



# SERVICE DES POURSUITES PÉNALES DU CANADA

---

## 2022-2025

**Plan d'accessibilité  
national**

## TABLE DES MATIÈRES

---

Message de Kathleen Roussel, Directrice des poursuites pénales et sous-procureure générale du Canada .....	3
Introduction et reconnaissance du territoire .....	4
Généralités – Coordonnées.....	5
Déclaration d'accessibilité .....	6
Consultations auprès des employés vivant avec un handicap.....	7
Langage indusif.....	9
Analyse comparative entre les sexes plus (ACS plus).....	9
Contexte et renseignements généraux.....	10
Pilier 1 – Emploi .....	14
Consultations .....	14
Résultats pour le pilier de l'emploi.....	15
Pilier 2 – L'environnement bâti.....	21
Consultations .....	21
Résultats pour le pilier de l'environnement bâti.....	23
Pilier 3 – Technologies de l'information et des communications (TIC).....	31
Consultations .....	31
Résultats pour le pilier des TIC.....	33
Pilier 4 – Communications, autres que les technologies de l'information et des communications (TIC).....	37
Consultations .....	37
Résultats pour le pilier des communications, autres que les technologies de l'information et des communications .....	38
Pilier 5 – L'acquisition de biens, de services et d'installations.....	43
Consultations .....	43
Résultats pour le pilier de l'acquisition de biens, de services et d'installations .....	45
Pilier 6 – Conception et prestation de programmes et de services .....	48
Pilier 7 – Transport.....	51
Glossaire .....	52
Annexe A – Liste des personnes-ressources du CNEVH.....	55
Annexe B – Sondage national sur l'accessibilité du SPPC .....	56
Annexe C – Compilation des données du Sondage national sur l'accessibilité .....	72
Annexe D – Réalisations passées et actuelles pour éliminer et prévenir les obstacles .....	96
Annexe E – Processus de rétroaction.....	99

## MESSAGE DE KATHLEEN ROUSSEL, DIRECTRICE DES POURSUITES PÉNALES ET SOUS-PROCUREURE GÉNÉRALE DU CANADA

---

J’ai le plaisir de vous présenter le tout premier Plan d’accessibilité du Service des poursuites pénales du Canada. Le Plan fait état de la situation quant à notre milieu de travail, à savoir s’il est accessible à tous les employés, et libre de stigmatisation.

Le SPPC tente d’apporter deux changements importants, tout en réalisant des progrès en favorisant les mesures d’adaptation qui permettent aux employés de donner le meilleur d’eux-mêmes au travail. Premièrement, nous souhaitons réorienter le discours entourant le fait de vivre avec un handicap afin d’éliminer les préjugés qui persistent à l’endroit de personnes vivant en situation d’handicap. Deuxièmement, nous voulons créer un milieu de travail qui est inclusif dès sa conception.

Le Plan n’est pas parfait, mais il rend compte d’une transformation. Nous poursuivrons notre cheminement avec l’intention de conserver et d’attirer davantage d’employés vivant avec un handicap, et ce à tous les échelons de l’organisation. Aussi, nous continuerons de lutter contre la discrimination dont peuvent être victimes ces personnes. Pour réorienter le discours, nous devons, avec tout le personnel, combattre les préjugés et prendre conscience des différentes capacités d’une personne, plutôt que de ses « in » capacités.

Pour conclure, je souhaite remercier les membres du Conseil national des employés vivant avec un handicap pour leur contribution au Plan, qui contribuent leur temps au bien de tous, malgré leurs autres responsabilités professionnelles au SPPC. Je suis reconnaissante du soutien qu’ils manifestent en faveur des objectifs d’équité, de diversité, d’inclusion et d’accessibilité de l’organisation.

## INTRODUCTION ET RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

---

L’an dernier, j’ai eu le privilège d’entendre Lee Seto-Thomas prononcer un discours lors d’un événement national. Elle est directrice, Mieux-être en milieu de travail et Cercle des aînés, au ministère du Patrimoine canadien. Elle a dit quelque chose qui m’a profondément touchée, et qui a vraiment orienté mon travail au niveau de l’accessibilité : [traduction] « Les handicaps sont un don du créateur pour nous rappeler notre humanité. Ils nous aident à apporter des changements significatifs au monde. Ils nous apprennent à aimer, à avoir de la compassion et à faire preuve de créativité. »

En démontrant du leadership et de l’empathie, il est possible de créer un milieu de travail où les employés se sentent à leur place, où ils peuvent maintenir la conciliation travail-vie personnelle et s’entraider, où ils peuvent donner le meilleur d’eux-mêmes et se sentir bien, qu’ils travaillent de la maison ou en personne au bureau.

