Rapport d'étape annuel 2012

Ontario

Un an après le lancement de notre nouvelle stratégie d'accessibilité, nous avons réalisé des progrès et avons commencé à intégrer l'initiative « Accessibilité à la source » dans tout ce que nous faisons.

Table des matières

Message de la directrice générale de la diversité et de l'accessibilité 1

Engagement de la FPO envers les personnes handicapées 2

Accessibilité dans la fonction publique de l'Ontario 2

À propos du rapport 3

LAPHO: faire preuve de leadership en montrant l'exemple en matière de conformité 5

- Services à la clientèle.....6
- Information et communications 7
- Emploi 8
- Approvisionnement.....9
- Transport 9

Réaliser le changement organisationnel 10

Aperçu de l'accessibilité dans la FPO: nos résultats pour 2012 12

1. L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO 13
2. Accessibilité à la source.....14
3. L'accessibilité en tant que priorité organisationnelle 16
4. Installations accessibles.....17

Nous aimerions connaître votre opinion..... 19

Message de la directrice générale de la diversité et de l'accessibilité

Dans son discours du Trône de 2013, la première ministre Wynne a déclaré:

« …chaque partie de notre être influence qui nous sommes, mais ne définit pas qui nous sommes... si nous croyons en nos propres capacités, notre potentiel est illimité ».

Ses paroles m'ont interpellée. Dans la fonction publique de l'Ontario (FPO), nous savons depuis longtemps que lorsque les gens ont l'occasion d'atteindre leur plein potentiel au travail, les avantages possibles sont illimités. Les personnes handicapées méritent d'être traitées équitablement et lorsqu'elles reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour participer pleinement, c'est toute l'organisation et la population ontarienne qui tirent profit de leurs idées, opinions et points de vue.

En janvier 2012, j'ai eu le plaisir de présenter le premier plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO mis à la disposition du public. Ce plan décrit notre vision à long terme pour être une organisation accessible d'ici 2025 et les étapes nécessaires à l'atteinte de nos objectifs. Bien que ne soyons encore qu'au tout début de ce parcours, nous avons réalisé des progrès et j'ai le plaisir de présenter le premier rapport d'étape annuel pour 2012.

Le présent rapport expose les deux domaines prioritaires pour la première année de la mise en œuvre de notre plan pluriannuel. Premièrement, nous avons consacré notre temps et nos énergies à nous assurer qu'en tant qu'organisation nous respectons les exigences légales qui sont en vigueur depuis janvier 2012. Ces exigences ont eu des répercussions sur nos politiques, nos pratiques en matière de ressources humaines, nos sites Web, nos communications, et la formation que nous offrons à nos employés, ainsi que sur les services que nous offrons.

Deuxièmement, nous avons lancé une campagne afin de nous assurer que nos employés tiennent compte en premier lieu des obstacles à l'accessibilité, et ce, dans le cadre de toutes nos activités. C'est ce que nous appelons « Accessibilité à la source ». Il s'agit d'un concept simple, toutefois, il faudra du temps pour qu'il soit bien ancré dans les pratiques de nos 60 000 employés et intégré aux services que nous offrons aux 13 millions d'Ontariens et d'Ontariennes.

Nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux et nous réalisons des progrès constants. Bien que nous ayons franchi plusieurs jalons au cours de la dernière année, il reste de nombreux défis à surmonter. Je me réjouis à l'idée de parcourir ce chemin ensemble et de collaborer avec nos nombreux excellent partenaires, collègues et intervenants alors que nous nous efforçons d'être le chef de file en Ontario en matière d'accessibilité.

Shamira Madhany

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

Engagement de la FPO envers les personnes handicapées

L'engagement que la FPO a pris envers les personnes handicapées a été publié en janvier 2012 et 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 fonction publique de l'Ontario

Notre but est de faire des lieux de travail et des centres de service à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario (FPO) des endroits accessibles et accueillants, adaptés aux besoins du personnel et de la clientèle. Il faut que le personnel soit en mesure d'agir efficacement et que la clientèle reçoive des services de qualité supérieure, en temps utile.

