



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Canada

RAPPORT DE LEFT TURN RIGHT TURN SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le 4 novembre 2022

RAPPORT PRODUIT PAR : Left Turn Right Turn

Left Turn Right Turn Ltd.

2080 Danforth Ave, Toronto, ON M4C 1J9

<https://ltrt.ca>

ISBN : 978-0-660-46330-8

N° de cat. : BC92-120/2022F-PDF

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 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). 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 :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Ottawa (Ontario)

Canada

K1A ON2

Tél. : 819-997-0313

Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2022.

Also available in English.

Résumé

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a fait appel à Left Turn Right Turn (LTRT) afin d'évaluer l'état de l'accessibilité au sein de l'organisation en vue de soutenir l'élaboration interne de son premier plan sur l'accessibilité. Les méthodes d'enquête suivantes ont été utilisées pour déterminer les obstacles et les occasions :

- Un examen des documents pertinents.
- Des consultations avec divers experts en la matière au sein du personnel du CRTC.
- Une enquête volontaire auprès des employés du CRTC.
- Des consultations avec les employés et le public, sur la base de résumés des conclusions préliminaires.
- Quatre tables rondes virtuelles pour le public et les groupes de défense des personnes en situation de handicap.

Nous avons fait des observations générales concernant l'état actuel de l'accessibilité au CRTC, notamment les suivantes :

- Le CRTC possède un haut niveau d'engagement à l'égard de l'accessibilité.
- Le personnel s'engage à apprendre et à s'améliorer en permanence.
- Il existe des défis dans la culture interne en matière d'accessibilité qui pourraient conduire à des obstacles.
- Bien que des processus soient en place pour répondre aux besoins et aux préoccupations en matière d'accessibilité, ils ne forment pas nécessairement une stratégie cohérente pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles.
- Le CRTC est confronté à des contraintes qui échappent à son contrôle dans la mise en œuvre de certaines mesures d'accessibilité.

- Plusieurs améliorations organisationnelles en matière d'accessibilité ont déjà été mises en œuvre.

Les obstacles et les occasions déterminés par cette évaluation sont brièvement décrits dans le tableau ci-dessous :

Obstacles par pilier	Occasions par pilier
<p>Obstacles généraux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il existe un besoin général de renforcer davantage les connaissances en matière d'accessibilité dans chaque secteur du CRTC et auprès de chaque membre du personnel du CRTC. • Il existe des lacunes concernant la mise en place de processus de consultation plus larges avec les personnes ayant de divers handicaps. 	<p>Occasions générales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir des relations avec des groupes liés aux communautés de personnes ayant des handicaps cognitifs et intellectuels afin de mieux recueillir leurs réactions. • Créer un poste d'expert en accessibilité qui pourrait être une ressource dans toute l'organisation. • Solliciter des rétroactions portant sur l'accessibilité de manière proactive et s'engager dans une stratégie de mobilisation importante avec la communauté des personnes en situation de handicap, en plus du mécanisme de rétroaction requis par la LCA.
<p>Obstacles relatifs à l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les gestionnaires manquent de formation, de ressources et de connaissances pour 	<p>Occasions relatives à l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un plan d'apprentissage et de développement professionnel propre à l'accessibilité.

<p>soutenir les mesures d'adaptation de leur personnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il existe un manque de connaissances et des obstacles comportementaux en ce qui concerne les handicaps de santé mentale, les handicaps cognitifs, les autres handicaps non apparents ou invisibles et la neurodiversité. • Les processus d'embauche du CRTC comportent des obstacles à l'accessibilité. • Le processus d'adaptation peut ne pas être clair, en raison d'une communication insuffisante ou de la décentralisation. • La preuve de la nécessité en demandant des mesures d'adaptation peut être prohibitive pour les employés en situation de handicap qui doivent passer par ce processus. • La culture des réunions et les contraintes de temps constituent des obstacles pour certains employés en situation de handicap. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre l'accent sur la formation des gestionnaires en matière d'accessibilité, y compris tout type de cours ou d'ateliers de formation, ainsi que sur une communication continue et formalisée au sein du CRTC. • Dans la mesure du possible, maintenir les politiques de mesures d'adaptation flexibles du travail, y compris l'entente de télétravail du CRTC qui guide le télétravail. • Continuer à surveiller et à explorer la disponibilité des cours de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) relatifs à l'accessibilité et au handicap pour les employés, au fur et à mesure qu'ils sont disponibles. Rechercher d'autres occasions de formation qui peuvent exister en dehors de cette structure. • Explorer et mettre en œuvre des processus pour solliciter les préoccupations à l'interne en matière d'accessibilité qui ne dépendent pas de l'auto-identification. • Examiner les offres d'emploi et les pratiques d'embauche en consultation avec des personnes en situation de
--	--

	<p>handicap pour veiller à ce que le langage ou les processus qui posent des obstacles à l'accessibilité soient supprimés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En plus d'embaucher davantage de personnes en situation de handicap, le CRTC pourrait viser à embaucher plus particulièrement du personnel sourd. Cela permettrait aux membres sourds du public de communiquer dans leur langue maternelle avec le CRTC sans avoir besoin d'un interprète. • Examiner et réviser le processus de mesures d'adaptation du CRTC et élaborer un document interne qui reflète ces changements. • Mettre en place des normes sur le lieu de travail qui exigent des heures habituelles sans réunion, des pauses entre les réunions ou des pauses pendant les réunions plus longues.
<p>Obstacles relatifs à l'environnement bâti :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les employés signalent de nombreux problèmes d'environnement bâti relatifs à des sensibilités ou à des handicaps environnementaux. 	<p>Occasions relatives à l'environnement bâti :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entreprendre des vérifications de l'environnement bâti du CRTC qui comprennent la conformité aux pratiques exemplaires modernes en matière d'accessibilité. Ces pratiques

<ul style="list-style-type: none"> • Les bureaux à aire ouverte et à la carte constituent des obstacles à l'accessibilité pour les employés. • L'accessibilité de l'environnement bâti est liée au respect des normes et à la réponse aux demandes au lieu de viser une accessibilité absolue. • Il existe des enjeux en matière d'accessibilité connus dans l'environnement bâti qui doivent être résolus (p. ex. l'espace de rotation dans les toilettes pour les fauteuils roulants). 	<p>exemplaires modernes ont été mises en place après l'emménagement du CRTC dans ses locaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les dispositions et les politiques structurelles concernant les facteurs environnementaux et sensoriels de l'environnement bâti (p. ex. les odeurs, l'éclairage, le bruit). • Recueillir des données auprès des employés et du public au sujet des préoccupations relatives à l'accessibilité de l'environnement bâti du CRTC. • S'attaquer aux enjeux d'environnement bâti qui sont faciles à résoudre et sur lesquels le CRTC pourrait agir en attendant des changements à plus long terme. • Préconiser, avec SPAC, des améliorations proactives et continues de l'accessibilité de l'environnement bâti du CRTC.
<p>Obstacles relatifs aux technologies de l'information et des communications (TIC) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble d'applications Web internes comporte des programmes plus anciens 	<p>Occasions relatives aux TIC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les tests d'accessibilité pour les sites Web internes et externes, y compris la possibilité de procéder à des vérifications périodiques pour s'assurer

<p>qui ne sont pas accessibles (p. ex. le système de soutien des applications).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il peut y avoir une lacune dans les tests d'accessibilité en ce qui concerne les différents types de handicaps. • Le site Web externe a été considérablement amélioré. Néanmoins, il présente encore des enjeux de navigation et de convivialité. Cela comprend des aspects tels que les formulaires Web en ligne. • Certains systèmes et outils informatiques mis à la disposition des employés ne sont pas faciles à utiliser, accessibles ou adaptables à leurs besoins. • Le site Web du CRTC ne permet pas de télécharger des soumissions vidéo dans le cadre des instances du Conseil. Les participants doivent trouver un fournisseur tiers pour héberger leurs soumissions. • Le personnel des TI et les autres employés du CRTC ne possèdent peut-être pas l'expertise nécessaire en matière d'accessibilité pour aider les employés à déterminer les TIC accessibles auxquelles ils ont accès. 	<p>qu'ils respectent les normes d'accessibilité en évolution et les pratiques exemplaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'engager dans un plan de travail pour rendre accessibles les outils et les applications inaccessibles existants. • Envisager d'augmenter la taille limite des fichiers pour permettre des soumissions plus détaillées aux instances du Conseil et évaluer si une plateforme interne de soumission de vidéos est réalisable à long terme. • Évaluer les systèmes et outils technologiques actuels utilisés par les employés du CRTC et combler les lacunes relatives à leur accessibilité (c.-à-d. l'accessibilité des systèmes de gestion des documents, Microsoft Teams, Suite Adobe).
<p>Obstacles relatifs à la communication :</p>	<p>Occasions relatives à la communication :</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Il faut renforcer la formation et l'adhésion des organisations à l'adoption d'un langage clair. • L'interprétation en ASL et LSQ ne sera plus offerte par l'ancien fournisseur du CRTC, ce qui a des répercussions sur la fourniture d'informations au moyen de ces deux langues à l'avenir. • Aucun des contenus les plus fréquemment consultés sur le site Web du CRTC n'est directement disponible en ASL, en LSQ ou en langue des signes autochtone. • Les délais pour les soumissions en langue des signes aux instances du CRTC peuvent être trop courts compte tenu du travail nécessaire à la production de ces soumissions vidéo. • Bien que le CRTC soit un organisme consultatif, il existe des lacunes en ce qui concerne les handicaps représentés dans ces consultations et, par conséquent, les décisions ou les changements réglementaires peuvent ne pas tenir compte de certains groupes de personnes en situation de handicap. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la mise en œuvre du guide de rédaction en langage clair et simple afin de s'assurer qu'il est utilisé pour toutes les formes de communication et que tout le personnel est formé à cet effet. • Créer un plan pour s'assurer que l'interprétation en ASL et LSQ peut se poursuivre malgré les développements actuels. • Mettre en place un processus formalisé pour que divers types de documents puissent être facilement soumis et filtrés au sein du CRTC. • Élaborer un plan et consacrer les ressources appropriées pour interpréter en langue des signes les zones les plus fréquemment consultées du site Web du CRTC. • Réaliser des efforts concertés afin de s'assurer que tous les processus de consultation reflètent tous les types de handicaps, en particulier lorsqu'il s'agit de consulter au sujet de décisions qui ont une incidence sur les politiques réglementaires.
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Il y a une lacune dans la sensibilisation des individus en ce qui concerne ce que le CRTC fait et comment il peut être en mesure d'aider ou de soutenir ces personnes. • Le CRTC ne peut pas communiquer directement avec les Canadiens en langue des signes. Le CRTC se fie plutôt aux courriels pour communiquer en anglais ou en français avec les Canadiens sourds. 	
<p>Obstacles relatifs à l'approvisionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les processus d'approvisionnement numérique s'appuient sur les <u>Services partagés Canada</u> sans confirmer la manière dont l'accessibilité est prise en compte dans ces processus. • L'accessibilité n'est pas une considération de routine dans l'approvisionnement. 	<p>Occasions relatives à l'approvisionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer les connaissances de l'organisation et les cadres stratégiques du CRTC en matière d'approvisionnement en produits et services. • Préciser dans quelle mesure <u>Services partagés Canada</u> (SPC) tient compte de l'accessibilité des produits numériques. • Élaborer une liste de contrôle des besoins en matière d'accessibilité lors du choix des espaces extérieurs pour les activités du CRTC, au besoin.

Les programmes et services du CRTC sont tous liés à la communication et les obstacles sont donc énumérés dans cette section. Il ne fournit aucun service de transport.

Table des matières

Résumé	iii
Table des matières	xii
1 Introduction	1
2 Méthodologie.....	2
2.1 Aperçu de la méthodologie	3
2.2 Enquête auprès des employés	4
2.3 Consultations publiques.....	5
2.4 Consultations auprès des employés.....	6
3 Résultats clés	6
3.1 Degré élevé d'engagement de l'organisation en faveur de l'accessibilité	7
3.2 Amélioration et apprentissage continu.....	9
3.3 Culture interne : Défis	11
3.4 Améliorations apportées à l'accessibilité et à la réactivité	13
3.5 Contraintes externes.....	14
3.6 Décisions politiques du CRTC	16
4 Succès, obstacles et occasions	18
4.1 Obstacles généraux et occasions (G)	18
4.2 Emploi (E).....	22
4.3 Environnement bâti (B)	40
4.4 Technologies de l'information et des communications (TIC).....	47
4.5 Communication (autre que les TIC) (C)	54
4.6 Conception et réalisation de programmes et de services (D)	63

4.7	Approvisionnements (P).....	64
5	Conclusion et prochaines étapes	68
	Annexe 1 : Liste des obstacles.....	69
	Annexe 2 : Liste des occasions	73

1 Introduction

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) vise à profiter aux Canadiens, en particulier aux personnes en situation de handicap, en réalisant un Canada sans obstacle d'ici 2040. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est tenu de publier son premier plan sur l'accessibilité d'ici le 31 décembre 2022. Le CRTC a retenu les services de Left Turn Right Turn (LTRT) afin d'évaluer leur état en matière d'accessibilité, consulter les personnes en situation de handicap et déterminer les occasions d'amélioration.

Ce rapport fait le point sur l'accessibilité dans le fonctionnement du CRTC. Cela comprend l'expérience des employés en situation de handicap et l'accessibilité lors des audiences du CRTC et du processus de plaintes. Ce rapport ne couvre pas l'accessibilité des services Internet, téléphoniques et de télévision que le CRTC réglemente.

Dans son plan sur l'accessibilité, qui couvrira une période de trois ans, le CRTC doit résumer ses obstacles actuels à l'accessibilité et expliquer ses plans en vue de les éliminer. Ce rapport fait le point sur l'état interne de l'accessibilité au CRTC grâce aux informations fournies par les employés du CRTC dans les différentes divisions et par les employés en situation de handicap. Des consultations distinctes ont été organisées avec le public canadien afin de recueillir leurs points de vue et leurs expériences. Ce rapport s'attache à résumer les succès obtenus à ce jour, à déterminer les obstacles observés dans chacun des domaines prioritaires de la LCA et à suggérer des possibilités de supprimer, de réduire ou d'empêcher les obstacles potentiels de se matérialiser. Ce rapport fournit les bases permettant au CRTC de rendre compte de ses obstacles et détermine les occasions d'améliorer l'accessibilité.

Les sections suivantes composent ce rapport :

1. Introduction

2. Méthodologie
3. Résultats clés
4. Succès, obstacles et occasions
5. Conclusion et prochaines étapes

Le projet a comporté plusieurs étapes d'examen et de consultation. Le processus d'évaluation de l'accessibilité s'est articulé autour de trois éléments clés : l'examen des documents, les entretiens avec le personnel et les consultations avec les employés et le public. Les consultations ont eu lieu au moyen d'enquêtes, d'échanges – et de la demande de contribution – de documents résumant les résultats, et de tables rondes.

2 Méthodologie

Il était important de comprendre les connaissances que le personnel du CRTC possède au sujet de l'état actuel de l'accessibilité, y compris tout travail effectué et les obstacles qu'il connaît. Nous avons accompli cette tâche en examinant des documents et en interrogeant le personnel du CRTC responsable des domaines prioritaires de la LCA. La connaissance de l'organisation est essentielle, car elle permet de dresser un portrait de la culture du CRTC. Elle révèle la culture qui est soutenue et entretenue. Par exemple, les politiques montrent ce que le CRTC s'est engagé à faire officiellement, et ce que le personnel doit faire. Les positions et les connaissances des dirigeants des différents secteurs du CRTC montrent ce dont ils sont conscients et dans quelle mesure ils seraient disposés à s'attaquer à ces obstacles.

Il était important de recueillir les réactions des personnes en situation de handicap. Les employés en situation de handicap du CRTC sont des informateurs clés au sujet de l'accessibilité interne du CRTC. Ils sont directement visés par l'accessibilité du CRTC. Ils savent également comment le public interagit avec le CRTC et quels enjeux en matière

d'accessibilité ont été soulevés. De même, il est important de recueillir les points de vue des membres du public intéressés par le CRTC. Leurs expériences et leurs priorités seront différentes de celles des employés du CRTC et le CRTC fonctionne dans l'intérêt des Canadiens.

2.1 Aperçu de la méthodologie

Afin d'évaluer l'état actuel de l'accessibilité au CRTC à l'échelle de l'organisation et déterminer les occasions d'amélioration, LTRT a réalisé les activités suivantes :

- **Examen des documents** : LTRT a demandé des documents et des informations pertinentes du CRTC qui brossent un tableau de son état actuel en matière d'accessibilité. Nous les avons analysés pour chaque domaine prioritaire afin de déterminer les succès et les progrès qui ont déjà eu lieu. Nous avons également recherché les lacunes ou les questions à poser aux experts en la matière lors des entretiens.
- **Entrevues avec des experts en la matière** : LTRT a travaillé avec le CRTC pour déterminer les personnes à interviewer pour chaque domaine prioritaire de la LCA. Nous avons décidé comment structurer les entretiens sur les domaines prioritaires de la LCA. Le CRTC a également déterminé d'autres domaines ou personnes qui pourraient bénéficier de ce projet. Nous avons posé des questions générales sur les connaissances de chaque personne en matière d'accessibilité et de politiques. Nous leur avons demandé ce qu'elles font actuellement, les lacunes qu'elles connaissent et la rétroaction qu'elles ont reçue. Nous avons également clarifié les questions que nous avons soulevées lors de l'examen des documents. Dans notre analyse, nous avons organisé nos notes d'entretien en fonction de chaque domaine prioritaire de la LCA. Nous les avons également organisées sous l'angle de réussites, d'obstacles et d'occasions potentielles.
- **Rétroaction interne au sujet des résultats de l'évaluation en matière d'accessibilité** : Un rapport initial a été distribué aux experts en la matière en vue de confirmer les

résultats. Il a également été publié sur l’Intranet du CRTC, et les employés ont été invités à fournir des observations à l’égard des résultats. Ce document a servi à la fois à valider et à corriger les résultats et à combler les éventuelles lacunes.

