

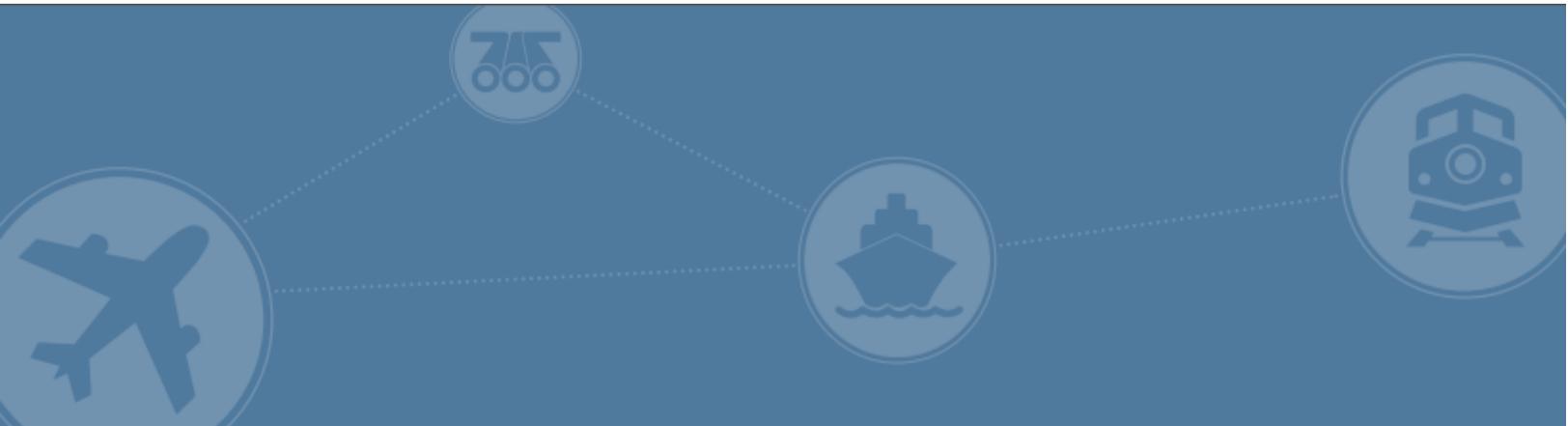


Bureau de la sécurité  
des transports  
du Canada

Transportation  
Safety Board  
of Canada

# Bureau de la sécurité des transports du Canada

## Plan sur l'accessibilité 2022 à 2025



Canada

Bureau de la sécurité des transports du Canada  
200, promenade du Portage, 4<sup>e</sup> étage  
Gatineau QC K1A 1K8  
819-994-3741; 1-800-387-3557  
[www.bst.gc.ca](http://www.bst.gc.ca)  
[communications@bst.gc.ca](mailto:communications@bst.gc.ca)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par  
le Bureau de la sécurité des transports du Canada, 2022

Bureau de la sécurité des transports du Canada Plan sur l'accessibilité 2022 à 2025

No de cat.  
ISSN

Le présent rapport se trouve sur le site Web du  
Bureau de la sécurité des transports du Canada à l'adresse [www.bst.gc.ca](http://www.bst.gc.ca)

*This report is also available in English.*

# Bureau de la sécurité des transports du Canada

## Plan sur l'accessibilité 2022 à 2025

### 1 DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent plan est entré en vigueur le 30 décembre 2022.

### 2 APPLICATION

Le présent plan s'applique à tous les employés du Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST).

### 3 GÉNÉRALITÉS

Le gestionnaire, Administration, constitue la personne désignée pour recevoir la rétroaction en ce qui concerne les obstacles et le Plan sur l'accessibilité 2022 à 2025.

#### Renseignements généraux

**Bureau de la sécurité des transports du Canada**

Place du Centre, 4<sup>e</sup> étage  
200, promenade du Portage  
Gatineau (Québec) K1A 1K8

[bst.gc.ca/fra/contactez-contact/index.html](http://bst.gc.ca/fra/contactez-contact/index.html)

Numéro de téléphone local : 819-994-3741

Sans frais au Canada : 1-800-387-3557

À l'extérieur du Canada : +1 819-994-3741

ATS : 819-953-7287

#### Les représentants des médias peuvent communiquer avec les Relations avec les médias .

[bst.gc.ca/fra/medias-media/contact.html](http://bst.gc.ca/fra/medias-media/contact.html)

819-360-4376

[medias@bst.gc.ca](mailto:medias@bst.gc.ca)

#### 3.1 Sommaire

Le Plan sur l'accessibilité 2022 à 2025 du BST vise à créer une culture d'inclusion qui favorise la diversité et lutte contre la discrimination en reconnaissant et en éliminant les obstacles existants et en prévenant de nouveaux obstacles en milieu de travail.

Même si la première mouture du plan en question est axée sur les domaines prioritaires décrits dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), le plan est un document évolutif. Les solutions proposées dans chaque domaine peuvent évoluer au fur et à mesure que des obstacles sont reconnus, afin de s'assurer que le plan demeure à jour et pertinent pendant que nous répondons aux besoins de nos employés.

Le BST encourage tous les membres de l'organisme, ses intervenants et ses partenaires à remettre en question le statu quo, à innover et à prendre des risques calculés qui se traduiront par des retombées importantes grâce à l'élaboration conjointe de politiques, de programmes et de pratiques et de services ainsi qu'à la collaboration et à la consultation qui en découlent. Ainsi, les personnes handicapées sont activement invitées à prendre part à ces processus dans le cadre de « Rien sans nous » : [Stratégie d'accessibilité pour la fonction publique du Canada](#).

