Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario

Rapport d'étape annuel 2013

Ontario

Engagement de la fonction publique de l'Ontario (FPO) envers les personnes handicapées

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Table des matières

Faire de l'accessibilité une réalité dans la fonction publique de l'Ontario 4

Engagement de la fonction publique de l'Ontario envers les personnes handicapées 6

Accessibilité dans la FPO 6

À propos du rapport 7

Réaliser le changement organisationnel 8

Leadership informé et engagé 9

Harmonisation et coordination 10

Administration et responsabilisation bien établies 11

Mesure, évaluation et rapports 13

Faire preuve de leadership en montrant l'exemple en matière de conformité 15

Services à la clientèle (429/07) 16

Approvisionnement (règlement NAI, Partie 1, article 5) 18

Information and communications (règlement NAI, Partie 2, articles 9 à 19) 19

Emploi (règlement NAI, Partie 3, articles 20 à 32) 21

Transport (règlement NAI, Partie 4, articles 33 à 80) 22

Conception des espaces publics (milieu bâti) (règlement NAI, Partie 4.1, articles 80.1 à 80.44) 23

Conclusion 26

Faites-nous part de vos commentaires et suggestions 26

Faire de l'accessibilité une réalité dans la fonction publique de l'Ontario

Le Rapport d'étape annuel pour 2013 fait état des progrès qu'a accomplis la fonction publique de l'Ontario (FPO) pour concrétiser l'accessibilité pour tous en Ontario.

Notre volonté de mener par l'exemple nous a aidés à apporter d'importants changements, qui – et j'en suis fière – en disent long sur notre engagement pour l'accessibilité.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et les règlements s'y rapportant établissent des normes pour faire avancer l'accessibilité des biens, des services, des installations, du logement, de l'emploi, des bâtiments et des locaux – avec pour but de créer un Ontario accessible d'ici à 2025. Guidée en cela par le Bureau de la diversité, la FPO vise haut, souhaitant non seulement atteindre ces normes, mais aussi les dépasser.

En montrant l'exemple, la FPO sert de modèle à d'autres grandes organisations, qui voient ainsi ce que nous faisons – en tant qu'employeur, responsable des politiques, et fournisseur de programmes et de services à la population ontarienne – pour supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Il est vrai que notre engagement pour l'accessibilité s'inscrit dans la durée, mais d'ores et déjà, j'ai le plaisir d'annoncer que nous avons réalisé de fortes avancées en 2013. Par exemple :

- Notre initiative Accessibilité à la source, aujourd'hui primée, nous aide à intégrer la question de l'accessibilité dans les programmes, les politiques et les services dès l'étape de la conception (c'est-à-dire à la source).
- Avec nos nouveaux cours de formation sur les normes législatives, les employés comprennent quelles sont nos obligations aux termes de la LAPHO et aident à implanter une prise de conscience et un engagement dans toute l'organisation.

- De grands progrès ont été réalisés au niveau des préparatifs pour l'introduction en 2014 du nouveau service de soutien à la technologie fonctionnelle, qui simplifie les formalités pour l'acquisition de technologies fonctionnelles et le soutien technique aux employés handicapés, de sorte que ceux-ci puissent accomplir leur travail sans obstacle.
- Nous avons bien avancé dans le transfert de tous les contenus Web du gouvernement de l'Ontario à la nouvelle plate-forme Ontario.ca, qui offre des fonctions d'accessibilité pointues.
- Enfin, nous avons lancé le projet pilote d'interprétation vidéo à distance (VRI) sur ServiceOntario pour les clients qui communiquent dans la langue des signes américaine (ASL). Le programme permet aux personnes qui ne connaissent pas la langue des signes de communiquer avec des personnes sourdes par l'intermédiaire d'un interprète opérant à distance au moyen d'une caméra Web.

Nous montrons l'exemple parce que, à la FPO, nous partageons tous un engagement passionné et que nous nous devons d'être un employeur et un fournisseur de services accessible pour servir au mieux toute la population ontarienne.

Yvonne Defoe

Directrice générale intérimaire de la diversité et de l'accessibilité, FPO

Engagement de la fonction publique de l'Ontario envers les personnes handicapées

La fonction publique de l'Ontario (FPO) a fait connaître son engagement envers les personnes handicapées en janvier 2012; cet engagement reflète notre vision de devenir une organisation accessible.

La FPO s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services, des produits et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Accessibilité dans la FPO

Notre but est de faire des lieux de travail et des installations de la FPO des endroits accessibles et accueillants, adaptés aux besoins du personnel et de la clientèle.

Notre vision d'une FPO accessible est un endroit où:

- Les personnes handicapées reçoivent des biens et des services de qualité en temps utile.
- En tant qu'employés de la FPO, les personnes handicapées participent pleinement et valablement aux services et aux emplois.
- Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.
- Le personnel de la FPO est en mesure de reconnaître les obstacles à l'accessibilité et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer régulièrement dans l'ensemble de l'organisation.
- Il est plus facile d'accéder aux installations et aux espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Nous sommes fiers du travail accompli en 2013 et sommes encouragés par ces réalisations. Nos stratégies vont plus loin que la simple obligation de se conformer aux lois et aux règlements sur l'accessibilité – nous voulons nous poser en modèle de conformité et voulons montrer l'exemple.

Nous sommes conscients que nous pouvons accomplir bien plus encore pour créer une FPO accessible d'ici à 2025. Nous sommes résolus à mettre en œuvre les exigences établies aux termes de la LAPHO et de ses règlements, et à donner l'exemple à d'autres organisations. Avec l'aide et l'implication continue de nos dirigeants, de nos intervenants et de nos partenaires, nous sommes convaincus que nous atteindrons notre objectif.

