

# **Accessible à dessein : Rapport d'étape annuel 2022 sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario**

Ce document énonce les mesures que prend la fonction publique de l'Ontario (FPO) afin de continuer à éliminer tout obstacle à l'accessibilité.

\*\*\*\*\*

---

## **Message de la secrétaire du Conseil des ministres et chef de la fonction publique de l'Ontario**

La fonction publique de l'Ontario (FPO) s'engage à créer une fonction publique équitable, inclusive, accessible et antiraciste, tant pour les personnes que nous servons que pour celles que nous employons. Notre Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2022-2025 : Accessible à dessein (<https://www.ontario.ca/fr/page/accessible-dessein-plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fpo-pour-2022-2025>) trace la voie à suivre pour répondre à nos obligations législatives (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>) , soit de cerner, de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées au sein et en dehors de la FPO, et pour aller au-delà de ces obligations.

\*\*\*\*\*

J'ai le plaisir de vous faire part des réalisations de la FPO au cours de la première année de ce plan pluriannuel d'accessibilité, alors que nous jetons les bases d'une mise en œuvre réussie de toutes les initiatives d'ici la fin de 2025. La réalisation de l'accessibilité est le fruit d'efforts continus et concertés, et tous les ministères au sein de la FPO travaillent ensemble pour atteindre notre objectif de rendre l'Ontario plus accessible.

\*\*\*\*\*

Grâce aux progrès réalisés dans plusieurs domaines clés, notamment en matière d'emploi inclusif, de service à la clientèle équitable et de communications accessibles par voie numérique, nous nous appuyons sur 20 années de travail continu en matière d'accessibilité (<https://www.ontario.ca/fr/page/accessibilite>) . La FPO a pris des mesures concrètes pour simplifier et intégrer les mesures d'adaptation à l'emploi pour les employés et les demandeurs d'emploi handicapés. En tant qu'employeur et fournisseur de services, nous sommes déterminés à intégrer l'accessibilité dès le départ.

Le Plan relatif au personnel de la FPO, la nouvelle stratégie en matière de ressources humaines, aidera la FPO à attirer, à former et à maintenir en poste les meilleurs talents qui reflètent la diversité de l'Ontario. Cela est directement lié à notre capacité à répondre aux besoins et aux attentes des Ontariens, qui veulent une fonction publique professionnelle, inclusive, accessible, agissant avec intégrité et travaillant selon des méthodes modernes pour fournir d'excellents services.

Près du quart des Ontariens souffrent d'un handicap, et chacun d'entre nous peut être confronté à un handicap temporaire ou permanent à un moment ou à un autre de sa vie. Lorsque nous rendons nos programmes, nos services et nos lieux de travail plus accessibles, nous nous assurons d'obtenir de meilleurs résultats pour tout le monde. Nous sommes fiers de bâtir un Ontario plus inclusif et plus accessible.

Michelle DiEmanuele  
Secrétaire du Conseil des ministres  
Chef de la fonction publique de l'Ontario

---

## Progrès réalisés à l'égard du Plan pluriannuel d'accessibilité 2022-2025

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario [LAPHO (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>) ] exige que la FPO et les autres organisations qui relèvent de la Loi publient un plan d'accessibilité pluriannuel. La FPO est également tenue de rendre compte publiquement de l'état d'avancement du plan chaque année. Pour le Plan pluriannuel d'accessibilité 2022-2025, la FPO fournit également aux employés des mises à jour internes sur les progrès réalisés, ce qui reflète le

changement de culture organisationnelle et l'imputabilité des dirigeants que la FPO crée grâce à la transparence.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité (« PPA » ou « le plan ») vise à rendre la FPO plus accessible pour les employés et à fournir des services plus accessibles au public. Le rapport d'étape annuel 2022 met en évidence les domaines dans lesquels des progrès et des réalisations significatifs ont été accomplis au cours de la première année du plan.

La secrétaire du Conseil des ministres et tous les sous-ministres ont signé l'Engagement du leadership de la FPO, qui comprend des engagements visant à améliorer le processus d'adaptation à l'emploi, à créer des programmes de perfectionnement professionnel, à accroître les ressources en matière de santé mentale et à éliminer les obstacles systémiques dans la FPO pour les groupes sous-représentés, y compris les personnes handicapées. Le PPA soutient l'Engagement du leadership de la FPO à poursuivre les progrès réalisés vers un Ontario accessible.

Afin de respecter les principes directeur du plan, qui se veut percutant, mesurable et réalisable, la Division du personnel et de la culture organisationnelle du Centre pour le personnel, la culture organisationnelle et le talent du Secrétariat du Conseil du Trésor a établi un cadre de mise en œuvre pour orienter la supervision du plan dans l'ensemble de l'organisation. Le cadre comprend les éléments suivants :

- Le comité directeur des sous-ministres adjoints orientera la mise en œuvre stratégique du plan d'ici 2025.
- Les tables des directeurs coordonneront la mise en œuvre intégrée du plan et dirigeront la réalisation accélérée des initiatives sur les communications accessibles par voie numérique.
- Une équipe de mission composée d'employés de la FPO ayant une expertise en matière d'accessibilité soutiendra la planification de la mise en œuvre en mettant l'accent sur les utilisateurs et le développement de produits.

