

# **MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX**

*Plan d'accessibilité 2011-2012*



ISSN 1715-4790

# Table des matières

<b>Table des matières</b>	<b>2</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
Leadership en matière d'accessibilité dans la FPO .....	5
Bureau de la diversité de la FPO .....	6
Légende.....	6
<b>Accessibilité des services à la clientèle</b>	<b>8</b>
Engagement : Règlement en matière de services à la clientèle .....	8
Engagement : Formation sur l'accessibilité .....	10
Engagement : Horaire pro-famille .....	10
Engagement : Guide de signature .....	11
<b>Accessibilité de l'information et des communications</b>	<b>12</b>
Engagement : Accessibilité des sites Web et de l'information en ligne .....	12
Engagement : Mises à jour sur l'accessibilité .....	13
Engagement : Accessibilité des communications .....	14
Engagement : Carte-photo de l'Ontario .....	14
Engagement : Formulaires électroniques .....	15
<b>Accessibilité de l'emploi</b>	<b>16</b>
Engagement : Orientation.....	16
Engagement : Santé et mieux-être .....	16
<b>Accessibilité du milieu bâti</b>	<b>18</b>
Engagement : Intégration à la sécurité physique.....	18
Engagement : Projets d'immobilisations .....	19
<b>Autres activités relatives à l'accessibilité</b>	<b>20</b>
Engagement : Favoriser l'accessibilité.....	20
Engagement : Accessibilité de Showcase Ontario .....	21
Engagement : Approvisionnement.....	22
Engagement : Vérifications ponctuelles.....	23
Engagement : Développement des programmes et projets.....	23
Engagement : Examen de la législation.....	24

Engagement : Accessibilité de l'information .....	25
Engagement : Exposition sur l'accessibilité .....	25
Engagement : Plan pluriannuel d'accessibilité.....	26

**Renseignements** **28**

# Introduction

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises afin de prévenir, de trouver et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative par l'entremise de son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- services à la clientèle
- information et communications
- emploi
- transport
- milieu bâti.

Cette année, les plans d'accessibilité serviront de guide en matière d'exigences relatives à la planification découlant du nouveau règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) qui ont été établies l'été dernier en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent que le gouvernement de l'Ontario établisse un plan pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. On trouvera la liste des projets d'accessibilité gouvernementaux de la fonction publique de l'Ontario (FPO) dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO qui sera publié en décembre 2011.

Le plan d'accessibilité annuel du ministère des Services gouvernementaux (MSG) décrit les mesures prises par ce dernier pour améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2011-2012 continuera à faire progresser le MSG en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur

[Ontario.ca](http://Ontario.ca).

[Retour à la table des matières](#)

## **Leadership en matière d'accessibilité dans la FPO**

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2011, établit les normes en matière d'accessibilité dans trois secteurs : information et communications, emploi, transport. Il a simplifié également certains secteurs d'accessibilité communs soumis aux règlements pris en application de la LPHO. Une des exigences de ce règlement impose au gouvernement de préparer un plan pluriannuel d'accessibilité. Le MSG fait preuve de leadership et d'engagement en matière d'accessibilité puisqu'il a, au nom de la FPO, un plan pluriannuel d'accessibilité en place depuis déjà quelques années. Ce plan fournit des renseignements sur plusieurs projets d'accessibilité lancés dans toute la FPO. Quelques-uns des projets faisant partie de ce plan pluriannuel :

- Lignes directrices de la fonction publique
- Accessibilité des communications
- Infrastructure de l'information et de la technologie de l'information
- Formation - cours en ligne
- Supports de substitution
- Accessibilité du contenu du Web
- Accessibilité du recrutement
- Politiques relatives au lieu de travail
- Stratégie du mieux-être de la FPO
- Partenariats et stages
- Centre d'entrevue à accès universel
- Site Internet des carrières dans la FPO
- Normes du milieu bâti
- Promotion de la sensibilisation à l'accessibilité
- Showcase Ontario
- Formation générale sur l'accessibilité
- Approvisionnement
- Examen des lois.

[Retour à la table des matières](#)

## Bureau de la diversité de la FPO

Le Bureau de la diversité de la FPO coordonne les mesures prises afin de veiller à ce que le gouvernement remplisse les obligations que lui impose la LAPHO. Pour assurer le leadership en matière d'inclusion dans la FPO, il prend également les mesures nécessaires suivantes :

- organisation d'un forum sur l'accessibilité, composé des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité de chaque ministère
- simplification des consultations à l'intérieur et l'extérieur du gouvernement
- soutien et encouragement dans le cadre de la création des outils et des guides d'accessibilité de la FPO
- appui ou coordination de nombreuses autres initiatives comme l'indique ce document

[Retour à la table des matières](#)

## Légende

Indicateurs de l'état d'avancement :

Nouveau – signifie une initiative qui est nouvellement introduite dans ce plan.