- **Rétroaction externe au sujet des résultats de l’évaluation en matière d’accessibilité :** Un résumé du rapport initial a été diffusé pour une rétroaction externe au moyen d’un site Web. L’objectif de ce document de synthèse était d’être transparent avec le public et les groupes de parties prenantes au sujet de l’état de l’accessibilité au CRTC. Ce résumé nous a également permis d’obtenir le point de vue des personnes en situation de handicap et de valider l’exactitude de nos conclusions.
- **Tables rondes de discussion :** Des rétroactions plus détaillées du public ont été obtenues au moyen de quatre groupes de discussion organisés en anglais et en American Sign Language (ASL) et en français et en langue des signes québécoise (LSQ), à la fin du mois de septembre et au cours de la première semaine d’octobre 2022.

2.2 Enquête auprès des employés

L’enquête auprès des employés a été déployée par le CRTC et le LTRT à la fin du mois de juillet 2022. Il y a eu 89 répondants au total. 44 % des répondants (39) se sont identifiés comme étant une personne en situation de handicap.

Êtes-vous une personne en situation de handicap?	%
Oui	44 % (39)
Non	38 % (34)
Je préfère ne pas répondre.	9 % (8)
Non, mais quelqu’un dont je suis très proche est en situation de handicap.	9 % (8)

Nous avons demandé aux répondants de déterminer le type de handicap qu'ils ont. Remarquez que les pourcentages indiqués ci-dessous ne totalisent pas 100 %, car de nombreux répondants ont sélectionné plusieurs handicaps.

Type de handicap	%
Santé mentale	67 % (26)
Environnement	46 % (18)
Cognitif	36 % (14)
Chronique	33 % (13)
Physique	25 % (10)
Autre, ne figure pas sur la liste	20 % (8)
Sensoriel, lié à la vision	13 % (5)
Sensoriel, lié à l'audition	10 % (4)
Sensoriel – autre	10 % (4)
Communication	3 % (1)

Les résultats de cette enquête sont présentés dans les sections qui suivent.

2.3 Consultations publiques

Les organisations de défense des personnes en situation de handicap et le public ont été invités à participer à une enquête en ligne, à soumettre une rétroaction écrite portant sur un résumé des conclusions, ou à assister à une réunion de consultation virtuelle. Un numéro de téléphone gratuit et une adresse électronique ont été fournis aux parties prenantes si elles souhaitaient transmettre leurs observations dans d'autres types de formats. Les connaissances acquises lors de ces discussions ont été extrêmement précieuses pour notre compréhension des obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap et les organismes de défense des droits qui ont déjà des relations avec le CRTC.

Certaines parties prenantes ont choisi de soumettre des rétroactions écrites à l'égard du document de synthèse et l'ont fait au moyen de la plateforme « Conversations CRTC ». Les conclusions de ces consultations sont incluses dans les sections qui suivent.

2.4 Consultations auprès des employés

L'enquête auprès des employés a été menée avant que LTRT ne remette le rapport intermédiaire d'évaluation en matière d'accessibilité. Nous avons également communiqué un document de synthèse qui décrit les obstacles et les occasions recensés. Ce résumé a été diffusé sur l'Intranet du CRTC et les employés ont été invités à faire part d'observations au sujet des éléments inclus. Les employés pouvaient choisir de fournir leurs observations de manière anonyme en utilisant un formulaire Web, par téléphone ou par courriel. La rétroaction qui a été donnée a été incluse dans les sections qui suivent dans ce rapport.

3 Résultats clés

Dans cette section, nous avons présenté nos observations générales concernant l'état actuel de l'accessibilité au CRTC. Ces observations comprennent les éléments suivants :

- Le CRTC possède un haut niveau d'engagement à l'égard de l'accessibilité.
- Le personnel s'engage à apprendre et à s'améliorer en permanence.
- Il existe des défis dans la culture interne en matière d'accessibilité qui pourraient conduire à des obstacles.
- Bien que des processus soient en place pour répondre aux besoins et aux préoccupations en matière d'accessibilité, ils ne forment pas nécessairement une stratégie cohérente pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles.
- Le CRTC est confronté à des contraintes qui échappent à son contrôle dans la mise en œuvre de certaines mesures d'accessibilité.
- Plusieurs améliorations organisationnelles en matière d'accessibilité ont déjà été mises en œuvre.

Les occasions et les obstacles particuliers à chaque domaine prioritaire seront abordés dans les sections suivantes.

3.1 Degré élevé d'engagement de l'organisation en faveur de l'accessibilité

Ce rapport comprend de nombreux domaines dans lesquels l'accessibilité peut être améliorée. Cependant, nous voulons aussi reconnaître les améliorations que le CRTC a déjà apportées ainsi que l'ensemble de sa culture organisationnelle. Ce n'est pas la norme dans le secteur fédéral et le CRTC ne doit pas les tenir pour acquis. Ils sont essentiels aux améliorations en cours au CRTC.

Les entretiens avec le personnel nous ont permis de constater que l'accessibilité est soutenue en tant que partie intégrante des activités du CRTC. On a également compris les obstacles et les lacunes qui existent dans les différents domaines prioritaires.

“...Avant la COVID-19, le CRTC a fait beaucoup d'efforts en matière de sensibilisation. Le CRTC venait dans les organisations, animait des débats publics ou participait à des conférences, et j'estime qu'il doit recommencer à le faire. Surtout (étant donné) qu'ils ont maintenant beaucoup de responsabilités avec la *Loi canadienne sur l'accessibilité* pour traiter les plaintes. » – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

La culture du CRTC souligne l'importance de l'accessibilité pour mieux répondre aux besoins des employés et du public canadien. Un exemple clé serait le travail effectué par le service des technologies de l'information (TI) pour intégrer l'accessibilité dans le développement des systèmes TI. Le service de TI du CRTC a également veillé à disposer de processus internes pour confirmer l'accessibilité des articles qu'il achète.

Un autre exemple clé est la réactivité du CRTC à fournir des services accessibles lors de ses audiences et du dépôt de documents. Nous avons observé une ouverture à la réception de soumissions dans différents formats. Cela permet d'avoir un processus ouvert

et flexible afin que les personnes en situation de handicap puissent accéder à un système transparent, relativement sans obstacles, qui leur convient. Nous avons constaté l'engagement clair du CRTC à rendre accessibles les espaces d'audiences et les espaces extérieurs. Le CRTC évalue ces espaces sous l'angle de l'accessibilité. Un exemple en est la présence d'un secrétaire d'audience, qui répond aux besoins en matière d'accessibilité lors de la planification des audiences et lorsque ces derniers surviennent le jour de l'audience. Cela souligne l'engagement du CRTC à veiller à ce que les obstacles à la facilitation de l'accessibilité soient éliminés, à la fois de manière proactive et réactive.

« Je voulais juste vous remercier. C'est l'une des meilleures réunions accessibles sur Zoom auxquelles j'ai participé depuis longtemps. Merci beaucoup d'avoir recueilli tout ce que nous avons eu à dire. » – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

« Je ne sais pas si cela (ces tables rondes virtuelles) est quelque chose qui va se produire sur une base annuelle. J'estime que le CRTC devrait s'engager davantage auprès de la communauté, c'est donc quelque chose que j'aimerais leur dire pour qu'ils continuent à le faire » – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

Le CRTC fait également figure d'exception dans son engagement à fournir des informations en formats ASL et LSQ. Il s'agit d'une position particulièrement unique, que l'on retrouve rarement dans d'autres organisations. Ce n'est pas seulement le fait que le CRTC s'engage dans ce processus, qui est lui-même unique. Il est impressionnant de constater que le CRTC a montré un profond désir de continuer à se développer dans ce domaine, car cela lui permet de mieux servir le public. Un participant aux discussions de la table ronde a applaudi le haut degré en matière d'accessibilité du CRTC lors de ses audiences sur le service de relais vidéo (SRV) en 2013. Cependant, les participants ont également noté que ce degré en matière d'accessibilité n'était pas la norme dans les autres audiences.

Nous ne voulons pas minimiser les succès du CRTC dans l'amélioration de l'accessibilité de ses opérations. Cependant, nous devons noter que tous les participants aux réunions de consultation des parties prenantes ont souligné la nécessité pour le CRTC d'être proactif dans son approche en matière d'accessibilité. De même, il a été dit qu'il existe un sentiment d'approche unique de l'accessibilité dans le traitement des plaintes et de l'équipe des services aux clients.

« L'accès ne concerne pas seulement les formats et les sites Web, mais aussi l'inclusion et l'appartenance, ce qui signifie communiquer avec la personne en face de vous de la manière la plus respectueuse et digne possible. »
– Participant à la table ronde virtuelle (externe)

3.2 Amélioration et apprentissage continu

Il nous est clairement apparu, au cours des entretiens avec le personnel, que celui-ci fait de son mieux pour respecter autant que possible l'engagement du CRTC en matière d'accessibilité. Par exemple, le CRTC met constamment en évidence les mesures d'adaptation mises à la disposition du public pour ses instances.

Cet engagement est en partie lié au rôle du CRTC dans la réglementation de l'accessibilité dans les télécommunications et la radiodiffusion. Cela semble aussi ancré dans la culture du CRTC : une mentalité générale de « service à la clientèle » et la reconnaissance de l'importance de l'accessibilité. Par exemple, nous avons noté un désir de s'assurer que les personnes qui interagissent avec le CRTC reçoivent le meilleur service, avec le moins d'obstacles possible.

Une phrase qui revenait souvent était que « nous ne savons pas ce que nous ne savons pas ». Bien que le CRTC ait fait preuve d'un engagement clair à l'égard de l'accessibilité, le personnel a également fait preuve d'humilité dans sa compréhension de l'accessibilité et a souligné le travail qu'il lui reste à faire. Les employés du CRTC ont pu déterminer les

lacunes ou les obstacles en matière d'accessibilité dans leurs domaines d'expertise particuliers, soulignant que la création d'un CRTC plus accessible est un domaine d'importance à l'échelle de l'organisation et dans le cadre de leurs rôles. Dans de nombreux domaines prioritaires, le personnel a également été en mesure de déterminer les mesures qui ont déjà été prises, ainsi que les mesures à venir en vue de progresser dans la réalisation de ses objectifs en matière d'accessibilité.

Lorsque nous avons discuté des exigences en matière d'accessibilité, de nombreux membres du personnel ont souligné la conformité de leur service à ces normes et leur compréhension du fait que la conformité n'est qu'un début. Pour être vraiment accessible, il faut aller au-delà des normes. Sur la base de ces conversations, nous voyons une grande occasion pour le CRTC de s'engager dans davantage d'apprentissage en matière d'accessibilité dans le cadre de son plan, d'autant plus que la volonté du personnel du CRTC interrogé semble être présente.

En général, les employés du CRTC ont dit qu'ils reconnaissent la nécessité de consulter davantage les personnes en situation de handicap à l'extérieur. Le CRTC a déjà entrepris un bon travail dans ce domaine (p. ex. groupes de discussion externes, participation à des conférences sur les sourds et les personnes en situation de handicap avant l'avènement de la COVID-19). Les discussions en table ronde ont fait ressortir que la création d'un comité permanent composé d'employés et de parties prenantes en situation de handicap pour conseiller le CRTC sur une base continue serait un ajout bienvenu qui viendrait enrichir les pratiques de consultation du CRTC avec les groupes visés par l'équité. Il est également prometteur que le CRTC reconnaisse qu'il existe actuellement des lacunes dans ce domaine et qu'il s'engage à trouver ce qui explique ces lacunes et la meilleure façon de les combler. Par exemple, le personnel du CRTC a déterminé une lacune en matière de consultation des personnes ayant un handicap cognitif ou intellectuel. Les personnes interrogées ont également indiqué qu'elles cherchaient à savoir si leurs outils et formats de

consultation étaient pleinement accessibles, car cela peut être un problème qui empêche la réussite des consultations.

3.3 Culture interne : Défis

Tout au long de nos échanges, les experts en la matière du CRTC ont fait part de leur engagement à répondre aux besoins d'accessibilité des employés du CRTC et ont pu citer des exemples précis où des obstacles ont été éliminés au profit des employés. Toutefois, les personnes ayant répondu à l'enquête auprès des employés ont également fait état d'obstacles et d'expériences négatives lors de la présentation de demandes de mesures d'adaptation. Sur les 39 répondants en situation de handicap, 74 % (28) ont rencontré des obstacles à l'emploi et 41 % (16) ont signalé des difficultés dans le processus de mise en place de mesures d'adaptation. Les répondants ont fait état de la remise en question de la nécessité des mesures d'adaptation, de processus difficiles et de scepticisme quant aux types de mesures qui peuvent et doivent être proposées. Les répondants à l'enquête ont noté ce qui suit :

« Je reconnais que je devrais défendre plus fermement mes besoins en matière de mesures d'adaptation, mais j'hésite quelque peu à divulguer mon handicap. Une fois qu'une première demande de mesures d'adaptation a été refusée, je ne me suis pas sentie à l'aise pour insister pour une meilleure solution. » – Employé en situation de handicap

« Je trouve que la réponse est très aléatoire et dépend vraiment de la personne qui y répond. Par exemple, une grande partie des discussions autour de l'espace de rotation [pour les fauteuils roulants] étaient incroyablement méprisantes (p. ex. les employés sensibles à la lumière « peuvent simplement porter des lunettes de soleil » et une personne en situation de handicap peut simplement « utiliser une mallette pour transporter ses affaires »). Il y a une réelle ouverture d'esprit lorsque cela ne nous coûte rien, mais [si] nous avons une direction en

tête et qu'une mesure d'adaptation [...] fait obstacle ou est compliquée à mettre en œuvre, elle est rejetée. » – Employé sans handicap

« Il est important de noter qu'il devrait y avoir un bureau de l'accessibilité qui se concentre sur les questions réglementaires et la communication, mais il devrait également y avoir un autre élément sur la façon de mettre en œuvre l'accessibilité pour le personnel, pour les personnes qui travaillent au CRTC. »
– Participant à la table ronde virtuelle (externe)

Lors des entretiens avec les experts en la matière, nous avons noté des questions semblables au sujet de la nécessité de certaines demandes de mesures d'adaptation. Cette tension ne semblait pas être une appréciation méfiante des intentions de l'employé demandeur. Elle semble plutôt reposer sur les limites de l'équipement qui peut être offert, les contraintes budgétaires et la confiance dans les déterminations des experts.

Nous comprenons, et nous l'avons souligné plus loin dans ce rapport, la réalité de ces limites en matière de coûts et de disponibilités qui nécessitent un contrôle de la fourniture de ces matériaux. Cependant, ces limites et les questions relatives aux mesures d'adaptation ont également des répercussions sur l'expérience, le moral et le rendement des employés en situation de handicap. Par conséquent, la section sur l'emploi ci-dessous relève certaines occasions de réduire ces limites afin de fournir le processus d'adaptation le plus ouvert et le plus centré sur la personne. Il est important de noter que si les employés en situation de handicap perçoivent une stigmatisation et des obstacles comportementaux, ils peuvent être moins enclins à demander les mesures d'adaptation dont ils ont besoin, car ils peuvent estimer que leur demande fera l'objet d'un examen supplémentaire.

Le CRTC a également pris des mesures pour solliciter les commentaires des employés au moyen de son sondage interne Introspect. Le sondage Introspect est un sondage propre aux employés du CRTC qui vient compléter le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) afin d'aider à déterminer les domaines d'amélioration dans le milieu de travail. Ce mécanisme de rétroaction pourrait être un moyen important pour le CRTC de mettre en

lumière ces obstacles culturels, la façon dont ils sont vécus par ses employés en situation de handicap, et les mesures organisationnelles qui favoriseraient le mieux le changement culturel dans ce domaine. Cela aurait le double avantage de souligner l'importance de consulter le point de vue des gens et d'aider le CRTC à respecter une obligation clé en vertu de la LCA.

3.4 Améliorations apportées à l'accessibilité et à la réactivité

Des améliorations ont été apportées récemment à l'accessibilité du CRTC (voir les domaines particuliers mentionnés à la [Section 4](#)). Le personnel du CRTC a également fait remarquer qu'il devait être réactif (plutôt que proactif) face à certains enjeux en matière d'accessibilité. Une autre façon de voir les choses serait de dire qu'ils répondent aux demandes ou aux problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent.

Il est bon de répondre aux besoins au fur et à mesure qu'ils se présentent, car cela présente une approche centrée sur la personne. Cette approche individuelle est assez courante. Cependant, la proactivité peut créer une culture organisationnelle où les personnes en situation de handicap se sentent à l'aise, soutenues et capables de faire leur travail sans obstacle. La proactivité permet de faciliter le processus que les personnes en situation de handicap doivent suivre pour demander des changements. Les processus longs sont coûteux tant pour le demandeur que pour les personnes qui traitent les demandes. Ces coûts comprennent le temps, l'effort, l'efficacité et le budget. Les répondants à l'enquête ont formulé les observations suivantes :

« Révéler un handicap est plus qu'effrayant. C'était autrefois quelque chose que vous gardiez caché pour vous. Je n'ai aucune idée de la façon de le révéler sans me sentir vaincu ou honteux. » – Employé en situation de handicap

“...Je devrais déposer une plainte, mais j'ai peur parce que le CRTC, sur papier, dit que je dois m'attendre à des choses, mais en réalité, il n'applique pas ce que les règles disent sur papier, ce qui me remet dans la même situation de

nouveau. Et vous vous retrouvez dans une situation où vous devez parler de votre corps et du fait qu'il est différent et qu'il ne correspond pas à la définition du handicap de quelqu'un d'autre. Encore, et encore, et encore. » – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

« J'estime que le CRTC a de grandes intentions, mais beaucoup de choses sont faites de manière *ad hoc* et sur demande. Même si vous finissez par trouver la bonne solution, il peut être difficile pour les employés de devoir sauter à travers les cerceaux pour arriver au résultat souhaité. Plus le processus est fluide, mieux c'est pour l'employé. » – Employé en situation de handicap

La stigmatisation du handicap est omniprésente dans la société et, par extension, dans tous les milieux et organisations. La crainte de la stigmatisation et certains points de vue stigmatisés sont apparus dans l'enquête auprès des employés. L'accessibilité proactive permet aux personnes en situation de handicap de voir leurs besoins d'accessibilité satisfaits sans avoir à s'auto-identifier et à demander des mesures d'adaptation.

