



EN



SUJETS

Rapport sur l'accessibilité 2016 du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Mesures prises par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour repérer et supprimer des obstacles à l'accessibilité au sein de la fonction publique de l'Ontario en 2016.

ISSN : 2560-8053

Dans cette page

1. [Sommaire](#)
2. [Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2016](#)
3. [Deuxième section : Mesures visant à repérer les obstacles dans la législation et les cadres de mise en œuvre](#)

Sommaire

Comme tous les ministères, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) se conforme au [Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées](#) (RNAI). Ce règlement prévoit la mise en œuvre progressive des exigences liées aux normes d'accessibilité suivantes :

- normes pour les services à la clientèle
- normes pour l'information et les communications
- normes pour l'emploi
- normes pour le transport
- normes pour la conception des espaces publics

Les dispositions générales touchent :

- l'approvisionnement
- la formation

En 2012, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a publié son premier plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) intitulé [L'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#).

Le rapport sur l'accessibilité 2016 du MSGSC montre comment les mesures prises en 2016 appuient les principaux résultats et les réalisations attendues indiqués dans le PPA de la FPO pour 2012-2016.

Le MSGSC actuel a été créé en 2014 à la suite de la fusion des fonctions de l'ancien ministère des Services gouvernementaux, de ServiceOntario et de l'ancien ministère des Services aux consommateurs.

En 2016, le MSGSC a offert des programmes, des services et des produits essentiels à l'appui de la priorité du gouvernement consistant à mieux servir les Ontariens, par l'intermédiaire des secteurs d'activité suivants :

- ServiceOntario est pour les particuliers et les entreprises la voie d'accès aux services du gouvernement : carte Santé, conducteur et véhicule, permis d'activités de plein air (chasse et pêche), événements de la vie, enregistrement des biens fonciers et mobiliers personnels, services aux entreprises, information et réception des demandes.
- Les Services communs de l'Ontario (SCO) offrent aux ministères et aux employés toute une gamme de services administratifs touchant l'approvisionnement, les finances, les ressources humaines, la paie et les avantages sociaux, ainsi que des services opérationnels. De même, les SCO appuient la transformation de la chaîne d'approvisionnement du secteur public dans son ensemble.
- Protection du consommateur de l'Ontario (PCO) fournit des services directement et indirectement par l'intermédiaire d'autorités administratives indépendantes dans les domaines de la protection des consommateurs, de la sécurité du public et du droit des entreprises. PCO ouvre la voie vers un marché équitable, sécuritaire et bien informé au moyen de mesures d'éducation, de partenariats, de dispositions législatives et de l'application de la loi.
- Information, protection de la vie privée et Archives publiques (IPVPAP) fournit une orientation et des politiques ministérielles sur les pratiques judicieuses liées à la gestion des documents et de l'information, à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. IPVPAP préserve la mémoire documentaire de la province pour les générations actuelles et futures, recueille des données à cet égard, en fait la promotion et en facilite l'accès.
- Le Bureau de la diversité de la FPO a élaboré des stratégies, des programmes et des outils ministériels en vue de favoriser et de promouvoir la diversité, l'inclusivité et l'accessibilité de la FPO.

En 2016, le ministère a réalisé un certain nombre de jalons visant à faire progresser l'accessibilité,

notamment :

- dresser un inventaire de base des caractéristiques physiques d'accessibilité au sein de chaque bureau des services au comptoir de ServiceOntario et des mises à jour connexes, de même qu'ajouter la liste des caractéristiques et le symbole international d'accessibilité au Localisateur de services en ligne de ServiceOntario pour chaque bureau, afin de permettre aux personnes handicapées de planifier leur visite en fonction de leurs besoins
- mieux faire connaître au personnel le service de relais vidéo (SRV) national qui fournit les services d'interprètes en langue des signes aux personnes qui ont besoin de la langue des signes du Québec (LSQ) ou de l'American Sign Language (ASL) lorsqu'il s'agit de téléphoner à l'InfoCentre ServiceOntario et à l'InfoCentre PCO, de même que créer un lien pour que les membres du public puissent demander un interprète en LSQ ou en ASL en personne lorsqu'il s'agit de faire affaire avec un bureau des services au comptoir de ServiceOntario
- communiquer les résultats de la séance de consultation de ServiceOntario en novembre 2015 avec les intervenants des communautés des personnes handicapées et des aînés à l'équipe de la haute direction de chaque division au sein du MSGSC
- examiner les lois ayant des répercussions importantes pour y repérer les obstacles à l'accessibilité et par la suite, modifier les dispositions législatives afin de supprimer les obstacles qui ont été repérés dans ces lois

La première section ci-après présente les mesures prises dans différents secteurs du MSGSC pour respecter les normes d'accessibilité (c.-à-d. le service à la clientèle, l'information et les communications, l'emploi et la conception des espaces publics), ainsi que les exigences générales (c.-à-d. l'approvisionnement et la formation) énoncées dans le RNAI. La deuxième section porte sur les modifications apportées aux lois provinciales.

Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2016

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 en temps utile.

Mesures prises par le MSGSC en 2016

Mesures de ServiceOntario

Localisateur de services de ServiceOntario

- Tous les bureaux des services au comptoir de ServiceOntario ont répondu au sondage sur les mesures en place pour les clients handicapés au début de 2016 pour dresser un inventaire de base des caractéristiques physiques d'accessibilité au sein de chaque bureau. Les réponses ont été analysées et validées. L'inventaire sera mis à jour pour tenir compte des changements à mesure que les bureaux déménagent ou sont rénovés, ou encore lorsqu'un nouveau contrat est accordé.
- On a apporté des changements au Localisateur de services de ServiceOntario, selon l'information figurant dans l'inventaire des caractéristiques physiques d'accessibilité.
- Tous les bureaux publics et privés de ServiceOntario qui respectent les critères d'accessibilité de ServiceOntario sont maintenant dotés du symbole international d'accessibilité sur le profil du bureau en ligne du Localisateur de services de ServiceOntario.
- Une zone de texte pour les renseignements sur l'accessibilité a été ajoutée au profil de chaque bureau, présentant les caractéristiques d'accessibilité supplémentaires qui y sont offertes.
- Les clients sont maintenant en mesure de chercher un bureau accessible dans l'option de recherche avancée, de façon semblable aux clients qui cherchent le bureau de langue française désigné le plus près.

Kiosques libre-service et systèmes de file d'attente

- On a entamé une séance de consultation sur la conception accessible en vue de mieux comprendre les besoins des clients en matière d'accessibilité, ainsi que les normes en vigueur de l'Association canadienne de normalisation. Une fois terminé, ce projet facilitera l'intégration des caractéristiques d'accessibilité à la conception des futurs kiosques libre-service.

Avis d'interruption de service

- Des modèles d'avis d'interruption de service ont été fournis aux bureaux des services au comptoir de ServiceOntario pour garantir l'uniformité de l'image de marque et des messages comprenant des renseignements sur la raison et la durée de l'interruption de service, ainsi que les coordonnées d'autres bureaux de prestation de services accessibles, au besoin. Les modèles d'avis d'interruption de service sont fournis dans les deux langues officielles.

Mesures des Services communs de l'Ontario

- Toute la documentation accessoire relative à la formation sur le Système intégré de gestion de l'information financière a été et continue d'être élaborée conformément à la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#).
- L'InfoCentre s'emploie à veiller à ce que les articles de la base de connaissances de l'outil de gestion des systèmes d'entreprise des SCO soient conformes aux normes de la LAPHO avant la mise en œuvre.

- Le personnel a appliqué la formation sur l'accessibilité pour rendre les documents conformes à la [LAPHO](#).

Formulaires

- Grâce à ses politiques sur la conception et l'hébergement de formulaires, le Service de gestion des formulaires est un chef de file en matière de conformité avec la [LAPHO](#). Le Service de gestion des formulaires a intégré un examen périodique des [WCAG](#) du World Wide Web Consortium et des techniques connexes afin de garantir l'application des toutes dernières techniques de conception aux formulaires électroniques de la [FPO](#).
- Tous les nouveaux formulaires électroniques internes et externes du Service de la gestion des risques et des assurances élaborés en collaboration avec le Service de gestion des formulaires sont conformes à la [LAPHO](#).
- Pour toute demande visant l'apport de changements aux formulaires internes de la [FPO](#), le Service de gestion des formulaires conseille aux clients de convertir ces documents en un format accessible, de manière à respecter la date de conformité du site intranet à la [LAPHO](#) établie en 2020.
- Tous les formulaires publics du [MSGSC](#) sont conformes à la [LAPHO](#).

Améliorations apportées aux services à la clientèle

- Les InfoCentres [SCO](#) ont pleinement mis en œuvre la technologie logicielle des appareils de télécommunications pour sourds ([ATS](#)) afin d'offrir un service [ATS](#) amélioré et sans heurts.
- Les versions numériques de la Gazette de l'Ontario publiées sur [Ontario.ca](#), qui remontent à l'an 2000, ont été rendues accessibles.
- Les améliorations relatives à la [LAPHO](#) maintenant accessibles sur le portail [MyOPS](#) comprennent le balisage obligatoire des images pour les éditeurs à distance.
- Tous les documents liés à la demande de soumissions pour des cartes ministérielles ont été rendus accessibles avant la publication. Le soumissionnaire retenu, [BMO](#), a un portail en ligne existant en place. Les Services et systèmes financiers organisationnels ([SSFO](#)) collaboreront avec [BMO](#) en 2017-2018 pour remplacer son portail actuel afin de veiller à ce que le nouveau portail respecte les normes d'accessibilité.