Permanent – signifie que l'initiative fait partie de nos activités et de notre prestation de service.

Continu – signifie que l'engagement est une initiative qui n'est pas encore terminée.

Autres titres :

Engagement – indique un énoncé général sur l'initiative prise en matière d'accessibilité, que ce soit un projet ou une activité, pour trouver, supprimer ou prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Action(s) proposée(s) – indique quelle action a été entreprise au cours de la dernière période de planification.

Permanent – indique quelles actions générales seront entreprises au cours de la prochaine période de planification.

[Retour à la table des matières](#)

# Accessibilité des services à la clientèle

En 2010-2011, le gouvernement a continué de se conformer au règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans les secteurs tels que l'emploi, l'information et les communications, le transport, le milieu bâti et l'approvisionnement.

## Engagement : Règlement en matière de services à la clientèle

Le MSG continue d'être un chef de file de l'accessibilité en respectant les normes avec la même force qu'il l'avait fait en 2009 et en assurant sa conformité au moyen des mesures suivantes :

- vérifications ponctuelles sur place
- compte-rendu sur la conformité au moyen d'une planification annuelle de l'accessibilité
- vérification de la conformité des services à la clientèle avant d'entamer d'autres initiatives intégrées ou liées à l'accessibilité, comme la préparation aux situations d'urgence
- renforcement des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle par d'autres moyens en cours de mise sur pied, comme la formation permanente sur l'accessibilité, l'orientation, l'intégration à la préparation aux situations d'urgence et les trousseaux d'accessibilité.

En août 2011, on a indiqué que tous les secteurs de programme maintenaient les pratiques, les procédures et les politiques qui avaient été établies en 2009 dans le cadre de l'accessibilité pour les services à la clientèle, notamment celles qui consistaient à :

- veiller à ce que tout le nouveau personnel ait reçu ou reçoive une formation sur l'accessibilité;
- promouvoir les principes d'accessibilité en matière d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'équité;
- permettre la présence permanente des personnes de soutien;
- permettre les animaux d'assistance sur les lieux, sauf disposition légale contraire;
- afficher des avis informant la clientèle de l'accessibilité des services;
- afficher des avis en cas de perturbation temporaire des services;

- trouver d'autres moyens de fournir les services et indiquer l'heure prévue de la reprise des activités;
- mettre à la disposition de la clientèle les documents les plus importants qui se rapportent au règlement,
- faire appel et répondre aux commentaires sur l'accessibilité des services à la clientèle.

**État d'avancement :** Continu

**Action(s) proposée(s) :**

Le MSG maintient fermement l'engagement qu'il a pris envers l'accessibilité des services à la clientèle en adoptant une stratégie qui harmonise les activités entreprises conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle avec les exigences imposées par le nouveau règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI). Ces deux règlements fourniront de plus en plus d'occasions de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité, car ils constituent la feuille de route pour rendre la province pleinement accessible d'ici 2025.

À l'aide de ces deux règlements, nous améliorerons l'accessibilité dans les principaux secteurs opérationnels du ministère, notamment :

- recrutement
- sites Web
- information sous forme de contenu sur le Web, de documents et d'outils multimédias
- communications transmises au moyen de l'Internet, de brochures, de présentations et d'événements
- santé et mieux-être des employés
- sécurité physique et préparation aux situations d'urgence en ce qui concerne les employés et les visiteurs
- réalisation des objectifs écologiques d'une manière accessible.

En respectant les exigences des deux règlements, nos sites Web continueront d'être plus accessibles dans leur mode de fonctionnement, leur contenu et leurs applications. En particulier, les renseignements seront disponibles en supports de substitution, ils seront rédigés d'une manière plus accessible, ils utiliseront un langage simple et ils offriront des techniques de navigation plus précises.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Formation sur l'accessibilité**

La formation sur l'accessibilité fait désormais partie intégrante de nos activités. Nous continuerons d'offrir une formation sur l'accessibilité qui est mise à jour dès que des modifications sont apportées aux politiques, aux lois, aux programmes ou au matériel de formation.