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

- Les personnes handicapées reçoivent des biens et des services de qualité en temps utile.
- Les personnes handicapées participent pleinement et valablement aux services et emplois en tant qu'employées à la FPO.
- 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 espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Bien que nous soyons encouragés par le travail accompli en 2012, nous sommes conscients qu'il nous reste encore beaucoup à accomplir. Nos stratégies vont au delà du respect des lois et règlements en matière d'accessibilité, car nous devons aussi être un modèle de conformité et montrer l'exemple.

Nous sommes résolus à mettre en application la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et de créer une FPO accessible d'ici 2025. Avec l'aide et le soutien de nos responsables, intervenants et partenaires, nous sommes confiants d'atteindre notre objectif.

À propos du rapport

Améliorer l'accès à l'accessibilité pour les personnes handicapées n'est pas nouveau pour la FPO. Depuis l'adoption de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) chaque ministère a élaboré son plan d'accessibilité et présente des rapports annuels sur celui-ci.

En 2012, la FPO a haussé la barre en ce qui concerne son rôle de chef de file en matière d'accessibilité avec la publication du **Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario: l'accessibilité dans la FPO, Montrer l'exemple (PPA).** Le présent rapport d'étape annuel sur le plan pluriannuel d'accessibilité de 2012 présente un sommaire des progrès de la FPO par rapport au PPA et met en évidence quelques-unes des principales initiatives en matière de conformité mises en œuvre en 2012.

Conformément au format de notre plan pluriannuel, le rapport d'étape comporte deux sections dans lesquelles sont décrits les progrès réalisés par la FPO à l'égard de ses engagements:

1. **LAPHO: leadership et modèle de conformité:** présente certaines de nos principales réalisations relatives à la LAPHO et au respect du Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

2. **Réaliser le changement organisationnel:** notre approche à l'égard du changement organisationnel repose sur quatre domaines prioritaires qui visent à atteindre des résultats immédiats et à entraîner des changements systémiques à long terme : c. à d., l'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, l'initiative Accessibilité à la source, l'accessibilité en tant que priorité organisationnelle, et des installations accessibles.

Pour en savoir plus sur le Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO, visitez http://www.ontario.ca/fr/gouvernement/plan-pluriannuel-daccessibilite-de-la-fonction-publique-de-lontario

Progrès de chaque ministère: chaque ministère contribue à cerner, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Les plans annuels d'accessibilité des ministères complètent le rapport d'étape annuel du PPA 2012 et donne des exemples concrets de comment la FPO est de plus en plus accessible et élimine les obstacles pour les personnes handicapées.

Pour en savoir davantage sur les mesures prises par chaque ministère fait, visitez:

http://www.ontario.ca/fr/gouvernement/plans-daccessibilite-20122013

LAPHO: faire preuve de leadership en montrant l'exemple en matière de conformité

Dans la FPO, nous travaillons avec tous les ministères et environ 60 000 employés qui desservent plus de 13 millions de clientes et clients ontariens. Apporter des changements à une organisation d'une telle taille et envergure peut s'avérer une tâche titanesque. Ce n'est pas aussi simple que de changer les règles relatives aux I & TI, à l'approvisionnement, aux sites Web, aux services à la clientèle et aux ressources humaines. Apporter des changements exige du temps, nécessite une formation et une diligence continue avant de faire partie courante des activités quotidiennes. La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a servi de catalyseur pour les changements importants en matière d'accessibilité dans l'ensemble de la province et nous nous efforçons de servir de modèle de conformité et de montrer l'exemple.

L'Ontario a adopté la LAPHO en 2005, exigeant que des normes d'accessibilité soient élaborées pour les organisations et entreprises ontariennes afin que l'Ontario soit une province accessible d'ici 2025. La FPO est fière de montrer l'exemple en étant la première organisation de l'Ontario à satisfaire aux exigences de la LAPHO.

- **Le Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle** est entré en vigueur en 2008; les ministères de la FPO se sont conformer à ses exigences depuis le 1er janvier 2010.
- **Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI),** le deuxième règlement de la LAPHO, regroupe les normes relatives à l'information et aux communications, à l'emploi, au transport, aux espaces publics, et d'autres exigences générales. Au sein de 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 cinq prochaines années.