Dans le cadre de l'élaboration du Plan, trois séances de consultation ont été menées au cours de l'été et de l'automne 2022. On a invité les employés du BST qui souhaitent reconnaître et éliminer les obstacles en milieu de travail ainsi que les partenaires externes qui s'intéressent aux questions relatives aux personnes handicapées à participer à de telles séances, et ce, en vue d'assurer que le plus grand nombre de personnes possible puissent se faire entendre et d'offrir aux personnes handicapées le plus d'occasions pour participer.

### 3.2 Déclaration sur l'accessibilité

Le BST se conforme aux exigences réglementaires, s'efforce de refléter le profil démographique de la main d'œuvre canadienne et prend les mesures établies dans le Plan d'équité en matière d'emploi 2020-2023 pour réduire les écarts de représentation cernés pour les personnes handicapées.

Le BST reconnaît que, au-delà de la conformité réglementaire, il existe des possibilités d'améliorer l'accessibilité. La nécessité d'adhérer au principe d'inclusion intentionnelle et d'adopter des mesures d'adaptation appropriées, dans le cadre d'une approche plus structurée, et le besoin continu de lutter contre la discrimination et le harcèlement résultant de la stigmatisation et de l'incompréhension en sont des exemples. Il reconnaît également que l'élimination des obstacles profite à tout le monde.

Le BST souhaite aller au-delà d'une culture de conformité afin que les personnes handicapées aient les mêmes possibilités que leurs collègues de s'épanouir sur le plan professionnel. Pour apporter des changements significatifs, nous devons nous soutenir mutuellement et nous tenir responsables les uns des autres des rôles et des responsabilités présentés dans le Plan.

Afin de favoriser la collaboration entre les employés et les gestionnaires pour cerner les obstacles et trouver des solutions adaptées à la situation particulière, le BST adoptera le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#), qui favorise l'approche « Oui par défaut », place l'employé au cœur du processus d'adaptation, contient et structure toute l'information nécessaire pour appuyer les décisions du gestionnaire et rationalise le transfert de l'information entre le BST et d'autres ministères.

## 4 DOMAINES OBLIGATOIRES EN VERTU DE L'ARTICLE 5 DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les solutions proposées dans le Plan sont le fruit de consultations au sein de l'organisme et ont été soumises à un examen et à des observations supplémentaires par un partenaire externe. Elles représentent un tremplin qui permettra à tous les employés, les gestionnaires, les cadres supérieurs et les partenaires de collaborer et de participer à chaque étape de la progression du Plan, ce qui mènera à la consolidation d'une culture organisationnelle inclusive.

Les consultations ont permis de discuter des obstacles liés aux sept domaines recensés dans la LCA et de proposer des solutions sur la façon de les éliminer tout en suggérant des méthodes pour la prévention de nouveaux obstacles.

### 4.1 Emploi

**Généralités :** dans le domaine de l'emploi, les participants ont discuté d'exemples externes tirés du site Web suivant : [cultureamp.com/blog/disability-employment-barriers](http://cultureamp.com/blog/disability-employment-barriers) (en anglais seulement).

Mentionnons, entre autres, le capacitisme, les préjugés dans le cadre du processus d'embauche, la crainte du jugement négatif et de ses répercussions, le manque d'accessibilité des outils utilisés lors de l'embauche et pendant l'emploi, la réticence à fournir des mesures d'adaptation raisonnables. Puis, les participants ont aussi eu des discussions sur des exemples tirés du site Web suivant : [riseservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities](http://riseservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities) (en anglais seulement), qui portaient sur le manque d'outils ou de technologies d'assistance pour aider la personne à être efficace, les attitudes négatives en milieu de travail (p. ex., une personne peut se voir refuser des ressources parce que le gestionnaire ne croit pas qu'elle a un trouble d'apprentissage) et le manque de systèmes, de services et de politiques pertinents. Les participants ont ensuite été invités à reconnaître les obstacles présents au sein de l'organisme.

Les participants aux consultations ont reconnu les obstacles suivants et proposé des pistes de solution.

#### 4.1.1 Gestion du rendement de la fonction publique

4.1.1.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle :** le processus d'évaluation du rendement est anxiogène, ce qui affecte de manière disproportionnée les personnes ayant des déficiences cognitives ou émotionnelles.

4.1.1.2 **Solution proposée :** inclure des ressources pour soutenir les gestionnaires qui envoient la lettre d'appel, afin qu'ils aient les outils nécessaires pour tenir compte des besoins de leurs employés au cours du processus et pour atténuer leur propre stress en ce qui concerne le processus.

#### 4.1.2 Sensibilisation des gestionnaires en ce qui concerne les questions d'accessibilité

4.1.2.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle :** les gestionnaires sont généralement peu sensibilisés aux questions d'accessibilité, en particulier celles qui ne sont pas visibles (comme les déficiences cognitives ou émotionnelles). Les gestionnaires savent-ils quand et où des

mesures d'adaptation peuvent être fournies? Tiennent-ils compte de l'accessibilité? Ces facteurs peuvent contribuer à l'anxiété des gestionnaires et des employés.