**État d'avancement :** Continu

### **Permanent :**

Nous continuerons d'offrir de la formation sur l'accessibilité sous plusieurs formes, selon le contenu. Quelques exemples de la façon dont le MSG offre la formation :

- plans de communication qui informe le personnel des modifications apportées au mandat en matière d'accessibilité;
- groupes de travail qui alimentent les secteurs du programme sur les activités liées à l'accessibilité en faisant des mises à jour et en demandant des comptes-rendus et des rapports de situation sur les initiatives relatives à l'accessibilité;
- ateliers et événements organisés à l'échelle de la direction locale, avec des séances de formation, et dans l'ensemble de la PFO, avec Showcase Ontario, qui est le salon professionnel annuel le plus gros au Canada pour le secteur privé et public
- Exposition sur l'accessibilité qui donne chaque année aux employés de la FPO l'occasion de s'informer
- articles publiés dans le bulletin électronique de la FPO, *Topical*
- séminaires et ateliers de formation présentés par le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du ministère, en partenariat avec plusieurs secteurs de programmes;
- modules de formation en ligne sur l'accessibilité, qui sont révisés dès que des modifications sont apportées au mandat en matière d'accessibilité de l'Ontario.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Horaires pro-famille**

Dans les collectivités, ServiceOntario rend les services plus accessibles en offrant des horaires pro-famille.

**État d'avancement :** Permanent

**Action(s) proposée(s) :**

Les heures d'ouverture de 116 centres ServiceOntario ont été prolongées dans le but de mieux répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle. Ces centres sont maintenant ouverts le samedi matin et le jeudi soir jusqu'à 20 h.

**Permanent :**

La décision de ServiceOntario de prolonger les heures d'ouverture de certains bureaux a été prise en se fondant sur les besoins de chaque collectivité. ServiceOntario continue de suivre les besoins de chaque collectivité afin de mieux desservir ses clients. Par ailleurs, il examine de près les horaires prolongés de ces centres pour s'assurer que ces derniers offrent des services aussi accessibles qu'efficaces.

[Retour à la table des matières](#)

**Engagement : Guide de signature**

ServiceOntario a formé un partenariat avec l'Institut national canadien pour les aveugles et a utilisé les idées créatives des employés pour produire des guides qui aident les clients malvoyants ou éprouvant d'autres difficultés pour signer leur nom. Les guides sont distribués dans les centres publics de ServiceOntario et leur permettent ainsi d'être plus inclusifs et mieux adaptés.

**État d'avancement : Terminé**

[Retour à la table des matières](#)

# Accessibilité de l'information et des communications

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées prévoit, en partie, les normes d'accessibilité de l'information et des communications. Le MSG et la FPO respectent les normes internationales d'accessibilité dans leurs sites Web depuis de nombreuses années. Cet engagement continuera de s'harmoniser avec les Normes d'accessibilité intégrées établies par le règlement.

[Retour à la table des matières](#)

## Engagement : Accessibilité des sites Web et de l'information en ligne

Le MSG est résolu à fournir des renseignements accessibles dans ses sites Web pour aider ses employés et offrir d'excellents services à la clientèle. L'an passé s'est passé en préparatifs pour le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

**État d'avancement :** Continu

### Action(s) proposée(s) :

Le World Wide Web Consortium (W3C) est le principal organisme international qui normalise le World Wide Web. Il établit les lignes directrices concernant le contenu du Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) pour s'assurer que les applications et le contenu du Web sont accessibles à tous les utilisateurs (conception universelle), mais surtout aux utilisateurs handicapés. Ces lignes directrices permettent aux personnes atteintes de divers handicaps d'avoir accès au contenu du Web : les malentendants, les malvoyants, les personnes qui ont des difficultés à se déplacer, des troubles de l'apprentissage ou de la parole, qui souffrent de limitations cognitives, de photosensibilité et de combinaisons de ces troubles. D'autre part, il arrive souvent qu'elles rendent le contenu du Web généralement plus convivial.

Les lignes directrices Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) sont les normes utilisées dans le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

**Permanent :**

Le MSG est à la tête de la transmission des renseignements gouvernementaux et de la technologie de l'information à la FPO. Il continuera de veiller à ce que l'accessibilité de toutes les nouvelles informations et applications contenues dans les sites Web soit conforme aux lignes directrices WCAG et aux normes d'accessibilité du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

Cela sera réalisé au sein du ministère en consultation avec ses spécialistes de l'information et de la technologie de l'information ainsi que par l'entremise de comités qui supervisent la création des sites Web. Le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du ministère maintiendra sa participation à ces comités en donnant de la formation et des conseils.

[Retour à la table des matières](#)

**Engagement : Comptes-rendus sur l'accessibilité**

Le MSG s'est engagé à faire connaître aux secteurs de programmes les principes, les obligations légales et les pratiques exemplaires d'accessibilité en leur présentant de la formation, des initiatives de communication et des ressources en ligne. Exemple : les guides distribués l'an dernier pour assurer l'accessibilité de l'information et des communications.