Information et communications

Résultat clé visé dans le [PPA](#)

L'information et les communications sont offertes 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 MSGSC en 2016

Mesures des Services ministériels

- En mai 2016, lors de la conférence sur l'accessibilité du MSGSC, le MSGSC a annoncé les réalisations et les initiatives du ministère, notamment la conformité de son site Web externe avec les normes des WCAG 2.0 niveau AA, l'achèvement du premier Plan d'accessibilité 2015-2016 du MSGSC, ainsi que l'inventaire des caractéristiques d'accessibilité de près de 300 bureaux des services au comptoir de ServiceOntario.
- À l'automne 2016, un organisme du gouvernement fédéral a instauré un SRV national en langue des signes pour aider les personnes sourdes à utiliser le téléphone. ServiceOntario a sensibilisé le personnel à ce service et a mis à jour les procédures de l'InfoCentre afin de mieux faire connaître le SRV.
- L'Unité de la gestion des documents et de l'information a procédé à un examen de tous les rapports standard qu'il produit (plus de 120). La majorité des rapports ont été modifiés en grande partie pour favoriser l'accessibilité. Tous les nouveaux rapports standard sont élaborés conformément à la liste de vérification du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information.

Mesures de ServiceOntario

Le 31 décembre 2015, ServiceOntario a terminé une initiative de 18 mois visant à rendre ses services en ligne conformes aux normes des WCAG 2.0 niveau AA. Voici les services visés :

- Localisateur de services de ServiceOntario
- remboursement au titre de la garantie de service
- système de suivi en ligne de la demande
- Service d'enregistrement des nouveau-nés
- changement d'adresse intégré
- site mobile de don d'organes
- prise de rendez-vous

Voici les principales applications et les principaux services visés :

- portail des entreprises
- Service de mise à jour info-entreprises (COBI+)
- Système d'inscription des agents de sécurité
- ServiceOntario : Access Now (Système d'enregistrement des sûretés mobilières)

ServiceOntario

- Les changements en matière d'accessibilité ont été apportés au Localisateur de services de ServiceOntario le 21 août 2016.
- Dans les bureaux privés et publics où il y a une plus grande affluence, on a souvent recours à un agent d'accueil selon la demande, afin de mieux répondre aux besoins des clients et d'accorder la priorité aux clients ayant des besoins en matière d'adaptation.

Mesures des Services communs de l'Ontario

Processus et contenu Web

- Le Service de gestion des formulaires examine continuellement les mises à jour des WCAG en ce qui a trait à l'accessibilité des formulaires. Toute nouvelle technique est examinée et communiquée au personnel afin d'en garantir l'application lors de l'élaboration de nouveaux formulaires.
- Le site Web Carrières FPO et son contenu demeurent conformes aux normes des WCAG 2.0 niveau AA.
- La mise à niveau du Réseau WIN 9.2 comprend une plate-forme plus accessible qui est conforme aux normes d'accessibilité à l'information et à la technologie de l'information et sera mise en œuvre au printemps en 2017.
- Le site Web Faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario est conforme aux normes des WCAG 2.0 niveau AA. Ce site Web a été désigné aux fins de migration vers Ontario.ca en 2017-2018. Le nouveau contenu sera conforme aux normes des WCAG 2.0 niveau AA.

Mesures au sein de la Division des services de la paie et des avantages sociaux

- On déploie des efforts pour veiller à ce que toute la documentation du site Web interne soit accessible.
- Les principaux artefacts des projets destinés aux communications internes ont été rendus accessibles.
- Toutes les communications et tous les documents de formation sont soumis au Vérificateur d'accessibilité de Microsoft pour en garantir l'accessibilité.
- Les clients ont la possibilité d'utiliser un téléphone ou un ATS pour se renseigner sur la rémunération et les avantages sociaux par l'intermédiaire de l'InfoCentre SCO.
- Le personnel a reçu une formation sur la création de documents accessibles.
- Le logiciel Captivate a été mis à niveau.
- On continue de déployer des efforts pour surveiller la conformité avec les lignes directrices et prendre les mesures qui s'imposent (c.-à-d. examiner tous les documents comportant des tableaux intégrés et les convertir en format accessible).

Mesures au sein de la Division des services et des systèmes financiers organisationnels

- Tout le nouveau contenu Web est examiné par l'Unité des services de communications opérationnelles pour veiller à ce qu'il soit conforme aux normes d'accessibilité.
- Une orientation est offerte à ceux qui souhaitent publier du contenu sur les sites intranet.
- Des modèles accessibles sont affichés sur le site intranet des employés des SSFO.
- Un processus est en place pour veiller à ce que tout le contenu Web destiné au site intranet des SSFO s'adressant aux clients soit vérifié pour en garantir la conformité avec la LAPHO avant la publication.
- Tous les produits de communication ciblés sont vérifiés pour en garantir la conformité avec la LAPHO avant d'être envoyés aux utilisateurs du Système intégré de gestion de l'information financière.
- Tous les formulaires nouveaux ou révisés à l'intention des clients des SSFO sont accessibles et sont gérés par le Service de gestion des formulaires de la Division des services opérationnels pour la fonction publique.