3.5 Contraintes externes

Il y a également des aspects de l'accessibilité que le CRTC est plus limité à traiter. Les exemples comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Le CRTC n'est pas propriétaire de son bâtiment. Il est incapable d'effectuer de manière autonome de nombreuses modifications du bâtiment. Les changements devraient être effectués en consultation avec le propriétaire et [Services publics et Approvisionnement Canada](#) qui détient le bail de l'immeuble au nom du CRTC et seraient la responsabilité du propriétaire.
- Le CRTC est limité par les exigences du [Secrétariat du Conseil du Trésor \(SCT\)](#), de [Services publics et Approvisionnement Canada \(SPAC\)](#) et de [Services partagés Canada \(SPC\)](#).

- Le CRTC peut être limité par d'autres lois et politiques fédérales. Il est également limité par certains aspects de son mandat en tant qu'organisme de réglementation (p. ex. l'utilisation du langage juridique dans certains contextes).
- Une formation bilingue prête à l'emploi que le CRTC pourrait utiliser, pourrait ne pas répondre aux connaissances de l'organisation en matière d'accessibilité et d'élimination des obstacles.
- Il y a des contraintes concernant les ressources, y compris des engagements en matière de budgets, de temps et de personnels nécessaires.

Il y a des lacunes en ce qui concerne les types d'outils accessibles qui ont été développés et qui sont disponibles pour le CRTC (p. ex. les outils de développement de logiciels pour les TI). Lors de nos entretiens, les réponses à ces contraintes externes ont été très diverses. Bien que le personnel du CRTC ait cerné et reconnu ces problèmes, il s'est engagé à trouver des solutions. Cependant, à certains moments, les contraintes externes auxquelles le CRTC est confronté ont été discutées comme s'il n'y avait aucune action à entreprendre de la part du CRTC pour les résoudre.

Le CRTC est confronté à de véritables limites externes qui échappent à son contrôle. Toutefois, il existe des moyens par lesquels le CRTC peut apporter des améliorations importantes à l'accessibilité dans les domaines qu'il contrôle. Si un système ou un environnement est hébergé ou contrôlé par un autre organisme, le CRTC devrait se demander s'il est possible d'entamer des discussions avec ces autres organismes afin de fournir des caractéristiques d'accessibilité supplémentaires. Si ce n'est pas le cas, y a-t-il des éléments supplémentaires et distincts en matière d'accessibilité que le CRTC peut offrir en dehors de ces systèmes pour combler une lacune ou un obstacle en matière d'accessibilité?

À titre d'exemple de la façon dont le CRTC s'efforce déjà de dépasser les contraintes externes, le personnel des TI a mentionné qu'il discute des normes d'accessibilité avec les fournisseurs. Même si [Services partagés Canada](#) (SPC) soutient l'acquisition de ces

services et doit approuver tout achat, l'équipe des TI a tenu compte de l'accessibilité dans les conversations avec les fournisseurs de façon informelle pour s'assurer que, dans la mesure du possible, ils utilisent des matériaux conformes à des normes d'accessibilité élevées.

« J'estime qu'en matière de questions budgétaires, s'il y a un budget établi... disons que 7 % de ce (budget) est destiné aux coûts d'accessibilité – 7 % pour les coûts d'accessibilité lorsqu'il s'agit de fournir l'IVD [l'interprétation vidéo à distance], des interprètes pour les audiences, l'interprétation, et ainsi de suite, il peut facilement y avoir un poste de dépense établi dans ce domaine. J'estime que cela aiderait énormément le CRTC dans son plan sur l'accessibilité. De cette façon, ils (les citoyens) seraient sûrs qu'il y a de l'argent disponible parce que, vous savez, nous sommes fatigués d'entendre « nous n'avons pas de lignes budgétaires pour cela », « nous n'avons pas d'argent pour cela ». Ce n'est pas le cas. Le CRTC doit apprendre à vivre avec le fait que l'accessibilité va être un enjeu et que cela devrait lui coûter 7 % par an. Cela devrait être un poste dans leur budget. » – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

3.6 Décisions politiques du CRTC

Les décisions politiques et législatives du CRTC n'entrent pas dans le cadre de ce projet. Cependant, nous faisons part de ces observations comme un thème tout au long des consultations. Les participants ont mentionné le coût élevé des forfaits de données et d'Internet, ainsi que la faible disponibilité des forfaits de téléphonie mobile « à la carte ». Les participants ont noté que cela représente un obstacle important pour les personnes en situation de handicap, en particulier les Noirs, les Autochtones et les personnes de couleur en situation de handicap.

Un participant a mentionné que les coûts élevés des services Internet et cellulaires ont des répercussions non seulement sur la capacité des gens à rester connectés, mais aussi sur

leur capacité à s'impliquer auprès du CRTC, à déposer des plaintes, à participer à des audiences et à soumettre des observations de diverses façons. Par exemple, les participants ont noté que le SRV nécessite une quantité importante de données et l'accès à un appareil capable de soutenir une application de SRV. En raison de l'écart de revenus des personnes en situation de handicap, beaucoup n'auront pas accès à cette technologie.

« ...Que fait-on si l'on n'a pas accès à l'Internet? S'ils ne peuvent même pas commencer le processus de plainte parce qu'ils n'ont pas encore obtenu l'outil adaptatif qui leur permet d'interagir avec leur site Web (celui du CRTC). Il y a beaucoup de gens et d'individus... qui n'arriveront pas à s'asseoir à la table ici. Parce que soit, ils n'ont pas la technologie, ils n'ont pas le temps, ils ne peuvent pas se permettre de maintenir la technologie (ou) ce n'est pas la façon la plus confortable d'interagir avec eux ». – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

Il a également été noté au cours de l'une des tables rondes que le CRTC doit réévaluer en profondeur la structure de son Fonds de contribution national afin d'y inclure les contributions versées par chaque personne ayant un forfait de téléphone, d'Internet ou de câble afin d'augmenter la taille du Fonds et de réduire l'influence des entreprises sur le Fonds.

« Il devrait s'agir d'un Fonds de contribution national alimenté par tous les individus, puis le CRTC déciderait pour lui-même, sans que les compagnies de téléphone décident pour elles-mêmes du montant de leur contribution, ce qui pose le problème de la quantité limitée de fonds disponibles. Cet accès est pour tout le monde, et tout le monde peut en bénéficier. » – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

Encore une fois, ce rapport ne détermine pas d'obstacles et de recommandations concernant l'accessibilité de ces services ou sur le fonctionnement du CRTC en tant qu'organisme de réglementation et de législation, mais il a été mentionné si fréquemment que nous avons estimé que cela devait être inclus dans nos observations.

4 Succès, obstacles et occasions

La LCA détermine sept (7) domaines prioritaires, dont six (6) sont pertinents pour le CRTC (à l'exception du transport qui concerne le « transport de passagers au sein du réseau de transport »). Cette section déterminera les obstacles qui sont apparus dans l'évaluation de l'accessibilité jusqu'à présent dans ces six domaines. Bien qu'ils soient divisés de cette manière, les obstacles à l'accessibilité peuvent souvent couvrir plusieurs domaines prioritaires et, par conséquent, certains obstacles peuvent être répétés. L'annexe 1 fournit une liste sommaire des obstacles et l'annexe 2 une liste sommaire des occasions.

4.1 Obstacles généraux et occasions (G)

4.1.1 Obstacles

G1 : De façon générale, il est nécessaire de renforcer les connaissances sur l'accessibilité dans chaque secteur du CRTC et auprès de chaque employé du CRTC.

Il ne semble pas y avoir de programmes de formation planifiés pour tous les employés du CRTC portant spécifiquement sur l'accessibilité et la stigmatisation des personnes en situation de handicap. Certains secteurs ont fait état d'une formation particulière (p. ex. le secteur des TI a mentionné l'utilisation de [la trousse de formation sur l'accessibilité du Web de la Deque University](#) et du [Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée \[AATIA\]](#)). Il existe également des formations informelles et un échange des connaissances. D'autres formations mentionnées peuvent être utiles en vue d'améliorer l'accessibilité, mais ne sont pas propres à l'accessibilité.

Il est nécessaire d'explorer les lacunes de la formation en matière de handicap, de discrimination fondée sur la capacité physique, de stigmatisation et d'accessibilité.

L'accessibilité absolue ne peut être atteinte sans un changement des valeurs, des objectifs, de la culture et des perceptions de l'organisation concernant le handicap. En d'autres termes, il est également important de comprendre **pourquoi** le CRTC devrait s'engager dans la planification de l'accessibilité et l'élimination des obstacles à l'accessibilité.

G2 : Il existe des lacunes concernant la mise en place de processus de consultation plus larges avec les personnes ayant divers handicaps.

Le CRTC a fait un excellent travail en consultant les personnes en situation de handicap et a montré un haut niveau d'engagement envers ce processus et son amélioration. Dans le même temps, le CRTC a indiqué qu'il continue à faire face à certains obstacles à cet égard. Peut-être plus important encore, le CRTC a indiqué un obstacle dans sa capacité à obtenir une large représentation de divers handicaps dans ses processus de consultation. Plus précisément, les personnes interrogées ont mentionné qu'elles n'ont pas encore réussi à consulter les personnes ayant un handicap cognitif ou intellectuel à un degré que le CRTC souhaiterait. Le CRTC pourrait donc entreprendre des travaux pour améliorer cet aspect de son travail.

Les participants à toutes les réunions de consultation tenues sur le processus de planification de la LCA du CRTC ont souligné la nécessité d'une mobilisation accrue. Les participants souhaitent une mobilisation plus importante avec le CRTC en général, et avec les bureaux des commissaires en particulier.

4.1.2 Occasions

Occasion 1 : Établir des relations avec des groupes associés aux communautés de personnes ayant des handicaps cognitifs et intellectuels afin de mieux recueillir leurs commentaires.

Le CRTC a déjà établi des relations importantes avec de nombreux groupes de personnes en situation de handicap et les a largement consultés. Le CRTC dispose ainsi d'un plan solide pour favoriser ces mêmes relations avec les communautés de personnes ayant un handicap cognitif ou intellectuel.

Le CRTC pourrait amorcer ce processus en participant à des conversations continues afin de comprendre les obstacles à la participation de ces communautés. Le CRTC pourrait également explorer ce dont ces communautés ont besoin pour pouvoir participer, et s'il existe d'autres modèles de consultation qui pourraient fonctionner pour mieux impliquer ces communautés.

Les participants à la table ronde ont également indiqué qu'ils aimeraient que le CRTC recommence à envoyer des représentants aux conférences portant sur les handicaps afin d'établir des liens et de se tenir au courant des dernières pratiques et technologies disponibles.

Occasion 2 : Créer un poste d'expert en accessibilité qui pourrait être une ressource dans toute l'organisation.

L'accessibilité comporte de nombreux éléments. Les entretiens ont mis en évidence l'existence d'un certain degré d'incertitude quant à la manière d'atteindre les objectifs en matière d'accessibilité. Le CRTC aurait avantage à créer un poste particulier à l'accessibilité qui servirait de ressource pour l'accessibilité et les personnes en situation de handicap. Le poste peut favoriser l'accessibilité de la manière suivante :

- Élaborer et mettre en œuvre de vastes initiatives en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation.
- Suivi de la mise en œuvre du programme de [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#).

- Soutenir les besoins des employés en situation de handicap et défendre leurs intérêts.
- Contrôler la rétroaction au sujet de l'accessibilité.
- Veiller à ce que les obstacles en matière d'accessibilité soient pris en compte.
- Servir de passerelle entre les différents paliers et secteurs du CRTC lorsqu'il s'agit d'aborder les obstacles à l'accessibilité.
- Élaborer des politiques et des guides en matière d'accessibilité (p. ex. un guide du langage clair).

Soyons clairs : cette recommandation ne vise pas à minimiser la responsabilité des secteurs individuels au sein du CRTC. Son intention est plutôt de disposer de ressources dédiées à la coordination et à la mise en œuvre des efforts du CRTC en matière d'accessibilité.

Ce poste devrait être un poste à temps plein. L'ajout de ces responsabilités à un portefeuille existant ne permettrait pas de disposer de ressources suffisantes. LTRT recommande d'accélérer la création de ce poste afin de répondre plus rapidement aux besoins de son personnel.

Occasion 3 : Solliciter des rétroactions portant sur l'accessibilité de manière proactive et s'impliquer à l'égard d'une stratégie de mobilisation importante avec la communauté des personnes en situation de handicap, en plus du mécanisme de rétroaction requis par la LCA.

L'une des exigences de la LCA est d'instituer un mécanisme de rétroaction pour permettre aux individus de déterminer les obstacles qu'ils ont rencontrés. De tels mécanismes de rétroaction exigent que les personnes les recherchent activement; le CRTC ne recevrait donc pas autant de réponses que s'il demandait activement des commentaires. Le CRTC pourrait souhaiter mettre en place un sondage en vue de recueillir une rétroaction,

convoquer un conseil consultatif de personnes en situation de handicap ou mettre en place une série d'activités de mobilisation cohérentes entre les commissaires et les groupes de défense des personnes en situation de handicap. Plusieurs participants à la table ronde ont mentionné qu'il s'agissait là d'un excellent moyen pour le CRTC d'établir des relations avec la communauté et d'améliorer le degré de confiance en vue de montrer que leurs enjeux sont pris en compte aussi sérieusement que ceux des compagnies de télécommunication que le CRTC réglemente.

« En [province caviardée], le commissaire [nom caviardé] avait une très bonne implication avec [nom caviardé], et la personne restait en contact, participait et discutait de ce qui se passait dans la collectivité, mais nous n'avons jamais eu le même degré de participation ici en [province caviardée]. » – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

4.2 Emploi (E)

4.2.1 Réussites

Le CRTC s'est montré réceptif aux besoins d'accessibilité à mesure qu'ils se présentent. Lors des entretiens, il est apparu que le CRTC souhaite comprendre les besoins de ses employés et répondre en conséquence à ces besoins. Les personnes interrogées ont mentionné que des réunions sont organisées avec les responsables, au cours desquelles ils peuvent soulever tous les problèmes ou questions qu'ils peuvent avoir. Ils travaillent ensemble afin de déterminer comment développer ces connaissances en matière de gestion et trouver des solutions pratiques. Les gestionnaires ont tendance à être flexibles et ouverts pour soutenir leurs employés. Par exemple, un dirigeant du CRTC a indiqué qu'il offrait des mesures d'adaptation particulières à certains de ses employés en situation de handicap en fonction de la compréhension de leurs besoins individuels (p. ex. adapter les tâches et proposer des occasions d'apprentissage).

Le CRTC a également organisé des formations pour donner aux employés certaines des compétences nécessaires pour répondre aux problèmes en matière d'accessibilité. Il s'agit notamment de la manière de répondre aux besoins des employés et de la gestion du changement. Les personnes interrogées ont également fait état d'un travail important afin de mieux comprendre la prévalence du handicap sur leur lieu de travail, en reconnaissant les limites des processus d'auto-identification. Le personnel a déployé une enquête qui lui a permis d'obtenir des données démographiques plus précises et a démontré sa volonté de combler les écarts entre ces sources de données.

4.2.2 Obstacles

E1 : Les gestionnaires manquent de formation, de ressources et de connaissances pour soutenir les mesures d'adaptation de leur personnel.

Les gestionnaires ont souvent un rôle formel dans le processus d'adaptation et peuvent, au moyen de la gestion du rendement, déterminer le besoin de mesures d'adaptation. En outre, un employé peut d'abord discuter d'une mesure d'adaptation potentielle avec son employeur; et les gestionnaires ont un rôle à jouer dans la mise en œuvre de certaines mesures d'adaptation. L'une des principales préoccupations soulevées lors des entretiens est le manque de formation ou de ressources propres à l'accessibilité pour les gestionnaires dans la mise en œuvre de tout type de mesures d'adaptation. Les gestionnaires disposent d'une liste de formations obligatoires et recommandées dans de multiples domaines, dont la diversité et l'inclusion. Toutefois, il semble y avoir une lacune particulière relative à l'accessibilité. S'ils n'acquièrent pas ces connaissances, les gestionnaires risquent de moins bien réussir à mettre en place des mesures d'adaptation pour les employés.

