



Rapport final sur le protocole d'entente entre le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et la Commission canadienne des droits de la personne

Publié : le 2010-00-18

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor, 2010

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
90 rue Elgin, Ottawa, Ontario, K1A 0R5, Canada

N^o de catalogue BT22-203/2010F-PDF
ISBN : 978-0-660-25542-2

Ce document est disponible sur Canada.ca, le site Web du gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Also available in English under the title: Final Report on the Memorandum of Understanding Between the
Treasury Board of Canada, Secretariat and the Canadian Human Rights Commission



Rapport final sur le protocole d'entente entre le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et la Commission canadienne des droits de la personne

Introduction

Le gouvernement du Canada s'engage à rendre les services accessibles à toutes les personnes et à toutes les entreprises. Cependant, il existe parfois des écarts tels que ceux mentionnés dans le rapport, intitulé [II n'y a pas de réponse](#), rédigé en 2005 par la [Commission canadienne des droits de la personne](#) (CCDP). Le rapport a permis de conclure que les personnes ayant des limitations auditives^[1] avaient 50 % de chance de trouver les numéros ATS du gouvernement, et 30 % de chance de réussir à communiquer avec le gouvernement par le biais des numéros publiés pour les téléimprimeurs gouvernementaux (ATS). Le rapport recommandait donc de s'occuper de ces écarts en matière de communication, en publiant un répertoire de numéros ATS gouvernementaux et en créant des approches globales au sein du gouvernement en vue d'améliorer les services de communication tels que les numéros ATS.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a accepté, à l'automne 2005, au nom du gouvernement du Canada, le rapport et ses recommandations. Le SCT et la CCDP ont, par la suite, établi un protocole d'entente (PE) au début de 2006 afin de collaborer à la résolution des questions soulevées et de s'occuper des recommandations émises dans le rapport **II n'y a pas de réponse** (consulter l'Annexe A). À l'automne 2006, le SCT a présenté à la CCDP un rapport sur les progrès réalisés, dont un plan d'action sur la manière dont le SCT améliorerait les services de communication pour les citoyens ayant des limitations auditives.

Le présent rapport résume les mesures prises par le SCT en fonction des travaux découlant:

1. du rapport **II n'y a pas de réponse**;
2. du PE SCT-CCDP de 2006;
3. du rapport des progrès réalisés de 2006 du SCT.

Amélioration des services de communication

Le rapport **II n'y a pas de réponse** de la CCDP présentait plusieurs recommandations en vue d'améliorer les services de communication pour les personnes ayant des limitations auditives. Le SCT s'est fondé sur ces recommandations, tout en adoptant une approche plus vaste, pour améliorer les services de communication plus que celle conçue en premier dans le rapport **II n'y a pas de réponse** ou dans le PE. Le SCT s'est concentré sur l'amélioration des services, non

seulement pour les personnes ayant des limitations auditives, mais aussi pour toutes les personnes et toutes les entreprises.

Le SCT a élaboré des pratiques exemplaires sur les coordonnées du gouvernement en vue d'encadrer les ministères dans ce domaine, y compris les numéros ATS. Cette démarche est d'autant plus importante que les Canadiens utilisent quotidiennement ces coordonnées publiées lorsqu'ils communiquent avec le gouvernement par téléphone ou par courriel, créant ainsi des milliers d'occasions de communiquer et de partager de l'information. Voici ce que suggèrent les pratiques exemplaires :

- Gérer les coordonnées de manière adéquate tout au long de leur cycle de vie, c'est-à-dire une fois qu'elles sont créées, lorsqu'elles sont en vigueur et lorsqu'elles ne sont plus nécessaires;
- Surveiller et mettre régulièrement à jour les coordonnées publiées;
- Rédiger une liste des services offerts ainsi que leurs coordonnées respectives, y compris leur numéro ATS, et rendre celle-ci publique en l'affichant sur les sites Web des ministères.