J’ai le plaisir de vous présenter ce premier plan d’accessibilité. Ce plan a rassemblé des collègues d’un océan à l’autre. Je suis reconnaissante de l’importante collaboration et du soutien des membres du Conseil national des employés vivant avec un handicap (CNEVH). Leurs contributions ont été essentielles à l’élaboration de ce plan. J’aimerais attirer votre attention sur le fait que chaque pilier du plan a été rédigé par un membre du CNEVH, qui a mené les discussions avec les intervenants internes. Les responsables des piliers du CNE ont fait part de leurs expériences vécues pour présenter leurs piliers à leur façon. Le CNEVH et moi-même avons encore du travail à faire pour mener les nombreuses activités ciblées définies pour les différents piliers. J’espère que ce plan d’accessibilité soulignera le début d’un changement de culture durable dans notre organisation.

Je reconnais le Canada comme étant le territoire des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Je rends hommage aux peuples autochtones d’hier, d’aujourd’hui et de demain qui continuent de travailler, d’éduquer la population et de contribuer à la vitalité de ce pays. Je reconnais les territoires qui sont partagés dans le cadre de traités historiques et aménagés dans le cadre de traités modernes, ainsi que les territoires qui demeurent non cédés.

Je vous laisse sur une citation du chef Willie Littlechild : [traduction] « La reconnaissance de notre histoire sur ce territoire est un acte de réconciliation, et nous rendons hommage à ceux qui nous accompagnent. »

Norma Pavoni,

Agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité

## GÉNÉRALITÉS – COORDONNÉES

---

**Nom** : Norma Pavoni, pronom : Elle

**Titre** : Agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité  
Championne de l’accessibilité et des personnes handicapées  
Centre pour l’avancement de l’équité, la diversité, l’inclusion et l’accessibilité  
Service des poursuites pénales du Canada, gouvernement du Canada

**Adresse** : 160, rue Elgin, 12<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1A 0H8

**Courriel** : [SPPCRetroactionAccessibilite@ppsc-sppc.gc.ca](mailto:SPPCRetroactionAccessibilite@ppsc-sppc.gc.ca)

**Numéro de téléphone sans frais** : 1-833-791-1086. Veuillez laisser un message détaillé pour la dirigeante de l’accessibilité. Si vous souhaitez laisser vos coordonnées, un membre du Centre pour l’avancement de l’EDIA vous rappellera dans un délai de 72 heures.

**Ce document est disponible dans d’autres formats sur demande.**

Ces formats comprennent, sans toutefois s’y limiter, les imprimés, les gros caractères, le braille, le format audio ou un format électronique compatible avec la technologie adaptée conçue pour aider les personnes vivant avec un handicap.

**Suivez le SPPC:**

[!\[\]\(47734e4656765d20df4fdbd5b7aff048\_img.jpg\) \(Twitter ENG\)](#) | [!\[\]\(effba44ea72cb8c77bdc1dac75561f86\_img.jpg\) \(Twitter FR\)](#) | [!\[\]\(08cc52f09689b06e3ee5a48cc9fb5c33\_img.jpg\) \(LinkedIn ENG/FR\)](#) | [!\[\]\(f738747c2b2a497f1616e01908716642\_img.jpg\) Facebook ENG](#) | [!\[\]\(2ce7bf99de2c90afcdce737b5b93893d\_img.jpg\) Facebook FR](#)

## DÉCLARATION D’ACCESSIBILITÉ

---

Le Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) est un participant clé dans l’appareil de justice pénale canadien. Un aspect important de sa mission consiste à contribuer à faire du Canada une société sécuritaire et juste. Chaque employé joue un rôle particulier dans la mission du SPPC. Ce rôle leur confère une position de confiance très importante et privilégiée, qui requiert des normes élevées de comportement éthique et affirme la responsabilité collective dans l’établissement et le maintien d’une culture organisationnelle au sein de laquelle tous les employés sont traités équitablement, avec respect, dignité et équité. Lorsque les employés sont en mesure d’apporter toute leur contribution au travail, de se sentir valorisés et d’offrir tout leur potentiel, ils peuvent contribuer de façon concrète et significative à un appareil de justice pénale plus équitable et plus juste pour tous les Canadiens.

Le SPPC s’est engagé à apporter un changement de culture organisationnelle ancré dans les principes de l’équité, de la diversité, de l’inclusion et de l’accessibilité. Nous nous engageons à travailler ensemble pour assurer sa pérennité.