La mise en œuvre du plan est un effort collectif de l'organisation, et le présent rapport souligne les progrès que la FPO a réalisés pour devenir plus accessible et plus inclusive pour tous.

---

# Emploi inclusif

**Résultat clé :** Les candidats et employés handicapés de la FPO ont l'appui nécessaire pour se joindre à la main-d'œuvre, travailler efficacement, avancer leurs carrières et avoir des possibilités d'apprentissage, de perfectionnement et de promotion.

## Mesures d'adaptation à l'emploi pour les personnes handicapées

Simplifier et intégrer les mesures d'adaptation à l'emploi dans la FPO. Il s'agit notamment d'assurer une transition en douceur des plans d'adaptation et des mesures de soutien lorsqu'un employé handicapé change d'emploi ou de ministère.

## Réalisations de la première année

La FPO s'engage à favoriser et à maintenir un milieu de travail respectueux – un milieu de travail inclusif, diversifié, équitable, accessible, antiraciste et exempt de harcèlement et de discrimination. Cela inclut le respect de notre obligation, en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario, de prendre des mesures d'adaptation pour les employés handicapés afin qu'ils puissent participer de façon équitable à tous les aspects du travail.

Principales réalisations :

- Mise sur pied d'un Groupe d'étude pour l'adaptation des emplois, dont le mandat comprend les trois priorités suivantes :
  - Examiner et actualiser la politique sur les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.
  - Rationaliser les programmes et les processus d'adaptation à l'emploi pour les personnes handicapées.
  - Élaborer et lancer une vaste formation et une campagne de sensibilisation portant notamment sur la gestion du changement, en mettant l'accent sur les gestionnaires et leur obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- Amélioration des services grâce à la mise en œuvre d'un système de gestion des cas d'invalidité qui vise à configurer, à simplifier et à automatiser l'ensemble du

processus de gestion des limitations fonctionnelles des employés dans la FPO. Un fournisseur a été engagé pour mettre en œuvre le nouveau système.

- Élargissement des catégories de services et mise en place d'un processus d'évaluation plus rigoureux pour les services d'évaluation spécialisés offerts par des professionnels de la santé aux fins d'adaptation à l'emploi.
  - Les services d'évaluation spécialisés permettent de s'assurer que la FPO, en tant qu'employeur, fournit en temps voulu des mesures d'adaptation sûres et efficaces pour l'emploi et le retour au travail des employés handicapés, sauf si ces mesures imposent une contrainte excessive, conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario.
  - Les services fournis au nom de l'organisation comprennent des évaluations ergonomiques personnalisés, des évaluations des capacités fonctionnelles et de l'encadrement professionnel pour les employés ont besoin de mesures d'adaptation à l'emploi.

## **Impact des initiatives pour les personnes handicapées**

Des mesures d'adaptation à l'emploi efficaces permettent de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'emploi. Une FPO qui fournit aux personnes handicapées des mesures d'adaptation opportunes, sûres et appropriées leur permettra de s'intégrer et de participer équitablement au sein de l'organisation, de se perfectionner et de s'épanouir sur le plan professionnel et de travailler efficacement, ce qui se traduira par un effectif plus diversifié et plus engagé, capable de mieux servir la population ontarienne.

## **Stratégies de recrutement**

Formuler et mettre en œuvre des stratégies de recrutement pour intensifier la représentation des personnes handicapées dans l'ensemble de la FPO, y compris la diversification des cadres supérieurs.

## **Réalisations de la première année**

La FPO offre des possibilités d'emploi aux étudiants et aux nouveaux diplômés par le biais de programmes d'emploi administrés par le Secrétariat du Conseil du Trésor et de programmes décentralisés proposés par des ministères.

Ces programmes renforcent l'engagement du gouvernement à diversifier l'effectif de la FPO par le biais de stratégies adaptées et en créant des milieux de travail accessibles et sans obstacles.

Des changements ont été apportés à certains programmes de la FPO pour les étudiants et les nouveaux diplômés afin d'inciter les personnes handicapées à se joindre à l'organisation et à y progresser.

- Le nouveau volet Stages favorisant l'accessibilité (VSA) a été lancé dans le cadre du Programme de stages de l'Ontario (<https://www.internship.gov.on.ca/mbs/sdb/intern.nsf/LkpWebContent/fPublishedHome>) (PSO). Le PSO est une voie bien établie qui permet aux nouveaux diplômés de se joindre à la FPO et d'y faire progresser leur carrière. Le VSA :
  - offre aux candidats handicapés l'accès à des mesures de soutien améliorées tout au long du processus de recrutement et pendant le programme de stage.
  - offre des placements spécialisés aux candidats du VSA et s'appuie sur les modifications précédentes du programme qui ont élargi l'accès aux candidats handicapés en prolongeant de deux à cinq ans la période pendant laquelle ils sont admissibles à un stage après l'obtention de leur diplôme. L'appel de candidatures au titre du PSO, y compris ce nouveau volet, a été lancé en novembre 2022 et a pris fin en janvier 2023. La première cohorte du VSA commencera à l'été 2023.
- Un programme coopératif d'apprentissage par l'expérience a été lancé à l'intention des étudiants issus de groupes en quête d'équité, y compris les personnes handicapées, afin qu'ils acquièrent des compétences dans le domaine de l'information et de la technologie.
  - Des offres d'emploi prônant la diversité sont affichées dans divers établissements d'enseignement postsecondaire de l'Ontario dans le but d'attirer les étudiants handicapés vers des stages coopératifs au sein du Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux du ministère des Services au public et aux entreprises. Les postes offerts dans le cadre de ce programme sont ceux d'analystes et de développeurs en ITI, d'analystes de gestion et de concepteurs d'expérience utilisateur, entre autres.
- La FPO a mis en place des mesures sensibilisation pour inciter les personnes handicapées à postuler à des postes et à envisager une carrière au sein de

l'organisation :