- 4.1.2.2 **Solution proposée** : accroître la sensibilisation aux questions d'accessibilité au moyen de La Balise, des discussions ouvertes avec l'administrateur en chef des opérations et d'autres moyens de communication interne tels que des discussions à l'heure du dîner, des affiches et l'annonce d'une personne-ressource pour les questions d'accessibilité. Envisager d'offrir une formation plus formelle sur l'accessibilité, offerte sur le portail de formation de l'organisme (appelé « LMS365 » à l'interne).
- 4.1.3 Réunions en mode hybride
  - 4.1.3.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle** : au fur et à mesure que les bureaux rouvrent, des réunions se déroulent en mode hybride, intégrant les vidéos des participants qui sont chez eux et la « salle complète » des participants au bureau. En réglant la caméra de la pièce à la fenêtre de réunion en plein écran, il est difficile de voir les détails des visages, un aspect nécessaire pour les personnes handicapées qui comptent sur l'interprétation des expressions faciales et la lecture sur les lèvres.
  - 4.1.3.2 **Solution proposée** : résoudre les problèmes techniques qui ont une incidence sur la fonction d'affichage en grand de l'interlocuteur de l'équipement de vidéoconférence que l'on a récemment acheté. D'ici là, renseigner le personnel au sujet des bonnes pratiques et les encourager à les adopter. Inclure ces pratiques dans les invitations et les présentations habituelles aux réunions.
- 4.1.4 Environnement axé sur la rapidité d'exécution
  - 4.1.4.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle** : le BST est un petit organisme souple et ses employés doivent intervenir rapidement. Il est nécessaire de fournir des mesures d'adaptation pour les personnes qui ont besoin de plus de temps, tout en valorisant l'indépendance.
  - 4.1.4.2 **Solution proposée** : bien que les participants n'aient pas pu fournir une solution facile à ce besoin opérationnel, les gestionnaires doivent être encouragés à discuter de mesures d'adaptation avec leurs employés, y compris de l'allocation de temps supplémentaire pour accomplir des tâches précises tout en tenant compte des contraintes opérationnelles.
- 4.1.5 Préjugés dans les processus d'embauche
  - 4.1.5.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle** : bien qu'un examen soit en cours pour réduire le nombre de postes d'enquêteurs nécessitant des bilans médicaux, il y a encore des postes qui exigent des qualifications particulières, conformément aux normes de qualification du Conseil du Trésor ou aux conventions collectives. Qu'en est-il des situations où les employés répondaient à toutes les exigences lors de l'embauche, mais perdent ensuite une qualification? De plus, certains postes de type administratif sont annoncés avec la « possibilité d'être déployés lors d'événements majeurs », ce qui peut générer de l'anxiété et amener les gens à ne pas postuler, malgré le très faible risque d'être déployés.

4.1.5.2 **Solution proposée** : pour régler les problèmes liés à l'accessibilité dans la mesure du possible, continuer à passer en revue les critères de mérite, les outils d'évaluation et les processus connexes pour s'assurer qu'ils sont inclusifs et ne créent pas d'obstacles systémiques, comme cela est indiqué dans le *Plan d'équité en matière d'emploi* du BST. Revoir les critères inutilement restrictifs avant de diffuser les offres d'emploi et les supprimer. Dans le cas de postes exigeant des qualifications particulières où le titulaire ne satisfait plus aux exigences en raison d'un problème lié à l'accessibilité, promouvoir la souplesse et les mesures d'adaptation dans la mesure du possible. Au fur et à mesure que la Commission de la fonction publique présentera des politiques mises à jour pour se conformer aux mesures législatives à venir dans la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* en ce qui concerne la partialité dans les processus d'embauche, le BST continuera de modifier ses politiques, ses outils et ses processus liés à la dotation afin de favoriser l'accessibilité en milieu de travail.

4.1.6 VidCruiter

4.1.6.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle** : le BST utilise VidCruiter pour mettre en œuvre et gérer certains processus d'embauche (l'utilisation de l'outil n'est pas obligatoire). Comme l'outil n'offre pas actuellement le sous-titrage codé, les évaluateurs malentendants ont de la difficulté à évaluer les candidats; ces derniers parlent généralement plus rapidement lors de l'enregistrement de leur entrevue vidéo, ce qui rend difficile la lecture sur les lèvres.

4.1.6.2 **Solution proposée** : se tourner vers Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour demander à VidCruiter l'ajout d'une fonction de sous-titrage codé qui sera intégrée soit par le fournisseur, soit par l'intermédiaire d'une fonction fournie par un tiers.

4.2 Environnement bâti

**Renseignements généraux** : on a présenté aux participants des exemples de problèmes d'accessibilité liés à la conception structurelle et à l'espace tirés du site Web suivant :

[riseservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities](https://riseservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities) (en anglais seulement).

Mentionnons, entre autres, l'absence de rampe d'accès ou d'ascenseur pour personnes en fauteuil roulant et l'absence d'équipement modifié permettant à une personne handicapée d'occuper le poste. Les participants ont ensuite été invités à reconnaître les obstacles présents dans les installations du BST et à proposer des solutions.

Les participants aux consultations ont reconnu les obstacles suivants et proposé des pistes de solution.

4.2.1 Certains emplacements ne satisfont pas aux normes minimales en matière d'accessibilité.

4.2.1.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle** : SPAC a effectué des évaluations de l'accessibilité pour les dix emplacements comptant des bureaux du BST, en utilisant la Norme d'accessibilité de 2018. Bien que la plupart des problèmes relevés aient été corrigés, le bureau de Dorval se trouve dans un immeuble où les travaux de rénovation seraient trop onéreux à mettre en œuvre. De plus, quelques emplacements, tout en respectant la plupart des dispositions de la norme, sont confrontés à des problèmes moins importants qui ne peuvent être résolus tant

qu'une reconstruction intérieure complète n'a pas été effectuée (largeur du couloir à Dartmouth et accès secondaire au rayonnement élevé dans le Laboratoire d'ingénierie du BST).