« L'Ontario est un chef de file mondial dans la promotion de l'accessibilité. Et ce n'est pas par un heureux hasard! Non, le gouvernement de l'Ontario a créé et mis en œuvre un cadre stratégique qui a permis les avancées en ce domaine. En conséquence, la fonction publique et le secteur parapublic de l'Ontario sont maintenant parmi les organisations les plus accessibles au monde. »

Bryan Evans, Ph. D., professeur agrégé, Université Ryerson

À propos du rapport

Le 1er janvier 2012, la FPO a commencé à se conformer à l'obligation, conformément au règlement intitulé *Normes d'accessibilité intégrées* (NAI), d'établir et de tenir à jour un plan pluriannuel d'accessibilité qui décrit ses stratégies pour prévenir et supprimer les obstacles, tandis qu'elle s'emploie à respecter aussi les autres exigences imposées par le règlement.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO – *Montrer l'exemple* – établit la feuille de route des grandes mesures planifiées ou en cours d'exécution qui montrent notre leadership en matière d'accessibilité et notre volonté d'atteindre notre objectif d'une FPO accessible d'ici à 2025.

Le règlement NAI exige aussi que la FPO produise un rapport d'étape annuel faisant état des progrès faits en vue :

- de mettre en œuvre la stratégie pour réaliser l'accessibilité au fil des années et
- de se conformer aux exigences prévues par le règlement.

En 2013, nous avons publié notre premier rapport d'étape décrivant les progrès faits en 2012 dans la mise en œuvre de notre stratégie et des exigences prévues par le règlement NAI.

Tout comme pour ce rapport initial, le présent rapport d'étape décrit les progrès réalisés en 2013. Il explique comment la FPO s'y prend pour réaliser le changement organisationnel, notamment en se posant comme modèle de conformité soucieux d'aller au-delà des exigences minimales imposées par le règlement NAI et en intégrant la question de l'accessibilité à ses pratiques de travail au quotidien.

Chaque ministère contribue aussi à cet effort pour repérer, prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité. Les plans d'accessibilité 2013-2014 que les ministères ont préparés en vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) viennent compléter le présent Rapport d'étape annuel 2013 et donnent les mesures concrètes prises par chacun d'eux pour avancer dans notre objectif global d'accessibilité.

Le présent rapport décrit en premier lieu ce que nous faisons pour réaliser le changement organisationnel dans la FPO, puis explique comment nous montrons notre leadership en devenant un modèle de conformité pour les autres organisations.

Réaliser le changement organisationnel

La FPO compte plus de 60 000 employés qui desservent plus de 13 millions d'Ontariennes et Ontariens. Apporter des changements dans une organisation d'une telle taille et envergure exige du leadership, de la persévérance et de l'engagement avant que de nouvelles pratiques ne deviennent partie intégrante du travail quotidien.

Pour créer une organisation accessible d'ici à 2025, la FPO doit, en tant que fournisseur de biens et de services, responsable des politiques et employeur, continuer d'intégrer la question de l'accessibilité dans ses activités de tous les jours.

En 2013, nous avons progressé dans notre engagement pour le changement organisationnel en renforçant les quatre éléments déterminants de notre réussite prévus aux termes de notre plan pluriannuel :

- Leadership informé et engagé
- Harmonisation et coordination
- Administration et responsabilisation bien établies
- Mesure, évaluation et rapports.

Ces éléments déterminants s'alignent aussi étroitement sur les quatre priorités d'action que nous nous sommes données pour promouvoir l'inclusion dans la FPO et qui sont décrites dans le document **L'inclusion maintenant!** *Plan stratégique d'inclusion dans la FPO 2013-2016.* Ces priorités sont :

- Investir pour soutenir la capacité de nos cadres moyens de devenir des leaders de l'inclusion
- Promouvoir une culture encore plus inclusive pour tout le monde sur le lieu de travail
- Faire de l'inclusion un élément fondamental de toutes les activités de la FPO et montrer la voie en matière d'accessibilité
- Utiliser des preuves pour éclairer l'action, mesurer les incidences et rapporter les progrès.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de l'Ontario énonce les résultats et les échéanciers ciblés pour atteindre des objectifs précis. La présente section examine les progrès que nous avons faits pour concrétiser l'accessibilité par rapport aux quatre éléments déterminants de notre réussite aux termes du plan. Nous citons quelques mesures que des ministères et nos partenaires d'entreprise prennent actuellement sur le terrain pour réaliser une FPO accessible.

Leadership informé et engagé

De quoi s'agit-il?

La FPO ne réalisera l'accessibilité que si le projet est appuyé dans les faits par ses dirigeants : sous-ministres, directeurs et cadres supérieurs.

Les différents forums sur le leadership de la FPO, comme le Regroupement des directeurs généraux de l'administration (DGA), le Conseil du leadership en matière d'accessibilité, et le Comité directeur des sous-ministres adjoints, offrent à la FPO du soutien et des conseils stratégiques précieux dans ses actions pour concrétiser ses engagements en matière d'accessibilité.

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation et ministère des Affaires rurales : Engagements de résultats en matière d'accessibilité

En 2013, le Plan pluriannuel d'accessibilité indiquait que les cadres supérieurs de la FPO devaient inclure des engagements de résultats dans leur plan de rendement. En 2013, le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation et le ministère des Affaires rurales ont montré la voie en exigeant que tous les niveaux de direction incluent des engagements de résultats en matière d'accessibilité dans les plans de rendement.

Partenaire d'entreprise – Regroupement des DGA / RHOntario : Montrer la voie en matière de conformité

Les directeurs généraux de l'administration (DGA), dans un de leurs rôles clés, font en sorte que les ministères remplissent les exigences légales qui leur incombent. En 2013, le Bureau de la diversité de la FPO a consulté le Regroupement des DGA en tant qu'intervenant précieux en termes de leadership et en tant que source aussi précieuse d'expertise et de savoir sur la question de faire de l'accessibilité partie intégrante de la vie de l'organisation.