**État d'avancement :** Permanent

**Action(s) proposée(s) :**

Le MSG a mis à jour son matériel de formation et d'orientation aux fins de conformité au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

**Permanent :**

Le MSG continuera à aider tous ses secteurs de programmes en mettant à jour l'information sur l'accessibilité qu'il publie en ligne (formation, guides et modèles), et de respecter ainsi les directives gouvernementales relatives à l'application du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, dès qu'elles sont connues.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Accessibilité des communications**

Le MSG veillera à fournir à son personnel et à toute la FPO un appui permanent et les outils nécessaires pour rendre les communications accessibles. Il y parviendra en préparant des documents internes (guides et feuilles d'instructions) qui permettront aux employés de créer des documents, des présentations et des courriels accessibles.

**État d'avancement :** Continu

### **Action(s) proposée(s) :**

ServiceOntario est devenu un chef de file de l'accessibilité de l'information et des communications en créant des conseils pratiques sur la communication inclusive, un nouveau modèle de document d'identité visuelle et un site Web accessible.

ServiceOntario a formé une équipe avec les chefs de l'information sur l'accessibilité du MSG pour publier des guides d'accessibilité et de demeurer ainsi le chef de file de l'accessibilité dans la prestation de service et la gestion des activités.

ServiceOntario a également fait preuve de leadership en facilitant l'accès par téléphone. Les neuf centres de communications de ServiceOntario offrent à la population ontarienne une vaste gamme de services. Vu les changements démographiques, nos services téléphoniques offrent désormais des services en plusieurs langues. Ils sont ainsi plus accessibles à un plus grand nombre de clients.

### **Permanent :**

ServiceOntario réitère son engagement envers l'accessibilité et son respect des obligations légales. Il est résolu d'améliorer l'accessibilité en établissant des rapports de conformité, en supprimant les obstacles (p. ex., portes automatiques) et en transmettant les renseignements et les processus indispensables à l'accessibilité.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Carte-photo de l'Ontario**

ServiceOntario offre maintenant la carte-photo de l'Ontario servant de pièce d'identité officielle du gouvernement aux Ontariens et Ontariennes qui n'ont pas de permis de conduire de l'Ontario, tels que les personnes âgées, les malvoyants et d'autres personnes handicapées. Grâce à cette carte, il sera plus facile d'obtenir des services gouvernementaux, financiers et commerciaux.

**État d'avancement :**      **Permanent**

**Permanent :**

Le MSG continuera de travailler en collaboration avec des intervenants tels qu'Élections Ontario afin de s'assurer que la carte soit acceptée comme preuve d'identité.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Formulaires électroniques**

ServiceOntario est résolu d'être un chef de file en assurant la conformité de ses sites Web et de ses formulaires électroniques avec la LAPHO. Grâce à une mise à niveau de ses formulaires électroniques, ServiceOntario sera conforme au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, pris en application de la LAPHO. Cette mise à niveau facilitera l'accès aux formulaires électroniques de demande de certificat de naissance, de décès et de mariage de ServiceOntario. Les clients seront plus satisfaits puisqu'ils recevront de meilleurs services en ligne au moyen d'une application accessible qui répond à leurs besoins.

**État d'avancement :**      Continu

**Permanent :**

Le projet de mise à niveau permettra également de voir dans quelle mesure les applications utilisées actuellement par ServiceOntario sont conformes et servent de guide pour faire des formulaires électroniques utilisant des applications accessibles du Web.

[Retour à la table des matières](#)

# Accessibilité de l'emploi

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées établit certaines normes d'accessibilité dans le secteur de l'emploi. Le MSG offre depuis longtemps des pratiques d'emploi qui tiennent compte de l'accessibilité. Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées suggère même d'assurer l'accessibilité dans toutes les facettes de l'emploi, notamment :

- offres d'emploi
- recrutement
- orientation
- formation
- santé et mieux-être.

[Retour à la table des matières](#)

## Engagement : Orientation

Le MSG s'est engagé à tenir compte de l'accessibilité dans le développement et la prestation de ses programmes d'orientation.

**État d'avancement :** Nouveau

### Permanent :

Le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du ministère participera à la création des programmes d'orientation à l'échelle ministérielle et locale, en donnant notamment des conseils propres à la mise en œuvre des programmes des unités opérationnelles et en veillant à ce que les toutes dernières obligations légales soient incluses dans tous les programmes d'orientation.