- Une journée portes ouvertes virtuelle a été organisée en octobre 2022 afin d'informer les cadres dirigeants handicapés sur la culture organisationnelle et les initiatives de la FPO en tant qu'employeur inclusif, et d'encourager les candidats potentiels à postuler au sein de l'organisation. Plus de 100 personnes ont participé à l'événement, et les coordonnées des participants ont été recueillies pour élargir le réseau de candidats potentiels de l'organisation.
- Création de nouveaux partenariats avec les bureaux d'aide aux personnes handicapées des établissements d'enseignement postsecondaire de l'Ontario afin de promouvoir les possibilités offertes aux étudiants et aux nouveaux diplômés au sein de la FPO.
- Mobilisation des partenaires communautaires du secteur de l'éducation pour planifier des séances d'information au début de 2023 à l'intention des coordonnateurs de l'enseignement et d'autres professionnels qui soutiennent les étudiants handicapés. L'objectif était de mieux faire connaître les possibilités offertes par la FPO aux étudiants et aux nouveaux diplômés.
- La FPO a continué à encourager les candidatures des personnes handicapées, autochtones, noires, racisées, de diverses origines ethniques et culturelles, de diverses orientations sexuelles et de diverses identités et expressions de genre.
  - La FPO a continué à offrir des mesures d'adaptation à l'emploi tout au long du processus de recrutement et dans tous les aspects de l'emploi, conformément aux exigences du Code des droits de la personne de l'Ontario.
- Dans le cadre de son engagement à favoriser l'emploi inclusif en Ontario, la FPO a également collaboré avec la Chambre de commerce de l'Ontario (<https://occ.ca/>) et le Discover Ability Network (<https://discoverability.network/>) pour organiser une séance d'information à l'intention des employeurs afin qu'ils puissent mieux soutenir les demandeurs d'emploi handicapés.

## Impact des initiatives pour les personnes handicapées

Les stratégies de recrutement inclusives offrent la possibilité de renouveler et de diversifier les effectifs de la FPO afin qu'ils reflètent mieux la population que nous servons. Pour les étudiants et les diplômés handicapés en particulier, des programmes

spécialisés offriront des possibilités de s'intégrer, de renforcer leurs capacités et de faire progresser leur carrière au sein de la fonction publique. Une FPO qui embauche des personnes handicapées et qui les fait participer directement à la conception de politiques, de programmes et de services accessibles et inclusifs est une organisation qui peut mieux représenter et servir la population ontarienne.

## **Programme de parrainage de la diversité**

Concevoir un programme de parrainage pour appuyer le perfectionnement de carrière et l'avancement des employés de la FPO issus de groupes sous-représentés, y compris les personnes handicapées.

## **Réalisations de la première année**

La FPO aide les groupes sous-représentés à progresser dans leur carrière en mettant en œuvre des programmes de perfectionnement professionnel et d'avancement.

- L'élaboration du Programme de parrainage de la diversité (PPD) à l'échelle de la FPO accélère la diversification des cadres supérieurs de la FPO en favorisant le maintien en poste, le perfectionnement et l'avancement des employés issus de groupes sous-représentés, y compris les personnes handicapées.
  - Le Secrétariat du Conseil du Trésor a consulté et mobilisé des intervenants, comme les entreprises partenaires et les réseaux d'employés de l'ensemble de la FPO, afin de mener à bien l'élaboration du programme et d'en préparer le lancement en février 2023.
  - Le PPD permet d'officialiser ce qui constitue souvent une relation informelle entre un parrain et un employé participant.
  - Pour être admissibles au programme, les parrains et les participants doivent s'y inscrire ensemble. Les participants doivent être issus d'un groupe sous-représenté, ce qui inclut les personnes handicapées. Les parrains doivent être des cadres supérieurs.
  - Le cadre du programme est orienté vers l'action et vise à mettre à profit les compétences du participant et les réseaux du parrain afin de rehausser le profil du participant et d'offrir des possibilités d'approbation par les cadres.
- Dans le cadre de leurs efforts d'inclusion à l'échelle locale, les ministères ont lancé des programmes personnalisés de perfectionnement professionnel destinés aux

groupes sous-représentés, y compris les employés handicapés.

- Un nouveau programme pilote de perfectionnement professionnel a été créé par le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences afin d'apporter un soutien à la recherche d'emploi aux employés de la FPO qui souhaitent progresser dans leur carrière et qui s'identifient comme Autochtones, Noirs ou racialisés, y compris les employés handicapés. Le programme offre un soutien à la recherche d'emploi dans trois domaines : l'aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation, la préparation aux entretiens et les possibilités d'observation au poste de travail.
- Le Programme de mentorat en matière d'avancement professionnel et d'inclusion du ministère du Procureur général offre à ses employés la possibilité d'engager des conversations sur leur perfectionnement professionnel. Le mentorat réciproque, dans le cadre duquel les employés handicapés et d'autres groupes méritant l'équité partagent leurs expériences vécues afin de renforcer la sensibilisation à la diversité et à l'inclusion, fait partie intégrante du programme.