Le SCT continue de se pencher sur des méthodes d'avant-garde pour la modernisation des services gouvernementaux et l'amélioration de l'expérience du service à la clientèle pour toutes les personnes et toutes les entreprises, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Le SCT continuera d'appuyer les ministères dans la conception et la prestation de services axés sur la clientèle en leur offrant des outils, des directives et des instruments de politique tout en entreprenant le renouvellement des politiques et en soutenant des efforts plus vastes de la part du gouvernement du Canada pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Le SCT a commencé, par le biais de la composante de gestion des services axés sur les citoyens du [Cadre de responsabilisation de gestion](#) (CRG), à surveiller les engagements des ministères portant sur l'amélioration de l'accessibilité aux services pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Collaborer à la réussite

La collaboration est un pilier important du travail qu'accomplit le SCT en vue d'atteindre l'excellence en matière de gestion au sein du gouvernement du Canada. Dans ce contexte, le SCT et la CCDP ont développé une relation de collaboration sur les questions liées à l'accessibilité et à l'amélioration des services de communication tout au long de la période visée par le PE. Des réunions ont été régulièrement tenues et les deux organisations ont collaboré à la résolution des problèmes, conformément à leurs responsabilités et à leurs mandats respectifs.

Le SCT a également animé un atelier consultatif en février 2008 auquel ont participé des personnes sourdes. Les participants ont décrit, par l'intermédiaire d'interprètes de langue gestuelle, la manière dont ils percevaient les services gouvernementaux en fonction de leurs expériences. Des discussions ont eu lieu sur les solutions possibles et des recommandations ont été sollicitées pour les prochaines étapes. Bien que l'atelier n'ait pas fourni suffisamment de détails pour mettre à jour les profils faisant déjà partie de l'architecture du domaine de l'accessibilité du SCT tel que prévu au départ, il a offert un aperçu des besoins en matière de service des personnes ayant des limitations auditives. Les conclusions de l'atelier seront également prises en considération dans l'élaboration des futurs instruments de politique du SCT.

Dans le cadre du PE, le SCT s'est penché sur la possibilité d'avoir recours à une variété de mécanismes de consultation, par exemple un groupe de travail qui pourrait être un moyen de prendre part aux débats sur les questions de politique pouvant avoir une incidence sur les personnes ayant des limitations auditives – tel que le recommande le rapport **Il n'y a pas de réponse**. Le SCT continuera d'utiliser les moyens existants pour s'occuper des besoins émergents en matière de politique liés aux clients et touchant la conception et la prestation de services. Parmi ces moyens, notons les comités, les communautés d'expertise et les réunions interministérielles.

Le SCT continue à collaborer avec la CCDP en vue d'améliorer les services gouvernementaux.

Conclusion

Tous les Canadiens devraient avoir confiance qu'ils seront en mesure de réussir à communiquer avec le gouvernement du Canada, à travers des canaux de prestation de services, centrés sur le client, rapides, faciles à utiliser et conviviaux. Cela inclut les personnes ayant des besoins particuliers en matière de communication telles que les personnes ayant des déficiences et celles qui pourraient avoir besoin de technologies d'assistance comme les ATS,

Un travail considérable a été effectué en vue de traiter les principales questions soulevées dans le rapport **II n'y a pas de réponse**. Nous sommes conscients que la communication et les demandes de services des personnes et des entreprises varieront et changeront au fil du temps. Toutefois, notre engagement à améliorer l'accessibilité des services gouvernementaux pour tous les Canadiens demeure une constante.

Annexe A : Travaux entrepris par le SCT suite au rapport **II n'y a pas de réponse**, au PE SCT-CCDP de 2006 et au rapport sur les progrès réalisés de 2006 du SCT