Afin d'appuyer et de coordonner les activités d'accessibilité et de conformité, tous les ministères de la FPO ont désigné des responsables des mesures d'accessibilité, qui se rencontrent en partenariat avec le Bureau de la diversité de la FPO, dans le cadre du forum des responsables des mesures d'accessibilité. En 2012, ces responsables ont reçu une formation approfondie sur divers sujets, notamment, l'approvisionnement, l'accessibilité Web et les mesures d'adaptation pour les employés afin de faciliter la mise en œuvre des plans d'accessibilité des ministères actualisés et les nouvelles obligations en vertu des NAI.

Avec ces mesures et d'autres programmes de soutien, tous les ministères de la FPO ont satisfait – et plusieurs ont même dépassé– leurs obligations pour 2012 en vertu des NAI. Grâce aux efforts de la FPO, chaque ministère a pu se conformer aux exigences de la LAPHO, permettant ainsi à la FPO de devenir la première organisation en Ontario à satisfaire et à se conformer à ses obligations en vertu des NAI en 2012.

Les pages suivantes présentent un aperçu et les faits saillants concernant les progrès réalisés en 2012 à l'égard des différentes normes établies en vertu des deux règlements de la LAPHO.

Services à la clientèle

ServiceOntario a continué d'améliorer sa prestation de services à la clientèle accessibles dans tous les centres de ServiceOntario. Depuis que la norme pour des services à la clientèle accessibles est entrée en vigueur pour la FPO en 2010, tous les ministères ont travaillé, souvent en partenariat avec ServiceOntario et les intervenants, afin de s'assurer d'offrir des services à la clientèle accessibles. En plus d'offrir une formation aux nouveaux employés au sujet des services accessibles à la clientèle, ServiceOntario a effectué des vérifications auprès des comptoirs de services afin de s'assurer que leurs centres respectent les normes en matière de services à la clientèle de la LAPHO.

Les citoyens d'abord – Notes pour la prestation de services aux personnes handicapées		
Mesure	**Notes moyennes – 2012 (sur 100)**	**Notes moyennes – 2008 (sur 100)**
Le service est conçu de manière à ce que je puisse y avoir accès sans difficulté	Ontario (63) c. national (61)	Ontario (55) c. national (58)
Mon indépendance a été respectée lorsque j'ai utilisé le service	Ontario (73) c. national (69)	Ontario (60) c. national (62)
Le personnel a interagi avec moi de manière appropriée	Ontario (76) c. national (71)	Ontario (60) c. national (64)
Le service était disponible dans d'autres formats (p. ex., LSQ simultanée, ATS, braille, gros caractères, format audio, etc.)	Ontario (55) c. national (46)	n.d.

L'enquête Les citoyens d'abord, qui évalue les expériences des Canadiens à l'égard des services publics et cerne des occasions d'améliorer les services, révèle que la FPO a réalisé d'importants progrès dans le but d'améliorer les services aux personnes handicapées depuis 2008. L'enquête a aussi révélé que l'Ontario obtient de meilleurs résultats que la moyenne nationale.

Information et communications

En 2012, la FPO a pris les mesures nécessaires pour assurer l'accessibilité de ses sites Web internes et publics. La FPO a aussi adopté une approche mesurée afin d'améliorer les communications téléphoniques pour les personnes sourdes ou malentendantes. En profitant de l'expertise et des partenariats internes, la FPO a élaboré et fourni des outils et une méthode de sondage afin d'encourager l'accessibilité des sites Web et de s'assurer que les sites Web de la FPO sont conformes aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG 2.0, niveau AA). De nouvelles activités de sensibilisation et de formation ont été mises en œuvre afin d'offrir un soutien direct au personnel de la FPO pour la création de documents accessibles.

