



Commission civile d'examen
et de traitement des plaintes
relatives à la GRC

Civilian Review and
Complaints Commission
for the RCMP

BÂTIR UN CANADA SÉCURITAIRE ET RÉILIENT



Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC

Plan sur l'accessibilité 2023-2026

Novembre 2022

N° de cat. : PS75-10F-PDF
ISSN : 2817-2299

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur de la Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC (CCETP). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC
C.P. 1722, succ. B
Ottawa (Ontario) K1P 0B3
Télécopieur : 613-952-8045 (Ottawa)
Courriel : publications@crcc-ccetp.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représenté par le ministre de la Sécurité publique, 2022

Ce document est offert en médias substitués sur demande.

Also available in English.

1.	Message de la présidente	1
2.	Message de la championne de la diversité et de l'inclusion	2
3.	Renseignements généraux.....	3
a.	Énoncé sur l'accessibilité.....	3
b.	Contexte	3
4.	Considérations stratégiques	5
a.	Aperçu de la situation des personnes handicapées au Canada	5
b.	Objectifs d'embauche de personnes handicapées	5
c.	État de préparation de la CCETP en matière d'accessibilité.....	6
d.	Diversité et inclusion à la CCETP	6
e.	Rôles et responsabilités.....	7
5.	Piliers et mesures	8
5.1	Améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes handicapées	8
5.2	Améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti	9
5.3	Rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous ...	10
5.4	Fournir aux fonctionnaires les outils nécessaires pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles	11
5.5	Bâtir une fonction publique axée sur l'accessibilité.....	12
6	Surveillance des progrès	13
7	Annexes	14
7.1	Annexe A : Définitions	14

1. Message de la présidente

En tant que fonctionnaire fédéral, chaque employé a droit à un milieu de travail inclusif, respectueux et sécuritaire, et de disposer des outils appropriés pour bien accomplir son travail. Cela dit, nous sommes très fiers de présenter notre premier plan sur l'accessibilité.

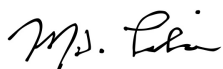
Ce plan présente les mesures qui seront prises au cours des trois prochaines années, en collaboration avec les personnes handicapées et le Comité consultatif sur l'inclusion, la diversité et l'équité, pour éliminer et prévenir les obstacles qui se posent en milieu de travail.

En tant que présidente de la Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC (CCETP), je suis très fière du travail accompli par la CCETP. La CCETP a exprimé son engagement à intégrer l'équité en matière d'emploi et la diversité dans ses pratiques de gestion des ressources humaines et ses mécanismes de responsabilisation de gestion. Le présent plan met l'accent sur les mesures concrètes que la CCETP peut prendre pour instaurer un milieu de travail juste et équitable pour les personnes handicapées, en commençant par les façons dont nous pouvons améliorer leur recrutement, leur maintien en poste et leur promotion.

La CCETP a désigné une championne organisationnelle de la diversité et de l'inclusion, Roxane Bériault, directrice principale de la Division des services intégrés. En collaboration, nous nous tiendrons responsables de l'adoption par tous d'une approche d'accessibilité par défaut, dans tous les domaines.

Au cours des trois prochaines années, nous nous efforcerons de créer un élan grâce aux mesures concrètes énoncées dans le plan et de faire en sorte que les voix des personnes les plus touchées soient mises de l'avant. En nous engageant à créer un milieu de travail sans obstacle, nous appuyons un effectif diversifié, inclusif, sain et productif à la CCETP.

La présidente de la CCETP,



Micheline Lahaie

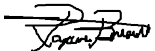
2. Message de la championne de la diversité et de l'inclusion

En tant que championne de la diversité et de l'inclusion de la CCETP, mon rôle consiste à améliorer la diversité et l'inclusion, à lutter contre le harcèlement et la discrimination, et à promouvoir l'équité en matière d'emploi et les langues officielles en milieu de travail.

En favorisant un milieu de travail diversifié et inclusif, nous réunissons des personnes ayant des expériences, des idées et des perspectives différentes. Pour être une équipe innovante, créative et résiliente, nous avons besoin d'un changement de culture. Bien que la CCETP soit bien représentée en ce qui a trait à d'autres groupes d'emploi, de diversité et d'inclusion, la représentation pour le groupe des personnes handicapées n'est pas suffisante et nous sommes fortement déterminés à augmenter cette représentation.