En fait, selon les résultats de l'enquête auprès des employés, le manque de connaissances et de capacité des gestionnaires du CRTC à répondre aux demandes d'accessibilité des employés est apparu comme l'un des problèmes les plus répandus et les plus importants. Les répondants ont noté ce qui suit :

« De nombreux gestionnaires ne sont pas outillés pour gérer l’accessibilité et les mesures d’adaptation. Bien qu’ils veuillent aider, beaucoup d’entre eux ne connaissent pas suffisamment les handicaps ou le processus. Il serait utile de disposer de processus clairs et de matériel de formation ou de soutien pour les responsables et les superviseurs. » – Employé en situation de handicap

« L’absence d’un processus clair pour demander des mesures d’adaptation peut être source de confusion. Il est déjà difficile de demander des mesures d’adaptation, alors le fait de devoir essayer de savoir à qui s’adresser et ce que je dois préparer (p. ex. une note de médecin) en demandant à plusieurs personnes constitue un obstacle. Il doit y avoir une procédure claire pour que les employés puissent se sentir en sécurité lorsqu’ils demandent une mesure d’adaptation. La procédure doit également être équitable pour tous, de sorte que, quelle que soit votre position, vous devez avoir accès à un service de qualité égale. Une résolution rapide est également importante » – Employé en situation de handicap

« Normaliser les pratiques exemplaires et retirer le pouvoir discrétionnaire de gestion d’une équipe à l’autre. Ce serait un véritable message de la part de la direction générale au sujet de l’importance que nous lui accordons¹. »

[traduction] – Employé en situation de handicap

Certaines observations indiquent également que les employés se heurtent à la fois à la résistance et à la stigmatisation de leurs gestionnaires. Cette résistance aurait entraîné le refus de leurs demandes de mesures d’adaptation. Il en résulte également que les employés hésitent et ont peur de demander de l’aide à leurs gestionnaires. Certaines personnes ont également mentionné que cela était différent d’un gestionnaire à l’autre. Les gestionnaires avaient des degrés variables de connaissance et d’engagement pour

¹ Original : “Uniformiser les bonnes pratiques et enlever la discrétion de la gestion d’une équipe à l’autre. Ça, ça serait un vrai message de la haute direction de l’importance qu’on y accorde.”

répondre aux besoins en matière d'accessibilité de leur personnel, au point que l'accessibilité devient discrétionnaire. Par conséquent, certaines des rétroactions ont également indiqué qu'il faut un accord et une compréhension commune parmi les gestionnaires et les dirigeants du CRTC. Les employés ont souhaité des expériences équitables et semblables, quel que soit leur lieu de travail au CRTC ou le rôle qu'ils occupent.

E2 : Il existe un manque de connaissances et des obstacles comportementaux autour des handicaps de santé mentale, des handicaps cognitifs, des autres handicaps invisibles et de la neurodiversité.

Les répondants à l'enquête auprès des employés ont souligné le travail nécessaire afin de répondre aux enjeux en matière d'accessibilité relatifs aux handicaps mentaux, aux handicaps cognitifs, aux autres handicaps non apparents ou cachés et à la neurodiversité. L'un des aspects de cet obstacle est le manque général de connaissances et d'informations sur ces handicaps, ce qui peut conduire à des perceptions erronées sur la manière de soutenir les personnes ayant ce type de handicap, à une stigmatisation de leurs capacités et à une incertitude quant à la manière de créer et de mettre en œuvre des politiques qui s'attaquent à ces obstacles de manière proactive. Les personnes interrogées ont indiqué ce qui suit :

« Parfois, certains handicaps ne sont pas visibles, comme l'autisme léger, les troubles de l'anxiété ou les retards de compréhension, bref j'estime que les gens doivent apprendre à être davantage compréhensifs, calmes et respecter les bulles (de bureau) des gens et être plus patients². » [traduction] – Employé proche d'une personne en situation de handicap

² Original : « Parfois certains handicaps ne sont pas visible, comme l'autisme léger, les troubles anxieux ou les retards en compréhension, bref je crois que les gens doivent apprendre à être plus compréhensif, calme et respecter les bulles (bureau) des gens et être plus patient”

« Oui. Le service public se caractérise par un rejet total des personnes aux émotions variées. Dès qu'une personne est perçue comme manifestant des émotions, elle est mal comprise, même si de nombreuses autres qualités peuvent compenser. Un employé peut avoir des humeurs variables, mais avoir un bon rendement, surtout si des mesures d'adaptation sont mises en place. »³
[traduction] – Employé en situation de handicap

Cependant, un autre aspect de cet obstacle concerne les politiques et les actions qui pourraient découler de ce manque de connaissances et de compréhension. Certaines personnes interrogées ont été confrontées à des attitudes négatives ou à un traitement différencié de la part de leurs collègues et de leurs supérieurs en raison de leur handicap mental ou de leur neurodiversité. Les mesures d'adaptation peuvent également être plus susceptibles d'être refusées ou remises en question lorsqu'il s'agit de ces handicaps, car ils ne sont pas nécessairement visibles et sont encore largement incompris.

Le CRTC n'est pas un cas à part à cet égard. Cet obstacle renvoie à un problème sociétal plus vaste que le CRTC n'est pas en mesure d'éliminer complètement. Il est important d'énumérer explicitement cet obstacle, car les employés sont convaincus qu'il s'agit de l'un des obstacles les plus importants et que le CRTC pourrait encore prendre des mesures pour en réduire les répercussions sur les employés.

E3 : Il existe des obstacles à l'accessibilité que l'on peut trouver dans les processus de recrutement du CRTC.

Le personnel du CRTC a indiqué qu'il était conscient des lacunes qui existent en matière de recrutement et de maintien en poste des personnes en situation de handicap. Le

³ Original : "Oui. La fonction publique est caractérisée par un rejet total des gens ayant des émotions variables. Dès qu'une personne est considérée comme exposant des émotions, elle est mal perçue, et ce, même si de nombreuses autres qualités peuvent compenser. Un employé peut être d'humeur inégale, mais tout de même performer, surtout si des mesures d'adaptation sont mises en place."

personnel a également souligné comment il aimerait explorer cette question à la fois en termes généraux et en termes de communautés ou de groupes particuliers (p. ex. les personnes ayant de troubles cognitifs et d'apprentissage).

Les participants à la consultation ont noté que le CRTC doit faire davantage pour attirer les personnes en situation de handicap, en particulier les personnes sourdes. Ils ont noté que cela permettrait à la fois d'améliorer la communication avec les personnes sourdes et d'améliorer la base de connaissances nécessaire à l'élaboration des règlements.

« Si nous embauchons et offrons davantage d'occasions à la communauté sourde, l'écosystème s'en trouvera renforcé et nous pourrions obtenir davantage. Comme je l'ai mentionné, la FCC (la Federal Communications Commission des États-Unis) compte sept avocats sourds. En mettant le pied à l'étrier, ils obtiennent un revenu qui leur permet de poursuivre leurs études. Nous devons envisager une stratégie de recrutement à long terme, un plan sur cinq ou dix ans. C'est important en matière de réussite. » – Participant à la table ronde virtuelle (externe)

L'enquête auprès des employés a mis en évidence des obstacles à l'accessibilité dans le processus d'entrevue, principalement lorsqu'il s'agit de personnes ayant un handicap mental ou de personnes neurodivergentes. Parmi les problèmes rencontrés, citons les contraintes de temps, le format des questions, les tests nécessaires, les intervieweurs portant des parfums et les processus d'entrevue qui sont rigides et anxiogènes.

Nous suggérons que le langage utilisé lors de la communication avec les candidats (p. ex. les offres d'emploi, la communication après la demande, la demande de mesures d'adaptation) peut être un autre obstacle potentiel à explorer. Nous vous suggérons d'évaluer et de traiter tous les problèmes d'accessibilité qui surviennent au cours du

processus d'intégration, y compris le temps nécessaire pour que les nouveaux employés reçoivent les mesures d'adaptation demandées.

« Apparition d'un préjugé pendant le processus d'embauche⁴. » [traduction]

– Employé en situation de handicap

E4 : Le processus de mise en œuvre de mesures d'adaptation peut ne pas être clair, potentiellement en raison d'une communication insuffisante ou de la décentralisation.

Les processus actuels de mises en place de mesures d'adaptation sont clairs pour les personnes qui y participent. Mais les processus ne sont pas clairs pour les employés en situation de handicap ou leurs gestionnaires. Par exemple, une demande de logiciel accessible doit-elle être acheminée d'abord au responsable d'une personne, au service informatique ou ailleurs? Le manque de clarté sur la manière d'obtenir l'accès produit des obstacles pour les personnes en situation de handicap, notamment l'incapacité de naviguer dans le système et les retards dans l'obtention des mesures d'adaptation nécessaires. Dans l'enquête auprès des employés, ceux-ci ont indiqué ce qui suit :

⁴ Original : " Apparence de préjugés durant le processus d'embauche."

« L'absence d'un processus clair pour demander des mesures d'adaptation peut être source de confusion. Il est déjà difficile de demander des mesures d'adaptation, alors le fait de devoir essayer de savoir à qui s'adresser et ce que je dois préparer (p. ex. une note de médecin) en demandant à plusieurs personnes constitue un obstacle. Il devrait y avoir un processus clair pour que les employés puissent se sentir en sécurité lorsqu'ils demandent une mesure d'adaptation. » – Employé en situation de handicap

E5 : La preuve de la nécessité de demander des mesures d'adaptation peut être prohibitive pour les employés en situation de handicap qui doivent passer par ce processus.

Le personnel du CRTC a mentionné plusieurs processus et politiques relatifs aux demandes de mesures d'adaptation. Parmi celles-ci, le CRTC exige la documentation d'un tiers de la part de la personne qui fait la demande (p. ex. une lettre d'un médecin). Les demandes relatives à l'évaluation ergonomique nécessitent l'évaluation d'un expert en ergonomie. Le personnel a noté qu'il serait rare qu'une personne qui fournit les documents nécessaires se voie refuser l'accès. La demande de documents à l'appui des demandes de mesures d'adaptation est conforme aux normes actuelles et aux exigences légales. Cependant, elle est également compliquée et représente des obstacles pour les personnes en situation de handicap et crée des freins importants pour elles.

Cet obstacle a été validé par les réponses à l'enquête auprès des employés, où un employé a soulevé cette question. Les participants ont écrit ce qui suit :

« Mon médecin est furieux que mon employeur insiste pour qu'il fournisse des conseils techniques alors que l'employeur a déjà l'AATIA avec qui il peut parler pour lui fournir une expertise en matière de mesures d'adaptation. » – Employé en situation de handicap

« ...Le CRTC doit encore devenir plus agile pour répondre aux besoins sans devoir toujours demander à un médecin ou demander une évaluation d'aptitude

au travail. Dans certains cas, on pourrait gagner du temps en utilisant d'autres moyens pour répondre aux besoins... » – Employé en situation de handicap

« L'obstacle systémique le plus persistant pour obtenir des mesures d'adaptation en matière d'accessibilité est l'insistance des médecins à indiquer (comme ils sont tenus de le faire) de fournir toute exception à la norme. » – Employé en situation de handicap

« En général, tout va bien, surtout pour le côté physique (seulement si vous avez un médecin pour l'ergonomie, par contre), mais il faudrait peut-être aussi avoir une certaine souplesse à ce sujet. Nous sommes en 2022 et la plupart des gens n'ont pas de médecin, mais on a certainement des désagréments...⁵ »
– Employé proche d'une personne en situation de handicap.

Il est compréhensible qu'une certaine documentation soit intégrée au processus du CRTC. Toutefois, le CRTC pourrait avoir intérêt à examiner la manière dont ces dispositions sont inscrites dans les politiques et mises en œuvre, et les changements qui pourraient être apportés. Par exemple, une documentation est-elle nécessaire pour toutes les demandes? Ou pourrait-on fixer un seuil pour les mesures d'adaptation qui ne nécessitent pas de documentation? Une clarification des types de mesures d'adaptation qui nécessitent une documentation et de ceux qui n'en nécessitent pas aiderait les responsables et les employés. Il serait important de le faire en consultation avec les personnes en situation de handicap, ainsi qu'avec une vision de la justice qui reconnaît que chaque personne vit les obstacles différemment.

Des consultations antérieures dans le cadre de l'enquête sur les besoins de formation 2020-2021 menée par la Communauté nationale des gestionnaires (CNG) ont

⁵ Original : "En général tout va bien, surtout pour le côté physique (si vous avez un médecin seulement par contre pour l'ergo), mais il faudrait peut-être avoir une certaine flexibilité aussi à ce sujet, on est en 2022 la plupart des gens n'ont pas de médecin mais on a certainement des inconforts..."

également mis en évidence cet obstacle. Ils ont noté la nécessité de soumettre de nouveau des éléments de preuves en cas de changement de poste, de bureau ou de superviseur. Les employés et les superviseurs consultés ont préféré une approche globale « oui par défaut ». Le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#), dont la phase pilote a récemment été achevée, a également été fortement soutenu pour faciliter les transferts.

E6 : La culture des réunions et les contraintes de temps constituent des obstacles pour certains employés en situation de handicap.

Certains répondants à l'enquête ont indiqué que la culture des réunions et les contraintes de temps constituaient des obstacles. Le travail qui exige de rester assis devant un ordinateur toute la journée, de passer rapidement d'une réunion à l'autre et de participer à de grandes réunions a été déterminé comme problématique. En outre, les répondants ont souligné les normes selon lesquelles les gestionnaires et les directeurs travaillent de longues heures. Les répondants ont formulé les observations suivantes :

« Le lieu de travail est très largement conçu pour les personnes neurotypiques et ne tient pas compte des besoins des personnes neurodivergentes. La façon dont on attend des individus qu'ils travaillent devant des écrans toute la journée et qu'ils passent d'une réunion virtuelle à l'autre sans faire de pause va probablement conduire très rapidement à un épuisement sensoriel pour de nombreuses personnes. » – Employé en situation de handicap

« Les longues réunions posent des problèmes aux femmes ayant des ménorragies ou des hyperménorrhées ainsi qu'aux personnes en situation de handicap qui doivent aller aux toilettes plus souvent ou mettent plus de temps à y

aller. Des espaces clos où les personnes ayant des sensibilités sensorielles pourraient travailler. »⁶ [traduction] – Employé en situation de handicap

« On peut faire mieux sur le plan de la direction, car la haute direction attend d'un gestionnaire, et des directeurs, qu'ils atteignent leurs objectifs, même si cela a des répercussions négatives sur leur santé mentale. Il est impossible de dire que je me limite à mes heures habituelles, même si c'est pour préserver notre santé mentale (personnes anxieuses ou ayant d'autres problèmes de santé mentale), car nous sommes perçus comme n'ayant pas l'esprit d'équipe, n'étant pas performants, etc⁷. » [traduction] – Employé en situation de handicap

4.2.3 Occasions

Occasion 4 : Élaborer un plan d'apprentissage et de perfectionnement professionnel propre à l'accessibilité.

Afin de fournir au personnel des informations particulières concernant l'accessibilité et de lutter contre les préjugés relatifs au handicap, le CRTC pourrait élaborer un plan de formation sur l'accessibilité. Cette formation pourrait comprendre les caractéristiques suivantes :

- Être offerte à l'ensemble de son organisation.

⁶ Original : "Les longues réunions causent problème aux femmes ayant la ménorragie/l'hyperménorrhée ainsi qu'aux personnes handicapées qui doivent aller plus souvent aux toilettes ou prennent plus de temps pour y aller. Des cabines fermées où les personnes ayant de sensibilité sensorielle pourraient aller travailler. "

⁷ Original : "Il y a des progrès à faire au niveau de la gestion car la haute gestion s'attend à ce qu'un gestionnaire, et les directeurs, atteignent leurs objectifs, et ce, même si cela a un impact négatif sur leur santé mentale. Impossible de dire je me limite à mes heures normales, même si c'est pour préserver notre santé mentale (gens anxieux ou ayant d'autres problèmes de santé mentale) car on est vu comme ne pas avoir d'esprit d'équipe, non-performant, etc."

- Être à la fois large (p. ex. principes généraux en matière d'accessibilité et formation sur le handicap) et propre au rôle (p. ex. formation des responsables concernant les types de mesures d'adaptation).
- Être intégrée dans la phase d'accueil d'un nouvel employé et continue pendant toute la durée de son emploi au CRTC.
- Intégrer la voix des personnes en situation de handicap.
- Comporter un calendrier de renouvellement et de mise à jour (p. ex. vous devez renouveler votre formation tous les trois ans).

Un plan plus structuré et formel serait bénéfique pour le CRTC à long terme, car il permettrait d'instaurer et de maintenir une culture d'accessibilité au sein du CRTC, de tenir compte de l'évolution et de l'amélioration des normes d'accessibilité et de réitérer l'importance de l'accessibilité dans les sept domaines de la LCA, ainsi que dans les processus internes et externes du CRTC.

Sur la base des commentaires des employés, nous suggérons également que le CRTC accorde une attention particulière à l'éducation, à l'apprentissage et à la formation relativement aux handicaps de santé mentale, aux handicaps cognitifs et à la neurodiversité. La formation doit être basée sur la sensibilisation, la réduction de la stigmatisation et les pratiques exemplaires en matière de mesures d'adaptation.

Occasion 5 : Se concentrer sur la formation des gestionnaires en matière d'accessibilité, y compris tout type de cours ou d'ateliers de formation ainsi qu'une communication continue et formalisée au sein du CRTC.

Le CRTC devrait également se concentrer sur les personnes qui occupent des postes de direction, étant donné leur rôle important dans le processus de mise en place de mesures d'adaptation et d'accessibilité. Un aspect qui n'a pas été mentionné dans les entretiens est la formation intégrée propre à la gestion ou au leadership. Un manque de connaissances a également été relevé parmi les gestionnaires sur la manière de soutenir les besoins relatifs

aux mesures d'adaptation d'un employé. Cela pourrait être formalisé comme une étape nécessaire dans l'évaluation du rendement et le perfectionnement professionnel des gestionnaires (si disponible).

Une stratégie qui a été mentionnée lors des entretiens est qu'il y avait des réunions avec les gestionnaires portant sur ce sujet. Par exemple, la retraite annuelle des gestionnaires pourrait être mise à profit pour offrir une formation portant sur ces sujets. Cela pourrait également servir de forum de discussion et d'échange des pratiques exemplaires et des enseignements tirés. Il s'agit d'une voie clé qu'il serait bénéfique de poursuivre. Le personnel a indiqué que la série d'apprentissage par l'action était prévue pour l'automne 2022. D'autres réunions ont été organisées auparavant de manière autonome et sur une base *ad hoc* et volontaire. La formation portant sur l'accessibilité devrait être une priorité essentielle afin de répondre à tout problème en temps opportun et pour renforcer les connaissances sur l'accessibilité au sein de la direction du CRTC.

Occasion 6 : Dans la mesure du possible, maintenir les politiques de mesures d'adaptation flexibles du travail, y compris l'entente de télétravail du CRTC qui guide le télétravail.