« Je dois dire que le soutien que j'ai reçu de la part des directeurs et dirigeants, ainsi que de mes collègues de mon unité et de ma direction a été tout simplement exemplaire. Que ce soit pour des choses importantes, p. ex. les directeurs qui m'appuient entièrement en adaptant mon lieu de travail et en me fournissant les appareils d'assistance dont j'ai besoin pour travailler, ou pour des petites choses comme mes collègues qui m'aident lorsque mon ordinateur décide de faire des siennes et que je n'arrive pas à trouver la nature du problème. »

– David Garkut, conseiller principal, ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi

Emploi

La FPO travaille sur plusieurs fronts afin de favoriser l'inclusion – par le biais de politiques, de pratiques et une culture de travail. La nouvelle Politique de prévention des obstacles à l'emploi remplace la Politique opérationnelle d'égalité des chances et renforce l'engagement de la FPO de cerner, de prévenir et d'éliminer les obstacles systémiques à l'emploi. La nouvelle politique établit une série de principes et d'exigences visant à cerner, à éliminer, à atténuer ou à prévenir les obstacles systémiques à l'emploi qui peuvent découler des politiques, pratiques ou directives en matière de gestion des RH. Cette politique, conjointement avec la Politique de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail, la Politique de soutien à l'emploi, la Politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail énonce un cadre stratégique pour un milieu de travail inclusif.

La mise en œuvre de la politique est rendue possible grâce à des initiatives comme celles relatives aux pratiques de recrutement équitable, à la stratégie d'inclusion de la FPO et aux plans d'accessibilité et d'inclusion des ministères. Par exemple, en 2012, la FPO a amélioré la sensibilisation à l'égard des pratiques d'emploi accessibles en offrant une formation sur la prévention du harcèlement et de la discrimination au travail. Une trousse a été créée pour aider les dirigeants à apporter un soutien aux employés aux prises avec des troubles mentaux. Un examen de la gestion des programmes et pratiques de la FPO se rapportant à la prévention des blessures/maladies, à l'adaptation des emplois et aux mesures de retour au travail a été effectué en novembre 2012. Une stratégie d'aide aux personnes handicapées est en cours d'élaboration afin d'améliorer les services et les résultats pour les employés handicapés.

Approvisionnement

En tant qu'acheteur majeur de biens et services, la FPO veille à ce que les processus d'approvisionnement soient accessibles et que tous les vendeurs connaissent les exigences en matière d'accessibilité. En plus des mises à jour des directives relatives à l'approvisionnement de la FPO, des ressources documentaires ont été élaborées avant janvier 2012 afin d'aider les ministères à tenir compte de l'accessibilité dans l'approvisionnement des biens et services. Tout au long de 2012, une attention particulière a été portée à l'utilisation de ces outils afin de s'assurer que l'accessibilité soit prise en compte dans tous les processus d'approvisionnement.

Transport

Le gouvernement de l'Ontario s'engage à augmenter la disponibilité des services de transport accessibles à toute la population ontarienne et a pris des mesures pour s'assurer que des services de transport accessibles sont offerts aux personnes handicapées, notamment en apportant des améliorations au traversier MV Jiimaan. L'ascenseur a été remplacé par un ascenseur conçu spécialement pour le milieu marin et mieux adapté au transport des personnes en fauteuil roulant, et la signalisation a été améliorée pour les passagers ayant une déficience auditive de façon qu'ils voient aussi des indications visuelles si l'alarme est déclenchée.

Pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement: Pour satisfaire aux exigences de la LAPHO, les demandes de proposition ont été révisées et certains ministères ont élaboré des pratiques d'évaluation de l'approvisionnement afin de s'assurer que les initiatives d'approvisionnement sont accessibles.

Réaliser le changement organisationnel

Notre approche à l'égard du changement organisationnel repose sur quatre domaines prioritaires qui visent à atteindre des résultats immédiats et à entraîner des changements systémiques à long terme. Le tableau ci-dessous provient du Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO et décrit nos engagements organisationnels et les résultats escomptés.