Le Regroupement des DGA et son sous-comité ont donné des conseils importants sur la création d'un projet pilote d'assurance de la conformité. Les résultats de ce projet permettront de renforcer le processus annuel qu'utilise la FPO pour attester sa conformité aux normes de la LPHO et de LAPHO.

À RHOntario, les chefs de service se sont assurés que le personnel consultatif des RH connaissait bien les exigences du règlement NAI en offrant des ateliers, des séances d'information et divers cours sur le sujet. Cette initiative a, à son tour, permis aux professionnels des RH d'apporter un soutien aux chefs de service de l'ensemble de la FPO. En outre, les cours de formation en ligne sur le règlement NAI sont obligatoires pour tous les employés et les chefs de service existants ou nouvellement recrutés de RHOntario, ainsi que pour tous les chefs de service, nouveaux et existants, de la FPO.

Harmonisation et coordination

De quoi s'agit-il?

Pour que le changement organisationnel soit efficace, il faut recenser ses impacts humains – sur le personnel et sur les intervenants – et il faut s'assurer que ces gens comprennent les exigences et les ressources que le changement implique d'un côté comme de l'autre. Réaligner le personnel pour faire en sorte qu'il desserve les intervenants de différentes et nouvelles façons, cela veut dire qu'il faut donner au personnel de première ligne qui exécute les programmes ou offre les services les moyens de travailler efficacement dans un nouvel environnement. Par ailleurs, il faut aussi faire participer et informer les intervenants, y compris les personnes handicapées qui veulent accéder aux programmes et aux services.

Pour appuyer ces efforts d'engagement envers les intervenants, la FPO a mis en place des séances de sensibilisation et de formation et a produit des politiques et des directives générales claires visant à promouvoir un milieu sans obstacle pour tout le personnel de la FPO.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité 2013 prévoyait un engagement visant à sensibiliser davantage le personnel sur les meilleures pratiques en matière d'accessibilité dans le domaine des services à la clientèle et du milieu de travail.

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère des services gouvernementaux : Exposition

Pour mieux informer et aligner le personnel, le Bureau de la diversité de la FPO s'est associé à Job Opportunity Information Network (JOIN) pour organiser une exposition axée sur l'accessibilité. En 2013, on a offert des ateliers sur la fourniture de services à la clientèle accessibles, mais aussi la fourniture d'information accessible et d'aides à la communication. L'Exposition JOIN 2013, la deuxième du genre, a poursuivi sur la lancée de la première expo tenue en 2012.

Plus de 125 membres de la FPO issus de tous les ministères étaient présents à l'exposition. La participation à de tels événements tenus l'échelle de la FPO permet aux ministères d'aligner et de coordonner plus efficacement les services qu'ils offrent par rapport aux exigences d'accessibilité en place.

Partenaire d'entreprise – RHOntario / Division des politiques générales et de la coordination relative aux organismes : Stratégie en matière de soutien aux personnes handicapées et politique sur la prévention des obstacles

RHOntario a préparé en 2013 une vaste stratégie de soutien aux personnes handicapées. Cette initiative de transformation a été développée à partir d'un large éventail de recommandations qui avaient été formulées suite à une vérification approfondie en 2012 du programme de gestion de l'incapacité de la FPO, notamment en ce qui concerne la gestion des aménagements pour les employés handicapés.

En juin 2013, le Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel de la FPO s'est attaché à faire mieux connaître le Fonds d'adaptation des emplois pour les personnes handicapées. Le Centre a envoyé un rappel à ce sujet aux chefs de service et a affiché sur le portail Bien-Être de la FPO de l'information sur le transfert des appareils fonctionnels spéciaux quand des employés handicapés changent de poste.

Une nouvelle politique sur la prévention des obstacles à l'emploi a été introduite en janvier 2013. Elle énonce les responsabilités de l'employeur relativement à la gestion des obstacles à l'emploi systémiques conformément aux exigences du Code des droits de la personne, notamment en ce qui concerne les handicaps. Elle énonce aussi les principes et les exigences à respecter pour repérer, supprimer, atténuer ou prévenir les obstacles à l'emploi systémiques qui peuvent émaner de directives, de politiques ou de pratiques relatives à la gestion des ressources humaines. La nouvelle politique s'aligne sur le cadre stratégique sur l'inclusion en milieu de travail de la FPO, notamment sur la Politique de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail, la Politique en matière d'emploi et la Politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail.

Administration et responsabilisation bien établies

De quoi s'agit-il?

Gouvernance et responsabilisation sont essentielles pour atteindre des objectifs de grande envergure touchant l'ensemble de la FPO, comme la création d'une FPO accessible à long terme. Les dirigeants et le personnel doivent avoir les outils et les ressources qu'il faut pour rendre compte de leurs activités, et doivent avoir l'organisation, les processus et les politiques nécessaires pour les guider. La FPO a, en 2013, progressé dans sa stratégie pluriannuelle d'accessibilité et dans sa capacité à remplir ses obligations d'accessibilité en créant des occasions de renforcer encore davantage le système d'administration et de responsabilisation.

Par exemple, aujourd'hui chaque ministère a un responsable de l'accessibilité, qui possède l'information, les outils et les ressources nécessaires pour aider le ministère à comprendre et à remplir ses exigences en matière d'accessibilité.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité prévoyait pour 2013 un engagement à intégrer les critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information, et la formation. L'idée d'intégrer les exigences à la source dans toutes les activités de base de la FPO implique que les employés ont la responsabilité de rendre leurs activités accessibles et de rendre compte des résultats.