## **Impact des initiatives pour les personnes handicapées**

Les programmes de perfectionnement professionnel inclusifs éliminent les obstacles à la progression des employés handicapés. Les programmes qui contribuent à créer des parcours professionnels et à renforcer les relations avec les dirigeants offrent aux employés handicapés la possibilité de réussir au sein de l'organisation. Une FPO qui met en œuvre des programmes de perfectionnement professionnel et d'avancement accessibles se dote d'un effectif diversifié et plus engagé qui peut mieux servir la population ontarienne.

## **Ressources et services en santé mentale**

Développer les ressources et les services en santé mentale, y compris pour les employés handicapés de la FPO.

## **Réalisations de la première année**

Afin d'améliorer les résultats en matière de santé mentale pour tous les employés, la FPO a acquis davantage de services pour soutenir ses employés, tandis que différents ministères ont élargi les services de santé mentale qu'ils offrent.

- Lancement d'un nouveau programme de lutte contre l'épuisement professionnel pour les employés de la FPO par le truchement d'AbilitiTCCi, un programme externe de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet.
- Pour continuer à accroître les capacités, deux nouvelles cohortes de facilitateurs de la FPO ont été formées pour offrir une formation de premiers soins en santé mentale aux employés de la FPO.
- Dans le cadre de la stratégie et du plan d'action pour la santé en milieu de travail de la Police provinciale de l'Ontario (OPP), le ministère du Procureur général a mis en œuvre le programme de médecine du travail afin de renforcer les services de santé mentale offerts aux employés de la FPO et à leurs familles.
  - Le programme a été élaboré pour répondre aux enjeux posés par le processus de retour au travail après des événements ayant un impact physique ou psychologique et le processus d'adaptation, par le biais d'une approche centrée sur la personne.
  - Axé sur la personne et ce qu'elle *peut* faire, et non sur son état de santé ou son handicap, le programme fait appel à des professionnels externes de la santé au travail spécialisés dans la gestion des limitations fonctionnelles pour examiner la documentation médicale. Seuls les renseignements pertinents sur le plan professionnel sont ensuite communiqués au gestionnaire et à l'employé par l'entremise du médecin du travail.
  - La suppression des renseignements médicaux personnels pour respecter le droit à la vie privée des employés crée des occasions pour le gestionnaire et l'employé d'avoir des discussions ouvertes, compatissantes et respectueuses en vue d'une prise de décisions conjointe.
  - Plus de 500 cas ont été traités dans le cadre du déploiement organisationnel en 2022 et des consultations du programme, qui ont abouti soit à la mise en place d'un plan de retour au travail, soit à la reprise d'une fonction complète.
  - Le programme s'aligne sur les valeurs de la Police provinciale de l'Ontario, qui s'appuient sur les principes du respect, de la dignité, de l'inclusion et de l'individualisation, tout en aidant à éliminer les facteurs du milieu de travail qui pourraient avoir une incidence négative sur la santé mentale des employés.
- Le ministère du Procureur général a élaboré une stratégie et un plan d'action en matière de santé mentale pour soutenir les efforts du ministère visant à assurer la

santé mentale et le mieux-être de ses employés. Un coordonnateur de la santé mentale a été désigné pour :

- permettre au ministère de répondre aux préoccupations en matière de santé mentale et d'assurer le mieux-être des employés, quelle que soit leur situation dans le continuum de santé mentale. Le coordonnateur oriente également les programmes vers les groupes qui ont besoin d'un soutien immédiat en matière de santé mentale.
- cerner les possibilités d'étudier la jonction entre la santé mentale, la lutte contre le racisme et l'accessibilité. Le coordonnateur fait également la promotion d'un milieu de travail plus inclusif en fournissant des ressources aux personnes atteintes de diverses limitations fonctionnelles et aux autres groupes méritant l'équité. Des initiatives ciblées soutiennent les employés à tous les niveaux du ministère.

Alors que des travaux sont en cours pour accroître les ressources et les soutiens en santé mentale pour les employés de la FPO, l'organisation a également créé des ressources et des services pour les Ontariennes et les Ontariens.

- Pour mieux servir les agriculteurs de l'Ontario, des ressources et des services ont été créés en partenariat avec des intervenants clés et le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales :
  - L'Initiative pour le bien-être des agriculteurs (Farmers Wellness Initiative), un programme externe destiné aux agriculteurs de l'Ontario qui propose une ligne d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et qui met en relation des personnes avec un professionnel de la santé mentale afin de fournir des services de conseil gratuits et un soutien adapté à tous les agriculteurs de l'Ontario et à leurs familles.
  - Le Réseau en renfort (Guardian Network), un réseau bénévole de prévention du suicide créé pour soutenir la communauté agricole de l'Ontario et mettre les agriculteurs et leurs familles en contact avec des ressources et des services de soutien en santé mentale et de crise.
  - «S'ouvrir sur la santé mentale (<https://www.youtube.com/watch?v=aY8OQBE4NOA>) », une vidéo primée par la Canadian Farm Writers' Federation qui traite des pressions que subissent les agriculteurs et de l'importance de rechercher du soutien en matière de santé mentale.

