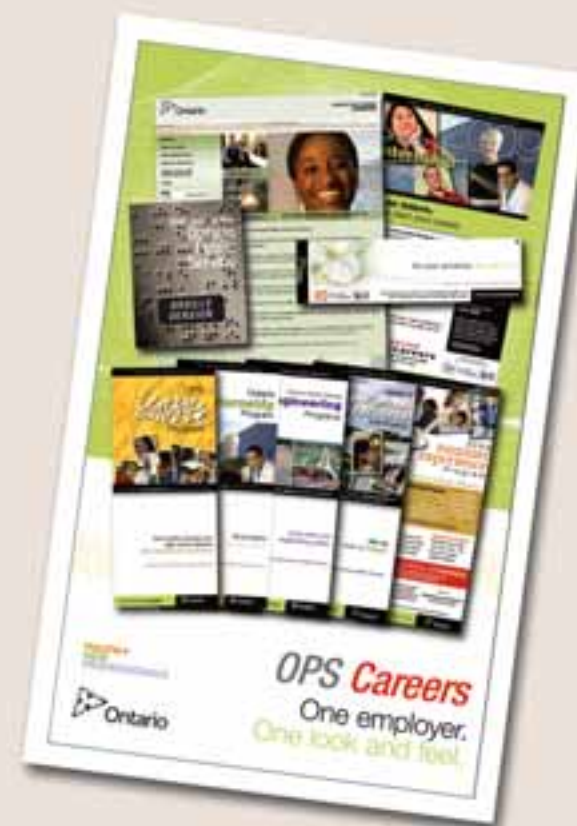
L'accessibilité pour les clients handicapés est une des grandes priorités de ServiceOntario. Tous les employés ont suivi ou suivront la formation « May I Help You? » et les cadres supérieurs, comme le sous-ministre et directeur général de ServiceOntario, Bob Stark, se font les champions de l'accessibilité en diffusant l'importance de l'inclusion dans toute la FPO.



Le Centre de jeunes Bluewater

Le Comité de la diversité de Bluewater a été créé en 2003 au Centre de jeunes Bluewater, un établissement de services de garde pour les jeunes garçons situé à Goderich. Le but du comité est de planifier des activités qui font connaître les questions de diversité dans la communauté et l'environnement de travail.

Membres du Comité de la diversité (de gauche à droite) : Shannon Thompson, Marie Claude Robinson, Jen Doak, Shafee Ataw, Karen Muir, Laurie Arnold, Mary McInnes et Myra Johnston.



Documents de promotion du Secrétariat de la jeunesse et des nouveaux professionnels

Un bel exemple d'intégration de la diversité et de l'inclusion dans nos produits et programmes est la série de documents de promotion de l'emploi de « Carrières dans la fonction publique de l'Ontario » produits par le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels, RHOntario et le ministère des Services gouvernementaux. Ces documents reflètent la vraie diversité de la FPO.



Vidéo sur la diversité pour diffuser le message des ministères des Finances et du Revenu

Le Comité de participation des employées et employés pour le leadership a réalisé pour son forum annuel des employés une vidéo axée cette année sur l'appréciation de la diversité. Cette vidéo met en scène un éventail varié d'employés de la FPO (http://intra.trd.noncma-files.fin.gov.on.ca/trd/trae_liep_diversity.wmv) qui donnent leurs perspectives de la diversité; elle est devenue un moyen de parler non seulement de la diversité aux participants mais aussi de leur montrer en quoi elle consiste.

Existe-t-il un événement ou une initiative sur la diversité et l'inclusion dans votre direction, région ou ministère?

Il se peut que votre lieu de travail ait pris de mesures pour améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Nous aimerions être mis au courant. Envoyez un message au Bureau de la diversité de la FPO à **OPSDiversity@ontario.ca** et votre récit pourrait être publié sur notre site Web.

LEXIQUE DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION DE LA FPO

Ce mini-lexique facilitera l'utilisation d'un langage uniforme et la compréhension commune des buts touchant la diversité, l'inclusion et l'accessibilité. Il améliorera la compétence culturelle des employés car ils comprendront et utiliseront mieux les termes ci-dessous.