Pour aider à respecter les critères d'accessibilité, le Bureau de la diversité de la FPO a lancé la campagne Accessibilité à la source, qui informe sur les exigences à remplir pour l'accessibilité dans l'approvisionnement, la fourniture de documents et l'adaptation des emplois.

Cette campagne aide les chefs de service et le personnel à comprendre leurs responsabilités, et leur donne des outils pour appliquer la question de l'accessibilité dans leur travail de tous les jours. En 2013, la campagne Accessibilité à la source ciblait deux nouveaux sujets : l'accessibilité de l'emploi et le soutien aux communications accessibles. Elle a aussi servi à promouvoir la version révisée de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et les nouvelles exigences requises pour fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication aux clients et aux employés de la FPO, ainsi que les exigences pour le partage des ressources s'y rapportant.

Concept novateur, la campagne Accessibilité à la source a été saluée en 2013 en tant pratique exemplaire du secteur public au Canada, remportant le Prix IAPC/ Deloitte de leadership dans le secteur public, catégorie Bronze. (IAPC = Institut d'administration publique du Canada).

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère de l'Énergie / Ministère de l'Infrastructure : Documents accessibles

Au ministère de l'Énergie et au ministère de l'Infrastructure, le personnel a pour responsabilité de créer à la source des documents accessibles. Ces ministères exigent que tout le personnel remette en formats accessibles les documents destinés à l'intranet. Les documents n'étant pas en format accessible sont renvoyés au secteur de programme accompagnés d'une note expliquant les responsabilités du ministère ou de liens d'information utiles pour créer des documents accessibles.

Partenaire d'entreprise – Bureau du Conseil des ministres / Groupement ITI pour les organismes centraux : Conseils relatifs aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)

Les Règles pour l'accessibilité des contenus des sites Web établies par la Section Information et technologie de l'information de la FPO énoncent les normes et les

exigences auxquelles la FPO doit se conformer pour respecter les règles courantes et nouvelles en la matière. Le personnel du Bureau du Conseil des ministres et du Groupement ITI pour les organismes centraux continue de fournir des conseils aux ministères pour les aider à respecter les normes. La nouvelle plate-forme Ontario.ca a été conçue pour soutenir l'accessibilité des contenus Web destinés au public. La migration vers la plate-forme demeure une stratégie bienvenue qui permet aux ministères d'améliorer l'accessibilité de leurs contenus.

Mesure, évaluation et rapports

De quoi s'agit-il?

L'évaluation, y compris la collecte des données qui sous-tend cette activité, nous aide à surveiller les progrès, à évaluer l'impact et la pertinence des activités, et à tirer les leçons de ce qui a été accompli de sorte à mieux soutenir et atteindre nos objectifs. On peut mesurer les progrès de nombreuses et différentes façons.

Chaque année, les ministères préparent non seulement un plan d'accessibilité, qu'ils affichent sur le site Web du gouvernement, ils préparent aussi une attestation de conformité qui confirme s'ils remplissent ou non toutes les exigences prévues au règlement NAI alors en vigueur. Ces attestations sont remises à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario; elles aident la FPO à préparer son rapport de conformité annuel, comme l'exige la LAPHO. Le processus d'attestation est un moyen de mesurer, d'évaluer et de rendre public les progrès qu'accomplit la FPO dans le respect des exigences d'accessibilité.

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère des Affaires municipales et du Logement : Formation

Pour renforcer la surveillance et l'évaluation de ses activités de mise en œuvre de l'accessibilité, le ministère des Affaires municipales et du Logement évalue chaque année son personnel en vue de déterminer les besoins en formation. Le ministère offre des formations personnalisées sur place, par exemple, sur la production de documents accessibles, donnant aussi des conseils sur les meilleures pratiques à considérer en matière d'accessibilité en vue de fournir des présentations et des exposés inclusifs. Elle offre, par ailleurs, une formation obligatoire sur l'accessibilité à l'intention des éditeurs Web du ministère. En outre, le personnel peut suivre une formation d'appoint sur des sujets comme la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle afin qu'ils en comprennent bien toutes les exigences.

Partenaire d'entreprise – Centre du leadership et de l'apprentissage : Surveillance de l'exécution des formations

Le Centre du leadership et de l'apprentissage suit de près les formations du personnel, évaluant dans quelle mesure celui-ci exécute les cours électroniques sur les exigences du règlement NAI fournis sur le site intranet Apprentissage et perfectionnement de la FPO. L'information ainsi recueillie fournit une mesure fiable et centralisée des progrès réalisés par la FPO dans la formation obligatoire des employés sur les exigences du règlement.

Faire preuve de leadership en montrant l'exemple en matière de conformité

La LAPHO a entraîné des améliorations certaines en matière d'accessibilité en Ontario, imposant aux entreprises et aux autres organisations de l'Ontario de préparer des normes d'accessibilité pour faire de l'Ontario une province accessible d'ici à 2025. Le personnel de la FPO participe à ce projet, s'efforçant d'être un modèle en matière de conformité et de montrer l'exemple.

La FPO est fière d'être parmi les premières organisations de l'Ontario à se conformer aux exigences de la LAPHO et de ses règlements :

- Le règlement ***Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*** (Règlement de l'Ontario 429/07) est entré en vigueur en 2008, avec l'obligation pour tous les ministères de commencer à se conformer au règlement dès janvier 2010. Les ministères étaient tenus, entre autres choses, d'établir des politiques, des pratiques et des procédures régissant la fourniture de leurs biens et de leurs services aux personnes handicapées et de former le personnel sur ces politiques et procédures; d'établir aussi un processus pour recevoir des commentaires et y répondre; de prévoir l'accueil des animaux d'assistance et des personnes de soutien; et d'offrir en formats accessibles les documents destinés au public et d'informer les usagers de la disponibilité de ces formats.