[Retour à la table des matières](#)

## Engagement : Santé et mieux-être

L'accessibilité occupe une place importante dans toutes les initiatives et tous les programmes de la FPO. Le MSG a pris l'engagement de tenir compte de l'accessibilité lorsqu'il développe et modifie les programmes ministériels. Par exemple, le MSG continuera de soutenir l'accessibilité dans les programmes de ressources humaines afin

d'assurer leur conformité avec le nouveau règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et de respecter l'engagement qu'il a pris d'être le chef de file de l'accessibilité.

**État d'avancement :** Nouveau

**Permanent :**

Pendant que l'on travaille à la définition de dispositions particulières du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité, en étroite collaboration avec les secteurs de programmes et les groupes de travail sur l'accessibilité, étudie et révisé les politiques et procédures relatives aux ressources humaines.

Par ailleurs, le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité donnera des conseils sur la façon de concevoir et de réviser des sujets comme l'hébergement du personnel, l'ergonomie et les règles de sécurité.

[Retour à la table des matières](#)

# Accessibilité du milieu bâti

## Engagement : Intégration à la sécurité physique

Le MSG s'est engagé à assurer la sécurité des gens et des biens immobiliers. Le ministère a mis en place un programme d'évaluation des menaces et des risques (EMR) dans tous ses édifices et lieux d'activités. Ce programme a été élargi afin de prendre en considération la question de l'accessibilité des édifices et des autres installations.

**État d'avancement :** Permanent

### Action(s) proposée(s) :

Il s'agit d'un projet permanent d'avancement de l'accessibilité au MSG. Lorsque le personnel spécialisé des EMR est sur les lieux, il trouve aussi les obstacles à l'accessibilité qu'il faut supprimer. Grâce à la formation et à l'expérience acquise sur le terrain, ces employés font désormais des recommandations propres à l'accessibilité dans celles qu'ils formulent dans le cadre de leur EMR, plutôt que de demander au coordonnateur de l'information sur l'accessibilité d'examiner, d'analyser et de formuler des recommandations.

L'an dernier, le MSG a effectué 16 EMR, dont 59 recommandations touchaient l'amélioration de l'accessibilité des lieux ayant fait l'objet d'une évaluation. Ces améliorations visaient les méthodes d'exploitation opérationnelles (p. ex. s'assurer que les entrées accessibles ne soient jamais bloquées par du matériel de bureau), ainsi que la formation afin de s'assurer que les employés qui suivent une formation en sécurité physique en suivent aussi une sur l'accessibilité.

### Permanent :

Le MSG effectue en moyenne 20 EMR par an. Le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité examine les recommandations qui en découlent en vérifiant la pertinence des perspectives en matière d'accessibilité ainsi que la conformité des activités menées dans le secteur de l'accessibilité avec le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et ses obligations.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Projets d'immobilisations**

Tous les nouveaux projets d'immobilisations et de construction réalisés pour le compte du ministère respecteront les exigences relatives à l'aménagement et à la construction, qui sont imposées aux installations du gouvernement de l'Ontario dans le cadre des normes d'aménagement sans obstacle.

**État d'avancement :** Continu

### **Action(s) proposée(s) :**

Le ministère continue à s'assurer que toutes les normes d'accessibilité imposées actuellement au milieu bâti (comme le *Code du bâtiment de l'Ontario* et les normes d'accessibilité de la FPO imposées aux installations du gouvernement) soient prises en considération lors de l'examen et de l'analyse des projets d'immobilisations.

### **Permanent :**

Cette année, l'outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO permettra au MSG de mieux évaluer l'accessibilité des projets d'immobilisations. Cet exercice comporte un élément important qui consiste à évaluer l'accessibilité au moment de la préparation et de la révision des programmes.

[Retour à la table des matières](#)

# Autres activités relatives à l'accessibilité

## Engagement : Favoriser l'accessibilité

Le MSG continuera de favoriser les initiatives destinées à offrir une plus grande accessibilité dans tout le ministère et dans toute la FPO.

**État d'avancement :** Continu

### Action(s) proposée(s) :

Le MSG a toute une gamme de stratégies visant à favoriser l'accessibilité dans l'ensemble du gouvernement. Le Bureau de la diversité de la FPO, qui fait partie du MSG, établit un lien entre de nombreux organismes chargés de l'accessibilité. C'est une plaque tournante des échanges de renseignements et des activités de sensibilisation dans tous les ministères. Il joue un rôle de coordonnateur central des projets d'accessibilité. Le MSG utilise aussi des moyens de communication gouvernementaux comme son bulletin de nouvelles en ligne hebdomadaire et son journal mensuel en ligne *Topical*. Les sous-ministres du MSG et de ServiceOntario présentent souvent des renseignements, des conseils et des sujets d'inspiration sur l'accessibilité dans leurs notes de service et leurs blogues internes. Comme mentionné ci-dessous, ShowcaseOntario représente, favorise et appuie l'accessibilité dans la prestation de ses programmes.