Bon nombre des répondants à l'enquête ont indiqué que le maintien et l'élargissement des politiques de mesures d'adaptation du travail flexible répondraient à leurs besoins et assureraient une plus grande accessibilité au CRTC. Ils ont indiqué que cela serait utile dans les cas suivants :

- Un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, ce qui serait bénéfique pour la santé mentale des employés, y compris, mais sans s'y limiter, pour ceux qui ont un handicap mental diagnostiqué.
- Les personnes ayant des handicaps environnementaux et sensoriels pourront éviter les déclencheurs en étant autorisées à travailler à domicile (p. ex. absence d'odeurs, calme, éclairage adapté).

- Des horaires flexibles, y compris l'exploration d'une semaine de travail de quatre jours, soutiennent les personnes ayant des handicaps tels que la santé mentale et les douleurs chroniques.

Les personnes ont indiqué que le travail à domicile n'était généralement pas soutenu avant la pandémie. La transition vers le travail à domicile pendant la pandémie a permis de lever un grand nombre d'obstacles à l'accessibilité. Pour continuer à soutenir les modalités de travail flexibles, le CRTC devra évaluer ses besoins opérationnels de façon continue. À la suite d'une analyse de tous les postes du CRTC au début de 2022, la direction du CRTC a approuvé 85 % de ses postes comme ayant un potentiel pour le télétravail à temps plein, le reste ayant un potentiel pour une combinaison de travail sur place et de télétravail. Aucun poste n'a été déterminé comme nécessitant un travail sur site uniquement. Les postes seront réévalués sur une base annuelle pour le potentiel de télétravail.

Occasion 7 : Continuer de surveiller et d'explorer la disponibilité des cours de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) portant sur l'accessibilité et le handicap pour les employés, au fur et à mesure qu'ils sont disponibles. Rechercher d'autres occasions de formation qui peuvent exister en dehors de cette structure.

Il reste des lacunes dans ce qui est actuellement disponible. Toutefois, le CRTC est au courant de certains cours relatifs à l'accessibilité et au handicap offerts par l'EFPC. Le CRTC devrait continuer à mettre ces cours à la disposition de ses employés et rendre certains cours de base obligatoires, en veillant à ce que toute formation ou tout cours mis à jour ou nouveau soit disponible dès que possible. Le CRTC pourrait également explorer d'autres occasions d'apprentissage en dehors des cours de l'EFPC qui pourraient être bénéfiques pour les connaissances organisationnelles et le renforcement des capacités en matière d'accessibilité.

Occasion 8 : Explorer et mettre en œuvre des processus pour solliciter les préoccupations en matière d'accessibilité à l'interne qui ne dépendent pas de l'auto-identification des employés.

En élaborant et en déployant le sondage Introspect, le CRTC a pu améliorer sa connaissance et sa compréhension du pourcentage de ses employés en situation de handicap. Il semble que le CRTC ait réussi à diminuer la peur relative à l'auto-identification au sein de l'organisation d'une manière qui a également augmenté ses connaissances sur l'accessibilité au sein de l'organisation. Nous estimons qu'il s'agit d'une étape positive. Il est également positif que le personnel du CRTC ait souligné qu'il ne s'est pas arrêté à la collecte de données et qu'il cherche à analyser comment utiliser ces données en vue d'améliorer l'accessibilité au sein de l'organisation.

Le CRTC pourrait avoir l'occasion d'utiliser son expérience avec le sondage Introspect pour chercher comment rendre l'auto-identification moins intimidante. Cependant, le CRTC pourrait également bénéficier de la recherche de moyens de fournir des observations sur les questions d'accessibilité et les demandes de mesures d'adaptation qui n'exigent pas que les employés s'auto-identifient comme ayant un handicap. Les pistes qui pourraient être explorées sont les suivantes :

- Adopter une approche proactive de l'accessibilité en recueillant des données sur l'accessibilité dans son ensemble et en faisant des suggestions à l'échelle de l'organisation.
- Continuer à élaborer des méthodes pour solliciter les préoccupations en matière d'accessibilité afin de montrer qu'il n'y a pas de lien avec l'auto-identification.

Le CRTC pourrait également continuer à explorer d'autres avenues pour accroître l'auto-identification des employés de façon sécuritaire. Le lancement d'un nouveau formulaire d'auto-identification à l'échelle du gouvernement, qui s'est avéré efficace pour augmenter l'auto-identification dans sa phase pilote, est prévu à l'automne 2022. Cela serait

également bénéfique. Cependant, étant donné qu'il y aura toujours un certain degré de méfiance dans ce processus, il serait également bénéfique d'élaborer des processus qui ne reposent pas uniquement sur l'auto-identification.

Occasion 9 : Examiner les offres d'emploi et les pratiques d'embauche en consultation avec des personnes en situation de handicap pour veiller à ce que le langage ou les processus qui ne sont pas conviviaux pour ces personnes soient supprimés.

Le CRTC est confronté à des contraintes quant à l'accessibilité de ses processus et pratiques de recrutement. Ces contraintes comprennent des politiques et directives gouvernementales plus larges en matière de recrutement. Il existe également un manque de connaissances concernant les raisons de l'existence de ces obstacles. Nous recommandons que le CRTC entreprenne un examen pour déterminer où se trouvent les lacunes et ce qui peut être fait pour les éliminer (p. ex. examen de la stratégie de recrutement en mettant l'accent sur l'accessibilité).

Le CRTC pourrait, en consultation avec les personnes en situation de handicap, analyser et améliorer ses affichages de postes, ses descriptions de postes et ses exigences professionnelles pour s'assurer qu'il n'y a pas d'obstacles explicites ou implicites à la candidature des personnes en situation de handicap. Il peut s'agir d'une modification de la formulation des offres d'emploi, d'une analyse de la manière dont les compétences requises sont déterminées et d'une déclaration plus explicite d'engagement à accueillir les personnes en situation de handicap pour qu'elles posent leur candidature et travaillent dans l'organisation. Nous recommandons également au CRTC d'examiner ses processus de recrutement (p. ex. les exigences en matière de tests, la façon dont les entrevues sont menées), car cela a été mentionné comme un obstacle dans l'enquête auprès des employés.

Occasion 10 : En plus d'embaucher davantage de personnes en situation de handicap, le CRTC pourrait viser à embaucher plus particulièrement du personnel sourd. Cela

permettrait aux membres sourds du public de communiquer dans leur langue maternelle avec le CRTC sans avoir besoin d'un interprète.

« J'estime que le gouvernement fédéral n'est pas conscient de l'endroit où il se trouve – vous savez, où il trouve ce réservoir inexploité. S'ils mettent l'annonce en ligne, ils se disent que n'importe qui [pourrait voir l'annonce] – vous savez, c'est assez bien, nous laissons la porte ouverte. » – Participant à la table ronde virtuelle

Le CRTC devrait recommander au [Conseil du Trésor](#) et à la [Commission de la fonction publique](#) d'explorer davantage de plateformes et de stratégies de recrutement non traditionnelles pour le recrutement de groupes en quête d'équité. Le CRTC entretient des relations avec plusieurs groupes de défense des sourds et des personnes en situation de handicap. Ces relations doivent être estimées comme une ressource non seulement pour les questions de réglementation, mais aussi pour les questions de recrutement et de rétention. De nombreuses personnes en situation de handicap ont été confrontées pendant des années et des décennies à la discrimination dans le processus de demande d'emploi et d'embauche, et beaucoup ont complètement abandonné la recherche d'un poste adapté à leurs besoins.

Comme le souligne la citation ci-dessus, la publication d'une offre d'emploi sur un site Web gouvernemental peut ne pas atteindre les individus de certains groupes marginalisés. Si les gens ne vont pas sur le site Web, ils ne verront pas l'annonce. Il s'agit d'un problème répandu qui serait rapidement atténué si le CRTC, et tous les organismes fédéraux faisaient participer les organismes de défense des groupes en quête d'équité dans le cadre de la stratégie globale de recrutement de la fonction publique fédérale.

En ce qui concerne l'embauche de personnel sourd, cela sert un objectif particulier en permettant aux Canadiens sourds de communiquer directement avec le CRTC dans leur langue des signes maternelle, ce qui est bénéfique à la fois pour la représentation et pour la facilité d'accès dans la communication avec le CRTC. La présence d'un personnel

sourd, ou d'un personnel parlant couramment la langue des signes, aiderait à éliminer l'obstacle supplémentaire que représente l'interprétation de ses expériences ou de ses commentaires dans une autre langue et permettrait aux Canadiens sourds d'avoir un accès direct au CRTC.

Occasion 11 : Revoir et réviser le processus de mesures d'adaptation du CRTC et élaborer un document interne qui reflète ces changements.

Le CRTC pourrait avoir l'occasion de créer une approche plus centralisée et plus claire en matière de mesures d'adaptation et d'accessibilité. Cela pourrait se faire au moyen de politiques plus claires et bien communiquées aux employés à tous les paliers. Un processus bien documenté décrirait à la fois les parties informelles du processus (p. ex. une discussion entre un gestionnaire et un employé) et le processus formel (p. ex. lorsqu'une demande écrite est soumise). Cela permettrait également de définir les demandes qu'un gestionnaire a le pouvoir d'accepter seul et celles qui nécessitent un processus plus formel. En outre, cela définirait les demandes de mesures d'adaptation qui nécessitent une documentation et celles qui n'en nécessitent pas.

Le CRTC pourrait également envisager d'embaucher des coordonnateurs de l'accessibilité ou des mesures d'adaptation propres à cette fin. Nous avons vu plusieurs organisations aller dans cette direction. Le CRTC est un excellent forum pour ce type de poste. Un tel rôle serait probablement accepté par l'organisation et estimé comme utile pour soutenir une culture organisationnelle positive. Nous notons qu'un financement complet serait nécessaire pour ce nouveau poste. Ce type de poste pourrait également servir à fournir une approche de gestion de cas et de soutien pour les cas de mesures d'adaptation plus complexes; une approche qui a fait ses preuves dans d'autres ministères, notamment à l'appui de l'initiative du [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#).

Occasion 12 : Mettre en place des normes sur le lieu de travail qui exigent des heures habituelles sans réunion, des pauses entre les réunions ou des pauses pendant les réunions plus longues.

Dans le sillage de la pandémie, il est devenu beaucoup plus courant pour les organisations de consacrer un certain nombre d'heures de la semaine de travail à la « concentration soutenue » ou au « travail en profondeur ». Il s'agit de périodes pendant lesquelles aucune réunion ne peut être programmée, sauf si elle est nécessaire. Dans certains cas, les communications sont interdites sur les plateformes de messagerie telles que Slack ou Teams afin de ne pas distraire les gens pendant qu'ils effectuent ce travail de concentration. De courtes pauses peuvent être intégrées à l'ordre du jour des réunions afin que le personnel puisse prendre quelques minutes pour traiter les informations et se concentrer sur le reste de la réunion.

Cela peut être structuré de différentes manières. Par exemple, si une réunion est prévue pour une durée de trois heures, des pauses de 10 minutes peuvent être programmées pendant la réunion. Les réunions peuvent également être programmées pour commencer 5 minutes après l'heure ou se terminer 5 minutes avant l'heure. Cela permettrait aux participants de bénéficier d'une brève pause entre les réunions. Le CRTC pourrait fixer des heures libres de réunion dans la semaine pour favoriser un travail ciblé.

4.3 Environnement bâti (B)

4.3.1 Réussites

Le CRTC déménage temporairement les bâtiments pendant que des améliorations sont apportées à la structure extérieure de l'immeuble. D'autres mises à niveau pourraient avoir lieu à l'avenir, mais elles ne sont pas encore confirmées. Nous recommandons au CRTC de prendre en compte et de traiter les préoccupations dans l'espace qu'il occupera temporairement à partir de l'automne 2022 ou de l'hiver 2023 et dans les espaces à l'avenir également.

4.3.2 Obstacles

B1 : Les employés signalent de nombreux problèmes d'environnement bâti relatifs à des sensibilités ou à des handicaps environnementaux.

Des questions importantes concernant l'environnement bâti ont été soulevées dans l'enquête auprès des employés, notamment en ce qui concerne les considérations environnementales (p. ex. les odeurs, l'éclairage, le bruit).

Les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête ont indiqué qu'il s'agit d'un problème permanent en ce qui concerne les parfums, même si le CRTC a déjà sensibilisé le public à cette question. Par conséquent, le CRTC pourrait devoir explorer d'autres moyens de répondre à ces besoins, de communiquer des politiques rigoureuses ou de faire respecter ces politiques. Les répondants ont également mentionné les produits de nettoyage et d'autres déclencheurs environnementaux qui peuvent exacerber cet obstacle.

Les personnes interrogées ont également souligné que les éclairages fluorescents et tranchants étaient un obstacle qu'elles avaient rencontré. Certains répondants ont trouvé qu'il était difficile de bénéficier de mesures d'adaptation à cet égard, notamment en débranchant les appareils ou en réduisant leur intensité. Un répondant a mentionné qu'il avait dû trouver un autre espace de travail. Un autre répondant a indiqué que, même lorsque ces mesures d'adaptation ont été mises en place, elles ont fini par être remplacées par le service d'entretien des bâtiments qui a mal réagi et a indiqué que cela ne pouvait pas être changé et que ce n'était pas leur responsabilité.

Les répondants ont également déterminé un environnement de travail bruyant comme un obstacle qui les empêche de se concentrer ou les accable. Les préoccupations en matière de bruit sont également un facteur de critique des bureaux à aire ouverte.

B2 : Les bureaux à aire ouverte et à la carte constituent des obstacles à l'accessibilité pour les employés.

Dans l'enquête auprès des employés, des préoccupations ont été soulevées quant à l'inaccessibilité des plans de bureaux ouverts. Les personnes interrogées s'inquiètent des répercussions du plan d'étage ouvert sur leur capacité à se concentrer et à accomplir leur travail. Ils ont également indiqué qu'ils se sentaient dépassés et trop stimulés dans un bureau ouvert. Deux citations de répondants mettent en évidence cette question :

« Il semble y avoir une [...] idolâtrie concernant un futur espace de travail lumineux et ouvert. Ce type d'environnement de travail ne convient pas à tout le monde et il n'y a guère eu de reconnaissance de ce fait au-delà de messages tels que "vous devrez peut-être porter des lunettes de soleil et un casque antibruit". » – Employé

« Les modifications apportées aux bureaux à aire ouverte auront un effet négatif sur certains employés. Certaines personnes ont besoin d'un minimum d'intimité sur leur lieu de travail pour être performantes. Le fait de s'asseoir à différents endroits (postes de travail sans places assignées), à la vue de tous en permanence, d'être trop stimulé par les mouvements, bruits et lumières dans la pièce va être fait... au détriment des personnes ayant déjà ces difficultés⁸... » [traduction] – Employé

B3 : L'accessibilité de l'environnement bâti est liée au respect des normes et à la réponse aux demandes au lieu de viser une accessibilité absolue.

Nous comprenons que le CRTC est un locataire et qu'il n'a pas le plein contrôle de son bâtiment. Néanmoins, le CRTC est responsable de l'accessibilité de ses locaux et a la responsabilité de prendre conscience de tout obstacle à l'accessibilité, d'aborder ce qu'il

⁸ Original : "Les modifications des bureaux à aire ouverte vont avoir un effet négatif pour certains employés. Certaines personnes ont besoin d'avoir un minimum d'intimité dans leurs lieu de travail pour être performant. Le fait d'être assis à des endroits différents (postes de travail sans places assignées), à la vu de tous en tout temps, être sur-stimulé par des mouvements/bruits/lumières dans la salle va être fait principalement au détriment des personnes ayant déjà des défis..."

peut aborder au mieux de ses capacités et de préconiser tout autre changement qu'il ne peut pas aborder en tant qu'organisation. En fin de compte, il relève toujours de la responsabilité du CRTC de veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité de ses employés, de ses parties prenantes et du public concernant l'environnement bâti soient satisfaits.

Le personnel a indiqué qu'il se conformait aux normes applicables actuelles. Les normes s'appliquent généralement aux bâtiments qui n'ont pas fait l'objet de rénovations majeures ou qui ont été acquis après leur date d'entrée en vigueur (p. ex. [Directive sur la gestion des biens immobiliers du Secrétariat du Conseil du Trésor](#), annexe D : Norme sur l'accès sans obstacle aux biens immobiliers). Par conséquent, la conformité aux normes applicables est une exigence minimale. Cela ne reflète pas une accessibilité absolue et il existe des obstacles connus dans le bâtiment du CRTC (voir la section ci-dessous).

Les besoins en matière d'accessibilité relatifs à l'environnement bâti sont traités de manière réactive et individuelle. Une vérification de l'environnement bâti n'a pas été réalisée. Bien que le fait d'être réceptif soit une excellente caractéristique, cela signifie également que le CRTC confie aux individus le soin de déterminer les problèmes d'accessibilité de l'environnement bâti. Il y a des obstacles à cela, notamment le manque de connaissances sur la procédure à suivre, la crainte d'être perçu comme une nuisance pour avoir soulevé un problème, ou peut-être simplement le fait de ne pas savoir ce qui peut être indiqué. Les entretiens n'ont pas permis de savoir quelles méthodes de collecte de données ont été utilisées, le cas échéant, pour solliciter cette rétroaction (p. ex. des enquêtes, des vérifications).

Dans d'autres domaines, le CRTC s'efforce d'aller au-delà de la conformité et de tendre vers une accessibilité absolue. Compte tenu de l'engagement du CRTC à l'égard de l'accessibilité, le CRTC pourrait souhaiter établir des priorités, planifier et travailler de façon proactive avec [Services publics et Approvisionnement Canada](#) (SPAC) en vue d'améliorer l'accessibilité de ses locaux dans les années à venir.

B4 : Il existe des enjeux en matière d'accessibilité connus dans l'environnement bâti qui doivent être résolus (p. ex. l'espace de rotation dans les toilettes pour les fauteuils roulants).