- Par l'entremise du Indigenous Institutes Accessibility Fund for Learners, le financement de l'accessibilité par le ministère des Collèges et Universités a aidé les établissements autochtones à :
  - fournir un accès à un outil linguistique et à un outil de synthèse vocale à plus de 400 étudiants, en plus d'intégrer l'outil dans certains de leurs systèmes de gestion de l'apprentissage;
  - élaborer un inventaire des technologies accessibles pour desservir 30 étudiants supplémentaires ayant des besoins variés;
  - fournir l'accès à des mentors étudiants qui, dans un établissement, ont fourni des conseils individuels à plus de 160 étudiants;
  - acheter un logiciel de technologie d'assistance, qui offre une synthèse vocale et une synthèse de la parole au texte pour aider les apprenants à lire et à écrire. Cette technologie est installée automatiquement sur les ordinateurs portables de l'école et l'accès est également lié à une plateforme virtuelle pour les étudiants sur des systèmes personnels.

## **Impact des initiatives pour les personnes handicapées**

L'augmentation et la diversification des soutiens en santé mentale améliorent la sécurité psychologique de l'organisation. Une FPO qui met en œuvre des mesures de soutien adaptées sur le plan culturel et élaborées en tenant compte des besoins en matière de santé mentale des différents groupes en quête d'équité est un milieu de travail qui privilégie le mieux-être de ses employés et du public qu'il sert.

## **S'attaquer aux obstacles systémiques à l'emploi – politique et programme**

Agir en amont pour repérer et éliminer les obstacles systémiques à l'emploi en mettant l'accent sur le recrutement, la promotion et le perfectionnement de carrière, y compris pour les employés handicapés de la FPO.

## **Réalisation de la première année**

Les obstacles systémiques à l'emploi sont des règles et des pratiques en milieu de travail qui avantagent injustement certains groupes d'employés et en désavantagent d'autres. Elles entraînent des inégalités sur nos lieux de travail et dans l'emploi et empêchent certains groupes d'employés, y compris les personnes handicapées, de réussir et de progresser dans leur carrière.

Des mises à jour de la politique et un nouveau programme ont été élaborés afin de repérer et de supprimer les obstacles systémiques à l'emploi.

- La FPO a mis à jour sa Politique de prévention des obstacles à l'emploi afin de désigner un secteur de programme chargé de repérer les obstacles et de nouvelles responsabilités pour les secteurs des ressources humaines et les ministères en ce qui concerne la suppression des obstacles. Conformément aux mises à jour de la politique, ce travail permettra d'entreprendre un processus continu et proactif pour repérer et supprimer les obstacles. La politique actualisée et la nouvelle initiative devraient être lancées au printemps 2023.
- En 2022, le Secrétariat du Conseil du Trésor a mené à bien des consultations et des recherches approfondies afin d'orienter les mises à jour de la politique et la conception du programme. Il a notamment consulté un large éventail d'entreprises partenaires, de conseillers en équité, la Commission ontarienne des droits de la personne, des agents négociateurs et des employés de toutes capacités de l'ensemble de la FPO.

## Impact de l'initiative pour les personnes handicapées

Les programmes de perfectionnement professionnel et d'avancement favoriseront la mobilité professionnelle et l'avancement de carrière des personnes handicapées tout en améliorant l'expérience des employés et les possibilités de croissance professionnelle.

---

## Service à la clientèle équitable

**Résultat clé :** Les clients, quelles que soient leurs capacités, ont un accès simplifié, digne et équitable à des services fluides offerts par des employés de première ligne de la FPO bien équipés.

### Stratégies pour améliorer l'accessibilité du service à la clientèle

Élaborer et mettre en œuvre des stratégies visant à aider les employés de première ligne de la FPO à fournir un service à la clientèle qui soit accessible. Il s'agit notamment de mettre au point de nouveaux outils permettant aux employés de fournir des services d'accessibilité par le biais de tous les modes de prestation.

## Réalisations de la première année

Pour aider le personnel de première ligne à fournir un service à la clientèle équitable, la FPO a mis en place de nouvelles fonctionnalités numériques qui améliorent et accélèrent l'accès aux services essentiels afin de mieux servir la population ontarienne.

- ServiceOntario a élargi son offre de 49 à 55+ services en ligne afin de rendre plus facile, plus sûr et plus accessible l'aiguillage des Ontariens vers des services de première ligne vitaux et urgents. Voici quelques-uns des services offerts en ligne par ServiceOntario :
  - Rappels et renouvellements numériques pour les plaques d'immatriculation, le permis de conduire et la carte de santé.
  - ServiceOntario a également élargi l'admissibilité au renouvellement en ligne de la carte santé aux Ontariens sans permis de conduire. Les Ontariens, y compris les personnes handicapées, peuvent désormais renouveler leur carte de santé en ligne en utilisant leur carte-photo de l'Ontario.
- En 2022, 236 000 permis de stationnement accessibles ont été délivrés ou renouvelés grâce à l'outil de renouvellement en ligne qui offre un service plus simple, plus rapide et plus accessible aux détenteurs de permis.
- Un projet pilote virtuel de ServiceOntario a été lancé pour permettre aux Ontariens admissibles de renouveler leur carte de santé à distance. Les Ontariens bénéficiant d'une exemption médicale ou âgés de 80 ans ou plus peuvent bénéficier de ce service. Ce nouveau service, qui ressemble à l'expérience de renouvellement en personne, a été conçu en réponse à la demande des défenseurs de l'accessibilité qui souhaitaient un autre choix de service pour les personnes qui préfèrent l'expérience en personne mais qui ont des difficultés à s'y rendre.
  - ServiceOntario a conçu le projet pilote en tenant compte des commentaires des utilisateurs et en procédant à des essais afin de respecter les normes et les principes de conception des services.
  - Les rendez-vous virtuels (<https://www.ontario.ca/fr/page/rendez-vous-virtuels-de-serviceontario>) pour le renouvellement de la carte de santé à distance pour les personnes bénéficiant d'une exemption médicale ou âgées de plus de 80 ans peuvent être pris par l'InfoCentre.
  - Un processus de recours hiérarchique en matière d'accessibilité a été créé et communiqué pour s'assurer que tout le personnel de première ligne soit en