Travaux	État
Élaborer et présenter un plan d'action à la CCDP portant sur la manière dont le SCT compte satisfaire au PE et traiter les questions soulevées dans le rapport II n'y a pas de réponse .	Le SCT a élaboré et présenté un plan d'action à la CCDP en octobre 2006.
Établir une relation de collaboration continue entre le SCT et la CCDP.	La relation entre le SCT et la CCDP a été établie en 2006 et s'est bien développée depuis. Elle sera maintenue après la fin du PE en raison de la mise en œuvre continue de ce dernier.
Évaluer, de manière continue, les technologies nouvelles et celles en évolution pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser le réseau de téléphonie normal.	De nouvelles communautés d'expertise se créent au sein du gouvernement du Canada; elles discutent des nouvelles technologies émergentes pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et pour tous les Canadiens. Il existe plusieurs centres ministériels de technologie informatique adaptée (TIA) qui surveillent présentement la création et l'évolution des nouvelles technologies pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.
Prévoir une réunion avec les intervenants pour les informer de la mise en œuvre des recommandations décrites dans le rapport <i>II n'y a pas de réponse</i> .	Le SCT continuera d'utiliser les mécanismes existants pour consulter les intervenants, au besoin. Parmi ces mécanismes, notons les comités, les communautés d'expertise et les réunions interministérielles.
Élaborer un cadre et une stratégie d'accessibilité complète pour l'ensemble du gouvernement.	Le SCT continue de se pencher sur des méthodes d'avant-garde pour la modernisation des services gouvernementaux et l'amélioration de l'expérience du service à la clientèle pour toutes les personnes et toutes les entreprises, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Le SCT continuera d'appuyer les ministères dans la conception et la prestation de services axés sur la clientèle en leur offrant des outils, des directives et des instruments de politique tout en entreprenant le renouvellement des politiques et en soutenant

	des efforts plus vastes de la part du gouvernement du Canada pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.
Mettre sur pied chaque année un répertoire des numéros ATS du gouvernement du Canada.	<p>Le SCT a rédigé, suite à la recommandation de créer un répertoire des numéros ATS, une ébauche de pratiques exemplaires pour les coordonnées du gouvernement, qui propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La gestion appropriée des coordonnées pendant la durée totale de leur cycle de vie, c'est-à-dire une fois qu'elles sont créées, lorsqu'elles sont en vigueur et lorsqu'elles ne sont plus nécessaires; ▪ La surveillance et la mise à jour régulière des coordonnées publiées; ▪ La rédaction d'une liste des services offerts et de leurs coordonnées respectives, y compris leur numéro ATS, et rendre celle-ci publique en l'affichant sur les sites Web des ministères. <p>Le numéro ATS de Service Canada continuera d'être la ressource clé pour les personnes ayant des limitations auditives.</p>
Examiner les questions de communication telles que l'interprétation lors des réunions du gouvernement du Canada; la partie audio des sites Web.	<p>Plusieurs directives couvrent ces questions de communication, dont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normalisation des sites Internet 2.0 (NSI) : porte sur les sections audio des sites Web. ▪ Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) offre une publication intitulée « Guide de planification de réunions inclusives » qui comprend des suggestions pratiques sur la manière de prévoir et de mener des réunions inclusives. Ce guide se trouve sur le site Web de RHDCC.
Créer un groupe de travail semblable au groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiens incapables de lire les imprimés, créé en 2001	Le SCT continuera d'utiliser les mécanismes existants pour consulter les intervenants, au besoin. Parmi ces mécanismes, notons les comités, les communautés d'expertise et les réunions interministérielles.
Élaborer et intégrer des profils de limitations fonctionnelles dans le modèle de référence stratégique du gouvernement du Canada	<p>En février 2008, le SCT a offert un atelier pilote auquel ont participé des personnes sourdes. Bien que l'atelier n'ait par fourni suffisamment de détails pour mettre à jour les profils faisant déjà partie de l'architecture du domaine de l'accessibilité du SCT, les résultats ont servi dans le cadre de travaux ultérieurs de mise à jour du modèle de référence stratégique du gouvernement du Canada. On examinera aussi les résultats dans le cadre de l'élaboration d'instruments de politique futurs du SCT.</p> <p>Un groupe de travail fédéral, provincial et municipal dirige maintenant l'élaboration d'un modèle de référence stratégique pour l'ensemble du Canada. Ainsi, l'intégration des profils de limitations fonctionnelles n'est pas sous la direction du gouvernement du Canada. À l'automne 2009, le SCT a suggéré au groupe de travail d'élaborer des profils et de les incorporer au plan de travail. Au moment de rédiger le présent rapport, le groupe de travail n'avait pas encore pris de décision quant à</p>