4.2.1.2 **Solution proposée** : lorsque les exigences de base des normes d'accessibilité ne peuvent être mises en œuvre, collaborer avec SPAC pour déterminer les nouveaux emplacements à configurer conformément aux normes d'accessibilité les plus récentes. Pour les autres emplacements, continuer de travailler avec SPAC, les gardiens et les propriétaires d'immeuble afin de se conformer le plus possible aux normes, de cerner les dernières lacunes et d'explorer des solutions de rechange aux accommodements raisonnables dans l'emplacement existant.

4.2.2 Les normes d'accessibilité ne répondront pas forcément à tous les besoins individuels.

4.2.2.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle** : dans les installations du BST qui respectent les normes d'accessibilité les plus récentes, il est possible que les besoins particuliers d'une personne ne soient pas comblés.

4.2.2.2 **Solution proposée** : discuter de façon proactive des besoins individuels liés à l'accessibilité avec les nouveaux employés lors de leur intégration, envisager de remplir un Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada si la personne n'en a pas déjà un. Le personnel chargé des mesures d'adaptation devrait travailler étroitement avec les personnes confrontées à des problèmes d'accessibilité, leurs gestionnaires et les partenaires du BST afin de trouver des solutions possibles, d'obtenir du financement et d'apporter des changements aux biens matériels du BST afin de surmonter les obstacles reconnus.

4.2.3 Superficie de plancher

4.2.3.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle** : à l'administration centrale, en raison de l'espace de bureau disponible, la plupart des bureaux ne sont pas près des ascenseurs et des issues de secours, ce qui peut affecter les personnes atteintes de fatigue chronique ou d'autres problèmes qui nuisent à leur capacité de marcher.

4.2.3.2 **Solution proposée** : repérer les espaces de bureau les plus près des ascenseurs et des issues de secours pour le personnel ou les visiteurs qui doivent limiter leurs déplacements à pied et réserver ces espaces. Veiller à ce que des membres de l'équipe d'évacuation d'urgence de l'immeuble se rendent dans les espaces de bureau repérés lors d'une évacuation afin que les personnes reçoivent l'aide requise en cas d'urgence.

4.2.4 Niveau de bruit ou distraction visuelle

4.2.4.1 **Renseignements détaillés sur l'obstacle** : dans les bureaux à aire ouverte, l'activité ou le mouvement environnant et les niveaux de bruit peuvent nuire à la concentration, en particulier pour les personnes atteintes d'un trouble déficitaire de l'attention, d'un trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité ou d'autres troubles cognitifs. Dans un milieu de travail hybride, la tenue de plusieurs réunions sur MS Teams autour de la personne peut exacerber le niveau de bruit, car les gens ont tendance à parler plus fort lors des vidéoconférences.

4.2.4.2 **Solution proposée** : inclure un minimum d'espaces pour s'isoler et se concentrer dans la mise en œuvre de lieux de travail hybrides au sein des installations existantes. Dans la mesure du possible, fournir une variété de configurations accessibles afin que les personnes puissent choisir celle qui convient le mieux à leur situation. Concevoir de manière proactive de nouvelles installations avec diverses configurations accessibles.

4.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)

**Généralités** : on a présenté aux participants des exemples des questions d'accessibilité tirés du site Web suivant : [riseservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities](https://riseservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities) (en anglais seulement). Par exemple, l'incapacité d'utiliser un téléphone en raison de problèmes auditifs, le manque d'articles imprimés en braille pour les personnes aveugles.

Les participants aux consultations ont reconnu les obstacles suivants et proposé des pistes de solution.

4.3.1 Transcription automatique de MS Teams

4.3.1.1 **Description de l'obstacle** : la fonction actuelle de transcription instantanée dans MS Teams nécessite un ajustement manuel de la langue parlée. Comme la fonction de transcription ne peut pas faire la distinction entre les langues, elle devient inutile dans les réunions entièrement bilingues.

4.3.1.2 **Solution proposée** : travailler avec les représentants de Microsoft dans le cadre du contrat gouvernemental pour apporter de nouvelles fonctionnalités à MS Teams par l'entremise de mises à niveau des fonctionnalités des outils.

4.3.2 Connaissance insuffisante du matériel et des logiciels d'accessibilité disponibles tels que la suite Microsoft

4.3.2.1 **Description de l'obstacle** : le BST fournit des technologies d'assistance facilement accessibles, mais beaucoup de personnes ne savent pas quelle solution technologique fonctionnerait pour elles.

4.3.2.2 **Solution proposée** : promouvoir la disponibilité des services offerts par le Programme [d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée](#).

4.3.3 Les normes d'accessibilité du Secrétariat du Conseil du Trésor pour les sites Web du gouvernement du Canada et les fonctions d'accessibilité des logiciels commerciaux ne sont pas nécessairement appliquées aux documents et logiciels internes.