mesure d'aider les clients à obtenir les mesures d'adaptation dont ils ont besoin. Si le personnel de première ligne n'est pas en mesure de fournir la mesure d'adaptation demandée, il peut passer par la voie hiérarchique, de sorte qu'aucun client n'est laissé pour compte.

- ServiceOntario a lancé un système amélioré de prise de rendez-vous dans 64 de ses centres les plus fréquentés, avec des options permettant d'identifier les besoins en matière d'accessibilité avant le rendez-vous afin d'adapter le service aux besoins individuels des utilisateurs.
- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) a permis à près de 275 000 bénéficiaires de l'aide sociale d'accéder plus facilement à MesPrestations, un service en ligne qui a connu une augmentation de 45 % des demandes par rapport à l'année dernière. MesPrestations a amélioré l'accès aux services en réduisant la nécessité pour les clients de se rendre dans les bureaux locaux.
- Le ministère des Affaires civiques et du Multiculturalisme a lancé un système modernisé de gestion des distinctions et des prix de l'Ontario. En 2022 :
  - Le public a pu avoir accès en ligne pour la première fois à divers programmes qui étaient auparavant accessibles sur support papier. Le portail des candidatures de l'Ontario est accessible au public sur toutes les plateformes numériques, conformément à l'approche « Priorité au numérique » du gouvernement, et contribue à supprimer les obstacles auxquels se heurtent les Ontariens qui souhaitent présenter une demande dans le cadre de ces programmes.
  - Le Secrétariat ontarien des distinctions et des prix a formé avec succès une trentaine de membres des conseils consultatifs et des comités de sélection affectés au portail des candidatures et a reçu plus de 3 500 candidatures depuis le lancement du portail.
- Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) a mis en place un nouveau processus permettant aux professionnels de la santé de remplir en ligne, à la demande des demandeurs et avec leur autorisation, une Trousse de documents et formules sur la détermination de l'admissibilité.
  - Grâce à cette fonction, les professionnels de la santé peuvent soumettre la trousse en ligne et des renseignements médicaux supplémentaires au nom de

leurs patients.

- L'outil en ligne aide les personnes qui présentent une demande au titre du POSPH à éviter les déplacements inutiles et les temps d'attente supplémentaires et à ne pas avoir à gérer elles-mêmes la procédure.
- Les employés du ministère sont en mesure de traiter les demandes plus rapidement, car l'outil en ligne vérifie que les documents sont complets avant qu'ils soient soumis.
- La Commission du code du bâtiment (CCB) du ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) a commencé à accepter les demandes électroniques et à tenir des audiences à distance afin d'offrir un service accessible et ininterrompu pendant la pandémie de COVID-19.

## **Impact des initiatives pour les personnes handicapées**

L'utilisation d'outils et de processus numériques pour la prestation de services gouvernementaux permet de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accès pour les personnes handicapées. Une FPO qui renforce la capacité des employés à faciliter la prestation de services transparents et accessibles favorise l'accès équitable pour les Ontariens handicapés.

## **Prochaines étapes clés**

La planification et la mise en œuvre sont en cours pour les autres initiatives en matière de service à la clientèle équitable, dont les progrès seront communiqués dans les futurs rapports d'étape annuels sur le plan :

- Renouveler et améliorer la formation obligatoire de la FPO sur les normes d'accessibilité de la LAPHO et élaborer un module supplémentaire basé sur les rôles sur l'accessibilité du service à la clientèle.
- Examiner et mettre à jour la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO pour qu'elle soit plus inclusive et promouvoir la prestation de services à la clientèle accessibles.

---

# Communications accessibles par voie numérique

**Résultat clé :** Les membres du public et les employés de la FPO, quelles que soient leurs capacités, ont un accès équitable à l'information, aux produits et aux services numériques de la FPO qui répondent aux exigences en matière d'accessibilité.

## Stratégie pour les compétences relatives à l'accessibilité des sites Web

Formuler et mettre en œuvre la stratégie de la FPO pour les compétences relatives à l'accessibilité des sites Web afin de renforcer l'expertise en matière d'accessibilité numérique au sein de la FPO. Il s'agira notamment de créer de nouvelles formations, de nouvelles ressources et de nouveaux outils afin de garantir une meilleure intégration des exigences en matière d'accessibilité dans les différents formats numériques.

