



**Ministère des Services
gouvernementaux**

Plan d'accessibilité 2014

ISBN : À confirmer

Table des matières

Sommaire	4
Introduction	6
Première section :	8
Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014.....	8
Service à la clientèle.....	8
Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :	8
Mesures prises	8
Information et communications.....	15
Résultat clé visé dans le PPA :	15
Mesures prises	15
Adaptation des emplois	19
Résultat clé visé dans le PPA :	19
Mesures prises	19
Milieu bâti	23
Résultat clé visé dans le PPA :	23
Mesures prises	23
Autres engagements	25
Résultat clé visé dans le PPA :	25
Mesures prises	25
Deuxième section : Rapport sur les mesures proposées pour 2015 et 2016	28
Troisième section : Rapport sur l'examen des mesures législatives	29
Lois, règlements et politiques passés en revue.....	29
Année civile 2014	29
Annexe 1 – Rapport de ServiceOntario	30
Retour sur les engagements énoncés dans le plan d'accessibilité 2013-2014	30
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.....	30
Norme d'accessibilité de l'information et des communications.....	31
Norme d'accessibilité à l'emploi.....	32
Norme d'accessibilité au milieu bâti.....	33
Autres résultats visés et leadership	34
Engagements annoncés du plan d'accessibilité 2014-2015	36
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	36
Norme d'accessibilité au milieu bâti.....	37
Autres résultats visés et leadership	37

NOUVEAUX engagements proposés pour le plan d'accessibilité 2014-2015	38
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	38
Norme d'accessibilité de l'information et des communications	38
Norme d'accessibilité à l'emploi.....	38
Norme d'accessibilité au milieu bâti.....	39
Autres résultats visés et leadership	39
Sigles	40
Liens	42
Liens publics.....	42
Site intranet de la FPO	42
Pour nous joindre	43

Sommaire

En janvier 2013, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a publié le [plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO \(PPA\) intitulé *L'accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple*](#), qui présente sa stratégie pour s'assurer que ses employés et les membres du public ont accès à ses services, à ses produits et à ses installations. Le PPA permet également de s'assurer que la FPO se conforme à la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LPHO), à la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) et au [règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#) (règlement NAI).

Outre le PPA, chaque ministère, y compris le ministère des Services gouvernementaux (MSG), élabore un plan annuel d'accessibilité. En se fondant sur ses réalisations à ce jour et les commentaires obtenus auprès de différents partenaires, le plan annuel d'accessibilité 2014 présente la feuille de route pour continuer à prévenir et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées, et pour faire de l'Ontario une province plus diversifiée, inclusive et accessible d'ici 2025. Le plan est également conçu pour soutenir la mise en œuvre du plan en matière de culture et du rapport stratégique d'inclusion 2014 du ministère, et s'harmonise à ceux-ci.

En 2014, deux nouveaux ministères ont été créés, soit le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Ces deux ministères prendront appui sur les progrès réalisés par le MSG. D'ailleurs, le ministère des Services gouvernementaux a fait preuve de leadership en matière de prestation de services accessibles. Voici certaines de ses réalisations :

- Il s'est assuré que les services en ligne et ceux offerts aux comptoirs étaient accessibles aux clients handicapés et que tous les processus étaient offerts sur des supports de substitution, sur demande.
- Il s'est assuré que les personnes handicapées avaient accès au processus de rétroaction existant et que ce dernier pouvait être offert sur un support de substitution.
- Il a mis à jour la plateforme technologique afin d'intégrer le Système automatisé de gestion de l'aide sociale, qui offre des services au programme Ontario au travail, au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et au programme Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave.
- Il a offert un service d'ATS à la fine pointe de la technologie et du soutien en matière d'accessibilité de la technologie de l'information au personnel de la FPO.
- Il s'est assuré que les processus de gestion des contenus Web respectaient les Règles pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG), soit les normes reconnues dans l'industrie.

- Il a fait le suivi des édifices gouvernementaux existants afin de supprimer les obstacles qui s'y trouvent, conformément aux Normes d'accessibilité intégrées applicables aux installations gouvernementales / espaces publics.
- Il a fait la promotion de l'accessibilité à l'échelle de la FPO en offrant de la formation sur l'élaboration de documents accessibles à plus de 300 employés de la FPO au sein du MSG et d'autres ministères.

Introduction

En vertu de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO), les ministères doivent élaborer et mettre à la disposition du public des plans annuels indiquant les mesures prévues pour repérer et supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Le plan d'accessibilité (« le plan ») permet au ministère de rendre compte de ses réalisations et de la façon dont il montre l'exemple en matière de conformité aux exigences d'accessibilité réglementaires.

En 2010, le ministère des Services gouvernementaux (MSG) a commencé de se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les premières normes d'accessibilité établies aux termes de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). En 2011 est entré en vigueur le règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées (NAI), qui prévoit la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- information et communications;
- emploi;
- transport;
- conception des espaces publics.

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO), en tant qu'organisation visée par la loi, confirme sa conformité aux exigences de ces normes à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Le plan de la LAPHO donne au ministère la possibilité de dépasser la simple obligation d'attester de sa conformité aux exigences réglementaires minimales. En particulier, le plan nous permet de souligner les mesures prises par le ministère l'année dernière en vue de repérer et de supprimer les obstacles, tout en indiquant les nouvelles mesures prévues pour la prochaine année en vue de rendre le ministère plus accessible.

Le règlement NAI stipule que les organisations visées doivent créer et tenir à jour un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) qui décrit les stratégies adoptées pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité. Pour respecter l'exigence relative au PPA, la FPO a publié le plan intitulé [Montrer l'exemple](#) en 2012.

Les organisations sont également tenues d'élaborer un rapport d'étape annuel qui fait état des progrès accomplis pour faire avancer la stratégie exposée dans le PPA et pour se conformer aux exigences du règlement NAI. En 2013, la FPO a publié son premier [Rapport d'étape annuel](#), qui décrit les progrès réalisés en 2012.

Le Plan d'accessibilité 2014 énonce les mesures mises de l'avant par notre ministère pour appuyer les résultats visés exposés dans le PPA. En raison de la création des deux nouveaux ministères, soit le ministère des Services gouvernementaux et de

Services aux consommateurs et le Secrétariat du Conseil du Trésor, le présent rapport sera le plan final de l'ancien MSG.

De plus, puisque ServiceOntario était intégré à la structure du MSG, ce plan final comporte une Annexe A réunissant les accomplissements de ServiceOntario pour 2014 et ses engagements pour 2015.

Dès 2015, le rapport de ServiceOntario sera donc inséré dans celui du ministère des Services gouvernementaux et de Services aux consommateurs.

Il est possible d'accéder aux plans d'accessibilités 2014 du MSG et des autres ministères en visitant le Ontario.ca.

Première section :

Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014

En 2012, la FPO a publié un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) qui décrit comment le gouvernement de l'Ontario a prévenu, repéré et supprimé les obstacles pour les personnes handicapées. La section suivante énonce les mesures prises en 2014 pour atteindre les objectifs et respecter les échéances évoquées dans le plan.

Service à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO :

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité supérieure, en temps utile.

Mesures prises

Le MSG a maintenu son engagement envers l'accessibilité des services à la clientèle en adoptant un processus d'examen stratégique permanent de ses pratiques fondé sur le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ainsi que sur les exigences du nouveau règlement NAI. Ce processus a permis d'améliorer l'accessibilité dans les principaux secteurs opérationnels du ministère, y compris :

- le service à la clientèle;
- l'élaboration de politiques;
- l'élaboration de lois, le recrutement;
- les sites Web et leur contenu (p. ex., documents, multimédia);
- les communications (p. ex., brochures, présentations, événements);
- la santé et le mieux-être des employés;
- la sécurité physique et la préparation aux situations d'urgence en ce qui concerne les employés et les visiteurs.

À l'échelle du ministère

- Le ministère a intégré l'accessibilité dans les politiques et procédures d'approvisionnement actuelles. Il a intégré des critères d'accessibilité dans les processus décisionnels, la gestion des projets, l'approvisionnement, les technologies, l'infrastructure, l'information et les technologies de l'information, et la formation.
- Il a examiné et mis à jour, au besoin, des outils et des ressources en matière d'accessibilité, et a transmis ces éléments non seulement à la FPO, mais également à des organismes du secteur parapublic.