- Le règlement ***Normes d'accessibilité intégrées*** (Règlement de l'Ontario 191/11) a été adopté en 2011. Deuxième règlement de la LAPHO, il énonce les normes pour l'information et les communications (Partie 2); pour l'emploi (Partie 3); pour les transports (Partie 4); pour la conception des espaces publics (Partie 4.1); et d'autres exigences générales (Partie 1). Pour la FPO, bon nombre des exigences sont entrées en vigueur en janvier 2012 et 2013. Les autres dates d'entrée en vigueur des exigences seront échelonnées au cours des quelques prochaines années.

En 2013, les ministères ont respecté ou dépassé les exigences prévues aux termes des deux règlements. Dans les pages qui suivent, nous donnons un aperçu des progrès accomplis.

Services à la clientèle (429/07)

En 2013, la FPO a révisé sa Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle et se prépare à introduire la nouvelle version le 1er janvier 2014. Cette politique énonce les responsabilités du gouvernement et ses obligations légales quant à la fourniture des services aux personnes handicapées.

Un des éléments clés qui a été ajouté à la politique d'origine est l'obligation de fournir sur demande et gratuitement des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées. La politique répète aussi la responsabilité du gouvernement de fournir de l'information accessible dans ses sites Web et d'offrir des mécanismes de rétroaction accessibles.

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère des Services gouvernementaux : Promotion des services accessibles

À l'appui de son engagement pour l'accessibilité des services à la clientèle, le ministère des Services gouvernementaux a en 2013 changé la façon dont il fournissait ses services aux 54 000 adultes de l'Ontario ayant une déficience intellectuelle qui veulent recevoir des renseignements et des nouvelles sur les soutiens offerts en établissement, les services de relève et d'autres services utiles pour eux.

Des fonctionnalités accessibles comme le nouveau processus de demande sans papier facilitent la tâche aux utilisateurs qui demandent de l'aide; par ailleurs, un nouvel outil d'évaluation commun assure une évaluation juste et uniforme des demandes. Un système Web de gestion des cas centralisé facilite et simplifie pour les utilisateurs la localisation des services et leur accès. Ce seul et même système permet aussi de planifier et de prévoir à l'échelle de la province les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, tout en protégeant les renseignements personnels et sensibles.

Partenaire d'entreprise – ServiceOntario : Innovations dans les services de première ligne

ServiceOntario a introduit la carte-photo de l'Ontario en janvier 2013 pour fournir une pièce d'identification officielle, délivrée par le gouvernement, à plus de 1,5 million d'Ontariennes et Ontariens qui ne conduisent pas de véhicule. La carte-photo comporte un coin coupé pour permettre aux personnes ayant un handicap visuel de reconnaître la carte.

« Les Ontariens qui ne conduisent pas se retrouvent dans des situations où il faut qu'ils aient une pièce d'identification officielle pour participer pleinement à la vie de tous les jours. Avec l'introduction de la carte-photo de l'Ontario, les personnes aveugles ou malvoyantes ont bien accueilli cette nouvelle option qui leur sert bien, par exemple, lorsqu'elles vont prendre un colis à la poste ou qu'elles ouvrent un compte en banque. Voilà donc une autre mesure pour rendre notre province accessible à toute sa population. »

– Len Baker, directeur général et vice-président régional, Institut national canadien pour les aveugles (INCA), Ontario et Nunavut

ServiceOntario a aussi commencé à utiliser le protocole pour les offres actives qu'il a créé pour ses centres de service, initiative par laquelle le personnel doit activement offrir de l'aide aux clients qui semblent avoir un handicap, que ceux-ci demandent ou non l'aide ou qu'ils soient ou non accompagnés d'une personne de soutien. De cette manière, les clients handicapés savent quels aménagements et adaptations sont à leur disposition.

Autre pas vers l'accessibilité, pour aider les personnes âgées à conserver leur autonomie, ServiceOntario a commencé, en 2013, à offrir aux plus de 80 ans l'option de renouveler leur carte-santé par courrier postal, de sorte à leur éviter les déplacements et les files d'attente à un centre ServiceOntario. Les personnes qui préfèrent renouveler la carte en personne ont toujours la possibilité de se rendre à un centre ServiceOntario.

En 2013, ServiceOntario a également mis en œuvre un projet pilote d'interprétation vidéo à distance à l'un de ses centres pour les clients sourds utilisant la langue des signes américaine (ASL). Le service permet aux préposés à la clientèle qui ne connaissent pas la langue ASL de pouvoir communiquer avec ces clients, cela au moyen d'une caméra Web qui donne accès par Internet à un interprète à distance, et qui rend ainsi possible une conversation à trois.

« La préposée à la clientèle de ServiceOntario s'est montrée attentionnée, aimable et était bien informée quand elle a pris mon appel concernant le remplacement de mon Permis de stationnement accessible et qu'elle a pris tout de suite les mesures nécessaires. Pour moi, c'est une personne exemplaire, qui s'est surpassée en suivant de près mon dossier et en m'appelant à la maison dès que ma demande de remplacement a été traitée et imprimée. Il faut saluer son dévouement à son travail, et à votre organisation. »

– Une cliente de ServiceOntario

Approvisionnement (règlement NAI, Partie 1, article 5)

En tant que responsable des achats de biens et de services, la FPO s'assure que les processus d'approvisionnement sont accessibles et que tous les vendeurs connaissent bien les exigences en matière d'accessibilité.

Outre les mises à jour opérées dans la directive relative à l'approvisionnement, la FPO avait, avant janvier 2012, créé des documents pour aider les ministères à prendre les exigences d'accessibilité en compte dans l'acquisition de biens et de services. En 2013, l'objectif a été d'aider les ministères à s'assurer que ces exigences sont bel et bien prises en compte partout lors des achats de biens, de services et d'installations.