Enfin, certaines personnes interrogées ont évoqué des problèmes en matière d'accessibilité concernant l'environnement bâti dont elles sont déjà conscientes. Étant donné que le CRTC est temporairement en train de déménager, ces problèmes ne peuvent pas être résolus immédiatement. Bien que nous n'ayons pas effectué une vérification de l'espace physique, les problèmes relevés dans l'espace actuel du CRTC comprennent ceux-ci :

- Espaces réduits ou exigus qui ne disposent pas d'un espace suffisant pour les appareils de mobilité ou les animaux d'assistance (p. ex. salles de réunion, toilettes, couloirs, cuisines et zones communes, ascenseurs).
- Absence de dispositifs d'ouverture automatique des portes sur de nombreuses portes intérieures.
- Pas d'annonces d'urgence visuelles.
- Absence de support sonore ou vocal dans certains ascenseurs pour aider à la navigation.
- Problèmes de navigabilité pour les personnes ayant des handicaps visuels.
- Il n'y a pas assez de salles de repos ou de salles sensorielles pour le nombre d'employés.
- Petits espaces pour effectuer une rotation pour les fauteuils roulants dans les salles de bains.
- Cabines de toilettes avec des serrures nécessitant de la dextérité.

4.3.3 Occasions

Occasion 13 : Entreprendre des vérifications de l'environnement bâti du CRTC qui comprennent la conformité aux pratiques exemplaires modernes en matière d'accessibilité. Ces pratiques exemplaires modernes ont été mises en place après l'emménagement du CRTC dans ses locaux.

La [Directive sur la gestion des biens immobiliers du Secrétariat du Conseil du Trésor](#), annexe D : Norme sur l'accès sans obstacle aux biens immobiliers, intègre les normes canadiennes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Toutefois, ces normes d'accessibilité ne s'appliquent qu'aux nouvelles constructions ou aux espaces rénovés. Comme les bureaux du CRTC sont antérieurs à ces normes, ils ne sont pas conformes aux éléments les plus récents de la norme. Le CRTC pourrait envisager d'effectuer de façon indépendante des vérifications de l'accessibilité de l'environnement bâti (p. ex. la Fondation Rick Hansen effectue ce genre de vérifications) ou de s'adresser à SPAC pour demander que l'accessibilité de l'espace soit évaluée. L'objectif serait de déterminer les domaines d'amélioration de l'accessibilité, y compris les normes qui ont été créées après que le CRTC a occupé ses locaux. Étant donné qu'il semble y avoir actuellement un manque de connaissances sur l'accessibilité de l'environnement bâti, cela permettrait de fournir des informations importantes et de déterminer les occasions d'amélioration.

Occasion 14 : Évaluer les dispositions structurelles et les politiques concernant les facteurs environnementaux et sensoriels de l'environnement bâti (p. ex. les odeurs, l'éclairage, le bruit).

Le CRTC a pris des mesures pour éliminer les obstacles environnementaux et sensoriels (p. ex. utilisation de gradateurs, sensibilisation aux odeurs). Cependant, d'après l'enquête menée auprès des employés, il existe encore des obstacles importants à l'accessibilité de l'organisation. Il serait avantageux pour le CRTC d'examiner les politiques qu'il a déjà mises en place pour déterminer comment il pourrait mieux atteindre son objectif.

Il est également important d'examiner les obstacles relatifs à la présence de préoccupations environnementales et sensorielles lorsqu'il s'agit de déterminer tout changement en matière de mesures d'adaptation dans les bureaux du CRTC. Ceci est d'autant plus important que le CRTC est en train de changer de bâtiment et de moderniser son bureau actuel. Si les bureaux à aire ouverte sont appelés à devenir la norme, le CRTC devrait veiller à ce que ces enjeux en matière d'accessibilité soient résolus.

Occasion 15 : Recueillir des données auprès des employés et du public au sujet des préoccupations relatives à l'accessibilité de l'environnement bâti du CRTC.

Une autre façon pour le CRTC d'accroître ses connaissances et d'être moins réactif serait de recueillir les expériences des employés, des parties prenantes et du public au sujet des obstacles qu'ils ont rencontrés.

Occasion 16 : S'attaquer aux problèmes d'environnement bâti qui sont faciles à résoudre et sur lesquels le CRTC pourrait agir en attendant des changements à plus long terme.

En recueillant des rétroactions au sujet de son environnement bâti, le CRTC devrait envisager de classer ces questions par ordre de priorité et de déterminer celles qu'il serait en mesure d'aborder. Il s'agit de « solutions faciles » qui ne nécessitent pas de changements structurels. Cela favoriserait une meilleure accessibilité de l'environnement bâti au CRTC malgré les contraintes externes.

Occasion 17 : Plaider auprès de SPAC en faveur des améliorations proactives et continues de l'accessibilité de l'environnement bâti du CRTC.

Enfin, nous voulons réitérer que nous reconnaissons les contraintes externes qui pèsent sur le CRTC dans ce domaine. Grâce aux connaissances recueillies à partir de la rétroaction et des vérifications, le CRTC pourrait travailler avec SPAC pour leur demander d'aborder et de régler les problèmes d'environnement bâti qui existent. Cela implique l'engagement des dirigeants du CRTC à travailler avec SPAC et à demander que des

améliorations à plus grande échelle soient apportées à l'environnement bâti. S'il n'est pas possible de procéder à des changements majeurs pour le moment, des modifications mineures peuvent également rendre l'espace davantage accessible en attendant que des changements plus importants soient engagés.

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

4.4.1 Réussites

L'équipe des TI du CRTC a déjà mis en œuvre de nombreux processus et politiques qui l'ont fait progresser vers une plus grande accessibilité. Le travail et les progrès accomplis dans ce domaine prioritaire sont louables.

Il convient de souligner que le CRTC a intégré des considérations en matière d'accessibilité à toutes les étapes du processus de développement et de déploiement de ses systèmes. Cela démontre une position à la fois proactive et réactive. L'intégration des considérations relatives à l'accessibilité dans les phases de développement permet de réduire le nombre d'obstacles rencontrés par les utilisateurs ainsi que les modifications et les mesures d'atténuation à apporter en matière d'accessibilité. Le personnel a intégré des normes et des processus d'approvisionnement internes pour améliorer les aspects de l'approvisionnement que le CRTC peut contrôler. Ils développent et maintiennent également des normes d'accessibilité pour les TI.

Dans ce domaine prioritaire également, il semble que la formation et l'éducation en matière d'accessibilité soient déjà plus importantes, notamment grâce au [programme de formation sur l'accessibilité du Web de la Deque University](#) et au [Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée \(AATIA\)](#).

Voici des exemples de la manière dont le CRTC a déjà travaillé sur les questions concernant l'accessibilité lorsqu'il s'agit de soutenir les technologies de l'information et de la communication :

- Permettre aux employés de télécharger des applications pour répondre à leurs besoins sans avoir à passer par l’approbation du service de TI.
- Acheter des licences de logiciels et d’utilsitaires particuliers (p. ex. JAWS) pour vérifier l’accessibilité par rapport aux normes actuelles.
- Utiliser des processus automatisés et manuels pour les outils et sites internes et externes afin de vérifier l’accessibilité à l’aide de la Boîte à outils de l’expérience Web.
- Examiner l’accessibilité des systèmes à mesure qu’ils sont mis à jour et renouvelés.

4.4.2 Obstacles

TIC 1 : L’ensemble d’applications Web internes comporte des programmes plus anciens qui ne sont pas accessibles (p. ex. le système de soutien des applications).

Un autre obstacle à l’accessibilité est le fait que le nombre considérable de sites Web et de pages internes du CRTC contiennent des caractéristiques anciennes qui ne sont pas accessibles. Ils ont notamment cité l’exemple du système de soutien aux applications. Il s’agit d’une application logicielle propre au CRTC qui permet au personnel de gérer les demandes de radiodiffusion et de télécommunications et leurs documents pertinents.

Il est important de noter que l’équipe informatique interrogée a pu parler en détail des lacunes actuelles, des mesures qu’elle a déjà prises et de celles qu’elle souhaiterait prendre. Bien qu’il s’agisse d’une lacune actuelle, nous avons un certain degré de confiance dans le fait que cet obstacle est à la fois traité actuellement et fait partie du plan d’amélioration de l’accessibilité des TI à l’avenir.

En ce qui concerne les sites et les applications internes, les experts des TI ont indiqué qu’ils sont actuellement en train de développer à nouveau et de migrer ce qu’ils peuvent. Toutefois, cela prendra beaucoup de temps, car le projet est vaste et les contraintes en matière de temps et de budget sont compréhensibles. Ils ont indiqué qu’ils s’engageaient à poursuivre ce processus dans le cadre du premier plan sur l’accessibilité du CRTC.

TIC 2 : Il peut y avoir une lacune dans les tests d'accessibilité en ce qui concerne les différents types de handicaps.

Il se peut que l'accessibilité soit vérifiée pour certains handicaps, mais pas pour d'autres. Lors des entretiens, le test d'accessibilité pour les personnes ayant des handicaps visuels a été mentionné. Cependant, il n'y avait aucune mention explicite de tests d'accessibilité avec des personnes neurodivergentes, des personnes ayant un handicap physique ou des personnes ayant des difficultés d'apprentissage.

TIC 3 : Le site Web externe a été considérablement amélioré. Néanmoins, il présente encore des enjeux de navigation et de convivialité. Cela comprend des aspects tels que les formulaires Web en ligne.

L'accessibilité des sites Web va au-delà des exigences techniques particulières. L'accessibilité comprend la possibilité de naviguer facilement sur le site pour trouver les informations nécessaires. Il y a encore des problèmes connus avec le site Web externe du CRTC. Bien que le CRTC ait effectué des tests d'accessibilité lors de la phase de développement et de déploiement, les utilisateurs ont tout de même signalé des difficultés à naviguer et à utiliser le site et ses éléments (p. ex. les formulaires Web en ligne).

Le CRTC est à la fois conscient de ce problème et travaille de manière proactive pour le résoudre. La manière dont le CRTC intègre les tests d'accessibilité à plusieurs étapes des processus de développement Web est une preuve de cet engagement.

TIC 4 : Certains systèmes et outils de TI mis à la disposition des employés ne sont pas faciles à utiliser, accessibles ou adaptables à leurs besoins.

Certains répondants à l'enquête ont souligné les problèmes d'accessibilité qu'ils rencontrent avec certains des systèmes et outils mis à leur disposition. Ceux-ci ont également été mis en évidence par le processus de rétroaction du document de synthèse interne. Les voici :

- Système de gestion des documents (SGM), un système de gestion de documents propre au CRTC, l'écran de recherche est trop petit et difficile à lire.
- Les téléphones portables qui n'ont pas de bouton d'accueil et sont entièrement tactiles.
- Logiciels : assurer la personnalisation ou la possibilité de les configurer; lecteurs d'écran; contraste des couleurs activé.
- MS Teams : activer la fonction d'enregistrement vidéo afin de pouvoir revoir les réunions; activer le sous-titrage en dehors de l'administrateur; les documents présentés (c'est-à-dire utilisant la fonction de partage d'écran) sont difficiles à lire.

Bien que certains des outils utilisés au CRTC aient en fait des caractéristiques en matière d'accessibilité, le problème est que le personnel peut ne pas être au courant et ne pas communiquer avec le service de TI afin d'obtenir du soutien. Quelques répondants ont également indiqué qu'ils n'avaient pas reçu les mesures d'adaptation technologiques qu'ils avaient demandées, comme une licence Adobe Acrobat Pro. Bien que nous ne puissions pas déterminer s'il s'agit d'un problème majeur, le CRTC pourrait envisager d'évaluer ses politiques et ses données dans ce domaine pour voir si des améliorations peuvent être apportées.

TIC 5 : Le site Web du CRTC ne permet pas de télécharger des soumissions vidéo dans le cadre des instances du Conseil. Les participants doivent trouver un fournisseur tiers pour héberger leurs soumissions.

Il a été noté dans la rétroaction des parties prenantes que le site Web du CRTC ne permet pas de télécharger les soumissions vidéo du public. Les limites de taille de fichier pour les téléchargements sont souvent insuffisantes pour le degré de détail demandé dans la soumission. Pour les vidéos plus longues, les participants doivent utiliser des plateformes tierces telles que YouTube pour publier l'intégralité de la soumission. Pour cela, les participants doivent créer un compte sur la plateforme, télécharger la vidéo, puis

communiquer le lien. Il s'agit d'un obstacle supplémentaire au processus de soumission qui nécessite des ressources et des connaissances technologiques et Internet. Le fait de devoir utiliser plusieurs plateformes et de devoir conserver des traces précises de l'emplacement des soumissions et de leur correspondance avec les bons liens accroît la complexité du dépôt d'une soumission.

TIC 6 : Le personnel des TI et les autres employés du CRTC n'ont peut-être pas l'expertise nécessaire en matière d'accessibilité pour aider les employés à déterminer les outils des TIC accessibles auxquels ils ont accès.

Le processus de demande de mesures d'adaptation relatives aux TIC n'est pas clairement défini. Néanmoins, le service d'assistance en TI jouera un rôle dans au moins certaines demandes en matière d'accessibilité (p. ex. les casques compatibles avec les appareils auditifs, les agrandissements et les logiciels de dictée). Le personnel a reconnu qu'il pouvait y avoir des problèmes en matière de connaissances du personnel du service d'assistance des TI au sujet des handicaps et ses mesures d'accessibilité.

Cela pourrait empêcher la mise en œuvre de mesures d'accessibilité déjà intégrées aux systèmes de TI ou nécessiter le recours inutile à un processus formel d'adaptation. Cela pourrait également compliquer inutilement le processus pour les personnes en situation de handicap. Par exemple, ces personnes peuvent être amenées à déplacer leurs préoccupations dans différentes parties du CRTC, sans savoir qui possède les connaissances et les responsabilités dans ce domaine.

L'équipe de TI a relevé un problème de méconnaissance par les employés des types d'outils d'accessibilité qu'ils peuvent demander. S'ils ne savent pas ce qui est disponible, ils risquent de ne pas demander des équipements de TI ou des logiciels qui pourraient améliorer considérablement leur expérience et combler leurs lacunes en matière d'accessibilité.

4.4.3 Occasions

Occasion 18 : Maintenir les tests d'accessibilité pour les sites Web internes et externes, y compris la possibilité de vérifications périodiques pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité et les pratiques exemplaires en constante évolution.

Le CRTC fait actuellement un bon travail dans le domaine des tests d'accessibilité, notamment en intégrant les questions d'accessibilité dans les processus de développement et de déploiement. Le CRTC s'est également engagé à vérifier en permanence ses sites Web auprès des utilisateurs. Malheureusement, le CRTC s'est heurté à des obstacles dans la mise en œuvre de ce plan (p. ex. le temps, le budget, les ressources en personnel). Nous suggérons au CRTC d'examiner comment minimiser ces obstacles à la mise en œuvre et de veiller à ce que ce processus soit pleinement soutenu.

En plus de poursuivre les travaux en cours, le CRTC pourrait envisager d'investir dans des vérifications périodiques des systèmes existants pour s'assurer qu'ils ne sont pas devenus obsolètes, même s'ils respectent les normes d'accessibilité antérieures, et d'utiliser des processus de rétroaction pour recueillir des points de vue supplémentaires concernant l'accessibilité.

Il est important de noter que, pour la plupart des vérifications, cela ne nécessite que la vérification d'un échantillon de sites Web et d'outils plutôt que d'une vérification intégrale. Ainsi, bien que le processus puisse sembler intimidant et long pour le CRTC, y compris du point de vue de coûts et de temps, il ne doit pas nécessairement l'être.

Occasion 19 : S'engager à réaliser un plan de travail afin de rendre accessibles les outils et applications inaccessibles existants.

Cette occasion a été relevée par l'équipe de TI du CRTC elle-même, qui a soutenu avec enthousiasme l'idée qu'elle pourrait s'engager à améliorer ce qu'elle peut dans le premier plan sur l'accessibilité du CRTC. Il y a certainement des contraintes dans ce domaine. En raison de la portée considérable du projet, il pourrait être déraisonnable ou irréalisable pour

le CRTC de s'engager à assurer la pleine accessibilité de ses systèmes de TI à la fin des trois années. Cependant, il y a ici une occasion, basée sur l'engagement évident du CRTC, de poursuivre leur travail sur ce sujet d'une manière systématique et avant-gardiste.

Occasion 20 : Envisager d'augmenter la taille limite des fichiers pour permettre des soumissions plus détaillées aux instances du Conseil et évaluer si une plateforme interne de soumission de vidéos est réalisable à long terme.

Les participants à toutes les réunions de consultation et ceux qui ont fourni une rétroaction écrite ont souligné que le fait d'augmenter la taille limite des fichiers et de permettre les soumissions directement hébergées sur le site Web du CRTC réduirait la complexité du processus de soumission et améliorerait l'accessibilité, particulièrement pour la communauté sourde et les parties prenantes en défense des droits des sourds.

Occasion 21 : Évaluer les systèmes et outils technologiques actuels utilisés par les employés du CRTC et combler les lacunes dans leur accessibilité (c.-à-d. l'accessibilité des systèmes de gestion des documents, Microsoft Teams, la suite Adobe).

Comme indiqué dans la section qui portent sur les obstacles, les systèmes tels que le Système de gestion des documents (SGM) et les logiciels tels que Microsoft Teams présentent des obstacles à l'accessibilité, notamment des difficultés de navigation et de lisibilité. Nous suggérons que le CRTC évalue ces deux systèmes afin de déterminer s'ils peuvent être personnalisés pour éliminer ces obstacles ou s'ils doivent être remplacés si ces obstacles ne peuvent être réduits. Nous suggérons également que cela soit fait pour d'autres systèmes et logiciels que le CRTC utilise et qui n'ont peut-être pas été mentionnés dans cette enquête.