Mesures au sein de la Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario

- Un seul compte de courrier électronique reçoit toutes les publications intranet et Internet pour en garantir la conformité avec les normes d'accessibilité.
- Des vérifications de l'accessibilité ont été intégrées au processus d'approbation, et le rendement est évalué et communiqué à la haute direction chaque trimestre.
- Les procédures normales d'exploitation ont été mises à jour.

Mesures au sein de la Division des services opérationnels pour la fonction publique

- Le temps du personnel sur le portail MyOPS est consacré à l'apprentissage. L'équipe a fourni une orientation et des renseignements sur les pratiques exemplaires en matière de conformité à d'autres personnes au sein des SCO.

Mesures de Protection du consommateur de l'Ontario

Communications

- En collaboration avec l'unité Numérique au sein de la Direction des communications, la Division des opérations relatives aux services aux consommateurs a mis à jour le formulaire de plainte électronique pour en garantir la conformité avec la LAPHO. De même, la procédure relative à la création de nouveau contenu en ligne ou d'autres documents s'adressant aux entreprises ou aux consommateurs permet de veiller à ce que le nouveau matériel soit examiné afin d'en garantir la conformité avec la LAPHO avant la publication ou l'affichage.

- Le nouveau Système de gestion des connaissances (SGC) a été lancé et tous les articles préparés sont conformes à la LAPHO. La procédure relative à la création et à la publication de futurs articles du SGC permet de veiller à ce que tout le matériel soit examiné afin d'en garantir la conformité avec la LAPHO.

Consultations

- Le ministère veille à ce que les consultations répondent aux exigences en matière d'accessibilité en tenant les réunions à des endroits accessibles, en élaborant des documents de consultation accessibles et dans la mesure du possible, en répondant à toute demande de mesures d'adaptation avant les réunions. Au sein de la Division des politiques, de la planification et de la surveillance de Protection du consommateur de l'Ontario, ces réunions accessibles comprenaient notamment le processus de participation lié à la *Loi sur les condominiums*, ainsi que les consultations sur le renforcement de la protection financière des consommateurs, les articles remboursés et les chaudières et appareils sous pression.

Mesures du Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux

Réponse vocale interactive

- Tous les scripts nouveaux et mis à jour qui ont été enregistrés et sont offerts aux clients par l'intermédiaire des divers systèmes de réponse vocale interactive (RVI) sont conformes aux lignes directrices relatives au style de langage, à l'image de marque, à l'accessibilité et à l'inclusion.
- On apporte régulièrement des modifications au système de RVI de ServiceOntario pour mettre à jour les scripts afin de garantir l'intégrité du programme et d'améliorer l'expérience des clients, notamment l'élimination des options qui ne s'appliquent plus ou l'ajout de nouveaux renseignements visant à accroître le libre-service au moyen du système de RVI.

Mesures de la Direction des communications

La Direction des communications a mis en place des moyens pour mieux renseigner les clients sur les services accessibles en prenant les mesures suivantes :

- recréer les affiches sur la demande active et l'accessibilité pour les centres ServiceOntario
- donner des conseils aux Services numériques de ServiceOntario relativement à la communication de renseignements sur l'accessibilité concernant les centres ServiceOntario sur le Localisateur de services en ligne de ServiceOntario optimisé
- offrir une orientation et des services de consultation aux secteurs de programme du MSGSC sur la conformité avec la LAPHO et exercer un leadership à cet égard
- exiger que tout le matériel respecte les normes d'accessibilité afin d'être publié en ligne sur le site Web et les comptes de médias sociaux
- créer ou réviser des documents de ServiceOntario, comme des cartes, des brochures et des

affiches, afin de respecter les normes d'accessibilité

- élaborer des centaines de documents conformes à la [LAPHO](#) aux fins de publication sur Ontario.ca
- convertir 471 documents d'enregistrement foncier en un format accessible
- contribuer à la coordination de la conversion de 842 numéros de la Gazette de l'Ontario en un format accessible