Le MSG a ou coordonne plusieurs comités chargés de l'accessibilité, notamment le forum intraministériel de l'accessibilité, le comité du leadership en accessibilité des sous-ministres de la gestion organisationnelle et le comité consultatif des sous-ministres.

### Permanent :

Le MSG élaborera une initiative de communications visant à informer et à diriger les mesures prises dans le cadre du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Il insérera les dernières informations sur ce règlement dans son programme Accessibility Awareness Experience. Ce dernier adopte une approche multidisciplinaire pour tenir ses employés et dirigeants au courant des derniers développements en matière d'accessibilité. Il les motive à utiliser les initiatives établies pour assurer la conformité du MSG avec les lois sur l'accessibilité.

Quelques exemples d'activités visant à favoriser l'accessibilité :

- discours aux réunions de la direction ou des divisions
- ateliers interactifs
- présentations multimédias
- notes de service au personnel
- centres d'information sur le Web, outils et guides
- groupes de travail
- intégration de l'accessibilité dans d'autres initiatives (Bureau d'écologisation et préparation aux situations d'urgence)

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Accessibilité de Showcase Ontario**

Showcase Ontario est un congrès renommé sur la technologie, qui s'adresse au secteur public et donne l'occasion à la FPO de découvrir les dernières nouveautés en matière de pratiques de gestion des affaires. L'événement comprend une remise de prix qui reconnaissent l'excellence dans des initiatives de gestion des affaires et un programme éducatif accrédité qui motive les employés de la FPO à atteindre leurs objectifs d'apprentissage et de perfectionnement.

**État d'avancement :** Annuel

### **Action(s) proposée(s) :**

Les organisateurs de Showcase améliorent sans cesse l'accès au congrès en supprimant les obstacles auxquels peuvent se heurter les personnes handicapées. Pour y parvenir, ils ont recours à des conseillers en accessibilité et aux commentaires des participants au congrès.

Les organisateurs de Showcase Ontario sont résolus à faire preuve d'accessibilité en rendant l'événement accessible et en intégrant des thèmes sur l'accessibilité dans de nombreux programmes présentés au congrès. Quelques exemples :

- On a choisi le Palais des congrès du Toronto métropolitain pour accueillir Showcase Ontario parce que ses normes d'aménagement sont plus strictes que celles établies dans les directives actuelles sur l'accessibilité.
- Des interprètes gestuels avaient été embauchés pour les ateliers de formation.
- Il y avaient des services de sous-titrage pour les allocutions d'ouverture et les cérémonies de remise des prix.

- Les expositions gouvernementales étaient accessibles en fauteuil roulant.
- Le site Web de Showcase Ontario était accessible.
- Le site Web est révisé tous les ans afin d'y ajouter du nouveau contenu et de nouvelles fonctions, et de mettre à niveau les solutions technologiques d'accessibilité.
- Les ateliers de formation avaient des places réservées aux personnes handicapées.
- Des employés de la FPO avaient été recrutés et formés pour offrir leurs services de guides spécialisés aux participants handicapés.
- Dans la salle d'exposition, on avait ôté les tapis afin de faciliter le passage des fauteuils roulants et des quadriporteurs.
- Les allées avaient été élargies pour faciliter le déplacement.
- Il y avait de l'eau pour les chiens-guides.
- Il y avait des postes de recharge des quadriporteurs aux trois étages.
- Les estrades qui ne pouvaient pas être équipées d'une rampe d'accès ont été éliminées.
- Tous les bénévoles et exposants ont pu assister à des séances de sensibilisation sur l'accessibilité.

**Permanent :**

Les organisateurs de Showcase Ontario maintiendront les nombreuses mesures qui assurent l'accessibilité du congrès et mettront à jour le matériel didactique aux fins de conformité avec le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Approvisionnement**

Le MSG veille à ce qu'on tienne compte de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement en révisant les politiques et les pratiques d'approvisionnement, et en apportant les changements requis par les nouveaux règlements s'appliquant aux normes d'accessibilité.

**État d'avancement :** Continu

**Action(s) proposée(s) :**

La directive en matière d'approvisionnement du Conseil de gestion du gouvernement a été révisée dans le but de tenir compte de la LAPHO aux divers stades de la planification et de la création des documents relatifs à l'approvisionnement. Elle renvoie

également aux règlements pris en application de la LAPHO et à la LPHO. Des outils et des modèles d'approvisionnement sont mis à la disposition des ministères pour faciliter le respect des dispositions de la LPHO en matière d'approvisionnement. Les outils de consommation judicieuse qui viennent d'être créés sont aussi accessibles que le permet la technologie actuelle.