4.3.3.1 **Description de l'obstacle** : bien que les normes d'accessibilité soient connues et utilisées pour les produits de communication du BST à l'intention du public, et que l'équipe des Communications connaisse et utilise les fonctions d'accessibilité des logiciels commerciaux pour la plupart des produits de communication internes, le personnel du BST, dans son ensemble, ne connaît pas bien ces fonctions, ce qui fait en sorte que de nombreux documents internes ne tirent pas parti des fonctions d'accessibilité disponibles et ne sont pas mis en forme pour que les fonctions puissent fonctionner. En ce qui concerne l'acquisition de logiciels commerciaux, le BST s'appuie sur les offres à commandes et les arrangements en matière

d'approvisionnement de Services partagés Canada qui comprennent des exigences en matière d'accessibilité, et ces exigences en matière d'accessibilité ne sont pas nécessairement indiquées dans les énoncés des travaux pour le développement de logiciels internes.

4.3.3.2 **Solution proposée** : élaborer de courtes séances de formation ou de sensibilisation sur les fonctions d'accessibilité des logiciels, mettre ces fonctions à la disposition des employés par l'entremise de la plateforme LMS365 et les annoncer afin que les membres du personnel apprennent à mettre en forme leur correspondance ou des documents généraux pour permettre leur utilisation. Mieux faire connaître en général la nécessité de mettre en forme les documents pour en assurer l'accessibilité. Utiliser un logiciel de développement qui inclut directement une fonction d'accessibilité pour le développement de logiciels à l'interne. Inclure les exigences en matière d'accessibilité dans les futurs énoncés des travaux afin de formaliser l'obligation quant à l'attribution de contrats.

4.3.4 Manuels d'instructions des TIC

4.3.4.1 **Description de l'obstacle** : les manuels d'utilisation du matériel et des logiciels ne sont pas nécessairement bilingues ou dans un format accessible (ceux des grandes entreprises le sont, alors que d'autres le sont de façon aléatoire).

4.3.4.2 **Solution proposée** : tirer parti des mécanismes d'approvisionnement de SPAC et de Services partagés Canada pour acheter des TIC, car ils prévoient des exigences en matière d'accessibilité pour les manuels d'utilisation connexes. Lorsque ces mécanismes ne sont pas disponibles, inclure un critère d'évaluation lié aux manuels d'instructions offerts dans un format accessible. Pour le développement de logiciels à l'interne, préciser dans l'énoncé des travaux que les manuels d'utilisation doivent être fournis dans un format bilingue et accessible.

4.3.5 Organisation de réunions en mode hybride et documents préparatoires

4.3.5.1 **Description de l'obstacle** : bien que le niveau de confort et l'expérience augmentent l'efficacité des réunions en ligne, la charge cognitive est en situation de déficit comparativement à une réunion en personne. Les participants devraient tenir compte des limites d'outils tels que MS Teams (la transcription automatique ne peut pas fonctionner lorsqu'il y a des discussions qui se déroulent en même temps, les sous-titres sont inexacts lorsque les paroles ne sont pas claires, etc.).

4.3.5.2 **Solution proposée** : pour réduire les problèmes de charge cognitive, les organisateurs de la réunion devraient fournir la documentation à l'appui bien à l'avance afin que les participants puissent se préparer à l'aide d'outils d'accessibilité au besoin. Des séances pour mieux connaître les pratiques exemplaires relatives aux réunions hybrides et les fonctions d'accessibilité sont offertes sur une base individuelle par la division administrative.

4.4 Communications, autres que les TIC

On a demandé aux participants de lire au préalable le contenu du site Web suivant :

[riservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities](https://riservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities) (en anglais seulement).

L'objectif était de permettre aux participants de mieux comprendre le sujet qui devait être abordé. Dans ce document, l'absence d'articles imprimés en braille pour les personnes aveugles et un langage trop technique pour les personnes ayant des déficiences cognitives ont été présentés à titre d'exemples aux fins de discussion.

Les participants aux consultations ont reconnu les obstacles suivants et proposé des pistes de solution.

#### 4.4.1 Produits de communication non officiels

4.4.1.1 **Description de l'obstacle** : il n'y a pas d'exigences obligatoires pour l'application des normes d'accessibilité dans les produits de communication non officiels (p. ex., courriels envoyés au personnel du BST), et les employés connaissent peu les moyens faciles d'accroître l'accessibilité de ces produits (p. ex., comment insérer un bouton « Rendre accessible » dans les documents en format PDF ou de MS365).

4.4.1.2 **Solution proposée** : demander à un spécialiste des Communications qui a l'habitude de rendre les documents accessibles d'offrir à tout le personnel des séances afin de sensibiliser les employés aux questions d'accessibilité et aux moyens faciles d'accroître l'accessibilité de toutes les communications, ce qui permettrait ensuite aux employés de penser plus souvent à l'accessibilité.

#### 4.4.2 Complexité de la langue

4.4.2.1 **Description de l'obstacle** : des documents à la fois à l'intention de lecteurs internes et externes sont souvent complexes et techniques. Ceux qui comportent des titres peu clairs ou insuffisants, une mauvaise syntaxe, du jargon, un grand nombre d'abréviations ou des abréviations non conventionnelles, par exemple, sont difficiles à comprendre, ce qui rend les renseignements et les idées qu'ils contiennent inaccessibles, particulièrement pour les lecteurs qui ne sont pas des spécialistes en la matière.

4.4.2.2 **Solution proposée** : rappeler aux auteurs que des lecteurs non spécialistes liront probablement leurs documents et que les documents doivent donc contenir les informations dont les lecteurs ont besoin pour comprendre le contenu. Faire participer les réviseurs le plus tôt possible au processus de création de versions provisoires afin de fournir des conseils sur le langage clair. Encourager les auteurs et les réviseurs à utiliser des termes techniques corrects plutôt que du jargon et éviter de rendre les textes si concis qu'ils en deviennent peu clairs. Montrer aux auteurs comment utiliser le Guide de rédaction en français du BST et le Répertoire des abréviations du BST afin de rendre leurs documents accessibles aux lecteurs internes et externes.