Sensibilisation et apprentissage

- La Direction des communications continue de communiquer l'importance du contenu accessible et sensibilise les équipes qui interagissent avec la Direction à l'importance du contenu accessible et à la façon de créer ce contenu.
- En 2016, le ministère était responsable de la production de rapports sur la conformité avec les normes de la [LAPHO](#) à l'intention de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, et ce, au nom de la [FPO](#).
- Tous les documents de marketing produits par la Direction des communications du [MSGSC](#) ont été élaborés conformément aux exigences en matière d'accessibilité. Les produits imprimés et numériques ont été rendus accessibles. Au nombre des campagnes figurent notamment les campagnes sur les tiers fournisseurs de services de ServiceOntario, les prénoms de bébé les plus populaires, Protection du consommateur de l'Ontario – Couvreurs, ainsi que la transition vers les services en ligne.
- Les gestionnaires du ministère ont participé aux dialogues et aux possibilités d'apprentissage qui suivent : plan d'inclusion du [MSGSC](#), téléconférences à l'intention des gestionnaires et des directeurs, dialogues du [MSGSC](#) sur le leadership inclusif et conférence sur l'accessibilité 2016 du [MSGSC](#).

Communications ciblées

- L'unité Numérique au sein de la Direction des communications a créé un guide sur l'accessibilité qui a été communiqué aux collègues afin de les aider à créer du contenu accessible à l'aide d'une liste de vérification pratique.
- On a collaboré avec le Bureau de la diversité de la [FPO](#) pour élaborer le Plan pluriannuel d'accessibilité de la [FPO](#) pour 2017-2021 publié en décembre 2016.
- On a assuré la planification et la coordination du matériel de communication lié à l'annonce des nouveaux permis de stationnement accessible de ServiceOntario.
- L'unité Numérique au sein de la Direction des communications a fourni un lien vers la page de ServiceOntario sur les centres, les heures et les coordonnées pour les personnes qui demandent les services d'interprètes en langue des signes.

Emploi

Résultat clé visé dans le PPA

Les employés handicapés de la FPO participent pleinement et valablement à leur emploi.

Mesures prises par le MSGSC en 2016

Mesures des Services communs de l'Ontario

Adaptation des emplois

- Les gestionnaires responsables de l'embauche travaillent de concert avec les nouveaux employés pour déterminer et mettre en place des mesures d'adaptation dans le cadre du processus d'intégration.
- La Division des services de la paie et des avantages sociaux continue de surveiller la conformité et de veiller à ce que le personnel soit au courant des lignes directrices sur l'accessibilité lorsqu'il s'agit de communiquer avec les clients.
- Offrir de manière proactive des mesures d'accessibilité aux candidats dans le cadre du processus de recrutement et aux clients tout au long d'un processus.
- Les équipes de services de soutien aux personnes handicapées fournissent un soutien en matière de gestion des cas de bout en bout aux gestionnaires et aux employés.
- La Division des services relatifs aux ressources humaines a mis en œuvre le Programme de gestion de l'assiduité et de soutien au personnel dans l'ensemble de la FPO et des organismes publics de la Commission, conformément au [Règlement de l'Ontario 146/10 : Organismes publics et organismes publics rattachés à la commission - définitions](#)
- La Division des services relatifs aux ressources humaines encourage le travail en étroite collaboration avec les employés afin de mettre régulièrement à jour les plans d'évacuation.

Formation et ressources

- La Division des services relatifs aux ressources humaines a révisé le guide de santé sur la réaffectation et le processus connexe, puis a donné de la formation aux professionnels des ressources humaines.
- On a confirmé l'accessibilité de toutes les nouvelles ressources avant l'affichage sur le site Web des services de ressources humaines.
- Jusqu'à présent, plus de 300 membres du personnel ont assisté à des webinaires qui ont lieu régulièrement, lesquels visent à sensibiliser le personnel à la santé mentale en milieu de travail, y compris une série de conférences sur le trouble de stress post-traumatique et une trousse de prévention du suicide et d'intervention, qui est déployée au besoin.

Recrutement

La Stratégie de recrutement équitable de la FPO a été mise en œuvre et les mesures suivantes ont été prises :

- la phase 1 a permis d'accroître la transparence des décisions en matière de dotation, de clarifier les diverses stratégies de dotation à la disposition des gestionnaires responsables de l'embauche, ainsi que de doter les gestionnaires responsables de l'embauche des ressources et des outils dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées et transparentes en temps opportun
- la phase 2 est axée sur le processus de commentaires postérieur au concours. Ce processus permet aux candidats de mieux comprendre la raison pour laquelle ils n'ont pas été retenus et ce qu'ils peuvent faire pour améliorer leurs techniques d'entrevue
- on a élaboré une séance d'apprentissage en ligne sur l'adaptation des emplois et le soutien de l'assiduité à l'intention des gestionnaires, ainsi que des webinaires à l'intention des employés
- on a élaboré un outil d'évaluation en matière d'inclusion personnalisé et lancé un projet pilote en collaboration avec certains ministères afin d'aider les gestionnaires à déceler les préjugés et à atténuer les obstacles possibles dans tous les aspects du processus de recrutement

Mesure de la Division des services ministériels

Dialogues sur l'inclusion

- L'Unité de l'inclusion du MSGSC a tenu deux dialogues sur le leadership inclusif en 2016 à l'intention de la haute direction. Ces dialogues portaient sur la lutte contre le racisme en milieu de travail et la nécessité d'aller au-delà de la sensibilisation aux préjugés. L'Unité de l'inclusion a traité l'accessibilité au moyen d'exemples, d'exercices et de ressources dans le cadre du dialogue sur les préjugés.