Il est de notre devoir à tous de veiller à ce que les personnes handicapées disposent des outils, des ressources et des politiques pour réussir efficacement et équitablement dans notre milieu de travail. Je suis très fière de défendre le plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la CCETP et d'aider à promouvoir les activités qui y sont décrites. Notre vision consiste à faire de la fonction publique du Canada la plus accessible et la plus inclusive au monde, et je suis vraiment ravie de faire partie de la solution.

La championne de la diversité et de l'inclusion et directrice principale, Services intégrés, CCETP



Roxane Bériault

3. Renseignements généraux

a. Énoncé sur l'accessibilité

Être un employeur diversifié, inclusif et accessible est une priorité pour la CCETP. Nous sommes déterminés à créer un milieu de travail sans obstacle qui permettra la participation pleine et équitable des personnes handicapées à notre effectif.

L'état final souhaité qui découlera du respect des exigences législatives par la CCETP est le suivant :

- des équipes solides et diversifiées;
- promotion de l'impartialité, de la justice et de l'équité;
- défense de la pleine participation des personnes handicapées à l'effectif;
- établissement d'un Canada sans obstacle.

b. Contexte

Depuis juillet 2016, le gouvernement du Canada a consulté plus de 6 000 Canadiens pour connaître ce que représente pour eux un Canada accessible, dans le cadre de la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)¹, dont est responsable le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). À la suite de ces consultations, un objectif clair a été fixé pour faire de la fonction publique du Canada la plus inclusive au monde.

Le 11 juillet 2019, la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)² est entrée en vigueur, l'état final souhaité étant de rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040. Pour atteindre cet objectif, chaque entité sous réglementation fédérale, y compris la CCETP, est tenue de préparer et de publier un plan sur l'accessibilité d'ici le 31 décembre 2022.

Il est entendu que les personnes qui font face à des obstacles peuvent ne pas se sentir à l'aise de s'identifier comme étant handicapées. C'est pourquoi le présent plan d'action utilise les termes « personnes handicapées » pour désigner toutes les personnes confrontées à des obstacles en raison d'une incapacité identifiée ou non identifiée, visible ou invisible, permanente, situationnelle ou temporaire de tout type. Cela est conforme à l'objet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui est « d'être favorable à tous, en particulier aux personnes handicapées ».

¹ <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm.html>

² <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>

Les consultations auprès des fonctionnaires handicapés³ ont révélé qu'ils :

- sont victimes de harcèlement et de discrimination à des niveaux plus élevés que les autres fonctionnaires;
- ont beaucoup moins de chances d'obtenir une promotion;
- se sentent souvent méprisés ou marginalisés alors qu'il serait essentiel que l'on écoute ce qu'ils ont à dire;
- manquent de mentors et de modèles;
- ont dû surmonter d'importants obstacles pour obtenir un emploi dans la fonction publique;
- doivent trop souvent réexpliquer et justifier à nouveau les mesures d'adaptation, même les plus élémentaires, lorsqu'ils changent de postes au sein de la fonction publique;
- dépensent beaucoup d'énergie pour obtenir des conditions de travail aussi convenables que possible;
- ont un taux de départ qui est presque deux fois plus élevé que le taux d'embauche dans l'ensemble du gouvernement fédéral.

La CCETP s'engage à prévenir, à identifier et à éliminer les obstacles pour les personnes qui y sont confrontées et à créer des expériences plus uniformes en matière d'accessibilité dans les domaines prioritaires suivants :

- Améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes handicapées;
- Améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti (c.-à-d. l'environnement de travail physique);
- Rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous;
- Fournir aux fonctionnaires les outils nécessaires pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles.
- Bâtir une fonction publique accessible.

Grâce à une approche « Rien sans nous »⁴ pour l'élaboration du plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la CCETP, nous nous efforçons de réaliser des avancées dans les domaines de la transparence, de la collaboration et de la proactivité. À l'automne 2020, le Comité consultatif sur l'inclusion, la diversité et l'équité (CCIDE) a été créé au sein de la CCETP. Il était composé d'employés de la CCETP et de membres d'office de la CCETP, y compris des employés handicapés, afin de fournir des orientations et des conseils éclairés, sous l'angle de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'analyse ACS+, à la présidente et à l'équipe de la haute direction sur les questions ou les tendances émergentes qui sont importantes pour le travail de la CCETP. Ces discussions ont permis d'identifier les réussites,

³ <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-introduction.html>

⁴ <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/rapport-etape-mise-oeuvre-rien-sans-nous-2019-2020.html>

les obstacles et les possibilités dans les domaines prioritaires énumérés ci-dessus. Le mandat du CCIDE est disponible sur l'intranet, à la page [Comité consultatif sur l'inclusion, la diversité et l'équité \(CCIDE\)](#).