- Il a maintenu en place et, au besoin, amélioré des processus en vigueur afin de s'assurer que des avis étaient affichés lorsque des services étaient interrompus. L'avis devait indiquer la cause de l'interruption, le moment où l'on aurait de nouveau accès au site (s'il était connu), les autres endroits où les mêmes services étaient offerts ainsi que leurs heures d'ouverture.
- Il a maintenu et amélioré des processus de rétroaction afin de mieux aider les clients lorsqu'ils demandaient des renseignements à l'aide d'un support de substitution, ou qu'ils formulaient des questions, des plaintes ou des commentaires positifs au sujet du service fourni, ou tout autre commentaire ou suggestion.
- Il a fait la promotion et mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO afin de s'assurer qu'il demeure l'élément central de l'élaboration, de l'examen et de la mise en place des politiques, programmes, services et initiatives de transformation opérationnelle.
- Le MSG a joué un rôle prépondérant dans le projet pilote d'assurance de la conformité. En effet, ses employés ont mis au point une méthode d'évaluation du processus d'assurance de la conformité permettant d'attester que le ministère respectait en tout point la LAPHO. L'assurance de la conformité du MSG a ensuite été soumise avec succès dans les délais prescrits.

Voici les réalisations propres à chaque division :

Division des services ministériels

- La division a offert de la formation sur la manière d'élaborer des documents de formats accessibles à l'échelle du ministère et de la FPO.
- Elle a conçu, en collaboration avec les autres divisions du MSG, de courtes vidéos (2 à 5 minutes) offrant des conseils sur l'élaboration de documents en formats accessibles. Ces vidéos ont été publiées sur le site Web du [Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI](#), et des avis faisant la promotion de ces vidéos ont été publiés sur le réseau LinCS.
- Elle a conçu, en collaboration avec le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI (CEA), des sections d'un webinaire sur la manière d'élaborer des documents en formats accessibles. Ces ateliers ont ensuite été offerts à toutes les divisions de la FPO.

RHOntario

- RHOntario a révisé des politiques à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.
- Il a continué à s'assurer que tous les produits de communication destinés aux employés des RH et à leurs cadres hiérarchiques étaient offerts en formats entièrement accessibles. Il s'est assuré que les nouveaux employés suivaient le

cours en ligne sur l'orientation de la FPO pour qu'ils comprennent l'engagement de la FPO à l'égard de l'accessibilité, y compris :

- ❖ l'offre d'un accès rapide aux services;
 - ❖ l'offre de services de conception et de mise en œuvre afin d'aider les personnes handicapées à participer en fonction de leurs besoins et de leurs attentes sur les plans de la dignité, de l'autonomie et de l'intégration;
 - ❖ la vérification que les services respectaient les normes d'accessibilité de la LAPHO;
 - ❖ la vérification que les services étaient intégrés dans tous les ministères et autres territoires de compétence, le cas échéant, et gérés de manière coordonnée.
- Il a travaillé avec les clients du Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse afin de mettre à jour la plateforme technologique pour que le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) puisse intégrer les pratiques exemplaires nationales et internationales à la prestation de services. Le SAGAS a offert des services au programme Ontario au travail, au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et au programme Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave.

Communauté de l'information et de la technologie de l'information (ITI)

- La communauté a continué à s'assurer que les nouveaux employés suivaient le cours en ligne sur l'orientation de la FPO pour qu'ils comprennent l'engagement de la FPO à l'égard de l'accessibilité, y compris :
- l'offre d'un accès rapide aux services de TI accessibles;
- l'offre de services de conception et de mise en œuvre de solutions de TI afin d'aider les personnes handicapées à participer en fonction de leurs besoins et de leurs attentes sur les plans de la dignité, de l'autonomie et de l'intégration;
- la vérification que les services de TI respectaient les normes d'accessibilité de la LAPHO;
- la vérification que les services de TI étaient intégrés dans tous les ministères et autres territoires de compétence, le cas échéant, et gérés de manière coordonnée;
- la vérification que le personnel avait terminé le cours sur les normes pour l'information et les communications du règlement NAI afin d'offrir des documents en formats accessibles.
- Elle a terminé la mise en œuvre du Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) afin que ce système puisse intégrer les pratiques exemplaires nationales et internationales à la prestation de services. Le SAGAS offre maintenant des services au programme Ontario au travail, au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et au programme Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave, en plus de proposer aux gens une nouvelle

façon de soumettre une demande d'aide sociale en ligne. Le SAGAS réduit aussi le temps consacré aux tâches administratives, ce qui permet aux employés de bénéficier de davantage de temps pour gérer leur charge de travail. La mise en œuvre complète du SAGAS a été terminée au courant de l'automne 2014.

- La Direction des stratégies, des politiques et de l'architecture organisationnelle en matière d'ITI a élaboré, en collaboration avec le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI, un document de référence sur le règlement NAI pouvant être utilisé par les groupements ITI pour évaluer les types d'exigences qui ont été intégrées aux projets ITI, ainsi que la façon de le faire.

Accessibilité à la source

- Les responsables de la campagne ont renforcé la sensibilisation et la compréhension à l'égard de l'initiative [Accessibilité à la source](#) en présentant des sujets liés à l'accessibilité. En 2014-2015, il est également prévu d'aborder entre autres les sujets des formats accessibles et des aides à la communication, l'adaptation des emplois et les services à la clientèle accessibles.
- En mai 2014, le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI (CEA) a tenu un concours en vue de favoriser l'accessibilité des documents MS Word à l'échelle de la FPO, et a introduit ses nouveaux tutoriels sur MS Word.

Bureau de la diversité de la FPO

Communication et information

- Le Bureau de la diversité de la FPO a intégré les modèles du ministère dans ses procédures. Il a mis à jour ses modèles internes en vue d'en maximiser l'accessibilité. Il a aussi révisé et mis à jour régulièrement ses modèles pour favoriser son amélioration et l'optimisation de l'accessibilité (p. ex. ajout de numéros d'ATS aux adresses en en-tête.)
- Il a modernisé ses ATS. Les employés sélectionnés (c.-à-d. le personnel administratif et les experts en la matière) ont en effet pu profiter des ATS modernisés de la FPO. Le personnel a ainsi été formé et sensibilisé, et l'équipement / les logiciels ont été mis à l'essai.
- Il a formé un groupe de travail dont l'objectif est de recueillir des preuves de conformité en vue d'appuyer la notification de conformité à l'aide du document « Getting to Yes » du ministère. Ce groupe de travail continue à formuler des recommandations visant l'élimination des obstacles et le soutien de la conformité à nos obligations en matière d'accessibilité (p. ex. recommander l'ajout d'une offre active de supports de substitution et d'aides à la communication dans les lignes de signature des messages électroniques).

Formation des nouveaux employés

- Le Bureau de la diversité de la FPO a fait la promotion des outils d'orientation élaborés par RHOntario et inspirés de ses propres commentaires, qui sont destinés aux nouveaux employés de la FPO.
- Il a organisé une formation à l'interne en invitant un responsable des mesures d'accessibilité du MSG à animer une séance en classe, en vue de former ses nouveaux employés et de rafraîchir la mémoire de ses employés déjà en poste.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Le Bureau de la diversité de la FPO a publié une version révisée de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO en janvier 2014.

Approvisionnement

- Le bureau a soutenu et orienté les efforts déployés par la Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario (GCAO) et les ministères en vue de respecter les exigences en matière d'approvisionnement prévues par la LAPHO en intégrant l'accessibilité aux pratiques d'approvisionnement et aux documents y afférant, ainsi qu'à son portail des appels d'offres électroniques.

Infrastructure

- Il a collaboré avec le ministère de l'Infrastructure, le ministère des Affaires municipales et du Logement et la Direction générale de l'accessibilité afin de trouver des méthodes et des stratégies qui soutiennent et harmonisent l'accessibilité, et qui permettent de l'ancrer au sein des exigences législatives relatives au milieu bâti, et d'accroître la sensibilisation des employés.

Attestation de conformité à la LAPHO

- Le bureau a mis à jour le document « Getting to Yes » et a collaboré avec les directeurs généraux de l'administration (DGA) et les responsables des mesures d'accessibilité des ministères afin de rendre compte de la conformité à la LAPHO des ministères. La procédure « Getting to Yes » s'harmonise au processus d'assurance de la conformité des ministères et exige que chaque DGA ou sous-ministre atteste de la conformité de son ministère à toutes les exigences, anciennes et nouvelles, du règlement NAI.
- Il a travaillé avec la Division de la vérification interne de l'Ontario et les ministères participants afin d'élaborer et de mettre en œuvre un modèle d'outil d'assurance de la qualité permettant d'aider les ministères à mieux évaluer la conformité et à mieux en rendre compte.