Résultats clés	Approche opérationnelle	Engagements 2009-2012
Les personnes handicapées qui sont **des clients de la FPO** reçoivent des biens et des services de qualité en temps utile. Les personnes handicapées qui sont **employées à la FPO** participent pleinement et valablement aux services et 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 espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.	**1. L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO** intègre l'accessibilité aux politiques, aux programmes et aux dispositions législatives de longue ou de fraîche date.	L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a été utilisé dans le cadre de l'approvisionnement, des ressources humaines, des nouvelles politiques et dispositions législatives, ainsi que des nouveaux programmes.
	2. Accessibilité à la source: Nouvelle initiative visant à s'assurer que, dans l'ensemble des activités fondamentales de la FPO, on tient compte de l'accessibilité en premier lieu.	Lancement de l'initiative Accessibilité à la source. Formation du personnel sur l'accessibilité. Production de formats accessibles et de lignes directrices en matière de communication. Tenue de l'Exposition annuelle sur l'accessibilité.
	3. L'accessibilité, en tant que priorité organisationnelle, progresse au gré de la force du leadership, des communications internes, des partenariats et de la consultation des personnes handicapées.	Engagements envers l'inclusion et l'accessibilité intégrés aux contrats de rendement des sous-ministres. Les sous-ministres sont tenus de rendre compte de plans d'accessibilité et des mesures prises tous les ans par leur ministère aux fins de supprimer et de prévenir les obstacles. Mise en place de stratégies appropriées sur la consultation à engager avec les personnes handicapées..
	4. Les installations sont rendues accessibles au moyen de nouvelles constructions, de réaménagements importants et de futures conventions de location.	Sensibilisation accrue aux lignes directrices relatives à la suppression des obstacles dans les nouvelles constructions, les rénovations importantes et les conventions de location.

Aperçu de l'accessibilité dans la FPO: nos résultats pour 2012

Les quatre approches opérationnelles énumérées dans le tableau précédent, et les engagements connexes pour 2012, constituent les bases qui favoriseront les changements systémiques à long terme.

1. **L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO** tient compte des processus clés afin d'intégrer l'accessibilité aux politiques, aux programmes et aux dispositions législatives de longue ou de fraîche date
2. **L'accessibilité à la source** met l'accent sur les comportements individuels, l'apprentissage et la sensibilisation afin de s'assurer que, dans l'ensemble des activités fondamentales de la FPO, on tient compte de l'accessibilité en premier lieu.
3. **L'accessibilité, en tant que priorité organisationnelle** progresse au gré de la force du leadership, des communications internes, des partenariats et de la consultation des personnes handicapées.
4. **Les installations sont rendues accessibles** au moyen de nouvelles constructions, de réaménagements et de futures conventions de location.

Dans les pages suivantes, d'autres réalisations plus précises illustrent de quelle façon les engagements de 2012 ont permis à l'organisation de se rapprocher de sa vision d'une FPO accessible.

1. L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO

De quoi s'agit-il? L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO est un outil novateur en ligne conçu pour aider le personnel de la FPO à repérer les obstacles existants ou potentiels dans les centres de services et les lieux de travail de la FPO. En passant en revue et en intégrant les concepts d'inclusion aux processus opérationnels, il permet de s'assurer que la notion d'accessibilité est prise en compte dans le cadre du processus décisionnel de la FPO.

L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a récemment été amélioré par l'ajout d'un nouvel outil d'évaluation pour le recrutement des cadres de la FPO et une section sur l'accessibilité en matière d'approvisionnement. L'outil d'évaluation pour le recrutement des cadres a été créé et mis en œuvre pour s'assurer que les principes en matière d'accessibilité et de diversité sont suivis et intégrés aux processus de recrutement des cadres et la section sur l'approvisionnement aide le personnel de la FPO à prendre des décisions éclairées concernant l'approvisionnement des biens, services et installations.

Pourquoi est-ce important? Il est essentiel que le personnel comprenne tous les aspects de la diversité et soit en mesure d'y répondre, y compris en ce qui concerne les répercussions des obstacles sur les personnes handicapées. L'outil d'évaluation aide le personnel à prendre des décisions éclairées afin de réduire ou d'éliminer ces obstacles.

Nos réalisations. En 2012, l'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a été **intégré aux processus décisionnels fondamentaux du gouvernement,** par exemple le processus budgétaire annuel et l'introduction de nouvelles initiatives et politiques. Il a également été adapté afin de permettre l'examen des lois qui ont une grande incidence sur les personnes handicapées et le public. L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a aussi été utilisé dans le cadre des processus de planification de l'accessibilité des ministères afin d'aider ces derniers à repérer les obstacles et à déterminer les mesures et solutions appropriées dans leurs plans d'accessibilité annuels.