4. Considérations stratégiques

a. Aperçu de la situation des personnes handicapées au Canada⁵

- En 2017, un Canadien sur cinq (22 %) âgé de 15 ans et plus – soit environ 6,2 millions de personnes – souffrait d'au moins un handicap.
- Les femmes (24 %) étaient plus susceptibles d'avoir un handicap que les hommes (20 %).
- Les handicaps liés à la douleur, à la flexibilité, à la mobilité et à la santé mentale étaient les types les plus courants.
- Chez les jeunes (15 à 24 ans), toutefois, les handicaps liés à la santé mentale étaient le type le plus répandu (8 %).
- Chez les 25 à 64 ans, les personnes handicapées étaient moins susceptibles d'avoir un emploi (59 %) que les personnes non handicapées (80 %).
- Parmi les personnes handicapées âgées de 25 à 64 ans qui étaient sans emploi et n'étaient pas aux études, deux sur cinq (39 %) avaient le potentiel de travailler. Cela représente près de 645 000 personnes handicapées.

Pour de plus amples renseignements sur les personnes handicapées dans la fonction publique, le SCT a élaboré [une infographie](#)⁶ présentant un aperçu des personnes handicapées travaillant dans l'administration publique centrale, d'après les [statistiques sur la diversité et l'inclusion du gouvernement du Canada](#)⁷.

b. Objectifs d'embauche de personnes handicapées

Au début de 2022, la Commission de la fonction publique et le SCT ont fourni à la CCETP une mise à jour des taux de représentation et des objectifs d'embauche des personnes handicapées, ainsi qu'une mise à jour des progrès réalisés par rapport à [l'engagement fédéral d'embaucher 5 000 nouvelles personnes handicapées d'ici 2025](#)⁸, en tenant compte de l'attrition. En s'engageant à atteindre ces objectifs, l'effectif de la CCETP constatera une augmentation de la diversité des expériences vécues par les personnes qui élaborent les programmes, les produits et les services du ministère et une augmentation de l'inclusivité pour répondre aux besoins et aux attentes de divers publics.

⁵ Source : Statistique Canada. Rapports sur l'enquête canadienne sur l'incapacité – Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant une incapacité âgés de 15 ans et plus, 2017.

⁶ <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/equite-emploi-rapports-annuel/equite-emploi-fonction-publique-canada-2020-2021.html#toc-5>

⁷ <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/statistiques-diversite-inclusion.html>

⁸ <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-emploi.html>

Les statistiques clés pour la CCETP pour 2021-2022 sont les suivantes :

- Effectif total (au 31 mars 2022) : 75
- Disponibilité au sein de la population active (DPA) pour les personnes handicapées (d'après le recensement de 2016 et l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017) : 8,8 %
- Représentation des personnes handicapées au sein de la CCETP : 6,7 %
- Écart entre la DPA et la représentation : 2 %

c. État de préparation de la CCETP en matière d'accessibilité

L'état de préparation actuel de l'organisation en matière d'accessibilité dans les domaines prioritaires clés (emploi, environnement bâti, technologies de l'information et des communications, programmes et services et confiance en l'accessibilité) a également été évalué pour la CCETP à l'aide de [l'outil d'auto-évaluation de l'accessibilité](#)⁹, élaboré par le Bureau de l'accessibilité de la fonction publique.

d. Diversité et inclusion à la CCETP

La CCETP se concentrera sur certains domaines clés dans le cadre de ce plan sur l'accessibilité, à savoir :

- établir et maintenir une représentation complète de tous les groupes désignés au sein de chaque catégorie professionnelle;
- apporter des améliorations continues dans l'exécution de son plan sur l'accessibilité;
- rester vigilant face aux problèmes des personnes handicapées, présents ou futurs.

La stratégie énonce trois objectifs précis :

1. Embauche inclusive à la CCETP : Une approche proactive
2. Formation sur les préjugés inconscients : Jeter les bases pour prendre de meilleures décisions en matière de dotation
3. Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GdC : Faciliter le déplacement des personnes handicapées vers la CCETP et au sein de celle-ci.