Accroissement de la sensibilisation

- Il a coordonné le Forum sur l'accessibilité de la FPO, composé des responsables des mesures d'accessibilité de chaque ministère, afin de promouvoir les pratiques exemplaires et les occasions d'apprentissage.
- Il a travaillé avec le Centre du leadership et de l'apprentissage pour lancer un nouveau cours de perfectionnement obligatoire sur les normes de l'information et des communications stipulées dans le règlement NAI, et ce, en vue d'aider les employés à mieux comprendre les obligations qui nous sont imparties en vertu de ces normes, ainsi que pour ancrer la sensibilisation et l'engagement à l'échelle de l'organisation.

Services communs de l'Ontario

Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario - Approvisionnement

- Le nouveau modèle d'appel d'offres intègre un langage adapté à l'accessibilité. En outre, la Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario (GCAO) a continué à convertir les documents du site Web d'origine en formats accessibles destinés aux lecteurs handicapés.
- L'unité a déposé une demande de proposition (DP) au profit d'un portail d'appels d'offres électroniques comportant des fonctions d'accessibilité améliorées. Cette DP comprenait une section sur la conformité du proposant à la LAPHO. Le proposant choisi se conformait entièrement aux exigences de la LAPHO.
- La Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario a mis à jour du matériel de présentation utilisé lors des événements d'approche des fournisseurs afin que ceux-ci soient au fait de leurs obligations en vertu de la LAPHO.
- Elle a collaboré régulièrement avec le personnel du Bureau de la diversité et de la Direction générale de l'accessibilité afin de communiquer aux fournisseurs et fournisseurs potentiels les exigences en matière d'accessibilité liées au processus d'approvisionnement, par l'entremise des événements d'approche.
- Elle a mis à jour les outils et ressources en matière d'accessibilité sur l'intranet et le site externe [doingbusiness](http://www.doingbusiness.mgs.gov.on.ca) (URL : www.doingbusiness.mgs.gov.on.ca) en vue d'y intégrer les plus récentes normes.
- Les consultants en approvisionnement ont continué à mettre de l'avant les outils et ressources en matière d'accessibilité et à appuyer la politique d'approvisionnement intégrant des exigences d'accessibilité dans leurs relations avec les acheteurs du ministère.
- La Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario (GCAO) a continué à mettre à jour et améliorer ses méthodes, outils et processus afin de s'assurer que les besoins des Ontariens handicapés sont respectés. Elle a amélioré les programmes de formation afin de s'assurer que les engagements envers

l'accessibilité sont transmis par la FPO aux demandeurs du ministère et aux fournisseurs du gouvernement de l'Ontario.

Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA :

Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles ou avec le soutien nécessaire à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Mesures prises

- Le MSG a maintenu son engagement de veiller à ce que la sensibilisation en matière d'accessibilité des contenus Web fasse partie intégrante des initiatives de formation continue sur l'accessibilité du ministère grâce à la collaboration de son responsable des mesures d'accessibilité avec des partenaires. Il a notamment fait des examens continus afin d'assurer que la base de données du site Web du ministère est à jour et que les activités relatives à la conformité se poursuivent.

À l'échelle du ministère

- Le ministère a continué à s'assurer que les Règles pour l'accessibilité des contenus Web étaient respectées, au moyen de la gouvernance en matière d'architecture de l'ITI, de son inclusion aux processus d'approvisionnement d'ITI, ainsi que du contrôle de la qualité de la gestion des projets de TI.
- Il a mis en place, pour la date butoir du 1^{er} janvier 2014, des exigences pour informer le public que des formats accessibles et des aides à la communication sont disponibles.
- Il a soutenu la FPO afin qu'elle fournisse des documents accessibles, selon la demande du public.
- Il a continué à promouvoir la campagne [Accessibilité à la source](#) afin que les employés obtiennent les renseignements relatifs à l'accessibilité et à l'inclusion dont ils ont besoin.
- Il a participé à l'exposition / la conférence annuelle de l'organisme JOIN, qui a lieu chaque automne, en s'assurant que des personnes déléguées y assistaient afin d'en apprendre davantage sur l'amélioration des politiques / pratiques d'accessibilité.

Division des services ministériels

- Conformément au mandat du comité d'évacuation d'urgence du ministère, la Division des services ministériels s'est assurée que les exigences législatives concernant l'évacuation des employés étaient transmises et appuyées, et que des employés étaient désignés pour jouer les rôles de « préposé à la sécurité-incendie » et de « chercheurs » pour :

- ❖ Faire savoir aux employés nécessitant un aménagement accessible qu'ils doivent se désigner comme tel advenant qu'une évacuation soit nécessaire.
- ❖ Appuyer l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'évacuation individuels répondant aux besoins en aménagements accessibles des employés désignés.
- ❖ S'assurer que le processus de rétroaction en place est accessible à tous.

Direction des communications

- La Direction des communications a offert aux webmestres / spécialistes du multimédia une formation continue sur les outils et les techniques nécessaires à l'élaboration et à l'essai de sites Web accessibles, ainsi qu'à la création de documents adaptés au Web et de contenus multimédias numériques accessibles.
- Ceci comprend des documents Source structurés pour la conversion en documents PDF ou fichiers ePub accessibles, et en vidéos Web sous-titrées.

Centre des relations avec le personnel

- Il a collaboré avec le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI (CEA) pour concevoir une fiche de conseils sur les documents en formats accessibles, destinée aux conseillers en relation avec le personnel qui agissent à titre de rapporteurs pour les comités conjoints entre l'employeur et les agents négociateurs. Cela vise à assurer que tous les procès-verbaux publiés pour plus de 60 comités conjoints sont accessibles.
- Il a offert un soutien continu et des conseils dans le cadre des révisions des politiques ministérielles, en vue d'assurer que la jurisprudence en vigueur afférente à l'obligation d'adaptation / aux droits de la personne est intégrée, s'il y a lieu.
- Il a participé au comité du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, qui passe en revue et met à jour les politiques sur l'équipement de protection individuelle afin d'assurer leur conformité à la jurisprudence en vigueur afférente aux droits de l'homme.
- Il a formulé des commentaires sur les lignes directrices concernant les employés de la FPO qui travaillent seuls – bien que certaines dispositions visent principalement la sécurité, elles peuvent aussi être en lien / favoriser l'accessibilité.

Normes en matière d'information et de technologie

- Les documents afférents aux normes en matière d'ITI du gouvernement de l'Ontario, soit les publications techniques officielles adoptées par le

gouvernement, ont été tenus à jour de manière continue afin de garantir qu'ils respectent les exigences en matière d'accessibilité.

- L'équipe du Service de soutien ITI en matière de technologie fonctionnelle (SSITF), dont le service exhaustif visait à rendre accessible la technologie moderne, l'excellence du service et la possibilité de participation aux utilisateurs de la technologie fonctionnelle au sein de la FPO, a été formée. Cette équipe a été désignée comme l'une des lauréates du salon Exposition et conférence des technologies du gouvernement (GTEC) du Canada, et a remporté au sein de la FPO un prix de distinction en ITI. Ses accomplissements pour 2014 comprennent les suivants :
 - ❖ Elle a créé une liste de priorités pour les utilisateurs de la technologie fonctionnelle qui communiquent avec le Service de dépannage TI de la FPO.
 - ❖ Elle a élaboré un plan collaboratif de renouvellement du matériel, intégrant le soutien sur place.
 - ❖ Elle a élaboré un processus d'approvisionnement accéléré pour la technologie fonctionnelle, en vue d'éliminer les obstacles posés par les approbations multiniveaux.
 - ❖ Elle a offert aux utilisateurs la possibilité de demander un appareil de technologie fonctionnelle de TI non standard.
 - ❖ Elle a rendu possible le transfert harmonieux des outils de TI accessibles au sein de la FPO, afin de permettre aux utilisateurs de profiter de toutes les occasions d'emploi qui y sont offertes.
 - ❖ Elle a formé une équipe d'experts en la matière qui gérait les demandes, consultait les utilisateurs et offrait du soutien.
 - ❖ Elle a formé le conseil consultatif des utilisateurs de technologie fonctionnelle afin de guider l'amélioration continue du service et la participation des utilisateurs.
 - ❖ Elle a mis en œuvre un service d'ATS moderne et complet de catégorie commerciale.
- La nouvelle technologie a permis de supprimer la dépendance envers le matériel désuet et d'éliminer les obstacles afférents, en plus d'être offerte dans tout le réseau Go-Net de l'Ontario à l'échelle de la FPO.
- Les utilisateurs d'ATS ont pu tenir des conférences téléphoniques, composer des messages d'accueil vocaux personnalisés et recevoir du soutien de la part de l'équipe du Service de soutien ITI en matière de technologie fonctionnelle.