## Réalisations de la première année

Diverses ressources ont été créées et améliorées. Elles seront intégrées à la Stratégie de la FPO pour les compétences relatives à l'accessibilité des sites Web :

- La FPO a mis en place une nouvelle boîte à outils pour intégrer facilement les exigences d'accessibilité pour les vidéos, y compris les sous-titres pour les vidéos en direct et les descriptions audio pour les vidéos préenregistrées.
  - Élaborée par le Bureau du Conseil des ministres, la boîte à outils est complétée par un inventaire interne de toutes les vidéos YouTube de la FPO afin de faire le suivi des caractéristiques d'accessibilité et de déterminer la marche à suivre pour répondre aux exigences.
  - Grâce à cette boîte à outils, les employés de la FPO qui réalisent des vidéos pour le public seront outillés pour créer un contenu accessible permettant aux personnes handicapées d'accéder sans entrave à l'information numérique du gouvernement.
- Le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI (CEA) de la FPO, en partenariat avec le Service de soutien ITI en matière de technologie fonctionnelle (Services technologiques d'infrastructure au ministère des Services au public et aux entreprises), a mis au point les boîtes à outils pour les essais d'accessibilité

numérique afin de fournir aux employés de la FPO une série d'outils et de ressources pour mettre à l'essai l'accessibilité de leurs sites Web, de leurs applications Web et de leurs documents. Les boîtes à outils améliorent les connaissances et les compétences des employés de la FPO en leur fournissant les outils et les instructions nécessaires pour répondre à leurs besoins en matière d'essais d'accessibilité.

- Le CEA a également lancé les ressources suivantes :
  - Une nouvelle formation sur l'accessibilité pour le personnel technique des développeurs.
  - La liste de contrôle des projets de TI sur l'accessibilité numérique, qui a pour but d'aider le personnel de la FPO à mener à bien ses projets de TI. Cette liste de contrôle est une ressource simple et rapide qui peut être utilisée par les employés de la FPO qui travaillent sur des projets de TI, qui passent par un processus de gouvernance de la TI ou qui achètent une nouvelle solution de TI numérique. Elle fournit des renseignements sur les exigences en matière d'accessibilité, les essais, les achats et les étapes suivantes, entre autres.
  - Un nouvel outil automatisé d'évaluation de l'accessibilité des sites Web, ainsi que des ressources de formation sur l'utilisation de l'outil afin d'aider les employés de la FPO à mettre à l'essai leurs produits Web.
  - Des réunions mensuelles de la communauté de pratique sur l'accessibilité pour les développeurs, qui rassemblent des développeurs et d'autres membres du personnel technique de l'ensemble de la FPO afin de partager des expériences, des connaissances et bien d'autres choses encore en matière d'accessibilité numérique.
  - Une chasse au trésor interactive sur la mise à l'essai de l'accessibilité des sites Web comme exercice de formation pour les employés de la FPO, afin de renforcer leurs connaissances et leurs compétences sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web et l'utilisation d'outils de mise à l'essai de l'accessibilité des sites Web.
- Le CEA continue d'offrir une formation sur l'accessibilité des documents aux employés de la FPO afin de les aider à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour créer des documents accessibles et procéder à des essais d'accessibilité.

- CarrefourGéo Ontario (<https://geohub-fr.lio.gov.on.ca/?locale=fr>) a déployé des efforts pour créer une application en ligne conforme à la LAPHO, y compris des essais par des utilisateurs voyants et non voyants, qui a établi une nouvelle norme au sein d'Information sur les terres de l'Ontario (<https://www.ontario.ca/fr/page/information-sur-les-terres-de-lontario>) .
- Le laboratoire de recherche sur l'expérience utilisateur des Services numériques de l'Ontario a mené des recherches sur les utilisateurs pour le compte de 18 ministères afin de les aider à créer des services numériques accessibles et conviviaux. Le service public a organisé plus de 360 sessions de recherche sur les utilisateurs qui ont contribué à façonner la prestation des services gouvernementaux.
- Des pratiques exemplaires ont été mises en place par les différents ministères pour renforcer la capacité des employés de la FPO à créer des documents accessibles :
  - Le ministère des Richesses naturelles et des Forêts a créé une Politique d'accessibilité des documents et un guide sur les offres d'assistance active qui décrivent ce que les employés du ministère doivent savoir et prendre en compte avant de créer du contenu numérique, y compris des documents et des applications pour le public, les intervenants, les partenaires gouvernementaux et les collègues.

## Impact des initiatives pour les personnes handicapées

Dans le cadre d'une stratégie globale de littératie numérique, des outils, des formations, des ressources et de nouveaux cours prépareront les employés de la FPO à tous les niveaux à créer des produits numériques qui intègrent l'accessibilité dès le départ. Une FPO qui donne la priorité au développement des capacités organisationnelles en matière d'accessibilité numérique est une organisation qui sert efficacement les Ontariens en leur donnant accès à des renseignements accessibles par voie numérique.

## Prochaines étapes clés

La planification et la mise en œuvre sont en cours pour les autres initiatives relatives aux communications accessibles par voie numérique :

- Mettre au point une norme d'accessibilité numérique de la FPO afin de fournir des

directives claires sur les exigences en matière d'accessibilité numérique.

- Mettre en œuvre le plan de la FPO pour l'accessibilité des sites Web pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

Un cadre détaillé pour un plan de conformité des sites Web de la FPO a été élaboré et sera mis en œuvre au cours des deux prochaines années afin de corriger les derniers points non conformes. Les progrès réalisés seront communiqués dans les futurs rapports d'étape annuels sur le plan.