4.5 Communication (autre que les TIC) (C)

4.5.1 Réussites

En ce qui concerne les communications, le CRTC a également déjà fait un excellent travail en vue d'améliorer son accessibilité, notamment en allant au-delà de ce que de nombreuses organisations ont fait ou se sont engagées à faire.

Le CRTC a connu un succès considérable en veillant à ce que les audiences soient aussi accessibles que possible. Il s'agit notamment de savoir quels sont les dispositifs d'accessibilité disponibles dans les zones où se déroulent les audiences, de soutenir les autres types de formats de la documentation à fournir et de veiller à ce que les lacunes en matière d'accessibilité soient comblées au moment des audiences. Cela comprend l'utilisation d'un service de relais vidéo et de messagerie texte pour communiquer avec les participants avant l'audience, l'utilisation d'écouteurs pour tous et la présence d'un secrétaire d'audience pour répondre aux préoccupations de dernière minute (y compris les questions en matière d'accessibilité). Le CRTC est également conscient de l'importance de l'interprétation en ASL ou en LSQ, des interprètes, des parties prenantes, de la disponibilité rapide des transcriptions après les instances, de la présentation de l'information en HTML sur le site Web du CRTC, de l'accès pour les animaux d'assistance et de la nécessité de s'assurer que ces besoins sont facilement pris en compte dans le processus. Le CRTC a déterminé que la diffusion vidéo en direct avec le système de traduction en temps réel des communications (Communication Access Real-Time Translation [CART]) sera la norme pour les audiences à l'avenir.

Le CRTC assure de manière proactive l'interprétation en ASL et LSQ lors des audiences dont il sait qu'elles présentent des enjeux en matière d'accessibilité (p. ex. les audiences avec le service de relais vidéo). Pour les audiences portant sur des sujets qui ne semblent pas reliés à l'accessibilité, le CRTC décide au cas par cas des mesures d'adaptation à prévoir.

Le CRTC veille également à ce que son site Web dispose d'un formulaire en ligne permettant aux visiteurs de faire part de leurs préoccupations en matière d'accessibilité. Dans le même ordre d'idées, le CRTC a également adopté ce que l'on appelle une approche « sans fausse note ». Par cette approche, ils fournissent des informations et de l'aide pour s'assurer que les membres du public peuvent faire traiter leurs préoccupations par l'organisme approprié si elles ne relèvent pas du domaine de responsabilités du CRTC. Le CRTC assure également un processus de transfert transparent, afin d'aider directement ces personnes à entrer en contact avec la bonne personne-ressource au sein de la bonne organisation pour leurs préoccupations, réduisant ainsi la confusion, la paperasserie bureaucratique et les démarches supplémentaires de la part de la personne.

Il a également été mentionné que le CRTC a amélioré la mise à disposition d'autres méthodes de communication, notamment en déplaçant la technologie du télécopieur (ATS) dans un cadre virtuel et en introduisant des robots conversationnels. Bien qu'il puisse encore y avoir des enjeux en matière d'accessibilité, ils montrent également que le CRTC essaie activement d'aborder et d'améliorer ce service.

Le CRTC a également indiqué qu'il savait comment incorporer du texte de remplacement et assurer un contraste de couleurs approprié pour ses sites Web.

Bien que le langage clair constitue toujours un obstacle majeur au CRTC, les personnes interrogées ont révélé que les modèles du CRTC ont été revus pour en assurer la clarté. Dans un courriel, nous avons également découvert que le CRTC a utilisé l'[échelle de Flesch-Kincaid](#) pour mesurer le niveau de langue dans ses vidéos et son contenu Web en ASL et LSQ. Nous estimons qu'il s'agit là de réussites, même s'il est encore important que le CRTC détermine et traite les principales lacunes qui existent encore dans ce domaine, les raisons de leur existence et la manière de les atténuer.

Le CRTC s'efforce également de veiller à ce que les documents soumis par les parties à une audience soient disponibles dans des formats accessibles. Pour ce faire, il est demandé aux parties de soumettre les documents dans des formats accessibles, de fournir

des conseils sur la manière de le faire et de demander à une partie d'adapter les formats des documents si une personne en situation de handicap en fait la demande. Nous notons que le CRTC ne valide pas l'accessibilité des documents que les parties soumettent.

Voici des exemples de la manière dont le CRTC a déjà travaillé sur l'accessibilité de ses communications :

- Les pages Web statiques de crtc.gc.ca sont accessibles.
- Les éditeurs de sites Web connaissent bien les exigences des directives en matière d'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 et s'y conforment.
- Représentation des handicaps dans les graphiques et les contenus élaborés.
- Les graphiques et le contenu élaborés sont vérifiés pour contrôler le contraste des couleurs et s'assurer qu'ils sont conformes aux guides de style et aux normes applicables.
- S'assurer que le site Intranet actuel de Zone est conforme au WCAG 2.1 niveau AA.
- Passer un contrat avec des consultants pour évaluer et vérifier le nouvel Intranet à développer.
- Le centre d'assistance en ligne est accessible.
- Des vidéos en ASL et LSQ sont fournies dans la mesure du possible.
- Les documents en HTML et en PDF sont conformes aux normes WCAG 2.0.
- Les modèles de décisions, d'avis et d'ordonnances (DAO) sont conformes aux normes WCAG 2.0 et sont lisibles par les lecteurs d'écran et autres logiciels accessibles.
- L'ATS est désormais numérique, et son utilisation est soutenue par l'ensemble du personnel des Services à la clientèle.

- Les systèmes de réponse vocale interactive (RVI) sont en cours de remplacement, en collaboration avec [Services partagés Canada](#).
- Les plaintes, questions ou observations relatives à l'accessibilité sont marquées dans la base de données interne des Services à la clientèle et classées par ordre de priorité.
- Prévoir d'autres moyens de soumettre les interventions pour les parties intéressées en situation de handicap (p. ex. courriel, téléphone, langue des signes).

4.5.2 Obstacles

C1 : Il faut renforcer la formation et l'adhésion de l'organisation à l'adoption d'un langage clair.

Un obstacle évident à l'accessibilité, relevé par la plupart des personnes interrogées et des plateformes de réunion de consultation, est le manque de langage clair et simple dans les documents du CRTC. Le personnel a indiqué qu'il avait fait des progrès en ce qui concerne la communication générale avec le public (p. ex. médias sociaux, annonces, site Web). L'un des principaux problèmes réside dans la rédaction des décisions et des avis, qui ont tendance à recourir au jargon juridique. Un répondant à l'enquête a qualifié ce langage de « langue du Conseil » qui « est impénétrable pour la plupart des Canadiens, en particulier ceux qui ont des difficultés de lecture ou les Néo-Canadiens ». Un participant à la consultation a fait remarquer que chaque fois que le CRTC publie une directive, un avis ou une ordonnance, il se charge personnellement de traduire le document en langage clair et en ASL.

Bien que le CRTC ait fait des progrès dans ce domaine (p. ex. en effectuant des vérifications à l'aide de l'échelle de Flesch-Kincaid, en suivant une formation sur le langage clair et simple, en envisageant d'embaucher un spécialiste du langage clair et simple), il s'agit toujours d'un obstacle existant qui doit être éliminé.

En tant qu'organisme de réglementation, le CRTC ne peut pas totalement échapper au jargon juridique. Cependant, d'autres progrès peuvent être réalisés. Il est important de noter que les répondants ont également déterminé la nécessité d'une adhésion de l'organisation à cette idée. Ils ont déterminé des problèmes de compréhension de la nécessité du principe du langage clair et, par conséquent, de la possibilité de modifier ou d'éditer ce qu'ils ont écrit.

Nous avons évoqué la possibilité d'embaucher un expert en langage clair, spécifiquement au sein de l'équipe de communication. Comme le CRTC a semblé être réceptif à la création d'un poste à temps plein lié à l'accessibilité, la promotion du langage clair pourrait être une responsabilité clé pour cette personne ou un poste distinct. Il faut remarquer que ces changements ont des conséquences financières.

C2 : L'interprétation en ASL en LSQ ne sera plus offerte par le fournisseur précédent du CRTC, ce qui a des répercussions sur la fourniture d'informations dans ces deux langues à l'avenir.

Tant les experts en la matière interrogés que les employés ont indiqué qu'il s'agissait d'un obstacle majeur et d'une perte pour leur capacité à fournir davantage d'informations en ASL et LSQ. Le CRTC s'est engagé de manière louable à fournir ce service autant que possible au cours des dernières années sur une base proactive. Toutefois, ce changement entravera considérablement leur capacité à continuer à le faire et pourrait avoir des répercussions sur les délais et la qualité de l'interprétation.

Il est important de noter que, dans une entrevue, il a été mentionné que le CRTC pourrait chercher de façon proactive à établir un budget pour se procurer des services qui seront en mesure de le faire pour eux à l'avenir. Nous notons que ces changements ont des conséquences financières.

C3 : Aucun des contenus les plus fréquemment consultés sur le site Web du CRTC n'est directement disponible en ASL, en LSQ ou en langues des signes autochtones.

Il a été noté lors d'une des réunions de consultation que le CRTC ne dispose pas de décisions, d'ordonnances, de formulaires, de modèles ou d'autres pages fréquemment consultées affichés en langue des signes. Cela représente un obstacle important pour les personnes sourdes qui souhaiteraient s'impliquer auprès du CRTC. Par conséquent, les personnes sourdes sont parfois incapables de fournir les rétroactions que le CRTC a demandées. Ou bien elles doivent décider de faire traduire le contenu en langue des signes, au risque de ne pas comprendre entièrement le contenu.

C4 : Les délais pour les soumissions en langue des signes aux instances du CRTC peuvent être trop courts compte tenu du travail nécessaire à la production de ces soumissions vidéo.

« La production des vidéos en ASL et LSQ représente un engagement substantiel. Les vidéos nécessitent une planification préalable, notamment en ce qui concerne les installations de studio et l'obtention de ressources de production et d'interprétation appropriées. Lorsque des vidéos sont nécessaires [nous] devons produire des documents à déposer auprès du Conseil en quatre langues : d'abord, le français écrit et l'anglais écrit, qui doivent ensuite être adaptés pour être présentés en langue des signes, puis produits en format vidéo en ASL et en LSQ ». – Organisation

Le CRTC a noté que la disponibilité sur le marché d'interprètes et de studios de production spécialisés dans la création de vidéos en langue des signes est inférieure à la demande pour ces services. Le fait d'avoir des délais restreints face à cette faible disponibilité du marché constitue un obstacle pour les personnes en situation de handicap et les organisations qui défendent leurs intérêts.

C5 : Bien que le CRTC soit un organisme consultatif, il existe des lacunes en ce qui concerne les handicaps représentés dans ces consultations et, par conséquent, les décisions ou les changements réglementaires peuvent ne pas tenir compte de certains groupes de personnes en situation de handicap.

Une lacune qui a été mentionnée au cours des entretiens est le manque de succès dans la consultation des groupes représentatifs des personnes ayant un handicap cognitif ou intellectuel. Il est important qu'il y ait un effort concerté pour s'assurer que tous les handicaps sont représentés, en commençant par comprendre pourquoi une lacune existe et en formalisant des processus et des relations qui garantissent une collaboration et une communication continues avec ces groupes.

C6 : Il y a une lacune dans la sensibilisation des individus en ce qui concerne ce que le CRTC fait et comment il peut aider ou soutenir les gens.

Le personnel du CRTC a souligné la nécessité de se mobiliser à l'égard d'une plus grande sensibilisation pour s'assurer que ces personnes sont conscientes du mandat du CRTC et de la façon dont il soutient le peuple canadien. L'accroissement de la sensibilisation signifie que les préoccupations des particuliers en matière d'accessibilité à l'égard des télécommunications ou de la radiodiffusion seront portées à l'attention du CRTC, alors qu'auparavant elles auraient pu ne pas être signalées.

C7 : Le CRTC ne peut pas communiquer directement avec les Canadiens en langue des signes. Le CRTC se fie plutôt aux courriels pour communiquer en anglais ou en français avec les Canadiens sourds.

Il a été noté lors d'une réunion de consultation que le CRTC n'a pas d'employés sourds et que les interactions avec les parties prenantes sourdes se font fréquemment par courriel. Cela représente un obstacle important pour les personnes sourdes de naissance. La langue maternelle qui représente le principal mode de communication de ces personnes

est la langue des signes. Le fait de ne pas avoir un accès facile à des employés capables de communiquer avec les personnes sourdes et les groupes de parties prenantes dans leur langue maternelle a été souligné comme un obstacle important à la participation importante des personnes sourdes aux instances du CRTC et aux consultations.

4.5.3 Occasions

Occasion 22 : Poursuivre la mise en œuvre du guide de rédaction en langage clair afin de s'assurer qu'il est utilisé pour toutes les formes de communication et que tout le personnel est formé à cet effet.

Pour favoriser l'adoption du langage clair dans l'ensemble de l'organisation, l'équipe chargée des décisions du CRTC a élaboré un guide de rédaction auquel les employés du CRTC peuvent facilement se référer et a offert une formation sur le langage clair. Le CRTC pourrait poursuivre ces efforts pour mettre en œuvre le guide en langage clair au sein de différentes équipes.

Il serait particulièrement bénéfique pour le CRTC de veiller à ce que ce guide de rédaction fournisse des conseils sur la façon de s'éloigner du jargon légal dans la mesure du possible. Bien qu'il ne soit pas possible pour le CRTC de s'éloigner complètement de ce langage en raison de son mandat, cela peut faire avancer les choses autant que possible et fournir des conseils dans ce guide de rédaction. Par exemple, le personnel pourrait travailler ensemble à l'élaboration d'un vocabulaire commun de solutions de rechange acceptables au langage technique, en langage clair. En agissant ainsi de manière proactive, on s'assure du soutien de l'organisation en ce qui concerne les changements en matière de langage. Le CRTC pourrait fournir des options de rechange en langage clair en plus de la version légale des documents qui doivent comprendre ce langage.

Occasion 23 : Créer un plan pour garantir que l'interprétation en ASL et LSQ puisse se poursuivre malgré les développements actuels.

Selon un entretien réalisé, le CRTC se penche déjà sur cette possibilité, qui n'en est qu'à ses débuts. D'après les entretiens avec les experts en la matière, le CRTC étudie actuellement la possibilité de passer un contrat avec une entreprise pour cela en plus de l'intégrer à son budget.

Le CRTC pourrait continuer à explorer cette possibilité conformément à ses efforts passés en vue de fournir le plus d'informations possible en ASL et LSQ.

Occasion 24 : Mettre en place un processus formel pour que divers types de documents accessibles puissent être facilement soumis et filtrés au sein du CRTC.

Le CRTC a fait un excellent travail en répondant aux besoins des personnes qui communiquent avec lui. Cependant, il y a des moyens de renforcer cet aspect. L'adoption d'une approche informelle pourrait entraîner un manque de cohérence à tous les paliers et la perte potentielle de cette politique au fur et à mesure que le personnel actuel du CRTC change de poste. Ainsi, pour renforcer les connaissances et l'engagement de l'organisation, il peut être important de disposer d'un processus écrit et formalisé dans lequel d'autres formes de communication ou de documentation peuvent simplement être soumises sans qu'il soit nécessaire d'en discuter ou d'en déterminer la nécessité. Par exemple, les participants aimeraient que le CRTC autorise les soumissions en langue des signes dans toutes les instances. Cela nécessiterait, entre autres, d'augmenter la taille limite des fichiers et de modifier le règlement intérieur.

Occasion 25 : Élaborer un plan et consacrer les ressources appropriées pour traduire en langue des signes les zones les plus fréquemment consultées du site Web du CRTC.

Selon les participants à la table ronde, l'une des principales améliorations que le CRTC peut apporter en matière d'accessibilité serait de traduire les pages les plus fréquemment consultées de son site Web.

Occasion 26 : Réaliser des efforts concertés afin de s'assurer que tous les processus de consultation reflètent tous les types de handicaps, en particulier lorsqu'il s'agit de consulter au sujet de décisions qui ont une incidence sur les politiques réglementaires.

Le CRTC devrait veiller à ce que les besoins des personnes ayant des handicaps divers soient satisfaits. Cela signifie qu'il est essentiel que les processus de consultation reflètent également cette diversité. Le CRTC pourrait envisager de convoquer un groupe de travail ou un groupe consultatif de personnes en situation de handicap pour conseiller le Conseil. Le CRTC pourrait également travailler avec les organismes de défense des droits pour définir leur rôle en matière de rétroaction et explorer de nouvelles relations avec des groupes qui ne sont actuellement pas représentés. Les participants à la consultation ont également insisté sur le fait que la mobilisation ne doit pas se faire uniquement par l'intermédiaire du siège social du CRTC dans la région de la capitale nationale, mais par l'intermédiaire de tous les bureaux régionaux du Conseil.

4.6 Conception et réalisation de programmes et de services (D)

Le CRTC est un organisme de réglementation indépendant et ne conçoit ni n'offre de programmes et de services gouvernementaux. Nous avons déterminé des occasions et des obstacles relatifs aux instances du CRTC (p. ex. les audiences publiques) et au centre de soutien à la clientèle. Tous ces obstacles résident dans la façon de communiquer avec

le public du CRTC et se trouvent dans la section [4.5 Communications \(autres que les TIC\)](#) dans ce rapport.

4.7 Approvisionnements (P)

4.7.1 Obstacles

P1 : Les processus d'approvisionnement numérique s'appuient sur [Services partagés Canada](#) sans confirmer comment l'accessibilité est prise en compte dans ces processus.

Le CRTC fait appel à [Services partagés Canada](#) (SPC) pour l'achat de technologies numériques. Le personnel a indiqué qu'il se fie aux contrôles en matière d'accessibilité effectués par SPC et qu'il ne valide pas entièrement l'accessibilité des produits achetés par l'intermédiaire de SPC. Nous ne connaissons pas la portée de la validation de l'accessibilité effectuée par SPC, mais il existe certainement des lacunes en matière d'accessibilité dans toutes les technologies, y compris celles acquises au moyen de SPC.