SUR LE TERRAIN: l'accessibilité en action

En 2011-2012, le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) s'est servi de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour l'élaboration des politiques et la mise en œuvre de l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités. L'utilisation de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion a permis au personnel du MAML de mieux comprendre les mesures législatives sur l'accessibilité et les nouvelles stratégies visant à repérer les obstacles potentiels et les solutions. Le français, les personnes handicapées, le statut socioéconomique et la région sont quelques-unes des dimensions de la diversité qui ont été examinées en profondeur dans le cadre du processus de développement des politiques.

À l'étape d'examen des communications de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion, le MAML a examiné des obstacles potentiels comme les produits de communication hautement techniques, qui pourraient ne pas communiquer efficacement les avantages de l'initiative. Afin de surmonter cet obstacle, le MAML a travaillé étroitement avec des collègues de la direction des communications afin de s'assurer que tous les produits (matériel éducationnel et de sensibilisation) à l'intention des intervenants et du public sont écrits en langage clair et sont accessibles aux personnes qui utilisent des appareils d'accessibilité.

Travailler avec le Bureau de la diversité de la FPO a permis d'obtenir un produit final plus inclusif et raffiné et a aidé le personnel à être mieux préparé pour répondre aux questions soulevées par divers groupes et décideurs.

2. Accessibilité à la source

De quoi s'agit-il? « Accessibilité à la source » est une initiative de sensibilisation qui vise à promouvoir le rôle des employés FPO de s'assurer que la notion d'accessibilité est prise en compte en premier lieu dans le cadre de l'ensemble des activités de la FPO. L'objectif est de fournir des outils et des ressources pour que les employés de la FPO tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées dans le cadre de leur travail quotidien et non pas qu'après coup.

Pourquoi est-ce important? Comme l'outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO, l'initiative Accessibilité à la source vise à changer les comportements et attitudes de nos employés afin que notre lieu de travail et nos services soient accessibles, s'adaptent aux besoins du personnel et de la clientèle et soient exempts de

discrimination. L'outil d'évaluation en matière d'inclusion exige que les employés tiennent compte de l'accessibilité et de l'inclusion, tandis que l'initiative Accessibilité à la source leur fournit des outils pratiques à utiliser dans leur travail quotidien. Pour cette raison, la campagne Accessibilité à la source (A@S) joue un rôle essentiel et influent sur notre culture organisationnelle.

Nos réalisations. L'année 2012 a été particulièrement productive pour l'initiative Accessibilité à la source alors que divers cours, ateliers, documents informatifs et outils ont été élaborés et distribués afin d'aider le personnel et les dirigeants de la FPO à intégrer la notion d'accessibilité dans le cadre de leur travail.

Notre campagne de sensibilisation à grande échelle était axée sur deux thèmes: l'accessibilité en matière d'approvisionnement et les documents accessibles. Cette campagne offrait des conseils pratiques qui non seulement énoncent nos obligations légales, mais fournissent également des solutions aux employés sur la façon d'intégrer la notion d'accessibilité à leurs activités quotidiennes.

Dans le cadre de l'initiative A@S, et avec l'aide des responsables des mesures d'accessibilité, nous avons maintenu nos employés informés sur la question de l'accessibilité par le biais de courriels, de formations, de présentations, de blogues, d'affiches, sites Web et divers événements, et avons partagé de nouvelles ressources documentaires novatrices comme le Guide sur les aides à la communication et l'introduction aux formats accessibles.

Nous avons également offert une formation structurée par l'entremise de deux modules de formation électronique : un sur le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) et un autre sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et ses dispositions concernant les personnes handicapées. Cette formation était obligatoire pour tous les employés de la FPO.

SUR LE TERRAIN: Exposition annuelle sur l'accessibilité

Les expositions sur l'accessibilité sont des événements pédagogiques visant à accroître la sensibilisation à l'égard de l'accessibilité. En novembre 2012, la FPO s'est associée au Job Opportunities Information Network (JOIN) sous le thème « Dropping the Label ». L'événement de novembre a attiré 325 participants sur place et était aussi disponible en ligne pour le personnel de la FPO par l'entremise d'une web-émission. Parmi les conférenciers, il y avait Randy Lewis, premier vice-président de la chaîne d'approvisionnement et de la logistique pour Walgreens et Cyndi Desjardins, une amputée des quatre membres.