Engagements envers l'accessibilité de la Division des stratégies en matière d'ITI et de la cybersécurité

- La Division des stratégies en matière d'ITI et de la cybersécurité a modifié les normes en matière d'ITI du gouvernement de l'Ontario, soit les publications techniques officielles adoptées par le gouvernement, en vue de respecter les

exigences en matière d'accessibilité. Ces documents ont ensuite été envoyés au Bureau du Conseil des ministres afin d'être ajoutés au site Web Ontario.ca.

- Elle a élaboré, en collaboration avec le Centre d'excellence en accessibilité à l'ITI, une liste de vérification pour le *règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées (NAI)*, pouvant être utilisée par les groupements ITI pour évaluer les types d'exigences qui sont intégrées aux projets ITI ainsi que la façon de le faire.
- Le rapport sur le rendement en matière d'ITI de la fonction publique et le rapport annuel sur la sécurité au sein de la fonction publique seront publiés en format accessible sur le site intranet MyOPS au printemps 2015.
- Trois de ses délégués ont assisté à la conférence de l'organisme JOIN en novembre 2013.

Bureau de la diversité de la FPO

Approvisionnement

- Le Bureau de la diversité de la FPO a collaboré avec la Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario (GCAO) afin de s'assurer que les modèles et les autres documents utilisés par les ministères et les secteurs de programmes dans le cadre de leurs activités d'approvisionnement tenaient compte des critères d'accessibilité et de langage.
- Il a collaboré avec la Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario (GCAO) pour mettre à jour et améliorer la section concernant l'approvisionnement et l'inclusion de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO, afin de l'harmoniser et d'en préserver la pertinence, et ce, en vue d'appuyer les activités d'approvisionnement accessibles.
- En tant que membre du Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement, le titulaire du poste de directeur général de la diversité et de l'accessibilité pour la FPO a fourni des conseils en matière d'accessibilité pour tous les achats de la FPO d'une valeur supérieure à deux millions de dollars.

Conférence dans le cadre de l'exposition sur l'accessibilité

- Le Bureau de la diversité de la FPO a maintenu un partenariat avec l'organisme Job Opportunity Information Network (JOIN) afin que celui-ci présente la conférence annuelle sur l'accessibilité à ses employés en 2014. Il a fait la promotion d'un thème qui mettrait l'accent sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et sur les normes que les employeurs et la FPO doivent respecter.

Adaptation des emplois

Résultat clé visé dans le PPA :

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux emplois.

Mesures prises

Le ministère a maintenu son engagement visant à tenir compte de l'accessibilité dans l'élaboration et la prestation de ses programmes d'orientation. Le SCT s'est également engagé à ce que son responsable des mesures d'accessibilité continue à élaborer des programmes d'orientation à l'échelle du ministère et des directions (p. ex., en fournissant des conseils aux secteurs de programmes et en s'assurant que tous les programmes d'orientation comprennent les plus récents renseignements sur les obligations légales en matière d'accessibilité).

À l'échelle du ministère

- Le ministère a communiqué les politiques d'adaptation des emplois et de retour au travail à tous les employés afin d'accroître la sensibilisation à l'égard des directives, des politiques et des plans d'adaptation des emplois. L'adaptation des emplois est un processus qui permet de supprimer les obstacles et de changer les pratiques dans les milieux de travail pour que les employés puissent pleinement participer aux activités.
- Il a établi comment rendre les milieux de travail du ministère aussi accessibles que possible et a formulé des recommandations à cet égard, en mettant en place un processus d'évaluation des menaces et des risques.
- Les dirigeants et les membres de la haute direction du MSG ont intégré l'accessibilité à leurs engagements en matière de rendement afin que ceux-ci correspondent aux engagements du sous-ministre, et ils ont fait part de leur plan à leurs employés afin de s'assurer que l'accessibilité fasse également partie de leurs engagements en matière de rendement.
- Le ministère a soutenu des programmes de mentorat et de parrainage en publiant des bulletins d'information du Bureau de la diversité de la FPO et d'autres secteurs de programmes.
- Il s'est assuré que les formats accessibles, les aides à la communication et les accessoires fonctionnels étaient à la disposition des employés à la date butoir du 1^{er} janvier 2014.
- Le ministère a soutenu les programmes de mentorat et a pris en charge deux programmes des partenariats de mentorat axés sur la diversité.
- Le Programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité constituait une initiative de diversité clé qui visait à soutenir deux stratégies présentées dans le Plan stratégique d'inclusion de la FPO 2013-2016 : un leadership

informé, déterminé et compétent, et la transformation des comportements et des cultures au sein de l'entreprise. Au Canada, il s'agissait du seul programme en ce genre dans le secteur public. Grâce à lui, les conseillers pouvaient :

- ❖ Comprendre les expériences, les défis et les obstacles auxquels peuvent faire face les employés qui sont différents d'eux et en tirer des leçons.
- ❖ Mieux comprendre la culture organisationnelle en adoptant un autre point de vue.
- ❖ Permettre aux participants de mieux comprendre la culture organisationnelle et d'apprendre comment s'orienter dans un vaste organisme du secteur public et bien gérer leur carrière.
- Le ministère a continué à tenir ses dirigeants responsables de l'obtention de résultats qui correspondent au plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO et au plan d'inclusion du MSG.
- Il s'est assuré que le responsable des mesures d'accessibilité du ministère diffusait les renseignements concernant l'adaptation des emplois et le processus de retour au travail de l'initiative [Accessibilité à la source](#) à tous les employés.

Division des services ministériels

- Elle a fait la promotion de la technologie afin d'offrir le télétravail comme mesure d'adaptation des emplois.
- Elle s'est assurée que les plans de rendement et de perfectionnement des employés comprenaient des engagements en matière de rendement à l'égard de l'accessibilité.

Direction des communications

- Elle a favorisé un milieu de travail sans obstacle en offrant un environnement physique accessible à tous ses employés et visiteurs.

Centre des relations avec le personnel

- Le Centre des relations avec le personnel (CRP) s'est efforcé de répondre aux exigences particulières de ses employés handicapés, et s'est assuré qu'ils étaient en mesure de participer pleinement aux activités. Il a aussi fourni des conseils sur les pratiques exemplaires en relations de travail aux ministères demandeurs, et ce, pour des sujets en lien avec l'adaptation, notamment : la reconfiguration d'un espace / lieu de travail (p. ex. ergonomie, proximité des salles de toilettes / ascenseurs); les actions à prendre en présence de troubles respiratoires provoqués par le lieu de travail (p. ex. odeurs, qualité de l'air, poussière); l'adaptation des horaires de travail (p. ex. retour graduel au travail); les ententes de télétravail.

- Le Centre des relations avec le personnel (CRP) a également offert un soutien continu et des conseils aux ministères demandeurs, en collaboration avec des partenaires de la Division des services relatifs aux RH, pour assurer un recrutement exempt d'obstacle par l'intermédiaire d'une évaluation des exigences opérationnelles justifiées.
- Il a offert du soutien et des conseils à l'équipe des stratégies en matière de soutien aux personnes handicapées, notamment une révision de la politique de réaffectation pour raison de santé afin de renforcer la conformité à l'égard de l'obligation de l'employeur de répondre aux exigences particulières de ses employés handicapés. Il a aussi offert un soutien continu et des conseils à l'équipe des stratégies en matière de soutien aux personnes handicapées, notamment un soutien envers les versions révisées du programme d'information sur la santé et de la politique opérationnelle d'adaptation des emplois.