La CCETP a mis en œuvre des mesures concrètes pour accroître la sensibilisation, changer les comportements et éliminer les obstacles systémiques. En effet, elle inclut dans la formation obligatoire le cours W005 (INC105) de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) intitulé Compréhension des préjugés inconscients pour tous les employés à tous les niveaux, ainsi que le cours H205 (COR120) intitulé Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié qui est destiné aux gestionnaires d'embauche et aux conseillers en ressources humaines. Ces cours visent à sensibiliser et, en fin de compte, à aider les gestionnaires d'embauche à réduire les obstacles dans leurs processus de dotation et à encourager la conscience de soi en ce qui

⁹ https://www.gcpepedia.gc.ca/wiki/Self-Assessment_Tool/_Outil_d%27auto-%C3%A9valuation

concerne leurs décisions de dotation. Vous pouvez les trouver dans la [matrice d'apprentissage](#) de la CCETP.

La CCETP adoptera le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GdC et a communiqué cette importante initiative par l'entremise du Comité consultatif sur l'inclusion, la diversité et l'équité (CCIDE). Des documents accompagnant la lettre d'offre informent tous les nouveaux employés de la CCETP de leur droit de bénéficier de mesures d'adaptation.

Un autre exemple de mesure concrète est la simplification du processus de collecte des données d'auto-identification afin de s'assurer que tous les nouveaux employés et les employés actuels reçoivent et soumettent leur formulaire d'auto-identification par l'entremise de PeopleSoft.

e. Rôles et responsabilités

L'élaboration et la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité 2023-2026 incombent à chaque employé de la CCETP. Le tableau ci-dessous décrit les rôles, les responsabilités et les attentes particulières au cours des trois prochaines années.

- **Champion de la diversité et de l'inclusion** : Le champion conseille et appuie le responsable du projet dans la prise de décision. Le champion est un défenseur clé du plan et des changements qui l'accompagnent. En plus, le champion doit stimuler le moral des employés, mobiliser ceux touchés par le changement et donner l'exemple quant aux comportements souhaités.
- **Direction des ressources humaines** : La Direction des ressources humaines est responsable de l'élaboration, de la promotion et de la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la CCETP. En collaboration avec le CCIDE, elle veille à ce que les mesures décrites dans le plan soient assignées aux groupes appropriés et vérifie régulièrement leur progression. La Direction des ressources humaines dirige également l'élaboration des indicateurs de rendement clés, en collaboration avec le CCIDE, afin de s'assurer du bon déroulement des progrès et d'identifier les possibilités d'amélioration.
- **CCIDE** : Le Comité consultatif sur l'inclusion, la diversité et l'équité joue un rôle clé dans la mise en œuvre globale du plan, qui consiste notamment à :
 - déterminer les priorités et les mesures à inclure dans le plan;
 - fournir des conseils sur les questions d'invalidité, d'inclusion et d'accessibilité qui seront utilisées dans le plan;
 - examiner les ébauches du plan et formuler des commentaires à ce sujet.
- **Gouvernance** : Les organes de gouvernance de la CCETP sont consultés périodiquement afin de fournir une orientation stratégique ou de formuler des recommandations, selon les besoins, en ce qui concerne les mesures énoncées dans le plan. Les organes de gouvernance consultés sont les suivants :
 - Comité de la haute direction de la CCETP;
 - CCIDE.

- **Gestionnaires** : Le rôle d'un gestionnaire va au-delà des tâches opérationnelles quotidiennes. Les gestionnaires jouent un rôle essentiel dans l'adoption et l'acceptation par les employés d'une culture qui soutient des opérations quotidiennes accessibles. Ils agissent en tant que communicateurs, défenseurs, encadreurs, agents de liaison et promoteurs actifs de l'accessibilité.
- **Employés** : Tous les employés jouent un rôle dans la réussite du plan sur l'accessibilité de la CCETP. Pour favoriser une culture d'accessibilité au sein de notre effectif, les employés doivent :
 - adopter les comportements encouragés dans le Plan sur l'accessibilité;
 - promouvoir le changement en manifestant leur intérêt et leur soutien;
 - communiquer ouvertement avec la direction au sujet de toute préoccupation, de tout obstacle ou de toute possibilité.