Mesure du Bureau de la diversité de la FPO

- Le Bureau de la diversité de la FPO a continué d'appuyer activement la Politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail en vue de supprimer les obstacles et de modifier les pratiques en milieu de travail de sorte que les employés puissent participer de façon égale au sein du milieu de travail.

Conception des espaces publics

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 MSGSC en 2016

Mesures de ServiceOntario

Critères d'accessibilité et inventaire des caractéristiques d'accessibilité

- ServiceOntario a créé des critères d'accessibilité qui décrivent les exigences devant être satisfaites pour qu'un bureau soit jugé accessible. Tout nouveau bureau doit répondre à ces critères.
- Les fournisseurs de services du secteur privé ont été informés des « solutions de rechange accessibles » comme la fourniture d'une planchette à pince en l'absence d'un comptoir plus bas.

Résultats

Résultat clé visé dans le PPA

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

Mesures prises par le MSGSC en 2016

Mesures de ServiceOntario

Gestion de projet

- Collaborer avec l'Unité de l'inclusion du MSGSC pour améliorer l'accessibilité générale des documents liés à l'approbation de projets et aux processus, des outils et des ressources intranet, y compris l'inclusion d'une offre active sur ce matériel.
- Mettre en place un modèle de charte d'approbation de projet entièrement accessible qui comprend la conformité avec la LAPHO comme critère indépendant pour tous les nouveaux projets proposés.
- Réaliser une vérification de l'accessibilité de base dans le cadre de son processus de contrôle de la qualité pour tous les documents soumis au directeur, aux comités de direction et au Bureau de gestion des projets ().
- Donner de la formation au personnel du BGP sur la création de documents Word et PowerPoint accessibles.

Mesures des Services communs de l'Ontario

Approvisionnement

- Les lignes directrices sur l'accessibilité en matière d'approvisionnement sont publiées sur le site Web interne de Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario à l'intention du personnel.
- Le libellé de la LAPHO est inclus dans les sections du modèle de demande de soumissions en tant que rappel en matière de conformité.
- À l'heure actuelle, on procède à la mise à jour des procédures normales d'exploitation de Gestion

de la chaîne d'approvisionnement Ontario en vue d'y inclure les obligations de la LAPHO.

- La direction est tenue d'inclure un engagement lié aux obligations de la LAPHO dans ses évaluations respectives de l'état de préparation en matière de rendement.

Outil d'évaluation en matière d'inclusion

- Une formation sur l'inclusion et la diversité a été donnée aux employés qui gèrent des projets de la Division des services de la paie et des avantages sociaux et la mise en œuvre du traitement des demandes reçues, et qui y prennent part.
- Les gestionnaires de la Division des services de la paie et des avantages continuent d'inclure des possibilités d'examen et de discussion dans le cadre des réunions du personnel, ainsi que d'offrir des séances supplémentaires de sensibilisation et de formation pendant les journées des employés de la Direction.

Mesures de Protection du consommateur de l'Ontario

- La Division s'engage à veiller à ce que ses employés effectuent le module en ligne du Centre du leadership et de l'apprentissage sur l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion afin de faciliter l'intégration de l'Outil à l'élaboration de politiques.
- L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion est utilisé lorsqu'il s'agit d'établir de nouvelles autorités administratives afin de veiller à ce que les conseils responsables des autorités administratives soient au courant des attentes du gouvernement liées au sexe, à la diversité, à l'accessibilité et aux considérations géographiques.

La Division des politiques, de la planification et de la surveillance continue d'investir dans le processus permettant aux cadres intermédiaires de devenir des dirigeants inclusifs en :

- favorisant leur participation aux dialogues sur le leadership afin d'acquérir une meilleure connaissance et un meilleur point de vue sur la discrimination et l'inclusion
- envoyant une série de courriels à la direction qui soulignent les journées provinciales de reconnaissance de diverses dates d'importance culturelle et historique, dont la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies
- veillant à ce que tout le personnel suive le cours d'apprentissage en ligne sur la politique de promotion du respect en milieu de travail et la prévention de la discrimination et du harcèlement au travail par l'intermédiaire du système LearnON
- en créant un environnement sécuritaire pour l'expression de points de vue divergents dans le cadre des réunions des unités et des directions afin d'encourager les participants à exprimer leurs opinions diverses pour ainsi favoriser la formulation de conseils stratégiques judicieux et l'élaboration de solutions stratégiques novatrices et inclusives