Normes en matière d'information et de technologie

- L'équipe des normes en matière d'information et de technologie s'est assurée que tous les employés participant à des formations en TI, à des rencontres de leadership ou à des réunions du personnel étaient en mesure de formuler des commentaires sur les besoins en matière d'accessibilité.
- Tous les événements offerts sur le site LearnIT offraient les mesures d'aide à l'accessibilité suivantes :
 - ❖ le sous-titrage codé pour les personnes malentendantes ou des interprètes de l'ASL dans le cadre des grands événements ou selon la demande;
 - ❖ des sièges accessibles réservés;
 - ❖ des bornes de recharge pour les dispositifs d'aide à la mobilité;
 - ❖ des abreuvoirs pour les animaux-guides;
 - ❖ des documents comportant de gros caractères, au besoin;
 - ❖ des services de diffusion Web, comme Adobe Connect et WebEx;
 - ❖ le site LearnIT offrait aussi des services à la clientèle accessibles par l'intermédiaire d'outils vocaux et de courriels, et favorisait les pratiques d'accessibilité grâce à une série de blogues internes.

Engagements envers l'accessibilité de la Division des stratégies en matière d'ITI et de la cybersécurité

- Afin d'accroître la sensibilisation à l'égard des directives, des politiques et des plans d'adaptation des emplois, tous les dirigeants ont terminé les modules d'apprentissage en ligne sur les normes pour l'emploi du règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées (NAI) et les normes de l'information et des communications.

- L'équipe du site LearnIT s'est assurée que les participants à l'événement pouvaient formuler des commentaires concernant leurs besoins en matière d'accessibilité.
- La division s'est assurée que tous les dirigeants prenaient des engagements en matière de rendement à l'égard de l'accessibilité.
- Elle s'est aussi assurée que les engagements en matière de rendement à l'égard de l'accessibilité des dirigeants étaient communiqués à leurs employés respectifs.

Bureau de la diversité de la FPO

Examen de la gestion

- Le Bureau de la diversité de la FPO a participé aux stratégies en matière de soutien aux personnes handicapées de RH Ontario afin d'améliorer l'adaptation des emplois.

Pratiques exemplaires en matière d'accessibilité

- Il a aidé ServiceOntario à concevoir un modèle d'interprétation vidéo à distance pour évaluer, aux comptoirs de service à la clientèle, le service offert aux clients utilisant l'American Sign Language.

Formation

- Il a lancé, en collaboration avec le Centre du leadership et de l'apprentissage, un nouveau cours en ligne offrant une formation sur les normes pour l'emploi du règlement NAI.

Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA :

Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère a participé à des réunions avec Infrastructure Ontario, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et le ministère des Affaires municipales et du Logement afin d'accroître la sensibilisation à l'égard des exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles dans les installations gouvernementales.
- Il a fait le suivi pour certains sites afin de supprimer les obstacles des édifices gouvernementaux.
- Il a réalisé l'évaluation des menaces et des risques dans tous les édifices gouvernementaux.
- Le responsable des mesures d'accessibilité du ministère et le coordonnateur des situations d'urgence et de la sécurité physique du ministère ont collaboré afin de formuler des recommandations permettant de supprimer les obstacles.

Division des services ministériels

- La division s'est assurée que les participants aux réunions de la direction avaient accès à la liste de la terminologie employée dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario afin d'accroître la sensibilisation à l'égard des termes pertinents (p. ex., « déficience », « obstacle »).
- Elle s'est assurée que le document Guidelines for Barrier-Free Design of Ontario Facilities, concernant les modifications législatives et mis de l'avant par le BDFPO, était utilisé par le ministère et les secteurs de programmes lors de la réalisation de travaux de construction ou de rénovation dans des établissements loués par la FPO ou qui lui appartiennent. L'établissement situé au 222, rue Jarvis en est un exemple.

Normes en matière d'information et de technologie

- Conformément au mandat du comité d'évacuation d'urgence du ministère, l'équipe responsable des normes en matière d'information et de technologie s'est assurée que les exigences législatives concernant l'évacuation des employés étaient transmises et appuyées, et que des employés étaient

désignés pour jouer les rôles de « préposé à la sécurité-incendie » et de « chercheurs » pour :

- Faire savoir aux employés nécessitant un aménagement accessible qu'ils doivent se désigner comme tel advenant qu'une évacuation soit nécessaire.
- Appuyer l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'évacuation individuels répondant aux besoins en aménagements accessibles des employés désignés.

Engagements envers l'accessibilité de la Division des stratégies en matière d'ITI et de la cybersécurité

- Des réunions ont été tenues au sein de la division afin de mettre de l'avant la liste terminologique utilisée dans la LAPHO, afin d'accroître la sensibilisation à l'égard des termes pertinents comme « déficience » et « obstacle ».
- Le lundi 23 juin, la DSC a tenu une assemblée intégrant des présentations spéciales, l'une réalisée par une personne ayant une déficience auditive et l'autre, par une personne ayant une déficience visuelle, afin que les employés comprennent mieux comment interagir avec ces personnes.

Bureau de la diversité de la FPO

- Le Bureau de la diversité de la FPO a accru la sensibilisation à l'égard des exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles pour les installations gouvernementales en en faisant la promotion dans les communications du gouvernement.
- Il a fait parvenir des commentaires à Infrastructure Ontario au sujet des mises à jour apportées au document Guidelines for Barrier-Free Design of Ontario Facilities à la suite de modifications législatives.
- Il a fait la promotion, avec les responsables des mesures d'accessibilité et d'autres responsables, des directives utilisées par le ministère et les secteurs de programmes lors de la réalisation de travaux de construction ou de rénovation dans des établissements loués par la FPO ou qui lui appartiennent.

Autres engagements

Résultat clé visé dans le PPA :

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

Mesures prises

À l'échelle du ministère

- Le ministère des Services gouvernementaux a nommé un représentant qui participe au Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées (CCAPH). Le CCAPH a donné le point de vue des clients en ce qui concerne l'application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et a aidé la FPO à prendre les mesures nécessaires afin de se préparer à la mise en œuvre, en vertu de la Loi, des exigences découlant des normes d'accessibilité intégrées.
- Le CCAPH a aidé les employés handicapés à développer leur capacité à être des leaders au sein de la FPO, tout en ayant comme objectif plus général de contribuer à faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.
- L'un des rôles de chaque représentant ministériel au sein du CCAPH consistait à accroître le leadership et à susciter l'intérêt du personnel du ministère afin que le CCAPH puisse se constituer de nouveau en un réseau d'employés ayant un handicap d'ici un an et demi. Le ministère s'attend à ce que cette capacité accrue comprenne les membres actuels ou potentiels du réseau d'employés ayant un handicap, qui ont collaboré avec leur représentant ministériel en vue de formuler des recommandations et de guider le conseil.
- Le ministère a consulté les employés en organisant des réunions au sujet de la sensibilisation à l'égard des exigences en matière d'accessibilité et de l'adoption de celles-ci, ainsi que de l'apprentissage dans les milieux de travail.
- Il a mis sur pied une équipe consultative interne composée d'employés handicapés.
- Il a organisé des réunions régulières avec l'équipe consultative interne et l'équipe de la haute direction afin de donner des conseils de façon continue.

Division des services ministériels

- Le responsable de l'accessibilité et de l'inclusion du MSG a travaillé avec le Bureau de la diversité de la FPO et d'autres ministères afin de s'assurer que l'accessibilité était prise en considération lors de l'élaboration de matériel de

formation et d'autres documents utilisés au sein de la FPO ou transmis au public.

Communauté de l'information et de l'infrastructure technologique

- Les responsables des mesures d'accessibilité en matière d'ITI ont fait le suivi et rendu compte des efforts qui illustrent le leadership en matière d'accessibilité.

Groupement de l'information et de la technologie de l'information pour les organismes centraux

- Le groupement a évalué la conformité à la LAPHO d'applications opérationnelles internes et publiques et a mis en œuvre des projets d'actualisation pour les applications exigeant une mise à jour en la matière.
- En 2014, le Groupement ITI pour les organismes centraux a réalisé une évaluation de l'état de toutes les applications utilisées par le ministère pour découvrir celles nécessitant une actualisation.

Normes en matière d'information et de technologie

- Les responsables des mesures d'accessibilité divisionnaires ont agi à titre d'agents de liaison auprès du Groupe de travail sur l'accessibilité du MSG afin de s'assurer que l'information est transmise et que la haute direction est informée.

Engagements envers l'accessibilité de la Division des stratégies en matière d'ITI et de la cybersécurité

- Les responsables des mesures d'accessibilité en matière d'ITI ont continué à faire le suivi et à rendre compte des efforts qui illustrent le leadership en matière d'accessibilité.