La mise en œuvre de ce plan d’accessibilité est un engagement continu auquel la haute direction et tous les employés devront se consacrer de façon constante et qui leur demandera d’agir et de prendre des décisions. Il faudra du temps, des ressources et de la persévérance. Le SPPC devra progresser de manière à ce que tous les membres de l’organisation vivent une culture de travail plus accessible, en mettant clairement l’accent sur l’élimination et la prévention des obstacles qui existent actuellement au SPPC. Ce plan d’accessibilité est un document évolutif. Les prochains rapports d’étape seront publiés en décembre 2023 et en décembre 2024. Les sous-groupes du CNE continueront de rencontrer et de mobiliser les intervenants pour s’assurer que les engagements et les activités ciblées nous permettent d’atteindre nos objectifs particuliers. L’annexe D ci-jointe énumère les réalisations passées et actuelles visant à éliminer et à prévenir les obstacles au sein de notre organisation.

### CONSULTATIONS AUPRÈS DES EMPLOYÉS VIVANT AVEC UN HANDICAP

Le CNEVH, créé en septembre 2021, a été consulté et inclus dans tous les aspects du plan. Le Conseil se réunit tous les mois. Il est et continuera d’être au cœur de toutes les conversations. Une liste de ses dix-sept (17) membres et de leurs handicaps est fournie à l’annexe A.

Depuis le mois de mai 2021, l’agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité a tenu en tout vingt-neuf (29) discussions avec des employés vivant avec un handicap qui avaient besoin d’aide quant aux mesures d’adaptation en milieu de travail. Des éléments de ces discussions confidentielles ont été pris en compte dans ce plan.

En consultation avec le CNEVH, l’agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité a préparé un sondage national visant à cerner les obstacles (voir l’annexe B). Ce sondage numérique confidentiel a été envoyé par la directrice des poursuites pénales le 18 mai 2022. Il est resté ouvert et accessible à tous les employés pendant une période de trois (3) semaines. Trente-trois pour cent (33 %) des employés ont participé au sondage, qui a fait l’objet d’une campagne de promotion intensive de la part du CNEVH pendant la Semaine nationale de l’accessibilité (SNA) de 2022. Le sondage contenait des questions distinctes pour les PVH, les superviseurs/gestionnaires et les alliés. L’agente de liaison nationale pour l’EDIA a commencé à rédiger le plan une fois les résultats du sondage compilés et mis à la disposition du CNEVH, à l’été 2022.

Le CNEVH a utilisé le logiciel Survey Monkey pour assurer la confidentialité et a fourni aux employés un format accessible Word, conformément à la recommandation du programme d’accessibilité, d’adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA). L’entreprise Just Accessibility a préparé le document Word. En raison de la culture actuelle de l’organisation, le CNEVH était d’avis que les réponses recueillies auprès des employés seraient plus franches si on donnait à ces derniers l’occasion de répondre aux questions de façon anonyme.

Le CNEVH a également examiné les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de mai 2021 et a tenu compte de ces données.

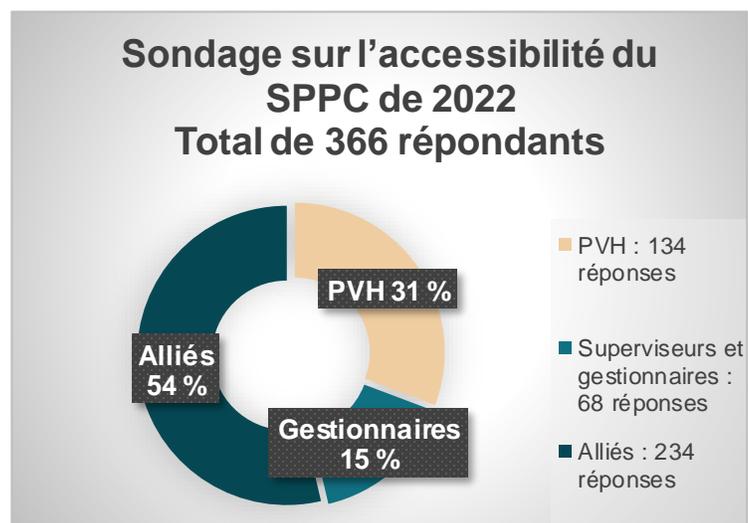


Figure 1 - Sondage sur l’accessibilité du SPPC de 2022. Total de 366 répondants. 134 PVH. 68 superviseurs et gestionnaires, certains étant également des PVH. 234 alliés, certains étant également superviseur et/ou PVH.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

Chaque pilier de ce plan d’accessibilité a été dirigé par un membre du CNEVH. Les membres ont travaillé en étroite collaboration avec un sous-groupe du CNEVH et ont consulté les principaux intervenants et les gestionnaires du SPPC. Les responsables des piliers ont obtenu le soutien des personnes suivantes :

- Norma Pavoni, agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité;
- Jason Mitschele, coprésident du CNEVH, procureur aveugle et chef d’équipe intérimaire du Bureau régional de l’Ontario.