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère des Transports : Dossier de décision Approvisionnement

Parmi les nombreuses mesures prises pour aider le personnel à se conformer aux exigences d'accessibilité dans les services d'approvisionnement, le ministère des Transports a ajouté une section sur ces exigences dans son dossier de décision Approvisionnement. Ce mécanisme oblige le personnel à déterminer les besoins en matière d'accessibilité dès les premières étapes du processus. Par ailleurs, il est pratique courante parmi les responsables de l'approvisionnement de chaque division de revoir les documents utilisés pour l'approvisionnement pour s'assurer que la liste de contrôle de l'accessibilité de la FPO a été dûment exécutée.

Partenaire d'entreprise — Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario : Innovations

La division Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario crée et met en œuvre la stratégie d'approvisionnement intégrée de la FPO. En 2013, elle a pris plusieurs mesures pour faire avancer l'accessibilité dans les processus d'acquisition de biens et de services. Plus particulièrement, la division :

- A révisé les modèles de demande de propositions et de demande d'offres pour y inclure de l'information se rapportant à l'accessibilité. En outre, elle a continué de convertir en formats accessibles, pour les lecteurs handicapés, les anciens documents figurant sur le site Web.
- A produit une demande de propositions pour la création d'un portail d'appels d'offres électroniques comportant des fonctionnalités améliorées. La demande de propositions comportait une section concernant la conformité du promoteur aux exigences de la LAPHO. Le promoteur retenu répondait à 100 % aux exigences de la Loi.
- A actualisé les matériels de formation utilisés pour la formation du personnel de la FPO sur l'approvisionnement pour qu'ils prennent en compte les exigences de la LAPHO et les ressources disponibles.
- A révisé les matériels destinés aux présentations et utilisés lors des activités de prise de contact avec les fournisseurs pour s'assurer que les fournisseurs présents connaissent leurs obligations aux termes de la LAPHO.
- A organisé, sur les sites intranet et Internet (www.doingbusiness.mgs.gov.on.ca), des outils et des ressources sur l'accessibilité qui reflètent le nouveau langage et les nouveaux liens reçus du Bureau de la diversité.
- A tenu l'exposition Supply Ontario, une contre-exposition où les acheteurs et les fournisseurs du secteur public ont pu s'informer davantage sur les moyens de traiter affaires avec le gouvernement de l'Ontario, notamment sur la façon de gérer l'accessibilité dans les documents utilisés pour l'approvisionnement.

Information and communications (règlement NAI, Partie 2, articles 9 à 19)

En 2013, la FPO s'est préparée, en vue de l'échéance de janvier 2014, à respecter la norme pour l'information et les communications prévue à l'article 12 du règlement NAI – à savoir l'obligation de fournir des formats accessibles et des aides à la communication.

La FPO a révisé sa Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle pour prendre en compte cette nouvelle exigence et l'obligation de sensibiliser le personnel sur les changements. Elle a pris les mesures nécessaires pour améliorer

l'accessibilité des sites Web internes et externes. La page des coordonnées-contact de chaque site Web indique maintenant une offre active des documents en formats accessibles ou des aides à la communication pour les personnes handicapées.

S'appuyant sur les partenariats internes et l'expertise de son personnel, la FPO a créé et fourni des outils et une méthode d'évaluation pour appuyer l'accessibilité des nouveaux sites et contenus Web du gouvernement. Avec ces mesures, les nouveaux sites Web devraient être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus des sites Web (WCAG) 2.0, Niveau AA, comme l'exige le règlement NAI. Par ailleurs, la FPO a créé de nouveaux vidéos et des activités de sensibilisation et de formation afin de fournir un soutien direct au personnel pour la création de documents accessibles.

« Le Centre de la santé, de la sécurité et du mieux-être du personnel et la Direction des politiques et de la planification des ressources humaines de la FPO se sont montrés très dévoués et attentifs aux problèmes des employés handicapés qui leur ont été présentés lors des consultations suivies menées auprès du Conseil consultatif de la FPO en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées (CCAPH) et de son groupe de travail sur l'adaptation des emplois. Nous pensons que ces solides partenariats feront, à l'avenir, grandement progresser l'accessibilité et les aménagements pour les employés et les demandeurs d'emploi handicapés. »

– Membres du groupe de travail sur l'adaptation des emplois du CCAPH

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels : Communications proactives

Pour montrer l'exemple en matière de conformité dans les communications internes et externes, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels exige que tout le personnel ajoute des offres proactives d'adaptations et d'aménagements dans la section Signature de leurs courriels et dans les invitations aux réunions, leur suggérant des exemples de textes à insérer :

- Dans la section Signature du courriel : « Si vous avez besoin d'aménagements, d'aides à la communication ou de formats accessibles, n'hésitez pas à m'en parler. »

- Dans les invitations aux réunions : « Si vous avez besoin d'aménagements pour pouvoir pleinement participer à tous les aspects de cet événement, n'hésitez pas à m'en parler. »

Cette exigence est énoncée dans les plans de rendement des employés du ministère pour 2014-2015.

Partenaire d'entreprise — Services de technologie de l'information : Modernisation du service ATS

Le service d'appareils de télécommunication pour personnes sourdes offert partout dans la FPO permet aux employés sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole d'utiliser le téléphone en tapant des messages textes. Au terme de travaux diligents menés en 2013, les Services de technologie de l'information ont mis en œuvre, en février 2014, un service ATS modernisé. La technologie de pointe étant un service fourni par logiciel, les utilisateurs n'ont pas besoin d'un appareil de télécommunication physique. Avec le nouveau système, les employés auront en même temps un seul et même point de contact centralisé : le Service de dépannage TI de la FPO.