Bureau de la diversité de la FPO

Consultations

- Le Bureau de la diversité de la FPO a soutenu et consulté le Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, un conseil de la FPO auquel ont participé des employés handicapés et (ou) des experts en matière d'accessibilité nommés par le sous-ministre, et consulté les organismes communautaires qui offrent des services aux personnes handicapées afin de connaître leur avis sur les PPA actuels et futurs.

Plans annuels d'accessibilité

- Le Bureau de la diversité de la FPO a orienté les efforts déployés par les ministères pour élaborer et publier leurs plans d'accessibilité annuels pour 2013-2014, et y a contribué.
- Il a offert, en décembre 2013 et en collaboration avec le responsable des mesures d'accessibilité du MSG, une formation des formateurs sur la création de messages électroniques, de documents Word et PowerPoint et d'organigrammes en formats accessibles aux responsables des mesures d'accessibilité, ainsi qu'aux employés des communications du MSG et du service de dépannage ITI. Cette formation, qui intégrait des instructions par webinaire, visait à préparer les responsables à offrir de la formation au sein de leur propre ministère.

Deuxième section : Rapport sur les mesures proposées pour 2015 et 2016

En raison de la réorganisation du ministère, la deuxième section a été retirée du présent rapport.

Le MSG rédigera dorénavant ses rapports sous les noms des deux nouveaux ministères, soit le ministère des Services gouvernementaux et de Services aux consommateurs (MSGSC) et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

Les engagements pour 2015 et 2016 seront ainsi soumis dans le cadre des nouveaux plans d'accessibilité du MSGSC et du SCT.

Troisième section : Rapport sur l'examen des mesures législatives

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère des Services gouvernementaux a passé en revue les initiatives du gouvernement, y compris les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services, afin de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Lois, règlements et politiques passés en revue

Année civile 2014

Reconnaissant qu'il est important de supprimer les obstacles à l'accessibilité dans les lois ayant une forte incidence sur les membres du public et les personnes handicapées, le gouvernement a appliqué une stratégie en trois volets qui accorde la priorité aux lois ayant une forte incidence et qui inclut :

- L'élaboration d'un processus et d'outils normalisés servant à repérer et à supprimer les obstacles à l'accessibilité.
- En 2014, le ministère a étudié 51 lois ciblées qui ont une forte incidence et répondent à l'un des critères ci-dessous :
 - ❖ De plus, le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général ont élaboré une démarche coordonnée pour mener des examens plus approfondis des lois afin de déceler des obstacles à l'accessibilité.
 - ❖ Le gouvernement a décidé de passer en revue ces lois en raison des changements prévus dans ces domaines qui auront des répercussions importantes sur les personnes handicapées de l'Ontario.
 - ❖ Au cours de cette étape, le gouvernement a procédé à l'examen de la législation la plus importante qui respecte les critères suivants :
 - les lois qui ont des répercussions directes sur les personnes handicapées;
 - les lois qui prévoient la prestation de services ou de programmes applicables à grande échelle;
 - les lois qui accordent des avantages ou des protections;
 - les lois qui touchent des droits ou des devoirs démocratiques ou civiques.
- Le gouvernement a étudié, au besoin, des règles de procédure, des politiques et des lignes directrices pour certaines lois ayant une forte incidence.

Annexe 1 – Rapport de ServiceOntario

Retour sur les engagements énoncés dans le plan d'accessibilité 2013-2014

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Mettre en œuvre un modèle de service d'interprétation vidéo à distance (IVD) à l'intention des clients pour qui l'American Sign Language est le moyen de communication préféré.
 - ❖ **Mesures prises** : ServiceOntario a mis à l'essai un service IVD du 2 décembre 2013 au 15 octobre 2014 à son centre de Mississauga. En effet, la nouvelle technologie a permis d'expérimenter un service d'IVD en ligne et d'établir s'il s'agissait d'une manière efficace de répondre aux besoins des clients ayant une déficience visuelle et d'une solution de rechange pratique et rentable pour ServiceOntario.
- Continuer à s'assurer que les employés suivent la formation obligatoire sur l'accessibilité en milieu de travail ainsi que les autres formations offertes dans le cadre du programme Passeport de ServiceOntario, qui constitue une liste exhaustive d'outils et de ressources en ligne à l'intention des nouveaux employés afin que leur intégration au sein de ServiceOntario soit simple, sans heurt et personnalisée.
 - ❖ **Mesures prises** : Les nouveaux employés de ServiceOntario devaient suivre une formation obligatoire sur l'accessibilité offerte dans le cadre du programme Passeport de ServiceOntario. Tous les directeurs ont confirmé que leurs employés avaient suivi ces cours par l'intermédiaire du processus d'attestation de la Loi de 2014 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). L'attestation d'achèvement des cours a été consignée par le Centre du leadership et de l'apprentissage.
- Continuer à effectuer des vérifications annuelles de la conformité à l'interne en vertu des normes pour les services à la clientèle prévues par la LAPHO. Des centres ServiceOntario publics et privés seront choisis aléatoirement et feront l'objet de vérifications ponctuelles, dans le cadre desquelles le ministère vérifiera les documents requis et les questions de la formation sur l'accessibilité « May I Help You », qui permet aux employés d'interagir de façon appropriée avec les clients handicapés.
 - ❖ **Mesures prises** : Chaque année, l'Unité de l'inclusion met au point un processus dans le cadre duquel des centres choisis au hasard évaluent leur conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prévues par la LAPHO. Cette année, la conformité de 15 pour cent des

centres publics et privés a été évaluée. Au final, il a été attesté que tous les centres participant respectaient en tout point la loi.

- Continuer à se fonder sur les commentaires des clients pour cerner les lacunes et les éléments à améliorer, et pour promouvoir les initiatives de formation.
 - ❖ **Mesures prises** : Les rapports sur les commentaires des clients, intégrant des sujets en lien avec l'accessibilité et l'inclusion, ont été analysés trimestriellement afin de cerner les lacunes et les éléments à améliorer. L'Unité de l'inclusion a élaboré un protocole d'offre actif permettant aux employés des centres de combler leurs lacunes lors de la prestation de services à des clients handicapés. Le protocole fait office de guide pour les employés dans les cas qui exigent d'offrir une aide supplémentaire s'il est évident qu'un client a une déficience ou semble avoir besoin d'aide. Ce protocole donne aussi l'occasion aux employés d'informer les clients sur les diverses manières dont nos services peuvent être rendus plus accessibles.
- Continuer à améliorer l'expérience des clients en respectant les normes pour les services et en s'assurant que les commentaires formulés par ces derniers, y compris leurs préoccupations en matière d'accessibilité, sont au cœur de l'amélioration de la prestation des services.
 - ❖ **Mesures prises** : Le [bureau Expérience client](#) (BEC) ou le secteur de programme approprié accuse réception des demandes dans les deux jours ouvrables suivants la réception, et y répond dans les 15 jours ouvrables suivants. Les rapports sur les commentaires des clients sont également compilés et analysés par l'Unité de l'inclusion, qui s'emploie à cerner les éléments à améliorer et les nouvelles tendances. Les secteurs concernés de l'organisation sont ensuite avisés de manière à ce que les employés puissent œuvrer à l'amélioration continue de nos services.

Norme d'accessibilité de l'information et des communications

- S'assurer que tous les comptoirs secondaires respectent les lignes directrices en matière d'accessibilité et d'inclusion.
 - ❖ **Mesures prises** : Tous les centres de ServiceOntario affichent un avis énonçant les pratiques d'accessibilité pour les services à la clientèle. Par exemple : la disponibilité de supports de substitution ou d'aides à la communication; la présence d'animaux d'assistance dans les bureaux, les processus de rétroaction accessibles et les autres moyens d'adaptation en lien avec l'accessibilité.
- Élaborer et distribuer des lignes directrices pour les lettres qui concernent les services afin de s'assurer que toute la correspondance relative à la prestation de services transmise aux clients est uniforme et accessible.