- accordant la priorité à la compréhension des divers antécédents de tous les membres du personnel, et en veillant à ce que les pratiques de gestion favorisent cette diversité, des lieux de travail accessibles et un équilibre travail vie personnelle positif
- participant au Programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité, qui cible les employés sous représentés au niveau de la direction, dont les employés handicapés

Mesures du Bureau de la diversité de la FPO

Événements liés à l'accessibilité

Le Bureau de la diversité de la FPO s'emploie à trouver les lieux accessibles et à fournir une offre active visant à répondre aux besoins de tous les employés et participants, et ce, pour ses événements, réunions, séances de formation et entrevues se déroulant à l'interne ou à l'externe (p. ex. pour les réunions des comités du secrétaire du Conseil des ministres et les réunions des réseaux d'employés), et a versé du financement à l'appui des besoins en matière de mesures d'adaptation des participants aux réseaux d'employés. De même, le Bureau de la diversité de la FPO a :

- collaboré avec la Direction des communications du MSGSC, les responsables ministériels et des partenaires clés en vue d'élaborer le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2017-2021
- fait appel au Secrétariat du Conseil du Trésor pour réaliser une vérification de l'accessibilité à l'échelle de l'organisation, ce qui a permis de relever les nouvelles occasions d'appuyer les priorités en matière d'accessibilité figurant dans le nouveau Plan pluriannuel d'accessibilité
- mis à jour le document interne sur les conseils de la FPO pour favoriser la conformité avec les normes d'accessibilité de la LAPHO en vue de refléter les exigences modifiées du 1^{er} juillet 2016 et l'a téléversé sur le site intranet
- offert des conseils et une orientation aux partenaires ministériels relativement à l'accessibilité et à la conformité avec la LAPHO, notamment des commentaires sur l'élaboration de la Stratégie provinciale d'emploi pour les personnes handicapées, le Projet de réfection de Queen's Park, ainsi qu'obtenir l'engagement du Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2017-2021 d'exercer un leadership à l'échelle de l'organisation relativement aux documents accessibles

Mesures de la Division des services ministériels

- L'Unité de l'inclusion du MSGSC a résumé les résultats des consultations de ServiceOntario en novembre 2015 avec les intervenants des communautés des personnes handicapées et des aînés et les a présentés aux équipes de la haute direction de chacune des divisions du ministère. De même, l'Unité a donné des présentations aux principaux secteurs assurant la prestation de services au public, notamment l'équipe de la haute direction de la Division des services à la clientèle de ServiceOntario, de l'Information, protection de la vie privée et Archives publiques et de Protection

du consommateur de l'Ontario. L'information recueillie dans le cadre des consultations et diffusée dans l'ensemble du MSGSC a suscité des discussions au niveau de la haute direction et du personnel relativement aux moyens d'améliorer davantage nos services.

- Pour célébrer la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées, l'Unité de l'inclusion a collaboré avec ServiceOntario pour organiser une conférence sur l'accessibilité du MSGSC. Plus de 200 invités ont assisté à l'événement et les membres du personnel ont eu l'occasion d'en savoir plus sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, les services et les mesures de soutien à l'intention des personnes handicapées. On a également invité des intervenants externes de la communauté des personnes handicapées à prendre part à l'événement. Les employés du ministère ont eu la possibilité de présenter leurs réalisations, de recevoir de la rétroaction de la part des personnes handicapées et des spécialistes du domaine, ainsi que d'offrir des possibilités d'apprentissage axé sur l'expérience.

Formation

- On a sensibilisé les gestionnaires aux exigences de la LAPHO et aux directives sur l'accessibilité.
- Les gestionnaires responsables de la communication de renseignements au public ou de conseils aux clients sur les documents (c.-à-d. le Service de gestion des formulaires) ont donné de la formation au personnel sur la création de documents accessibles.
- Les vidéos de formation sur la LAPHO ont été présentées aux employés pour veiller à ce qu'ils prennent connaissance des exigences en matière d'accessibilité, et un processus est en place pour voir à ce que les nouveaux employés des directions suivent la formation sur les exigences de la LAPHO peu après leur embauche.
- On fait activement la promotion de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO au moyen de séances de formation sur l'accessibilité des documents à l'intention du personnel, de contenu Internet et intranet accessible, de même que de la promotion des principes de la LAPHO lors des journées d'embauche et du personnel des directions.
- Tous les gestionnaires et les employés sont au courant des directives et des exigences en matière d'accessibilité et ont eu l'occasion de les examiner.
- Tous les nouveaux employés sont invités à suivre la formation sur la LAPHO dans le cadre de leur processus d'orientation.