5. Piliers et mesures

Ensemble, l'équipe de la haute direction, le Comité consultatif sur l'inclusion, la diversité et l'équité (CCIDE) et la Direction des ressources humaines veilleront à la mise en œuvre de ces mesures au cours des trois prochaines années (2023-2026).

5.1 Améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes handicapées

Pour améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes handicapées, la CCETP s'engage à :

- a. Comblent l'écart de 2 % entre la disponibilité des personnes handicapées au sein de la population active et leur représentation au sein de la CCETP d'ici le 31 mars 2024 par les moyens suivants :
 - tirer parti des programmes existants du GdC (p. ex. Programme fédéral de stages pour les Canadiens handicapés, Programme fédéral d'expérience de travail étudiant [PFETE pour les étudiants handicapés](#), Porte virtuelle des talents en situation de handicap);
 - recenser les personnes handicapées dans les bassins existants à l'intention des gestionnaires d'embauche;
 - examiner la représentation, déterminer les lacunes dans des groupes professionnels particuliers et fixer des objectifs.
- b. Informer les employés au sujet du [Projet pilote de service de bibliothèque de prêt](#) de Services partagés Canada, et promouvoir l'utilisation de ce service, qui offre un soutien personnalisé aux étudiants et à d'autres employés à court terme handicapés ou souffrant de blessures, notamment des technologies, des services et des outils adaptés.
- c. Élaborer conjointement un [Programme Mentorat Plus](#) avec les employés intéressés des groupes visés par l'équité en matière d'emploi et des groupes en quête d'équité.

- d. Accueillir deux fois par an des conférenciers du [Forum des conférenciers fédéraux pour la diversité et l'inclusion](#). Le Forum est « une plateforme qui permet aux employés de la fonction publique de communiquer leur expérience en matière de diversité et d'inclusion, d'accessibilité et d'autres sujets connexes. »
- e. Sensibiliser davantage la direction (par exemple, par le biais de formations obligatoires, d'ateliers, de séances d'information) afin de s'assurer qu'elle est équipée pour soutenir ses employés handicapés dans leur travail, leur rendement et leurs aspirations professionnelles;
- f. S'assurer que les personnes handicapées ont le même accès que les autres employés aux possibilités d'avancement (p. ex. affectation, promotion, perfectionnement).

5.2 Améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti

Le pilier de l'environnement bâti est axé sur l'environnement de travail physique, ainsi que sur l'équipement et les outils qui s'y trouvent. Toutes les personnes méritent d'avoir accès à un milieu de travail sûr et équitable.

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) est chargé de gérer et de fournir aux organisations gouvernementales et aux parlementaires des services en matière de biens immobiliers et de locaux fédéraux. À cette fin, SPAC entreprend une évaluation de l'accessibilité physique des édifices fédéraux en consultation avec les personnes handicapées.

Les personnes handicapées signalent des difficultés dans leur milieu de travail, comme le manque de portes à ouverture automatique, la piètre signalisation et l'orientation particulièrement médiocre. [Dans le premier sondage sur l'élaboration de la Stratégie](#)¹⁰, plusieurs répondants ont indiqué que l'espace de travail physique ne tient pas compte des handicaps invisibles, comme :

- la sensibilité aux facteurs environnementaux;
- la douleur chronique;
- l'anxiété;
- l'autisme.

Pour améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti, la CCETP s'engage à :

- a. Adopter deux approches lorsqu'il s'agit de déterminer comment répondre à la stratégie et se conformer au Plan sur l'accessibilité :
 - Appliquer des exigences contraignantes (c.-à-d. directives, baux, etc.);
 - Solliciter et prendre en compte les expériences pratiques et vécues.

¹⁰ <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-environnement-bati.html>

- b. Déterminer et prendre en compte les relations exactes et les intervenants concernés par les baux actuels, y compris, entre autres, la CCETP, le propriétaire, SPAC, les employés handicapés, les clients handicapés et les autres ministères.
- c. Examiner les conditions des ententes actuelles pour les environnements bâtis afin de déterminer les conditions applicables à l'accessibilité et s'assurer que ces conditions sont évaluées en fonction des normes citées dans la Stratégie et la Directive.
- d. Engager le dialogue avec les groupes d'intervenants appropriés au sujet de l'ensemble de l'environnement bâti, y compris les personnes handicapées, afin de déterminer les sujets de préoccupation et de s'assurer de la pertinence des normes établies, ou d'établir des normes plus rigoureuses.
- e. Faire connaître à l'interne les efforts déployés pour mobiliser les intervenants appropriés et solliciter leur avis.