**Permanent :**

Le MSG continue de veiller à l'intégration de l'accessibilité dans les politiques et procédures actuelles d'approvisionnement. On procède à la mise à jour des outils, des modèles et des listes de vérification d'approvisionnement afin d'aider les ministères à inclure l'accessibilité dans leurs processus d'approvisionnement. Le MSG étudiera aussi les occasions de favoriser l'accessibilité qui se présentent à l'extérieur de la FPO.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Vérifications ponctuelles**

ServiceOntario a effectué des vérifications ponctuelles auprès du personnel des comptoirs publics afin de s'assurer que les documents et les ressources devant être conformes à la norme de service à la clientèle de la LAPHO étaient disponibles. En règle générale, la documentation était disponible sur place, et les représentants des services à la clientèle savaient comment répondre aux demandes de renseignements sur l'accessibilité. Tous les centres publics ont reçu une nouvelle trousse d'outils sur la conformité à la fin des vérifications ponctuelles.

**État d'avancement : Permanent**

**Permanent :**

Ce projet annuel vise 15 pour cent des centres publics de chaque région. On planifie actuellement les vérifications ponctuelles du réseau des fournisseurs de services qui auront lieu en 2012.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Développement des programmes et projets**

ServiceOntario, représentant la branche « commerçante » de la FPO, s'est engagé à développer et à fournir des services accessibles. Pour atteindre les normes d'accessibilité les plus élevées possible, ServiceOntario s'est servi de l'outil d'évaluation

en matière d'inclusion de la FPO lors de la préparation de tous ses programmes et projets. Cet outil comprend un élément puissant qui permet de supprimer les obstacles à l'accessibilité.

**État d'avancement :** Continu

**Action(s) proposée(s) :**

ServiceOntario se sert désormais de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion dans la préparation de ses programmes et grands projets. Il l'a notamment utilisé dans le cadre du permis de stationnement accessible et de la modernisation d'InfoCentre.

**Permanent :**

L'outil d'évaluation en matière d'inclusion est actuellement utilisé dans le cadre du projet de renouvellement par la poste de la carte Santé des personnes âgées. On s'en servira dans tous les programmes et changements de politiques de ServiceOntario.

## **Engagement : Examen de la législation**

Le MSG s'est engagé à remplir l'obligation légale qu'il a d'étudier toutes les lois auxquelles il est soumis en matière de reconnaissance et d'élimination de tout obstacle à l'accessibilité. Il doit à cet effet s'assurer que toutes ces lois et les mesures s'y rapportant, tels les projets et révisions de lois, tiennent compte de l'accessibilité.

**État d'avancement :** Continu

**Action(s) proposée(s) :**

En avril 2011, le MSG a participé à la formation sur l'utilisation de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO dans le cadre de l'examen des lois visant l'élimination des obstacles à l'accessibilité. Cette formation s'adressait à des équipes multidisciplinaires de tous les ministères. Le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général se penchent sur une méthode commune pour passer en revue les lois dans l'ensemble du gouvernement.

**Permanent :**

Le MSG continuera d'examiner toute disposition législative en matière d'accessibilité et d'inclusion, qui a été adoptée, proposée ou qui le concerne. Pour ce faire, il se servira de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion afin de s'assurer que les nouvelles exigences imposées par le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées fassent

partie de ces examens. Un échéancier des examens des lois et des règlements sera publié en 2012.

[Retour à la table des matières](#)

## **Engagement : Accessibilité de l'information**

Le MSG s'est engagé à rechercher de nouveaux outils et de nouvelles technologies que la FPO pourrait utiliser pour transmettre des renseignements et des communications accessibles à la population ontarienne. L'Ontario College of Art and Design University (OCADU) a mis au point une nouvelle technologie (*AccessForAll* - A4A) qui permet aux personnes handicapées de faire partie de la main-d'œuvre mobile. A4A répond au besoin d'offrir un plus grand nombre de préférences personnelles, p. ex. formatage de l'information et types d'appareils.

**État d'avancement :** Nouveau

### **Action(s) proposée(s) :**

En 2010, le MSG et l'OCADU ont mis en œuvre la première application importante d'A4A en Amérique du Nord. Le projet pilote, lancé dans le domaine de l'apprentissage en ligne, a révélé que la formation répond automatiquement aux capacités individuelles, aux besoins, aux préférences, aux emplacements et à la technologie. En juillet 2011, le MSG et le ministère de la Recherche et de l'Innovation ont présenté cette technologie à un comité directeur de la FPO, qui a approuvé la phase suivante du plan de développement, qui consiste à promouvoir A4A à l'échelle internationale, à trouver d'autres occasions de lancer le projet pilote dans la FPO et à produire un rapport interne.