#### 4.4.3 Modèles et contenu non structuré

4.4.3.1 **Description de l'obstacle** : à l'exception de ceux conçus par la Direction des communications (Publication), les modèles utilisés pour les documents internes et externes sont rarement accessibles, même ceux fournis au BST par d'autres ministères. Ils n'ont pas de titres structurés ou les titres sont mal structurés, les tableaux ne sont pas structurés de manière logique (accessible), les légendes ne sont pas utilisées ou ne sont pas claires ou complètes et

le texte alternatif pour les images (ou « texte Alt », soit une courte description d'une image) est rarement appliqué. De plus, les documents de départ qui sont mal conçus sont difficiles et long à convertir en format HTML accessible.

4.4.3.2 **Solution proposée** : fournir des modèles qui répondent aux exigences d'accessibilité et former les auteurs sur la façon de rendre les documents accessibles. Fournir des conseils sur la conception de tableaux et de méthodes pour décrire les images de manière claire, succincte et complète sur l'application et appliquer constamment ce processus. Accroître la sensibilisation à cet égard grâce à des conseils rapides et à l'inclusion de cette question dans la formation des nouveaux enquêteurs. Mettre en œuvre un système informel d'« examen par les pairs » pour vérifier la structure d'un document en même temps que l'application d'outils techniques d'accessibilité dans le document.

4.4.4 Offre active

4.4.4.1 **Description de l'obstacle** : des mesures d'adaptation ne sont pas nécessairement offertes de façon proactive. Le processus d'accueil et d'intégration ne comporte pas officiellement d'offre active de mesures d'adaptation, et il n'y a pas d'examen périodique officiel des mesures pour s'assurer qu'elles continuent d'être soutenues ou adaptées.

4.4.4.2 **Solution proposée** : les Ressources humaines ajouteront une clause normalisée dans les lettres d'offre au sujet du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail et encourageront la discussion à ce sujet. L'équipe de l'Administration ajoutera « discuter des mesures d'adaptation requises ou du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail » aux procédures d'accueil et d'intégration. Ajouter des rappels périodiques pour que l'équipe de l'Administration communique avec les utilisateurs afin de revoir les mesures.

4.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

Les participants ont commencé par une discussion générale sur les répertoires de produits et de services accessibles et liés à l'accessibilité, la nécessité de consulter les utilisateurs finaux, l'application des normes d'accessibilité du gouvernement du Canada et les principes de conception universelle. La discussion a ensuite porté sur les obstacles réels au sein du BST.

Les participants aux consultations ont reconnu les obstacles suivants et proposé des pistes de solution :

4.5.1 Politiques strictes du BST et produits, processus et services de SPAC

4.5.1.1 **Description de l'obstacle** : l'environnement d'approvisionnement du gouvernement fédéral et ses processus sont strictement réglementés par les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor et les produits, processus et services de SPAC.

4.5.1.2 **Solution proposée** : le personnel de l'approvisionnement doit suivre de la formation et être au courant des énoncés sur l'accessibilité appliqués à SPAC, et les appliquer. Continuer de mettre en œuvre les outils et les clauses d'accessibilité de SPAC pour les produits et processus d'approvisionnement internes du BST, le cas échéant.

4.5.2 Manque de promotion de la diversité

4.5.2.1 **Description de l'obstacle** : les offres de services professionnels auxquelles le BST peut accéder par l'entremise du Portail électronique des services professionnels centralisés ne permettent pas nécessairement de trouver ou de promouvoir des ressources qui mettent l'accent sur la diversité. SPAC a intégré la prise en compte et la promotion de l'accessibilité et de la diversité à ses processus d'approvisionnement de biens depuis 2019, mais l'intégration aux processus d'approvisionnement de services est jusqu'à présent laissée à la discrétion des ministères.

4.5.2.2 **Solution proposée** : inclure [la prise en compte de l'attestation d'accessibilité](#) dans ses processus internes et examiner ou améliorer la liste interne des critères liés à la diversité et aux critères d'accessibilité. Inclure la liste améliorée de critères dans toutes les demandes de soumissions de services professionnels applicables afin d'inciter les fournisseurs à proposer des consultants issus de divers groupes ou confrontés à divers défis en matière d'accessibilité. Recenser la formation offerte en matière d'accessibilité en mettant l'accent sur l'approvisionnement et l'attribution de contrats, qui sera donnée aux agents d'approvisionnement.

4.5.3 Complexité des processus et de l'organisme et résistance au changement

4.5.3.1 **Description de l'obstacle** : les documents et les processus de l'attribution de contrats comportent des exigences organisationnelles très précises et des clauses obligatoires, ce qui les rend difficiles à comprendre, même pour le personnel d'approvisionnement qualifié. Ils sont par conséquent « très difficiles à comprendre » pour les non-initiés, encore plus pour les personnes ayant des déficiences cognitives. L'ensemble du système est frappé par une inertie importante, ce qui fait que divers intervenants sont très résistants au changement.

4.5.3.2 **Solution proposée** : mener un projet pilote sur l'approvisionnement de biens peu complexes afin d'explorer davantage les obstacles à l'accessibilité. Inclure des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et de diversité des processus des Ressources humaines dans les critères d'évaluation des services professionnels. Fournir aux clients des conseils sur les clauses favorisant l'accessibilité dans les contrats. Explorer la disponibilité des répertoires d'entreprises soutenant l'accessibilité.