Deuxième section : Mesures visant à repérer les obstacles dans la législation et les cadres de mise en œuvre

Introduction

En 2005, le gouvernement a présenté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* afin de rendre l'Ontario accessible d'ici à 2025. Pour atteindre cet objectif, le gouvernement s'est ensuite engagé à examiner la législation de l'Ontario afin de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité, et a entrepris un examen coordonné de 51 lois considérées comme ayant une forte incidence sur les personnes handicapées.

À la suite de cet examen, le gouvernement a modifié 11 lois appliquées par sept ministères pour faire en sorte que les lois de l'Ontario tiennent davantage compte des questions d'accessibilité. Les modifications apportées aux 11 lois étaient comprises dans le projet de loi sur les mesures budgétaires de 2016, lequel a reçu la sanction royale le 19 avril 2016.

Chaque ministère demeure responsable de repérer et de supprimer les obstacles dans les lois qu'il applique et dans les politiques et programmes par lesquels ces lois sont mises en œuvre, et de communiquer les résultats dans son rapport sur l'accessibilité.

Mesures en place en 2016

Le ministère continuera d'examiner les dispositions législatives proposées ou afférentes à l'accessibilité et à l'inclusion. Il se servira de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO afin de veiller à ce que ces examens tiennent compte des leçons tirées de l'examen des lois qui ont des répercussions importantes. L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO fournit un cadre favorisant la pensée axée sur l'inclusion lorsqu'il s'agit d'élaborer et d'examiner des politiques, des programmes, des lois et des services.

Mesures prises au cours de l'année précédente

En 2016, le ministère, par l'intermédiaire du Bureau de la diversité de la FPO, a collaboré avec le ministère du Procureur général en vue d'appuyer les ministères nécessitant des approbations en ce qui touche les modifications législatives visant à remédier aux obstacles à l'accessibilité repérés dans le cadre d'un examen pangouvernemental des lois qui ont des répercussions importantes.

Plus particulièrement, au sein du MSGSC, la [Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée \(LAIMPVP\)](#) et la [Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée \(LAIMPVP\)](#) ont été modifiées afin de faciliter la prise de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, le cas échéant. De plus amples renseignements sur les modifications sont présentés ci-après.

Deux modifications ont été apportées à la LAIMPVP :

- à l'**article 21**, qui régit le processus aux termes duquel les tiers concernés peuvent recevoir un avis et faire des observations concernant la divulgation de documents. En vertu de cet article, il faut

établir un délai pour faire des observations, rendre une décision ou interjeter appel d'une décision. Les modifications apportées à l'article 21 permettent au ministre ou à la personne responsable d'une institution de proroger les délais impartis pour recevoir des observations ou interjeter appel d'une décision si ces délais représentent un obstacle pour une personne handicapée

- au **paragraphe 39(2)**, qui prescrit les délais impartis également. Aux termes de ce paragraphe, les appels doivent être interjetés auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée dans un délai de 30 jours. Toutefois, le nouveau paragraphe 39(2.0.1.) permet au commissaire de proroger le délai imparti si ce délai représente un obstacle pour une personne handicapée

De même, deux modifications ont aussi été apportées à la LAIPVP:

- à l'**article 28**, aux termes duquel des délais à respecter sont établis afin de recevoir des observations ou interjeter appel d'une décision, ce qui avait une incidence sur les personnes concernées. Les modifications apportées à l'article 28 permettent au ministre ou à la personne responsable d'une institution de proroger les délais impartis pour recevoir des observations ou interjeter appel d'une décision si ces délais représentent un obstacle pour une personne handicapée
- au **paragraphe 50(2)**, aux termes duquel un appel doit être interjeté auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée dans un délai de 30 jours. Le nouveau paragraphe 50(2.1) permet au commissaire de proroger le délai imparti si ce délai représente un obstacle pour une personne handicapée

De plus, le Bureau de la diversité de la FPO a commencé à travailler au remaniement de l'Outil d'évaluation des mesures législatives aux fins de l'accessibilité.

Le MSGSC demeure résolu à veiller à ce que les dispositions législatives de l'Ontario et les cadres de mise en œuvre ne créent pas d'obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Mis à jour : 13 octobre 2017
Date de publication : 5 octobre 2017

Liens connexes

[Rapports sur l'accessibilité 2016](#)

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario 2012-2016](#)

[Fonction publique de l'Ontario : politiques d'accessibilité efficaces](#)

Évaluer

Sujets



Gouvernement

Plans d'accessibilité

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Contactez-nous



Sujets

- Affaires et économie
- Arts et culture
- Conduite et routes
- Domicile et communauté
- Éducation et formation
- Environnement et énergie
- Gouvernement
- Impôts et avantages fiscaux
- Lois et sécurité
- Régions rurales et du Nord
- Santé et bien-être
- Travail et emploi
- Voyage et loisirs

[l'Ontario en bref](#) [accessibilité](#) [nouvelles](#)
[confidentialité](#) [conditions d'utilisation](#)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012 18