- ❖ **Mesures prise** : Toute la correspondance envoyée aux clients respecte le guide sur le style de langage de ServiceOntario pour les documents imprimés et électroniques, qui préconise l'utilisation d'un langage simple et énonce les exigences en fait d'accessibilité à respecter lors de l'élaboration de produits de communication.
- Continuer de s'assurer que toutes les méthodes de communication (c.-à-d. site Web, comptoirs, formulaires, lettres et téléphone) tiennent compte des lignes directrices relatives au style de langage, à l'image de marque, à l'accessibilité et à l'inclusion afin que les clients bénéficient de services accessibles et uniformes à tous les points de contact.
 - ❖ **Mesures prises** : Un guide sur le style de langage est affiché sur le site intranet de ServiceOntario afin d'assurer l'uniformité et l'accessibilité des produits de communication destinés aux clients. Ce guide contient des renseignements sur la mise en forme et sur la manière d'écrire en langage simple, de même que les exigences d'accessibilités s'appliquant aux documents imprimés et électroniques.
- Continuer de diffuser les pratiques exemplaires relatives aux outils de planification et de formation, aux communications en ligne, aux services aux comptoirs, aux présentations multimédias et aux vidéos et webinaires afin de répondre aux besoins des clients et du personnel.
 - ❖ **Mesures prises** : Divers modules de formation, vidéos et présentations mettant l'accent sur l'accessibilité et les services à la clientèle sont offerts aux employés sur le site intranet de ServiceOntario ainsi que sur son nouveau Système de gestion de l'apprentissage, un outil en ligne qui offre un accès centralisé aux formations et événements d'apprentissage destinés aux employés de ServiceOntario. Les documents et affiches exigés par le règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées sont également disponibles sur nos sites intranet au profit des employés des centres de ServiceOntario.

Norme d'accessibilité à l'emploi

- Continuer à accroître la sensibilisation au sujet de l'adaptation des emplois en diffusant des documents d'information et en s'assurant que les employés ont accès à des formats accessibles et à des aides à la communication.
 - ❖ **Mesures prises** : L'Unité d'inclusion a transmis les nouvelles exigences du règlement NAI selon lesquelles des formats accessibles et des aides à la communication doivent être mis à la disposition des employés de ServiceOntario, de même que les ressources élaborées à l'échelle du ministère pour aider à respecter ces exigences. Les processus en place pour les supports de substitution ont été rappelés à la mémoire des employés, qui ont aussi été informés sur les nouveaux protocoles mis en place pour les demandes d'interprète de l'American

Sign Language. Ces protocoles et formulaires ont également été affichés sur notre site intranet ServiceOntario.

- S'assurer que l'accessibilité fait partie d'une culture de diversité et d'inclusion et que les dirigeants de l'organisme continuent de la considérer comme étant une priorité en intégrant l'engagement suivant dans leur plan de rendement 2013-2014 :

Renforcer la capacité organisationnelle grâce à une culture de diversité et d'inclusion, un leadership engagé et une communication efficace, tout en maintenant de bonnes relations de travail avec les pairs, les subalternes, les partenaires, les clients et les intervenants.

- ❖ **Mesures prises** : Un engagement à améliorer la connaissance et les compétences basées sur l'inclusion grâce à des plans de rendement a été publié dans le plan stratégique d'inclusion 2013-2016 de ServiceOntario. Pour concrétiser cela, un message demandant d'intégrer des engagements sur le rendement en matière d'inclusion aux plans de rendement 2014-2015 a été envoyé à tous les membres de la direction.

Le processus de recrutement pour chaque poste de direction a également été passé en revue par le comité de recrutement inclusif pour assurer l'utilisation de pratiques inclusives. Le comité de recrutement inclusif évalue l'inclusivité, la diversité et la transparence du processus de recrutement des membres de la direction de ServiceOntario par l'entremise de l'étude des concours de recrutement officiels proposés, des assignations directes et des demandes de manifestations d'intérêt.

Norme d'accessibilité au milieu bâti

- Continuer à examiner les espaces de ses centres publics et privés actuels afin d'évaluer les obstacles à l'accessibilité de nature physique, visuelle et auditive et informer davantage les dirigeants des exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles.
 - ❖ **Mesures prises** : L'Unité des installations révisé continuellement les normes en vigueur afférentes aux installations sans obstacle à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion, et s'assure que toutes les mises à jour sont intégrées au formulaire de demande de services dans les établissements et transmises à tous les employés.
- Effectuer des examens à l'aide d'une liste de vérification des obstacles à supprimer, ce qui comprend entre autres l'examen d'éléments comme les entrées extérieures, les portes intérieures et les zones publiques.
 - ❖ **Mesures prises** : La liste de vérification des obstacles à supprimer fait partie des directives intégrées au formulaire de demande de services dans les établissements. Une fois un projet amorcé, l'Unité des

installations rappelle de manière active au concepteur et au gestionnaire de projet de s'assurer que les installations seront conformes à la liste de vérification.

- Communiquer les résultats des examens et formuler des recommandations aux centres qui doivent apporter des améliorations.
 - ❖ **Mesures prises** : L'Unité des installations continue à travailler en étroite collaboration avec les concepteurs et planificateurs d'aménagement afin de s'assurer que les conclusions et recommandations en lien avec l'aménagement sans obstacle sont transmises aux secteurs de programme concernés.

Autres résultats visés et leadership

- Continuer à offrir un programme d'excellente qualité qui fait école grâce à son programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité.
 - ❖ **Mesures prises** : Le programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité 2013-2014 de ServiceOntario a été lancé de nouveau à l'automne 2013, et a regroupé un total de 80 participants. En général, les commentaires des participants ont révélé que le programme leur avait donné l'occasion de communiquer avec un membre de la direction et de discuter sérieusement de leur carrière.
- Aider les dirigeants à approfondir leurs connaissances en utilisant les ressources de formation actuelles sur l'accessibilité, la diversité et l'inclusion.
 - ❖ **Mesures prises** : Une série de modules destinés aux membres de la direction ont été mis à jour aux fins de leur distribution mensuelle à titre d'outils d'apprentissage servant à améliorer la compréhension des employés envers l'inclusion et l'accessibilité.

Des téléconférences trimestrielles ont été tenues entre les directeurs et les membres de la direction afin de renforcer la sensibilisation et la compréhension à l'égard de l'inclusion, et de leur permettre de discuter des manières de faire montre d'un leadership inclusif.

- S'assurer que le recrutement comporte des processus sans obstacle.
 - ❖ **Mesures prises** : ServiceOntario affiche sur son site intranet toute une variété de directives à l'intention des membres de la direction pour garantir que les processus de recrutement sont sans obstacle et conformes aux principes d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité.

Le comité de recrutement inclusif continue à faire la promotion et à mettre de l'avant des pratiques équitables à l'égard des ressources humaines au niveau de la direction de ServiceOntario. Le comité de recrutement inclusif évalue l'inclusivité, la diversité et la transparence du processus de

recrutement des membres de la direction de ServiceOntario par l'entremise de l'étude des concours de recrutement officiels proposés, des assignations directes et des demandes de manifestations d'intérêt.

- Examiner les ententes sur les niveaux de service afin de s'assurer que les services offerts dans le secteur privé tiennent compte de l'accessibilité et de la diversité de manière appropriée.
 - ❖ **Mesures prises** : L'entente sur les niveaux de service a été évaluée en vue de déceler les endroits où le langage en lien avec l'accessibilité pouvait être amélioré. Les formulations proposées seront intégrées dans les directives opérationnelles.

Engagements annoncés du plan d'accessibilité 2014-2015

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Continuer à réaliser des vérifications internes annuelles des bureaux des services au comptoir de ServiceOntario pour s'assurer de leur conformité à l'égard des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prévues par la LAPHO. Des bureaux de services au comptoir choisis au hasard feront l'objet d'une vérification ponctuelle en vue de vérifier la sensibilisation des employés envers les pratiques et protocoles adéquats en place pour servir les clients handicapés.
- Continuer à utiliser les commentaires des clients pour cerner les lacunes et les occasions d'amélioration des initiatives de formation des employés et la prestation de service dans son ensemble.
- Continuer à s'assurer que les employés suivent les formations obligatoires et recommandées en lien avec l'accessibilité.