4.6 Conception et prestation de programmes et de services

Afin d'amorcer les discussions, on a fourni aux participants des exemples tirés du site Web suivant (en anglais seulement) : [riservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities](https://riservicesinc.org/news/barriers-to-employment-for-adults-with-disabilities). Les exemples suivants sont des obstacles appartenant à cette catégorie :

- manque de temps accordé aux personnes handicapées pour accomplir leurs tâches;
- ne pas profiter des programmes financés par les organismes centraux pour offrir aux personnes handicapées des mesures d'adaptation leur permettant d'exceller dans leurs rôles.

Les participants ont ensuite discuté de la façon dont ces exemples s'appliquent dans le contexte opérationnel du BST. Le BST a un seul secteur d'activité axé sur les opérations, ce qui fait que certaines exigences opérationnelles normales restreignent l'élimination des obstacles à l'accessibilité, en

particulier pour l'étape du travail sur le terrain. La discussion a ensuite porté sur la façon d'éliminer les obstacles liés au soutien fourni par les Communications et les Services intégrés.

Les participants aux consultations ont reconnu les obstacles suivants et proposé des pistes de solution.

#### 4.6.1 Site Web public

4.6.1.1 **Description de l'obstacle** : le site Web public du BST respecte les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada, sauf en ce qui concerne le traitement des images, qui n'est pas uniforme, surtout dans les rapports plus anciens. Il n'est pas possible d'appliquer de longues descriptions à certaines images complexes, mais elles sont soutenues par le contexte et les légendes descriptives.

4.6.1.2 **Solution proposée** : soumettre le site Web à une vérification de l'accessibilité. Ajouter un énoncé sur l'accessibilité décrivant les normes et les outils appliqués aux rapports d'enquête et au site Web en général. Former les auteurs et exiger qu'ils appliquent du texte alternatif ou de longues descriptions aux images dans les documents destinés au site Web. Lorsque le site Web est converti en un système de gestion de contenu, s'assurer que l'approvisionnement qui s'y rattache prévoit une exigence d'accessibilité obligatoire.

#### 4.6.2 Relations avec les médias et conférences de presse

4.6.2.1 **Description de l'obstacle** : il a été noté que les conférences de presse du BST ne sont pas offertes en médias substituts (ASL en direct, sous-titrage codé des vidéos sauvegardées sur YouTube). Certaines vidéos du BST publiées sur YouTube, mais pas toutes, comportent des sous-titrages codés.

4.6.2.2 **Solution proposée** : appliquer les [Lignes directrices sur l'accessibilité des produits et des activités de communication](#) lors de la planification des conférences de presse. Planifier et mettre en œuvre le sous-titrage codé sur les vidéos des conférences de presse et d'autres documents vidéo diffusés sur YouTube et sur le site Web du BST, et continuer de fournir des transcriptions du matériel audiovisuel sur le site Web.

#### 4.6.3 Utilisation d'outils pour améliorer l'accessibilité

4.6.3.1 **Description de l'obstacle** : lorsqu'il tient des réunions en mode hybride ou qu'il utilise des outils logiciels pour préparer des rapports, des politiques ou des directives, le personnel ne se sert pas des outils disponibles pour améliorer l'accessibilité. De plus, la bande passante limitée des bureaux du BST peut avoir une incidence sur le flux vidéo lors des réunions dans MS Teams liées à la conception et à la prestation de programmes et de services, ce qui limite la capacité de lire sur les lèvres et de voir les expressions faciales.

4.6.3.2 **Solution proposée** : mieux faire connaître les outils d'accessibilité en incluant une courte description de leur disponibilité au début des réunions. Recenser ou promouvoir la formation en ligne déjà disponible pour les produits de la suite Microsoft utilisée au BST. Il a été noté que le partage d'écran dans MS Teams réduit la clarté du flux vidéo; par conséquent, mieux faire connaître la nécessité de contourner cette limite.

## 4.7 Transport

**Généralités :** dans le domaine du transport, les participants ont discuté d'exemples externes tirés des sites Web suivants (en anglais seulement) : [dirt.asla.org/2020/02/11/how-to-expand-access-to-transportation-for-people-with-disabilities](http://dirt.asla.org/2020/02/11/how-to-expand-access-to-transportation-for-people-with-disabilities) et [ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK11420](http://ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK11420). Ces exemples portaient sur l'absence de rampes accessibles, de bordures, de passages pour piétons et de trottoirs, la mauvaise conception des véhicules, l'absence d'ascenseurs, la signalisation et l'orientation inexistantes ou inaccessibles, les locaux à bureaux difficiles à comprendre ou à parcourir ainsi que les nombreuses analyses de politiques qui font fi du fait que la plupart des voyageurs handicapés effectuent la majorité de leurs déplacements dans des véhicules privés et comptent beaucoup sur la marche pour faciliter leur utilisation de tous les modes de transport. L'objectif est de permettre à chacun de vivre de manière autonome.

Par la suite, une discussion générale a porté sur les raisons pour lesquelles le transport est un problème d'accessibilité important : ne pas avoir de voiture, le fait de disposer d'un transport limité ou de ne pas en avoir du tout, le fait de n'avoir aucune personne sur qui compter, le désir d'être autonome et le fait d'éviter de demander de l'aide, un handicap rendant difficile l'utilisation des transports disponibles ou l'équipement qui ne s'y intègre pas.