- **Accessibilité** – Terme général utilisé pour décrire la facilité avec laquelle les personnes handicapées peuvent utiliser quelque chose (p. ex., un appareil, un service ou un environnement). Le terme implique une planification, un design et/ou un effort conscients afin de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées, et par suite, de rendre cette chose très utilisable et pratique pour la population en général.
- **Compétence culturelle** – Compréhension et appréciation des différences culturelles par une personne. Elle doit entrer en ligne de compte dans le fonctionnement ou la prise de décisions dans un environnement multiculturel.
- **Culture organisationnelle** – Attitudes, valeurs et modèles typiques de relations, de rendement et de comportement caractéristiques de l'organisation.
- **Discrimination** – Actions souvent enracinées dans le préjudice qui servent à désavantager une personne ou un groupe en fonction de caractéristiques réelles ou attribuées.
- **Diversité** – Présence d'un vaste éventail de qualités et d'attributs humains dans un groupe ou une organisation. Les dimensions de la diversité incluent entre autres l'âge, le sexe, la race, l'ethnicité, la capacité physique et intellectuelle, la religion, l'orientation sexuelle, l'éducation, l'expertise et les expériences.
- **Droits de la personne** – Droits fondamentaux censés appartenir à chaque personne vivante, p. ex., le droit à la liberté, à la justice, etc.
- **Égalité des chances** – Veiller à ce que tous les employés puissent participer pleinement à part égale (sans rencontrer d'obstacles) à tous les aspects de l'emploi.
- **Équité** – Justesse, impartialité. Processus distinct d'acceptation des différences inhérentes à des groupes de personnes afin d'assurer l'égalité dans tous les aspects de la vie d'une personne.
- **Handicap** – Interaction entre l'environnement social, culturel ou physique et le handicap d'une personne qui crée des obstacles. Le handicap peut être apparent ou caché, hérité, auto-infligé ou acquis, perçu ou présumé.

- **Inclusion** – Consiste à créer un environnement qui apprécie et célèbre nos différences afin que nous ayons tous une place à la table de l'organisation. Grâce à elle, nous pouvons tous utiliser et faire profiter les autres de nos compétences et talents, faire partie de l'environnement de travail de l'organisation, y apporter une contribution et participer à la prestation de services publics.
- **Invalidité** – Trouble physique, sensoriel, intellectuel, d'apprentissage ou médical, y compris les troubles mentaux, qui limite le fonctionnement et/ou exige des arrangements. L'invalidité peut être apparente, cachée, héritée, auto-infligée ou acquise et peut exister seule ou en combinaison avec d'autres invalidités. Elle peut toucher n'importe qui et se trouver par conséquent dans toutes les dimensions de la diversité (sexe, race, culture, religion, etc.).
- **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario** (LAPHO) – Le but de la Loi est d'établir, de mettre en œuvre et de faire appliquer des normes d'accessibilité afin de permettre aux personnes handicapées d'accéder d'ici le 1^{er} janvier 2025 aux biens, aux services, aux installations, au logement, à l'emploi, aux édifices, aux structures et aux locaux. La LAPHO est entrée en vigueur le 4 juin 2005.
- **Mentorat réciproque ou bidirectionnel** – Relation ou partenariat réciproque permanent visant à partager des renseignements, des expériences et des connaissances dans un environnement amical où on ne pose pas de jugement, pour l'épanouissement professionnel et personnel de chaque personne.
- **Obstacle** – Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société.
- **Obstacle systémique** – Politique ou pratique qui, quand elle s'applique de la même façon à tout le monde, a pour effet d'exclure ou de restreindre la participation de certaines personnes ou de certains groupes sur le lieu de travail en fonction de leurs caractéristiques.
- **Paradigme** – Perspective du monde qui sous-tend les actions et comportements d'une organisation ou d'une personne.
- **Racisme** – Conviction de la supériorité d'une race donnée.
- **Réseaux d'employés** – Associations volontaires dirigées par les employés et organisées autour d'intérêts ou sujets communs et d'un lien ou contexte commun. L'activité des réseaux d'employés doit se concentrer sur l'édification d'une organisation solide et englobante, en faisant attention à l'amélioration des conditions de travail et à la suppression des obstacles et de la discrimination.
- **Sous-représentation** – Représentation insuffisante d'un groupe en particulier dans une main-d'œuvre ou un secteur d'une organisation.
- **Valeurs organisationnelles de la FPO** – Ont trait au fonctionnement de la FPO, comment nous traitons nos collègues et nos clients et comment nous faisons notre travail. Elles guident notre comportement et nos relations.
- **Virage organisationnel** – Transformation de la philosophie d'une organisation pour passer d'un paradigme à un autre.

* La version intégrale du lexique (en anglais seulement) se trouve sur le site intranet de la diversité : ontario.ca/opsdiversity.