Les ministères ont aussi participé à la conscientisation des employés de la FPO. En février 2012, une exposition régionale sur l'accessibilité a eu lieu à Guelph, sous le thème « Intégrer une perspective en matière d'accessibilité ». Cet événement était aussi diffusé sur le Web, et offrait des ateliers portant sur les normes d'accessibilité de la LAPHO. L'événement a attiré un grand nombre de participants tant en personne, qu'en ligne. Le blogue associé à l'événement a reçu plus de 1 600 visites.

3. L'accessibilité en tant que priorité organisationnelle

De quoi s'agit-il? Nous nous efforçons de faire preuve de leadership en matière d'accessibilité et nos responsables, dirigeants et employés ont tous un rôle à jouer pour y arriver. Pour que l'accessibilité soit une priorité organisationnelle, nos responsables doivent s'investir et s'engager. Nos partenaires, y compris les personnes handicapées, doivent être invités à participer et nous devons travailler en collaboration vers l'atteinte d'un objectif commun.

Pourquoi est-ce important? Pour qu'une stratégie connaisse du succès, il faut en faire une priorité. L'outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO cible nos processus tandis que la campagne A@S met l'accent sur les gens. Veiller à ce que l'accessibilité demeure une priorité organisationnelle nous permettra d'atteindre nos objectifs.

Nos réalisations. Afin de promouvoir l'accessibilité en tant que priorité organisationnelle, la **FPO et les ministères ont poursuivi leur collaboration avec leurs partenaires** de l'approvisionnement, de l'I &TI, des ressources humaines et **des conseils de** cadre supérieurs. Nous travaillons ensemble afin de s'assurer du respect des nouvelles obligations légales, trouver de nouvelles solutions pour garantir l'accessibilité et créer de nouvelles façons de faire des affaires qui nous permettront d'atteindre nos objectifs.

Nous avons aussi donné suite aux **commentaires reçus de la part de personnes handicapées.** Nous avons entamé des consultations et discussions avec notre Conseil consultatif en matière d'accessibilité qui offre une voix aux personnes handicapées au sein de la FPO. Les commentaires reçus du conseil nous ont permis de s'assurer que notre processus de rétroaction était accessible à nos clients et d'informer ces derniers des autres formats et aides à la communication disponibles sur notre site Web Ontario.ca.

En 2012, **les sous ministres devaient faire rapport des** progrès annuels de leur ministère pour ce qui est de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Cette année marquait le 10e anniversaire de la publication des plans d'accessibilité des ministères. Ces plans font partie du processus de reddition de compte au public qui vise à faire rapport des progrès de la FPO en matière d'accessibilité et d'engagement envers les personnes handicapées. Un aperçu des réalisations antérieures de chaque ministère était inclus dans le rapport sur les réalisations en matière d'accessibilité de l'an dernier et les plans futurs pour repérer et éliminer les obstacles à l'accessibilité.

SUR LE TERRAIN: l'accessibilité en action

Écouter les personnes que nous desservons nous donne une perspective qui peut guider et appuyer nos actions futures. C'est pourquoi la FPO s'engage à poursuivre un dialogue productif avec les personnes handicapées et pourquoi elle a invité plusieurs intervenants à partager leurs commentaires dans le cadre des conseils clés au sein de la FPO. Résultat, les dirigeants de la FPO sont mieux informés des répercussions de leurs décisions pour les personnes handicapées et peuvent apprendre des solutions concrètes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

4. Installations accessibles

De quoi s'agit-il? Cette priorité est liée à notre environnement physique et vise à éliminer les obstacles qui peuvent exister dans nos édifices et installations, tout en s'assurant que les nouveaux édifices, les nouvelles conventions de location et les rénovations ne créent pas de nouveaux obstacles.

Pourquoi est-ce important? Pour que la FPO devienne un chef de fil en matière d'accessibilité pour nos clients et employés, il est essentiel que toutes les personnes puissent se déplacer librement, sans être limitées par des obstacles, que ce soit dans les espaces intérieurs ou extérieurs de la FPO.