5.3 Rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous

L'objectif primordial de la [Stratégie d'accessibilité](#) en matière de communications et de technologie est que « les clients et les employés du gouvernement du Canada puissent accéder à toutes les technologies de l'information et des communications et les utiliser, quelles que soient leur capacité ou leur incapacité ». La recherche effectuée par le CCIDE identifie à la fois les obstacles à l'utilisation de la technologie, ainsi qu'un plan d'action pour surmonter ces obstacles afin de faire de la CCETP un espace de travail plus accessible.

Les obstacles aux communications et à la technologie ont été identifiés par les Canadiens sur le lieu de travail dans le cadre du rapport [Canada accessible – Élaborer une loi fédérale sur l'accessibilité : ce que nous avons appris des Canadiens](#). Il s'agit notamment de l'impossibilité d'accéder à l'information, de la lire ou de la comprendre, en raison de la façon dont elle est présentée ou de la technologie et de l'équipement utilisés pour y accéder. De plus, les civils qui ont participé à la recherche ont indiqué que les dépenses gouvernementales constituaient un obstacle à l'obtention de la technologie appropriée pour améliorer l'accessibilité de l'espace de travail.

Le CCIDE considère que des cours tels que le programme Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) offrent l'occasion au personnel de supervision de la CCETP de suivre des séances sur la technologie adaptée, les mesures d'adaptation en fonction du poste, les tests d'accessibilité et plus encore. Le Programme AATIA vise à « faciliter l'intégration des employés handicapés, blessés et ayant des besoins ergonomiques qui doivent accéder aux systèmes, aux programmes, à l'information, aux ordinateurs et aux ressources informatiques ».

La gamme de services offerts par le programme AATIA s'étend de la formation pratique des techniciens à l'évaluation du contenu des sites Web, en passant par la conversion de documents en plusieurs formats et l'évaluation des besoins. Étant donné que ce cours sera obligatoire pour tout le personnel de supervision, une compréhension collective de la

technologie informatique adaptative serait la norme ici à la CCETP. Cela permettra de s'assurer que les personnes qui demandent des mesures d'adaptation rencontrent des collègues qui ont une certaine connaissance de la technologie informatique adaptée, de sorte que les « responsables » du processus d'adaptation sont à l'aise et familiers avec l'éventail des possibilités de mesures d'adaptation technologiques.

Une autre façon de s'assurer que la CCETP est un espace de travail confortable et accommodant est d'intégrer l'accessibilité dans nos processus normalisés. La [Boîte à outils d'accessibilité numérique](#) est une excellente ressource sur laquelle s'appuyer; pour la technologie et les communications, les processus normalisés accessibles pourraient ressembler à ce qui suit :

- utiliser des styles d'en-tête normalisés plutôt que de mettre les mots en caractères gras;
- s'assurer que les hyperliens sont titrés plutôt que de copier et coller des URL;
- éviter l'utilisation de zones de texte;
- s'assurer que les photos (par exemple, les courriels, le site Web de la CCETP) comportent un « texte de remplacement ».

Pour rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous, la CCETP s'engage à :

5.3.1 Exiger que ses gestionnaires et le personnel de la TI assistent à des séances complètes d'AATIA afin de se familiariser avec les mesures d'adaptation et de cibler les lacunes de la technologie de la CCETP qu'elles pourraient combler; cela garantira qu'ils ont la formation nécessaire lorsque quelqu'un les approchera avec des problèmes d'accessibilité.

5.3.2 S'assurer que la page Web/InfoExpress de la CCETP est entièrement accessible tant sur les ordinateurs de bureau que sur les appareils mobiles.

5.3.3 Diffuser et mettre en œuvre de nouvelles normes pour les documents partagés, conformément à la Boîte à outils d'accessibilité numérique.

5.4 Fournir aux fonctionnaires les outils nécessaires pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles

Les données sur l'accessibilité des programmes et des services du gouvernement du Canada aux clients sont limitées. Toutefois :

- les résultats du [Sondage sur l'expérience client d'EDSC de 2017](#)¹¹ ont révélé que les clients qui ont des restrictions (qu'il s'agisse de l'ouïe, de la vue, de la mobilité, de la santé cognitive

¹¹ <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm/strategie-accessibilite-fonction-publique-services.html>

ou mentale ou autre) ont un taux de satisfaction global de 67 % lorsqu'ils accèdent aux services, comparativement à 87 % pour tous les autres clients;

- Ces clients signalent qu'ils ont plus de difficultés que les autres à accéder aux services facilement, rapidement et efficacement.