Annexe B : Protocole d'entente entre la commission canadienne des droits de la personne et le secrétariat du conseil du trésor du Canada

Introduction

1. Les principes d'égalité, d'inclusion, de diversité et d'accessibilité prédominent dans le contexte législatif et politique du gouvernement du Canada. À titre d'exemple, la *Charte canadienne des droits et libertés* garantit l'égalité et à tous le droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, surtout « *indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.* » La *Charte canadienne des droits et libertés* a été adoptée par le Parlement pour donner effet au principe que toutes les personnes devraient être traitées de manière équitable.
2. Soucieux de tenir compte de ces principes importants et d'appuyer la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la Commission canadienne des droits de la personne (la Commission) et le gouvernement du Canada soutiennent énergiquement les stratégies de prévention visant à éliminer la discrimination en milieu de travail et dans la prestation de biens et de services au grand public.
3. En août 2005, la Commission a publié un rapport intitulé *Il n'y a pas de réponse - Un examen des communications téléphoniques du gouvernement du Canada avec les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole*. Le rapport contient quatre recommandations au gouvernement du Canada ayant pour but d'assurer l'accessibilité de son système téléphonique à tous les Canadiens.
4. Dans une lettre datée du 16 décembre 2005, le secrétaire du Conseil du Trésor, qui répondait au nom du président, souscrivait aux recommandations et accueillait favorablement l'invitation d'appuyer ces efforts en officialisant ce processus par un protocole d'entente entre le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et la Commission. Il sollicitait également la participation de la Commission à l'élaboration continue d'une stratégie globale d'accessibilité. Par conséquent, des consultations entre les représentants de la Commission et ceux du SCT sont en cours en vue d'améliorer l'accessibilité des services du gouvernement du Canada aux Canadiens et d'assurer que le gouvernement du Canada est un lieu de travail adapté.
5. À cette fin, la Commission et le SCT ont donné leur assentiment au présent protocole d'entente afin d'officialiser le processus de consultation et de collaboration et de faciliter la réalisation des objectifs d'accessibilité.
6. Ce protocole d'entente indique les mesures à prendre pour mettre en œuvre les recommandations formulées dans le rapport de la Commission et assurer des services du gouvernement du Canada accessibles à tous les Canadiens.

Responsabilités

7. Le SCT inclura, comme partie intégrante de son cadre et de sa stratégie d'ensemble, un volet qui portera sur la prestation des services de communications téléphoniques pour les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole, conformément aux recommandations et à l'analyse que renferme le rapport de la Commission.
8. Au besoin, la Commission s'engage à consulter le SCT sur l'élaboration de la stratégie et d'autres questions d'accessibilité.
9. La Commission et le SCT convoqueront une réunion avec les principales organisations représentant les intérêts des personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole pour les informer des mesures prises pour mettre en œuvre les

recommandations formulées dans le rapport de la Commission et recueillir leurs commentaires.

10. Dans les six mois suivant la signature de ce protocole, le secrétaire du Conseil du Trésor écrira à la présidente pour lui décrire les engagements, y compris les délais, pour la mise en œuvre d'une stratégie d'ensemble et des autres recommandations formulées dans le rapport.
11. Tout en reconnaissant que les questions soulevées dans le rapport de la Commission témoignent de questions plus vastes en ce qui a trait à l'accessibilité des programmes, des services et de l'emploi du gouvernement du Canada aux personnes ayant différentes déficiences, la Commission et le Secrétariat du Conseil du Trésor conviennent d'établir une relation de collaboration continue afin d'aborder de telles questions, dans la mesure du possible, conformément à leurs obligations et responsabilités prévues par la loi.

Mary Gusella

Présidente

Commission canadienne des droits de la personne

Wayne G. Wouters

Secrétaire du Conseil du Trésor

Conseil du Trésor du Canada

Notes de bas de page

[\[1\]](#) Les personnes ayant des limitations auditives comprennent les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.

Date de

modification : 2010-06-18