### **Permanent :**

Le MSG a entamé la coordination d'un autre projet pilote qui vise à mettre le concept en pratique. ServiceOntario a convenu d'examiner les possibilités qu'offre le projet pilote dans le cadre de cette initiative.

## **Engagement : Exposition sur l'accessibilité**

L'Exposition annuelle sur l'accessibilité de la FPO, organisée par le MSG, donne l'occasion de se renseigner sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, sur la technologie de pointe visant les personnes handicapées et sur les nouvelles façons de bâtir un organisme accessible au personnel de la FPO et à l'ensemble de la population ontarienne.

**État d'avancement :** Permanent

**Action(s) proposée(s) :**

Il s'agissait de la 5<sup>e</sup> Exposition annuelle et de la 3<sup>e</sup> présentée par le Bureau de la diversité de la FPO. Elle a eu lieu la première semaine de décembre 2011, la même semaine que les Nations Unies célèbrent la Journée internationale des personnes handicapées. Le thème de cette année (Including an Accessibility Perspective) reposait sur les sous-thèmes suggérés par les Nations Unies pour la Journée internationale des personnes handicapées : « Ensemble pour un monde meilleur pour tous : inclure les personnes handicapées dans le développement ». Pour mieux l'adapter à la FPO, on a élargi le thème de l'Exposition afin de dépasser les processus de développement et d'inclure les politiques, les programmes, les services et la technologie et de l'adapter à la FPO.

**Permanent :**

L'Exposition est un événement annuel très attendu, car il donne l'occasion de mieux faire connaître les questions d'accessibilité et les pratiques exemplaires, et de supprimer les obstacles auxquels peuvent se heurter les personnes handicapées. Il souligne également les contributions que font ces dernières dans leurs collectivités. Le Bureau de la diversité de la FPO présentera une autre Exposition en 2012 pour que la FPO connaisse mieux l'accessibilité et maintienne l'engagement qu'elle a pris à cet égard.

[Retour à la table des matières](#)

**Engagement : Plan pluriannuel d'accessibilité**

Le MSG est résolu à tenir compte de l'accessibilité dans le développement de ses programmes et la prestation de ses services. Pour y parvenir, il poursuivra son plan pluriannuel d'accessibilité afin de motiver et d'appuyer les ministères dans le cadre de leurs développements en matière d'accessibilité.

**État d'avancement :** Permanent

**Action(s) proposée(s) :**

Le MSG a un plan pluriannuel d'accessibilité à l'échelle gouvernementale en place depuis quelques années. Ce plan comprend un sommaire des principaux projets d'accessibilité en cours dans la FPO.

Le ministère a coordonné une mise à jour du plan aux fins de conformité avec le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. La FPO pourra ainsi se conformer aux règlements pris en application de la LAPHO, qui sont actuellement en vigueur et à ceux qui seront établis par la suite. Le plan révèle de nouveau que la FPO possède une méthode commune pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

**Permanent :**

Dans le but d'aider le gouvernement à respecter les normes, le Bureau de la diversité de la FPO travaille à la rédaction d'un plan pluriannuel d'accessibilité qui sera mis à la disposition du public. Ce plan donnera un aperçu de la vision de la FPO ainsi que du chemin à parcourir pour trouver et supprimer les obstacles dans tous les secteurs réglementaires prévus par la LAPHO. Il soulignera les accomplissements et donnera les grandes lignes de la méthode adoptée par la FPO pour trouver et supprimer les obstacles.

Le plan public sera une source de renseignements pour les organismes visés par ces obligations, et un outil dont ils pourront se servir.

[Retour à la table des matières](#)

# Renseignements

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

Renseignements généraux : 416 326-8555

Numéro ATS : 416 325-3408

Numéro sans frais : 1 800 889-9768

Courriel : [InfoMGS@mgs.gov.on.ca](mailto:InfoMGS@mgs.gov.on.ca)

Site Web du ministère : [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca)

Rendez-vous sur le portail Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires : [AccessOn](http://AccessOn). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité dans un autre format, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario

777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché

Toronto (Ontario) M5G 2C8

Téléphone : 416 326-5330 ou sans frais : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

Site Web : [www.serviceontario.ca/publications](http://www.serviceontario.ca/publications)

Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1715-4790

Ce document est disponible en anglais