Lors des consultations sur la stratégie, de nombreux fonctionnaires ont exprimé le besoin d'obtenir plus d'outils et de formation pour mieux servir les clients handicapés.

Afin de fournir aux employés de la CCETP les outils nécessaires pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles, la CCETP s'engage à :

- 5.4.1 Envisager la possibilité d'élaborer une stratégie de collecte de données sur la satisfaction des clients pour les services offerts directement au public par la CCETP (en particulier par les unités de réception et d'examen), en gardant à l'esprit les défis particuliers associés à ce type de sondage étant donné le contenu et les services chargés sur le plan émotif.
- 5.4.2 Envisager de nouvelles façons de surveiller la façon dont l'accessibilité influence les fonctions discrétionnaires du mandat de la CCETP lorsqu'elle prend des décisions concernant les plaintes du public. Bien que la CCETP n'octroie pas de subventions ou de contributions aux bénéficiaires, cette catégorie pourrait s'étendre aux refus discrétionnaires ou aux exceptions (p. ex., les plaintes ou les demandes d'examen qui tombent en dehors du délai imparti). De plus, on pourrait surveiller les données démographiques des employés qui reçoivent des prix de reconnaissance instantanée.
- 5.4.3 Consulter les organisations externes de personnes handicapées et les organisations de défense des personnes handicapées pour évaluer les programmes actuels de la CCETP, en portant une attention particulière aux fournisseurs de services directs.
- 5.4.4 Continuer de consulter les organisations et groupes susmentionnés lors de la conception et de la mise en œuvre de nouveaux programmes et services.

5.5 Bâtir une fonction publique axée sur l'accessibilité

L'accessibilité n'est généralement pas intégrée aux activités quotidiennes de la fonction publique. Elle est souvent traitée comme une réflexion après coup et, bien qu'il existe quelques initiatives en matière d'accessibilité, elles sont souvent appliquées en vase clos. Il existe peu de mécanismes permettant aux ministères et aux employés d'échanger des pratiques exemplaires.

Dans une fonction publique axée sur l'accessibilité, les fonctionnaires comprennent ce que signifie l'accessibilité et la raison pour laquelle elle est importante, et ils disposent des ressources nécessaires pour rendre la fonction publique plus accessible et inclusive, en tant qu'employeur et fournisseur de services.

Afin de bâtir une fonction publique axée sur l'accessibilité, la CCETP s'engage à :

- a. Élaborer et diffuser des produits de communication pour sensibiliser les employés de la CCETP à ce qui suit :
 - Les définitions de « handicap » et d'« accessibilité »;
 - La nouvelle *Loi canadienne sur l'accessibilité* et les droits qu'elle confère;
 - Le nouveau Bureau du commissaire à l'accessibilité et son rôle dans la réception des plaintes déposées en vertu de *la Loi canadienne sur l'accessibilité*, les enquêtes et les prises de décision à cet égard.
- b. Inviter le commissaire à l'accessibilité à faire une présentation à la CCETP.
- c. S'assurer que tous ses processus relatifs à l'emploi, au maintien en poste ou à la promotion d'un employé handicapé utilisent un langage inclusif et ne créent pas d'obstacles pour les personnes handicapées.

6 Surveillance des progrès

La mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la CCETP est une étape importante de l'engagement de la CCETP en faveur d'un milieu de travail équitable pour les personnes handicapées, et de la création d'une culture organisationnelle qui reconnaît les personnes handicapées, les comprend, travaille en leur faveur et en collaboration avec elles.

À mesure que nous avançons, la consultation se poursuivra avec des experts en la matière, des intervenants internes et externes et le CCIDE afin de s'assurer que la CCETP dispose des connaissances nécessaires pour mettre en œuvre la vision (l'énoncé d'accessibilité), éliminer les obstacles et mettre en place les mesures proposées. La réussite de la mise en œuvre du plan ne sera pas seulement mesurée par l'atteinte des objectifs d'embauche d'ici 2026, mais aussi par le rendement organisationnel.