Nos réalisations. Des améliorations en matière d'accessibilité sont mises en œuvre par les ministères de la FPO dans l'ensemble de la province, et l'accessibilité est considérée lorsque la FPO entreprend des rénovations ou de nouvelles constructions.

Nos directives sur les installations sans obstacle ont été revues, mises à jour et publiées sur le site Web d'Infrastructure Ontario, sous le nouveau titre Guidelines for Barrier-Free Design of Ontario Government Facilities (Directives pour l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario). Leur contenu et les exigences sont maintenant plus clairs. Les vendeurs qui entreprennent de nouvelles constructions et/ou des rénovations majeures doivent se conformer à ces directives.

Notre modèle normalisé de convention de location employé pour louer des locaux permettant d'accueillir les services et programmes gouvernementaux a été mis à jour en 2011. Ce nouveau modèle comporte les exigences dont il faut tenir compte avant de signer une nouvelle convention de location.

Un guide est également en cours d'élaboration pour aider les ministères à s'assurer que leurs espaces de bureau sont accessibles et sans obstacle pour les personnes handicapées lors des déménagements et des rénovations mineures. Ces renseignements aideront aussi les employés à prendre des décisions quant au choix du mobilier de bureau, ainsi que ceux qui conçoivent les espaces de travail et la décoration afin de s'assurer de répondre aux besoins des employés, des clients et des visiteurs handicapés.

SUR LE TERRAIN: l'accessibilité en action

Des améliorations en matière d'accessibilité ont été réalisées dans plusieurs bâtiments patrimoniaux de l'Ontario. Par exemple, des rampes sans obstacle ont été installées dans les stationnements de l'édifice Macdonald, de l'édifice Hearst et de l'édifice Hepburn à Toronto, l'immeuble du gouvernement à Pembroke a été amélioré pour le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les toilettes publiques du Centre d'information touristique de Rivière Pigeon ont été rénovées afin de satisfaire aux directives sur l'aménagement sans obstacle.

Nous aimerions connaître votre opinion

Nous en sommes encore aux premières étapes de cette transformation. Afin de mieux répondre aux besoins de nos clients et employés, nous aimerions connaître votre opinion. Nous nous réjouissons à l'avance de faire état de nos progrès et améliorations en 2013.

Avez-vous des observations ou des commentaires à propos de ce qui a déjà été fait? Des idées sur la façon d'améliorer les plans ou les projets? Avez-vous besoin d'autres renseignements pour faire avancer vos propres plans?

Si c'est le cas, veuillez communiquer avec nous de la façon suivante :

Par téléphone	(renseignements généraux) : 416-326-8555 ou sans fais au 1-800-268-1142
ATS :	416-326-8566
Par la poste:	Ministère des Services gouvernementaux édifice Whitney, bureau 4320 99 rue Wellesley Ouest Toronto (Ontario) M7A 1W3
Par courriel:	InfoMGS@mgs.gov.on.ca

Ce document est disponible en ligne (www.ontario.ca) dans les formats suivants :

- HTML
- PDF accessible

Vous pouvez obtenir gratuitement ce document sur supports de substitution à l'adresse suivante :

Service Ontario Publications
777, rue Bay
Bureau M212, niveau du marché
Toronto (Ontario) M5G 2C8

Par téléphone	416-326-5300 ou 1-800-668-9938 (sans frais)
ATS	1-800-268-7095
Par télécopieur	613-545-4223
Site Web	www.ServiceOntario.ca/publications

Pour en apprendre davantage 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.

Ministère des Services gouvernementaux
Édifice Whitney, bureau 4320
99, rue Wellesley Ouest
Toronto (Ontario) M7A 1W3

Renseignements généraux : 416-326-8555
Sans frais : 1-800-268-1142
ATS : 416-326-8566
Par courriel: InfoMGS@mgs.gov.on.ca

ISBN 978-1-4606-1911-7 (HTML)
ISBN 978-1-4606-1945-2 (HTML)Français
ISBN 978-1-4606-1912-4 (PDF)
ISBN 978-1-4606-1946-9 (PDF) Français

Ce document est disponible en anglais.