Les participants aux consultations ont reconnu les obstacles suivants qui sont présents au BST et proposé des pistes de solution.

### 4.7.1 Analyse de l'achat de véhicules

4.7.1.1 **Description de l'obstacle :** on ne prend aucunement en considération les véhicules adaptés lors de l'achat. Les exigences opérationnelles liées au déploiement dans des endroits éloignés et hors route et à l'atteinte des objectifs de l'écologisation du gouvernement sont des incitatifs plus puissants que l'accessibilité des véhicules.

4.7.1.2 **Solution proposée :** ajouter l'accessibilité comme facteur à prendre en compte lors de l'analyse des achats, à équilibrer avec d'autres exigences opérationnelles. Mieux faire connaître l'option de louer des véhicules adaptés lorsque l'accessibilité est une exigence.

### 4.7.2 Charge cognitive

4.7.2.1 **Description de l'obstacle :** les outils permettant d'alléger la charge cognitive lors de l'utilisation de véhicules ne sont pas nécessairement disponibles en tant qu'option intégrée ou accessoire supplémentaire.

4.7.2.2 **Solution proposée :** s'assurer que l'équipement allégeant la charge cognitive est fourni avec le véhicule, soit en tant qu'équipement intégré (régulateur de vitesse, assistance au maintien de la ligne, etc.), soit en tant qu'ajout pour l'utilisation du cellulaire comme outil (support de téléphone cellulaire sécurisé).

### 4.7.3 Stationnement accessible

4.7.3.1 **Description de l'obstacle :** la disponibilité d'options de stationnement accessibles pour les employés et les visiteurs varie selon l'emplacement du bureau et n'est pas documentée.

4.7.3.2 **Solution proposée** : effectuer un sondage auprès du personnel de l'administration centrale et de chaque bureau régional pour déterminer la disponibilité des places de stationnement et l'emplacement des options de stationnement accessibles les plus près. Ajouter ces informations à la trousse d'informations de base au sujet du bureau.

## 5 RÉTROACTION

### 5.1 Personnes-ressources

Les intervenants externes et les personnes handicapées qui se heurtent à des obstacles en milieu de travail dans les lieux de travail du BST sont invités à communiquer avec le gestionnaire, Administration, et à lui faire part de leurs observations aux fins d'examen.

Les demandes de renseignements peuvent être soumises en utilisant le formulaire « Communiquez avec nous », qui se trouve à la page « Renseignements généraux » du BST à l'adresse [forms-formulaires.alpha.canada.ca/fr/id/2](https://forms-formulaires.alpha.canada.ca/fr/id/2) ou en s'adressant au :

Bureau de la sécurité des transports du Canada  
Place du Centre, 4<sup>e</sup> étage  
200, promenade du Portage  
Gatineau (Québec) K1A 1K8

[bst.gc.ca/fra/contactez-contact/index.html](https://bst.gc.ca/fra/contactez-contact/index.html)

Numéro de téléphone local :	819-994-3741
Sans frais au Canada :	1-800-387-3557
À l'extérieur du Canada :	+1-819-994-3741
ATS :	819-953-7287

Le gestionnaire, Administration, répondra dans les dix jours ouvrables à toute demande de rétroaction faite par les membres du public. À tout le moins, les réponses indiqueront les renseignements pertinents du Plan sur l'accessibilité 2022 à 2025 du BST, feront l'objet d'un renvoi au besoin et fourniront des conseils sur les étapes appropriées subséquentes.

### 5.2 Rapports

Le BST publiera des rapports d'étape annuels qui informeront la population de l'état d'avancement de l'exécution du Plan sur l'accessibilité 2022 à 2025. Les rapports d'étape servent à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires de la LCA et seront publiés au plus tard le 31 décembre de chaque année où le Plan sur l'accessibilité 2022 à 2025 n'est pas mis à jour.

Les rapports d'étape donneront des renseignements détaillés sur les observations reçues des personnes handicapées, la façon dont ces observations ont été prises en considération et la façon dont les personnes handicapées ont été consultées.

## 6 CONSULTATIONS

Le BST a tenu trois séances de consultation et a invité tous les employés du BST qui souhaitent rendre l'environnement en général plus accessible en reconnaissant et en éliminant les obstacles. Les invitations à participer aux consultations ont été envoyées par de multiples moyens ciblant les employés du BST (les discussions ouvertes, le bulletin La Balise, le Carrousel et les réunions de la direction). Afin de préserver les renseignements personnels, les messages s'adressaient à tous les employés « ayant un intérêt pour l'accessibilité ».

Toutes les consultations ont été menées en mode hybride, ce qui a permis une participation en personne et en ligne par l'entremise de MS Teams. Les consultations ont porté sur la reconnaissance des obstacles dans les sept domaines énumérés à l'article 5 de la LCA et sur des suggestions pour éliminer ces obstacles. La section 4 du présent plan présente les résultats des consultations.

## 7 GLOSSAIRE

À déterminer.

## 8 BUDGET ET ALLOCATION DES RESSOURCES

Pour la première version du plan, l'accent sera mis sur l'évaluation de la faisabilité des solutions proposées, l'établissement des priorités et la détermination d'échéanciers pour les mesures proposées, ainsi que la détermination, la documentation et la recherche de ressources en fonction des priorités.

Créer et tenir à jour un registre pour faire le suivi des demandes de mesures d'adaptation en milieu de travail et des délais de résolution, tout en conservant les temps d'attente pour la résolution informelle du BST, qui ont toujours été minimales.