Le rendement organisationnel est défini comme la mise en œuvre par le ministère des outils et des activités définis dans le cadre stratégique. D'ici 2026, l'objectif est de faire en sorte que la CCETP soit transformée pour atteindre l'état futur souhaité.

Les sources de données qui seront utilisées pour la collecte de données et l'élaboration d'indicateurs de rendement sont les suivantes :

- Outil d'auto-évaluation de l'accessibilité;
- Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF);

La Direction des ressources humaines rendra compte des progrès réalisés dans le cadre du Plan sur l'accessibilité à la haute direction de la CCETP chaque année ainsi que, au besoin, aux organismes centraux.

7 Annexes

7.1 Annexe A : Définitions

La **discrimination** est le fait de réserver à quelqu'un un traitement différent ou inéquitable en raison d'une caractéristique personnelle ou d'une distinction, intentionnelle ou non, qui a pour effet d'imposer des désavantages non imposés à d'autres, ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux avantages offerts à d'autres membres de la société. Il y a 13 motifs de distinction illicite dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (c.-à-d. fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les caractéristiques génétiques [y compris l'obligation de subir un test génétique, ou de communiquer les résultats d'un test génétique], le handicap ou la condamnation pour une infraction pour laquelle la personne a été graciée ou pour laquelle une suspension du casier a été ordonnée).

La **disponibilité au sein de la population active** constitue une estimation de la disponibilité des personnes faisant partie des groupes désignés sous forme de pourcentage de la population active. Pour l'administration publique centrale, la disponibilité au sein de la population active est fonction de la population de citoyens canadiens dans la population active qui occupe des postes qui correspondent aux emplois dans l'administration publique centrale.

Le terme « **handicap** » renvoie à une vaste catégorie d'expériences englobant une multitude de difficultés, d'obstacles et d'incapacités qui, à des degrés divers, touchent de nombreuses personnes et vont bien au-delà des idées et des stéréotypes traditionnels. Un handicap peut être visible ou invisible. Il peut être temporaire ou permanent. Il peut également être de nature épisodique. Un handicap et les mesures d'adaptation requises peuvent être permanents ou temporaires (p. ex. pendant que vous vous remettez d'une blessure) et l'employeur est tenu de fournir des mesures d'adaptation jusqu'à ce qu'il en résulte une contrainte excessive.

Le **harcèlement** est normalement défini comme une série d'incidents, mais peut être constitué d'un seul incident grave lorsqu'il a un impact durable sur l'individu. Le harcèlement est un comportement inopportun et offensant d'un individu envers un autre individu en milieu de travail, y compris pendant un événement ou à un autre endroit lié au travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace. Il comprend également le harcèlement au sens de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (c.-à-d. fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les caractéristiques génétiques [y compris l'obligation de subir un test génétique, ou de communiquer les résultats d'un test génétique], le handicap ou la condamnation pour une infraction pour laquelle la personne a été graciée ou pour laquelle une suspension du casier a été ordonnée).

Un **langage clair** et simple est une technique de rédaction qui consiste à organiser l'information de façon logique pour le lecteur, et à utiliser des formulations simples et concrètes. Le langage clair et simple permet au rédacteur d'adapter son message aux capacités de lecture des personnes les plus susceptibles de lire le document.

Les **mesures d'adaptation** désignent la modification du lieu de travail ou des modalités de travail pour répondre aux besoins d'accessibilité des employés afin que les employés blessés ou ayant des besoins permanents en matière d'adaptation puissent rester dans le milieu de travail et effectuer leur travail de façon sécuritaire et efficace.

Une **microagression** est une déclaration, une action ou un incident considéré comme un exemple de discrimination indirecte, subtile ou involontaire à l'encontre de membres d'un groupe marginalisé, comme une minorité raciale ou ethnique.

L'**obligation de prendre des mesures d'adaptation** fait partie de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et exige que les employeurs mettent en œuvre les mesures nécessaires pour permettre aux employés de s'acquitter de leurs fonctions au mieux de leurs capacités. Ces mesures doivent être prises en temps opportun tout en respectant la vie privée de la personne qui en a besoin.

Un **obstacle** signifie tout élément, notamment un élément physique, architectural, technologique ou comportemental, un élément fondé sur l'information ou les communications ou un élément résultant d'une politique ou d'une pratique, qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant une incapacité, notamment une incapacité physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle (obstacle).