Le personnel a indiqué qu'il n'examinait pas systématiquement les rapports de conformité de l'accessibilité (RCA) des logiciels achetés ou qu'il ne disposait pas de l'expertise nécessaire pour le faire. Cela semble être fait pour des cas particuliers, mais pas pour l'organisation dans son ensemble ou le personnel qui utiliserait le logiciel en question. Par exemple, l'équipe des TI a souligné comment, même si elle ne peut pas contrôler les achats, elle participe à des discussions informelles avec les entreprises pour découvrir dans quelle mesure leurs produits sont accessibles. En sachant cela, l'équipe des TI prendrait conscience non seulement des lacunes des produits qu'elle utilise, mais elle serait également en mesure de proposer des suggestions d'options de rechange et de répondre à toute préoccupation soulevée par les parties prenantes internes et externes du CRTC.

P2 : L'accessibilité n'est pas une considération de routine dans l'approvisionnement.

Nous comprenons que l'accessibilité n'est pas actuellement une considération de routine dans l'approvisionnement, comme dans une liste de contrôle des approvisionnements ou une autre ressource. Par conséquent, le CRTC peut se procurer des biens et des services qui ne tiennent pas compte de l'accessibilité. Le manque de cohérence conduit inévitablement à ce que les problèmes en matière d'accessibilité passent à travers les mailles du filet, qu'ils restent cachés ou qu'ils soient connus, mais ne fassent l'objet d'aucune action. Un processus cohérent et normalisé permettrait de garantir l'engagement et la responsabilité en matière d'accessibilité dans toutes les opérations et tous les systèmes du CRTC. La Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Secrétariat du Conseil du Trésor stipule ceci pour les propriétaires d'entreprises :

4.2.7.1 le cas échéant, inclure des considérations en matière d'accessibilité au moment de préciser les exigences relatives aux biens, aux services et à la construction, et veiller à ce que les produits livrables intègrent des caractéristiques d'accessibilité :

4.2.7.1.1 veiller à ce qu'une justification claire soit consignée s'il est déterminé que les considérations en matière d'accessibilité ne sont pas conformes aux traités modernes ou aux accords commerciaux, ou s'il n'est pas approprié de les inclure dans le cadre des spécifications des produits, ou s'il n'est pas possible d'obtenir des biens, des services ou de la construction conformes.

Les Lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor visant à garantir l'accessibilité au moyen de marchés publics (le prédécesseur de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Secrétariat du Conseil du Trésor), stipule également ce qui suit :

Les utilisateurs ayant des besoins distincts doivent être impliqués dès le départ afin de s'assurer que les produits livrables peuvent être utilisés par des personnes représentant un large éventail de capacités fonctionnelles... La conformité aux

normes d'accessibilité peut ne pas suffire à garantir l'accessibilité. Consulter les utilisateurs et les groupes représentant les personnes en situation de handicap pour s'assurer que les critères en matière d'accessibilité utilisés, quels qu'ils soient, aboutiront à des produits, des services et des structures réellement accessibles.

Le gouvernement de l'Ontario propose plusieurs exemples de ce à quoi ressemblent les considérations en matière d'accessibilité dans la pratique et des questions que le personnel peut se poser et poser aux fournisseurs. Cette directive indique : « Omar ouvre de nouveaux bureaux d'une université au centre-ville. Lorsqu'il visite des emplacements possibles, Omar recherche un système d'avertisseur visuel pour alerter les personnes atteintes d'une perte auditive. Il recherche aussi des boutons d'ascenseur avec des inscriptions en relief pour les personnes aveugles⁹. »

Il donne également des exemples de questions à poser. Pour les biens, les directives de l'Ontario fournissent les suggestions suivantes :

- « Le produit peut-il être utilisé, par exemple, par une personne :
 - en position assise?
 - n'utilisant qu'une seule main et dont la force du haut du corps est limitée?
 - avec une motricité fine limitée?
 - atteinte d'une perte de vision ou d'une vision faible?
 - atteinte de perte auditive?
 - avec une capacité cognitive/mémoire limitée?
 - accompagnée d'un animal d'assistance?
- Le produit satisfait-il aux normes d'ergonomie?
- Le produit peut-il être personnalisé pour répondre à différents besoins?

⁹ <https://www.ontario.ca/fr/page/regles-daccessibilite-en-matiere-dapprovisionnement> repéré le 2 novembre 2022

- Les instructions d'utilisation du produit sont-elles claires et simples à suivre¹⁰? »

4.7.2 Occasions

Occasion 27 : Développer les connaissances organisationnelles et les cadres politiques au CRTC en ce qui concerne l'approvisionnement en produits et services.

Le CRTC devrait veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée dans toutes ses exigences organisationnelles en matière d'approvisionnement et dans tous ses contrats. Il s'agit notamment d'ajouter des considérations en matière d'accessibilité aux listes de contrôle des approvisionnements et des contrats, tout comme les exigences en matière de langues officielles sont prises en compte pour tous les achats.

Occasion 28 : Clarifier dans quelle mesure Services partagés Canada (SPC) prend en compte l'accessibilité des produits numériques.

Lors des entretiens, le personnel n'était pas certain dans quelle mesure SPC prenait en compte l'accessibilité lorsqu'il déterminait les produits logiciels à utiliser. Le CRTC pourrait clarifier sa compréhension des normes en matière d'accessibilité utilisées par SPC et le rôle que le CRTC peut jouer dans l'examen de l'information concernant l'accessibilité lors de l'achat ou de l'implantation d'un logiciel.

Occasion 29 : Élaborer une liste de contrôle des besoins en matière d'accessibilité lors du choix des espaces extérieurs pour les opérations du CRTC, selon les besoins.

Le CRTC s'engage à veiller à ce que les espaces extérieurs qu'il utilise soient accessibles lors de leur réservation. Dans l'état actuel des choses, le CRTC s'en assure par les connaissances et l'engagement d'un membre du personnel. Le membre du personnel sait ce qu'il faut rechercher concernant les caractéristiques en matière d'accessibilité et utilise

¹⁰ <https://www.ontario.ca/fr/page/regles-daccessibilite-en-matiere-dapprovisionnement> repéré le 2 novembre 2022

ces connaissances pour prendre des décisions. Le personnel du CRTC a indiqué qu'il aimerait créer une liste de contrôle qui énonce ces considérations en matière d'accessibilité. Cela permettrait de s'assurer que cette connaissance se perpétue. Il s'agit d'un élément clé, car il garantit une norme en matière d'accessibilité commune à toute l'organisation et réduit au minimum la dépendance à l'égard des connaissances de certaines personnes. L'utilisation d'une liste de contrôle fournit également une méthode davantage formelle permettant au CRTC de mesurer et de contrôler son accessibilité dans ce domaine.

5 Conclusion et prochaines étapes

Les obstacles existent dans toute une gamme au CRTC. Certains obstacles ont été levés, tandis que d'autres existent, mais ont fait l'objet de progrès importants ces dernières années. Dans le présent rapport, nous nous sommes efforcés d'établir ces distinctions afin de bien rendre compte du travail que le CRTC a déjà accompli et de celui qu'il s'est engagé à accomplir. Néanmoins, même si ces obstacles sont en cours de résolution, ils existent toujours et, à ce titre, il serait important que le CRTC en soit conscient et les mentionne dans son plan sur l'accessibilité. Cela aiderait également le CRTC à établir des priorités et à catégoriser les initiatives en matière d'accessibilité dans son premier plan sur l'accessibilité, les obstacles qui sont déjà abordés constituant des engagements que le CRTC pourrait prendre au cours du premier cycle de trois ans.

Dans ce rapport, les succès, les obstacles et les occasions déterminés sont fondés sur les rétroactions recueillies lors d'une analyse documentaire, une analyse des entretiens avec des experts en la matière, l'enquête auprès des employés, ainsi qu'une analyse des conclusions de réunions de consultation publique et des enquêtes auprès des parties prenantes. Le CRTC doit maintenant décider des actions qu'il peut entreprendre et mener à bien au cours des trois années de son plan sur l'accessibilité.

Annexe 1 : Liste des obstacles

Généralités (G)

G1 : Il est nécessaire de renforcer les connaissances sur l'accessibilité dans chaque secteur du CRTC et auprès de chaque employé du CRTC.

G2 : Il existe des lacunes concernant la mise en place de processus de consultation plus larges avec les personnes ayant divers handicaps.

Emploi (E)

E1 : Les gestionnaires manquent de formation, de ressources et de connaissances pour soutenir les mesures d'adaptation de leur personnel.

E2 : Il existe un manque de connaissances et des obstacles comportementaux autour des handicaps de santé mentale, des handicaps cognitifs, des autres handicaps invisibles et de la neurodiversité.

E3 : Les processus d'embauche du CRTC comportent des obstacles à l'accessibilité.

E4 : Le processus de mise en œuvre de mesures d'adaptation peut ne pas être clair, potentiellement en raison d'une communication insuffisante ou de la décentralisation.

E5 : La preuve de la nécessité de demander des mesures d'adaptation peut être prohibitive pour les employés en situation de handicap qui doivent passer par ce processus.

E6 : La culture des réunions et les contraintes de temps constituent des obstacles pour certains employés en situation de handicap.

Environnement bâti (B)

B1 : Les employés signalent de nombreux problèmes d'environnement bâti relatifs à des sensibilités ou à des handicaps environnementaux.

B2 : Les bureaux à aire ouverte et à la carte constituent des obstacles à l'accessibilité pour les employés.

B3 : L'accessibilité de l'environnement bâti est liée au respect des normes et à la réponse aux demandes au lieu de viser une accessibilité absolue.

B4 : Il existe des enjeux en matière d'accessibilité connus dans l'environnement bâti qui doivent être résolus (p. ex. l'espace de rotation dans les toilettes pour les fauteuils roulants).

Technologies de l'information et des communications (TIC)

TIC 1 : L'ensemble d'applications Web internes comporte des programmes plus anciens qui ne sont pas accessibles (p. ex. le système de soutien des applications).

TIC 2 : Il peut y avoir une lacune dans les tests d'accessibilité en ce qui concerne les différents types de handicaps.

TIC 3 : Le site Web externe a été considérablement amélioré. Néanmoins, il présente encore des enjeux de navigation et de convivialité. Cela comprend des aspects tels que ses formulaires Web en ligne.

TIC 4 : Certains systèmes et outils de TI mis à la disposition des employés ne sont pas faciles à utiliser, accessibles ou adaptables à leurs besoins.

TIC 5 : Le site Web du CRTC ne permet pas de télécharger des soumissions vidéo dans le cadre des instances du Conseil. Les participants doivent trouver un fournisseur tiers pour héberger leurs soumissions.

TIC 6 : Le personnel des TI et les autres employés du CRTC n'ont peut-être pas l'expertise nécessaire en matière d'accessibilité pour aider les employés à déterminer les outils des TIC accessibles auxquels ils ont accès.

Communication, autre que celle associée aux TIC (C)

C1 : Il faut renforcer la formation et l'adhésion de l'organisation à l'adoption d'un langage clair.

C2 : L'interprétation en ASL en LSQ ne sera plus offerte par le fournisseur précédent du CRTC, ce qui a des répercussions sur la fourniture d'informations dans ces deux langues à l'avenir.

C3 : Aucun des contenus les plus fréquemment consultés sur le site Web du CRTC n'est directement disponible en ASL, en LSQ ou en langues des signes autochtones.

C4 : Les délais pour les soumissions en langue des signes aux instances du CRTC peuvent être trop courts compte tenu du travail nécessaire à la production de ces soumissions vidéo.

C5 : Bien que le CRTC soit un organisme consultatif, il existe des lacunes en ce qui concerne les handicaps représentés dans ces consultations et, par conséquent, les décisions ou les changements réglementaires peuvent ne pas tenir compte de certains groupes de personnes en situation de handicap.

C6 : Il y a une lacune dans la sensibilisation des individus en ce qui concerne ce que le CRTC fait et comment il peut aider ou soutenir les gens.

C7 : Le CRTC ne peut pas communiquer directement avec les Canadiens en langue des signes. Le CRTC se fie plutôt aux courriels pour communiquer en anglais ou en français avec les Canadiens sourds.

Approvisionnement (P)

P1 : Les processus d'approvisionnement numérique s'appuient sur [Services partagés Canada](#) sans confirmer comment l'accessibilité est prise en compte dans ces processus.

P2 : L'accessibilité n'est pas une considération de routine dans l'approvisionnement.

Annexe 2 : Liste des occasions

Généralités (G)

Occasion 1 : Établir des relations avec des groupes associés aux communautés de personnes ayant des handicaps cognitifs et intellectuels afin de mieux recueillir leurs commentaires.

Occasion 2 : Créer un poste d'expert en accessibilité qui pourrait être une ressource dans toute l'organisation.

Occasion 3 : Solliciter des rétroactions portant sur l'accessibilité de manière proactive et s'impliquer à l'égard d'une stratégie de mobilisation importante avec la communauté des personnes en situation de handicap, en plus du mécanisme de rétroaction requis par la LCA.

Emploi (E)

Occasion 4 : Élaborer un plan d'apprentissage et de perfectionnement professionnel propre à l'accessibilité.

Occasion 5 : Se concentrer sur la formation des gestionnaires en matière d'accessibilité, y compris tout type de cours ou d'ateliers de formation et une communication continue et formalisée au sein du CRTC.

Occasion 6 : Dans la mesure du possible, poursuivre les politiques concernant les mesures d'adaptation flexibles du travail, y compris l'entente de télétravail du CRTC et les guides de télétravail.

Occasion 7 : Continuer à surveiller et à explorer la disponibilité des cours de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) relatifs à l'accessibilité et au handicap pour les

employés, au fur et à mesure qu'ils sont disponibles. Rechercher d'autres occasions qui peuvent exister en dehors de cette structure.

Occasion 8 : Explorer et mettre en œuvre des processus pour solliciter les préoccupations à l'interne en matière d'accessibilité qui ne dépendent pas de l'auto-identification.

Occasion 9 : Examiner les offres d'emploi et les pratiques d'embauche en consultation avec des personnes en situation de handicap pour veiller à ce que le langage ou les processus qui ne sont pas conviviaux pour ces personnes soient supprimés.

Occasion 10 : En plus d'embaucher davantage de personnes en situation de handicap, le CRTC pourrait viser à embaucher plus particulièrement du personnel sourd. Cela permettrait aux membres sourds du public de communiquer dans leur langue maternelle avec le CRTC sans avoir besoin d'un interprète.

Occasion 11 : Revoir et réviser le processus de mesures d'adaptation du CRTC et élaborer un document interne qui reflète ces changements.

Occasion 12 : Mettre en place des normes sur le lieu de travail qui exigent des heures habituelles sans réunion, des pauses entre les réunions ou des pauses pendant les réunions plus longues.

Environnement bâti (B)

Occasion 13 : Entreprendre des vérifications de l'environnement bâti du CRTC qui comprennent la conformité aux pratiques exemplaires modernes en matière d'accessibilité. Ces pratiques exemplaires modernes ont été mises en place après l'emménagement du CRTC dans ses locaux.

Occasion 14 : Évaluer les dispositions structurelles et les politiques concernant les facteurs environnementaux et sensoriels de l'environnement bâti (p. ex. les odeurs, l'éclairage, le bruit).

Occasion 15 : Recueillir des données auprès des employés et du public au sujet des préoccupations relatives à l'accessibilité de l'environnement bâti du CRTC.

Occasion 16 : S'attaquer aux problèmes d'environnement bâti qui sont faciles à résoudre et sur lesquels le CRTC pourrait agir en attendant des changements à plus long terme.

Occasion 17 : Plaider auprès de SPAC en faveur des améliorations proactives et continues de l'accessibilité de l'environnement bâti du CRTC.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Occasion 18 : Maintenir les tests d'accessibilité pour les sites Web internes et externes, y compris la possibilité de vérifications périodiques pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité et les pratiques exemplaires en constante évolution.

Occasion 19 : S'engager à réaliser un plan de travail afin de rendre accessibles les outils et applications inaccessibles existants.

Occasion 20 : Envisager d'augmenter la taille limite des fichiers pour permettre des soumissions plus détaillées aux instances du Conseil et évaluer si une plateforme interne de soumission de vidéos est réalisable à long terme.

Occasion 21 : Évaluer les systèmes et outils technologiques actuels utilisés par les employés du CRTC et combler les lacunes dans leur accessibilité (c.-à-d. l'accessibilité des systèmes de gestion des documents, Microsoft Teams, la suite Adobe).

Communication, autre que celle associée aux TIC (C)

Occasion 22 : Poursuivre la mise en œuvre du guide de rédaction en langage clair afin de s'assurer qu'il est utilisé pour toutes les formes de communication et que tout le personnel est formé à cet effet.

Occasion 23 : Créer un plan pour garantir que l'interprétation en ASL et LSQ puisse se poursuivre malgré les développements actuels.

Occasion 24 : Mettre en place un processus formalisé pour que divers types de documents puissent être facilement soumis et filtrés au sein du CRTC.

Occasion 25 : Élaborer un plan et consacrer les ressources appropriées pour traduire en langue des signes les zones les plus fréquemment consultées du site Web du CRTC.

Occasion 26 : Réaliser des efforts concertés afin de s'assurer que tous les processus de consultation reflètent tous les types de handicaps, en particulier lorsqu'il s'agit de consulter au sujet de décisions qui ont une incidence sur les politiques réglementaires.

Approvisionnement (P)

Occasion 27 : Développer les connaissances organisationnelles et les cadres politiques au CRTC en ce qui concerne l'approvisionnement en produits et services.

Occasion 28 : Clarifier dans quelle mesure Services partagés Canada (SPC) prend en compte l'accessibilité des produits numériques.

Occasion 29 : Élaborer une liste de contrôle des besoins en matière d'accessibilité lors du choix des espaces extérieurs pour les opérations du CRTC, selon les besoins.