Emploi (règlement NAI, Partie 3, articles 20 à 32)

La norme pour l'emploi prévue au règlement NAI est entrée en vigueur le 1er janvier 2013 pour le gouvernement de l'Ontario. Pour aider les professionnels et les chefs de service des ressources humaines en ce domaine, un nouveau cours en ligne a été créé et mis à leur disposition.

Par ailleurs, la stratégie globale de RHOntario en matière de soutien aux personnes handicapées introduite en 2013 comporte des initiatives proactives pour favoriser la conformité à cette norme, par exemple :

- l'initiative Healthy Workplace, Healthy Mind pour sensibiliser le personnel à la santé mentale in milieu de travail
- l'introduction à l'intention des chefs de service du guide sur la santé mentale en milieu de travail et du programme de formation d'une journée s'y rapportant
- la création d'un nouveau modèle de gestion de cas
- l'introduction d'un nouveau processus concernant les réaffectations pour raisons médicales.

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère des Services sociaux et communautaires / Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse : Communauté de pratique des chefs de service

Pour aider les chefs de service à comprendre et à respecter la norme pour l'emploi, le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont formé une communauté de pratique des chefs de service. Cette initiative donne aux chefs l'occasion de discuter de problèmes ou de poser des questions au sujet de l'adaptation des emplois. Les ministères ont aussi tenu des téléconférences trimestrielles pour discuter de sujets comme les politiques sur le retour au travail et l'adaptation du travail, l'importance de répondre aux besoins des employés ayant des problèmes de santé mentale et de ceux qui ont des sensibilités environnementales.

Partenaire d'entreprise – Division des politiques générales et de la coordination relative aux organismes (DPGCO) : Révision des politiques

Pour aider à informer la Stratégie en matière de soutien aux personnes handicapées, la DPGCO a entrepris en 2013 un examen et une révision de la Politique fonctionnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail. Une fois révisée, la politique s'alignera sur les autres éléments de la stratégie et servira de point de départ pour un nouveau programme de soutien.

Transport (règlement NAI, Partie 4, articles 33 à 80)

Le gouvernement de l'Ontario entend résolument aider les municipalités à améliorer leurs systèmes de transport public pour les rendre plus accessibles, plus pratiques, plus sûrs et les offrir à des prix abordables. La norme et les exigences pour le transport prévues au règlement NAI visent à aider les fournisseurs de services de transport ainsi que les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux et les conseils scolaires à rendre leurs services et leurs véhicules accessibles pour les personnes handicapées.

À vrai dire, ces exigences s'adressent aux municipalités et aux autres fournisseurs de services de transport public plutôt qu'à la FPO. Depuis 2003, cependant, la province a investi plus de 16,1 milliards $ dans les transports publics, s'attachant en même temps à rendre ces transports plus accessibles aux personnes handicapées. Par exemple, le gouvernement exige que tout véhicule de transport public acquis par l'entremise du programme provincial de financement des transports publics soit entièrement accessible. De 2003 à 2011, l'accessibilité du parc ontarien d'autobus de transport public en Ontario pour les personnes handicapées est passée de 38,62 % à 96,42 %.

En 2013, le ministère des Richesses naturelles a mis les installations en conformité dans 12 de ses parcs de l'Ontario pour offrir un accès sans obstacle aux personnes handicapées.

Conception des espaces publics (milieu bâti) (règlement NAI, Partie 4.1, articles 80.1 à 80.44)

Une grande priorité du gouvernement de l'Ontario est de s'assurer que ses propres installations soient accessibles à tous les utilisateurs et de prévenir la création de nouveaux obstacles. Soucieuse de continuer à montrer l'exemple en matière d'accessibilité, la FPO prend toujours en considération les meilleures pratiques pour améliorer l'accessibilité quand elle entreprend de nouveaux projets immobiliers.

La norme et les exigences du règlement NAI pour la conception des espaces publics s'appliquent seulement aux nouveaux projets de construction et aux rénovations immobilières majeures. Aujourd'hui, en prévision de l'échéance du 1er janvier 2015, de nombreux ministères dépassent les normes légales en intégrant l'accessibilité dans les nouvelles constructions et les grands projets de rénovation.

Par exemple, en 2013, le ministère des Richesses naturelles a, dans 12 des parcs de Parcs Ontario, mis en conformité son infrastructure pour y intégrer l'accessibilité sans obstacle pour les personnes handicapées.

Palais de justice de Waterloo : Salle accessible

SUR LE TERRAIN

Pratique prometteuse – Ministère du Procureur général : Palais de justice accessibles

Le ministère du Procureur général entend résolument offrir un accès égal à la justice pour tous les Ontariens. Il s'attache à faire en sorte que les personnes handicapées puissent utiliser les services, les programmes et les locaux de justice comme tous les autres Ontariens, sans aucune discrimination. En 2013, le ministère a ouvert deux nouveaux palais de justice, un dans la région de Waterloo, l'autre dans la région de Quinte, ces bâtiments intégrant l'accessibilité dès la conception.

Les nouveaux bâtiments offrent les éléments d'accessibilité suivants :

- Comptoirs de service au public avec des sections sans obstacle
- Rampes, entrées et aires de stationnements d'accès facile
- Voies de circulation plus larges dans tout le bâtiment pour permettre le passage d'un fauteuil roulant ou d'autres aides à la mobilité
- Sièges entièrement accessibles pour le public, les témoins, les jurés et les avocats, et plusieurs tribunes des juges aussi accessibles
- Autres éléments sans obstacle : la cabine de consultation pour l'avocat et le prisonnier, le box des prisonniers et les cellules de détention provisoire
- Inclusion de matériaux, de finitions et de signalisations visant à aider les personnes aveugles et malvoyantes et leur permettre de circuler dans un espace libre d'obstacles
- Ouvre-porte automatiques et système infrarouge de sonorisation assistée intégrés à la conception.