Norme d'accessibilité de l'information et des communications

- Continuer de sensibiliser tous les employés de la FPO à l'accessibilité et de promouvoir son importance auprès de ceux-ci, et d'assumer une responsabilité sociale en offrant des renseignements et des services accessibles.
- Accroître la satisfaction des clients en mettant en œuvre des projets relatifs à l'accessibilité, puisque les intervenants bénéficieront de meilleurs services grâce à des applications conformes aux exigences d'accessibilité qui répondent aux besoins des Ontariens et Ontariennes et qui correspondent au programme et aux priorités du gouvernement.
 - ❖ Mettre à niveau les applications actuelles afin qu'elles respectent les WCAG 2.0 niveau AA :
 - ❖ localisateur de points de service (téléphone cellulaire);
 - ❖ système de Suivi en ligne de la demande (site Web);
 - ❖ enregistrement de la naissance d'un nouveau-né (le site sera achevé au cours du prochain exercice);
 - ❖ changement d'adresse intégré (le site sera achevé au cours du prochain exercice).
- Mettre à niveau les sites Web du remboursement au titre de la garantie de service et de l'évaluation de nos services, dans la mesure du possible, afin qu'ils respectent les WCAG 2.0 niveau AA, en attendant l'évaluation en matière de TI et la capacité de ServiceOntario.

Norme d'accessibilité au milieu bâti

- Continuer à participer aux discussions du groupe de travail pour l'élaboration d'un protocole sur les questions d'accessibilité reliées aux déménagements et rénovations. Créé en 2013 par le Bureau de la diversité de la FPO, ce groupe est composé de dirigeants, d'utilisateurs finaux, de directeurs d'installations, de responsables des mesures d'accessibilité et d'autres membres du personnel qui désirent obtenir des conseils dans ce domaine.
- Continuer à dresser l'inventaire des espaces gouvernementaux et accroître la sensibilisation à l'égard des exigences législatives (p. ex., le règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées, la Loi de 1992 sur le code du bâtiment et les exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles) à l'échelle de l'organisme.

Autres résultats visés et leadership

- Continuer à promouvoir de manière proactive les milieux de travail inclusifs en publiant régulièrement des communications qui fournissent des conseils, incitent au changement et démontrent des pratiques gagnantes en matière d'accessibilité, comme :
 - ❖ le bulletin « L'inclusion en action »;
 - ❖ le matériel de l'initiative Accessibilité à la source.
 - ❖ Continuer à accroître la capacité de la FPO à être inclusive, diversifiée et accessible en étant à l'écoute et proactif.

NOUVEAUX engagements proposés pour le plan d'accessibilité 2014-2015

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Explorer les caractéristiques d'accessibilités lors de l'acquisition de ressources technologiques pour les centres ServiceOntario.
- Les employés des centres ServiceOntario continueront à offrir de manière proactive de l'aide aux clients qui semblent handicapés, et s'assureront que les clients ayant une déficience soient au fait des moyens d'adaptation mis à leur disponibilité.
- Élaborer une méthode de vérification ponctuelle pour mesurer la conformité des centres d'appels ServiceOntario aux normes d'accessibilité.
- Intégrer l'accessibilité dans l'approche de conception du service, qui est un élément clé de la mise à jour du plan stratégique de ServiceOntario. Ce projet permettra de concevoir un modèle pour l'élaboration de directives, principes et autres ressources centrés sur les clients. Cela assurera que l'accessibilité est considérée d'entrée de jeu lors de la conception, et demeure une priorité tout au long du processus.
- Les services en ligne seront conçus de manière à assurer et optimiser la convivialité, afin d'améliorer les services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.

Norme d'accessibilité de l'information et des communications

- Continuer à rappeler aux employés les processus de demande des supports de substitution et des aides à la communication, de façon à ce que ces demandes soient faites en temps opportun.
- Mettre à niveau l'application frontale actuelle du site Web de ServiceOntario Publications pour assurer sa conformité avec les WCAG 2.0 niveau AA.
- Promouvoir les initiatives de ServiceOntario dont le but est de créer des documents accessibles à la source en offrant des conseils et en concevant des ressources pour les employés.

Norme d'accessibilité à l'emploi

- S'assurer que les processus de recrutement sont exempts d'obstacles et appuient les principes d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité.
- Continuer à favoriser la sensibilisation des employés à l'égard des directives, des politiques, des plans et des pratiques exemplaires d'adaptation des emplois

Norme d'accessibilité au milieu bâti

- Continuer à examiner les espaces de ses centres publics et privés actuels afin d'évaluer les obstacles à l'accessibilité de nature physique, visuelle et auditive et informer davantage les dirigeants des exigences de la FPO relatives à la suppression des obstacles.
- Communiquer les résultats des examens et formuler des recommandations aux centres qui doivent apporter des améliorations.
- En collaboration avec les intervenants adéquats, effectuer des examens à l'aide d'une liste de vérification des obstacles qui doivent être supprimés, ce qui comprend entre autres l'examen d'éléments comme les entrées extérieures, les portes intérieures et les zones publiques.
- Travailler en collaboration avec les bureaux des services au comptoir pour traiter les obstacles physiques à l'accessibilité signalés par les clients, et coopérer avec Infrastructure Ontario pour trouver des solutions possibles.
- Intégrer des mises à niveau conformes à la LAPHO dans des projets d'aménagement tout au long de l'année.
- S'assurer que les employés dont les responsabilités professionnelles sont en lien avec le milieu bâti suivent les formations recommandées.

Autres résultats visés et leadership

- Continuer à offrir aux employés des ressources d'éducation par l'intermédiaire de notre Système de gestion de l'apprentissage afin de renforcer la sensibilisation envers l'accessibilité.
- Une série de modules destinés aux membres de la direction ont été mis à jour aux fins de leur distribution mensuelle à titre d'outils d'apprentissage servant à améliorer la compréhension des employés envers l'inclusion et l'accessibilité.
- Concevoir des ressources visant à offrir de l'aide aux employés lors de la création de documents accessibles.
- Utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans le cadre de tous les projets de ServiceOntario soumis au Bureau de gestion des projets, pour assurer que les détails de diversité et d'inclusion sont intégrés à nos services.

Sigles

AE – Adaptation des emplois

ASL – American Sign Language

ATS – Appareil de télécommunications pour sourds

BDFPO – Bureau de la diversité de la FPO

BSM – Bureau du sous-ministre

CCAPH – Conseil consultatif en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées

CEA – Centre d'excellence en accessibilité

CGCA – Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement

Conférence DEEP – Designing Enabling Economies and Policies

CRP – Centre des relations avec le personnel

CSM – Conseil des sous-ministres

DGA – Directeur général de l'administration

DSG – Division des services généraux

FPO – Fonction publique de l'Ontario

GCAO – Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario

GOC – Groupement ITI pour les organismes centraux

Groupement ITI pour les SSSEJ – Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse

ITI – Information et technologie de l'information

IVD – Interprétation vidéo à distance

JOIN – Job Opportunity Information Network

LAPHO – Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

LPHO – Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

MAML – Ministère des Affaires municipales et du Logement

MSG – Ministère des Services gouvernementaux

MSGSC – ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Normes ASC – Règlement sur les normes d’accessibilité pour les services à la clientèle

PPA – Plan pluriannuel d’accessibilité

Règlement NAI – Règlement intitulé Normes d’accessibilité intégrées

RT – Retour au travail

SAGAS – Système automatisé de gestion de l’aide sociale

SCO – Services communs de l’Ontario

SCT – Secrétariat du Conseil du Trésor

SIT-GO – Services de technologie de l’information du gouvernement de l’Ontario

SM – Sous-ministre

SMA – Sous-ministre adjoint

SO – ServiceOntario

UEADO – Université de l’École d’art et de design de l’Ontario

WCAG – Règles pour l’accessibilité des contenus Web

Liens

Liens publics

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO \(PPA\) – Montrer l'exemple,](#)

[Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario \(PPHO\)](#)

[Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#)

[Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées \(règlement NAI\).](#)

[Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#)

[Site Web de l'Ontario sur l'accessibilité](#)

[Programme de services accessibles, équitables et durables destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle](#)

[Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\)](#)

Site intranet de la FPO

[Matériel de formation](#) pour créer des sites Web et élaborer des renseignements en ligne

[Accessibilité à la source](#) : Liste des outils informatifs au sujet de la LAPHO et du règlement NAI

Pour nous joindre

Direction des communications – Veuillez confirmer les coordonnées. Merci!

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

Demandes générales : 416 326-8555

Numéro ATS : 416 325-3408

Numéro sans frais : 1 800 889-9768

Par courriel : InfoTBS@TBS.gov.on.ca

Site Web du ministère : [Services gouvernementaux](#)

Consultez le portail du [ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi](#). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements sur la façon de faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

[ServiceOntario Publications](#)

Phone: 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2013

ISSN version anglaise : 1715-4782

ISSN version française : 1715-4790

This document is available in English.