---

## Installations gouvernementales sans obstacles

**Résultat clé :** Les clients et employés de la FPO, quelles que soient leurs capacités, se sentent les bienvenus dans les installations de la FPO qui intègrent des pratiques et des technologies de conception inclusives.

### Ressources sur la conception inclusive

Créer des ressources pour renforcer l'expertise de la FPO en matière de conception inclusive, notamment en collaborant avec des organisations et des intervenants compétents.

### Réalisations de la première année

En collaboration avec le Inclusive Design Research Centre de l'Université de l'EADO, le Secrétariat du Conseil du Trésor a développé des ressources sur la conception inclusive de l'environnement bâti. Ces ressources permettront d'orienter et d'améliorer les connaissances et la réflexion sur les principes de conception inclusive à tous les stades de l'élaboration d'un projet. Les sujets abordés dans les ressources comprennent la conception inclusive des toilettes, l'orientation, le stationnement et les zones d'embarquement des passagers.

Les ressources seront disponibles pour tous les employés de la FPO en 2023, y compris les employés et les partenaires travaillant sur la conception de projets d'installations gouvernementales.

### Impact des initiatives pour les personnes handicapées

Au fur et à mesure que les employés de la FPO développeront leur expertise en matière de conception inclusive, les obstacles pour les personnes handicapées seront éliminés car l'accessibilité sera prise en compte dès le début des projets d'installations gouvernementales.

## **Normes d'accessibilité des espaces de travail de la FPO**

Élaborer des normes sur les espaces de travail de la FPO qui tiennent compte de l'accessibilité et créer un plan de mise en œuvre pour appliquer ces normes aux nouveaux projets d'infrastructure de bureaux.

## **Réalisations de la première année**

Le projet de réfection de l'édifice Macdonald (PREM) continue d'intégrer les exigences, les normes et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité tout au long du processus de conception et de construction, en consultation avec les partenaires gouvernementaux et les intervenants internes en matière d'accessibilité, comme une deuxième zone de chargement des passagers (plus proche de l'entrée principale du complexe) et des voies de circulation plus larges dotées de finitions antidérapantes avec des différences de texture pour avertir les utilisateurs des changements de terrain à venir.

Le PREM orientera l'élaboration de normes organisationnelles sur les espaces de travail, soit les espaces de bureaux modernes de la FPO. Ces normes permettront aux futurs projets d'infrastructure de bureaux de la FPO d'être exempts d'obstacles dès leur conception.

## **Impact des initiatives pour les personnes handicapées**

Un espace de travail accessible prévient et élimine les obstacles auxquels se heurtent les employés handicapés. Une FPO qui offre aux personnes handicapées un environnement physique accessible et inclusif leur permettra de contribuer pleinement à l'organisation, ce qui se traduira par un effectif plus diversifié et plus engagé, capable de mieux servir la population ontarienne.

## **Prochaines étapes clés**

La planification et la mise en œuvre des autres initiatives relatives aux installations gouvernementales sans obstacles sont en cours :

- Examiner et recommander des mises à jour des Lignes directrices pour la conception sans barrière des installations du gouvernement de l'Ontario (<https://www.infrastructureontario.ca/fr/faites-equipe-avec-nous/normes-et-lignes-directrices/>) qui s'harmonisent avec les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Les progrès réalisés seront communiqués dans les futurs rapports d'étape annuels sur le plan.

---

## Marchés publics et paiements de transfert accessibles

**Résultat clé :** L'accessibilité est intégrée efficacement à chaque étape des processus d'approvisionnement et de paiement de transfert de la FPO afin de s'assurer qu'aucun \*\*\*\*\* denier public n'est dépensé pour créer des obstacles pour les personnes handicapées.

### Prochaines étapes clés

La planification et la mise en œuvre des initiatives relatives aux marchés publics et aux paiements de transfert accessibles sont en cours :

- Créer une boîte à outils pour l'accessibilité et l'approvisionnement afin de renforcer l'expertise des employés et des fournisseurs de la FPO. \*\*\*\*\*
- Évaluer les règles de paiement de transfert de la FPO et y intégrer les exigences en \*\*\*\*\* matière d'accessibilité.

Les mesures prises dans le cadre de l'initiative sur les paiements de transfert comprennent une révision complète des règles relatives aux paiements de transfert. Les progrès réalisés seront communiqués dans les futurs rapports d'étape annuels sur le plan.

---

## Autres réalisations en matière d'accessibilité

Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) a intensifié ses activités d'audit et augmenté le nombre d'audits réalisés pour veiller au respect de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en 2022. En tout, 1 650 audits ont été réalisés pour s'assurer que les organisations déposent des rapports d'accessibilité conformes et pour vérifier que les exigences en matière d'accessibilité sont respectées. Il s'agit d'une augmentation significative par rapport aux 479 audits réalisés en 2021, qui a permis à un plus grand nombre d'organisations de se conformer à la LAPHO et d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

---

## Pour nous joindre

Pour en savoir plus sur ce plan ou le consulter sous une autre forme, veuillez communiquer avec le Bureau de l'accessibilité au sein de la FPO à l'adresse suivante :  
MYAP@ontario.ca (mailto:MYAP@ontario.ca)

Mis à jour : 13 décembre 2023

Date de publication : 13 décembre 2023