Partenaire d'entreprise – Infrastructure Ontario : projets de rénovation en vue de l'accessibilité

Depuis 2006, les lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario établissent les exigences d'accessibilité minimales à respecter dans les bâtiments loués, les nouvelles constructions et les rénovations majeures apportées aux édifices gouvernementaux. Ces lignes directrices sont conformes aux obligations législatives courantes; elles guident les ministères quand ils entreprennent des projets de construction ou de rénovation immobilière majeure.

Tous les fournisseurs impliqués dans de tels projets doivent se conformer aux lignes directrices et aux autres exigences d'accessibilité légales. Le public peut consulter les lignes directrices sur le site Web d'Infrastructure Ontario à : http://www.infrastructureontario.ca/What-We-Do/Buildings/Realty-Services/Accessibility/.

Aux fins de l'accessibilité, Infrastructure Ontario a actuellement en chantier quatre projets de rénovation :

- Mise en conformité majeure des toilettes au 99 rue Wellesley, à Toronto, et au palais de justice de Kenora
- Remplacement de la rampe et autres mises en conformité générales à l'édifice Rockwood House (autrefois l'asile Rockwood, reconnu par le gouvernement de l'Ontario comme faisant partie du patrimoine culturel), et au bâtiment de la Police provinciale de l'Ontario à Kingston.

Examen des mesures législatives

Le gouvernement prend les devants en matière d'accessibilité, s'attachant à bâtir un Ontario plus accessible. Dans le cadre de cet effort, la FPO revoit actuellement toutes les lois afin de repérer dans leur libellé tout obstacle potentiel à l'accessibilité des personnes handicapées et d'envisager des mesures pour prévenir ou supprimer les obstacles.

Il s'agit d'un processus qui se déroule en phases. Aujourd'hui, 13 ministères sont en train d'examiner 51 lois jugées avoir une forte incidence sur les personnes handicapées.

Les lois sont jugées avoir une forte incidence sur les personnes handicapées quand :

- elles touchent directement les personnes handicapées;
- elles prévoient la fourniture de services à un large groupe;
- elles prévoient des avantages ou des protections, ou touchent les droits démocratiques ou civiques.

En 2013, la FPO a fait d'importants progrès dans cette première phase d'examen des lois, qui est prévue de se terminer à la fin de 2014.

Conclusion

La FPO demeure résolue à faire de l'accessibilité une réalité dans toute l'organisation. Comme le montre le présent Rapport d'étape annuel 2013, de grandes avancées ont été réalisées dans l'engagement que la FPO s'est donné.

Nous reconnaissons que ces progrès n'ont été rendus possibles qu'avec le leadership de nos dirigeants, les efforts concertés de tous les ministères et de leurs responsables de l'accessibilité, et l'engagement de très nombreux autres employés de la FPO. Le Bureau de la diversité de la FPO les remercie de leurs commentaires précieux, de leurs suggestions et de leur dévouement à cette tâche.

Nous travaillerons encore à faire des progrès et à faire état de nos réalisations en 2014.

Faites-nous part de vos commentaires et suggestions

Nous en sommes encore aux premières étapes de cette transformation. Afin de mieux répondre aux besoins de nos clients et de nos employés, nous aimerions connaître votre opinion.

Faites-nous part de :

- de vos observations ou de vos commentaires à propos de ce que la FPO a déjà accompli;
- de vos idées sur la façon d'améliorer les plans et les projets;
- de votre propre expérience dans l'accès aux programmes et aux services du gouvernement.

Transmettez-nous vos questions et vos idées :

Par téléphone : 416-326-8555

Sans frais : 1-800-268-1142

ATS : 416-326-8566

Par la poste : Ministère des Services gouvernementaux
77, rue Wellesley Ouest
8e étage, édifice Ferguson
Toronto ON M7A 1N3

Par courriel : info.MGCS@ontario.ca

Par le site Web : https://www.ontario.ca/mgs

Ce document est disponible en ligne (www.ontario.ca) dans le format suivant :

- PDF accessible

Pour obtenir d'autres formats, veuillez contacter :

Téléphone : 416-326-5300

Sans frais au Canada : 1-800-668-9938

ATS (sans frais en Ontario) : 1-800-268-7095

Contactez-nous en ligne

Envoyez-nous un courriel ou utilisez la fiche Commentaires en ligne pour nous transmettre vos questions, vos commentaires, vos préoccupations.

Adresse postale : ServiceOntario Publications
777, rue Bay
Niveau inférieur
Toronto ON M5G 2C8

Courriel : webpubont@ontario.ca

Site Web : www.serviceontario.ca/publications

Pour en savoir plus sur les normes d'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario et pour consulter le plan pluriannuel d'accessibilité *Montrer l'exemple,* tous les rapports d'étape et les plans d'accessibilité annuels des ministères, visitez http://www.ontario.ca/fr/gouvernement/accessibilite.

Adresse postale :

Ministère des Services gouvernementaux
77, rue Wellesley Ouest
8e étage, édifice Ferguson
Toronto ON M7A 1N3

Renseignements généraux : 416-326-8555
Téléphone : 416-326-8555
Sans frais : 1-800-268-1142
ATS : 416-326-8566
Courriel : info.MGCS@ontario.ca
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014

ISBN 978-1-4606-4487-4 (PDF accessible)
ISBN 978-1-4606-4489-8 (PDF accessible) Français
ISSN 2291-6334
Titre : Rapport d'étape annuel (Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario)

This document is available in English.