Les sous-groupes ont tenu des réunions périodiques au cours de l’été et de l’automne 2022 pour discuter des résultats du sondage, des obstacles cernés et des mesures possibles à prendre pour éliminer ces obstacles.

Une version provisoire du plan a été distribuée aux fins de consultation le 1<sup>er</sup> novembre 2022. Elle a été présentée à la haute fonctionnaire désignée responsable de l’équité en matière d’emploi, de la diversité et de l’inclusion (EEDI), aux membres du Centre pour l’avancement de l’EDIA (CAEDIA), au Centre de responsabilité de l’ACS Plus, à la Division des communications, au CNEVH et aux coprésidents du Réseau des superviseurs. Onze (11) autres employés vivant avec un handicap se sont déclarés ainsi dans le sondage national sur l’accessibilité et ont mentionné vouloir contribuer à l’élaboration du plan d’accessibilité. Un courriel confidentiel a été envoyé à ces onze (11) employés le 30 août 2022, pour leur donner l’occasion de contribuer au plan en se joignant à un sous-groupe ou dans le cadre d’une rencontre confidentielle avec l’agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité.

Les commentaires reçus lors des consultations portaient sur diverses expériences et perspectives. Ils se sont avérés utiles, détaillés, constructifs et réalisables.

En élaborant ce plan, le CNE a également tenu compte de l’outil d’autoévaluation fourni par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). Ce questionnaire très complet à progression libre, qui a été mis à la disposition des responsables ministériels de l’accessibilité, a aidé le CNE à mener des consultations, à évaluer informellement l’accessibilité et à apprendre au sujet des pratiques exemplaires en place dans l’ensemble de la fonction publique fédérale.

Le SPPC prévoit d’envoyer une deuxième version abrégée de son sondage sur l’accessibilité au cours de la SNA 2023, en vue du rapport d’étape du 31 décembre 2023.

## LANGAGE INCLUSIF

---

Bien que le CNE ait tenu compte des règles actuelles relatives à la rédaction inclusive, il souhaite souligner d’emblée que ce plan pourrait ne pas être parfait. Le SPPC est membre du Comité interministériel de terminologie sur l’équité, la diversité et l’inclusion (EDI), qui ont élaboré et publié conjointement un guide de terminologie sur les termes et les concepts de l’EDI. Les Lignes directrices sur l’écriture inclusive sont conçues pour aider les organisations à adopter une écriture évitant toute forme de discrimination. Les Lignes directrices offrent des pistes de solutions aux questions que soulève la rédaction d’un texte inclusif.

## LANGAGE CLAIR ET SIMPLE

---

Bien que le CNE ait tenu compte de certaines des règles actuelles relatives au langage clair et simple, il souhaite souligner d’emblée que ce plan pourrait ne pas être parfait. Même si le SPPC n’est pas encore un expert dans le domaine du langage clair et simple, il tente activement de l’intégrer à ses communications. Le CNE a examiné ce plan avec l’optique d’un langage clair et simple et a essayé de le rendre concis et direct. Si vous avez des commentaires à formuler, veuillez nous envoyer un courriel à [SPPCRetroactionAccessibilite@ppsc-sppc.gc.ca](mailto:SPPCRetroactionAccessibilite@ppsc-sppc.gc.ca).

## ANALYSE COMPARATIVE ENTRE LES SEXES PLUS (ACS PLUS)

---

L’ACS Plus est un élément à l’étude depuis le lancement du sondage national sur l’accessibilité en mai 2022. Le CNE, au moment de formuler les solutions en fonction des obstacles communs auxquels sont confrontés les employés, a tenu compte d’un éventail complet de facteurs intersectionnels possibles. Ces facteurs ont surpassé ceux qui étaient représentés par les employés vivant avec un handicap qui ont aidé à rédiger ce plan. L’ACS Plus est un processus continu, et le CNE continuera de l’utiliser comme outil pour assurer le contrôle des obstacles possibles et contribuer à la formulation de solutions pratiques en vue de répondre aux besoins des employés. La sensibilisation aux préjugés est un élément important de tout processus d’ACS Plus. L’agente de liaison nationale pour l’EDIA a veillé à reconnaître les préjugés au fur et à mesure des discussions avec les intervenants et à les aborder avec l’aide du CNEVH. Il s’agit d’un engagement continu du CNE : explorer, découvrir, remettre en question et réduire les préjugés au sein de l’organisation.

### CONTEXTE ET RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

---

Le SPPC est une autorité de poursuite nationale, indépendante et responsable. Son principal objectif est de poursuivre les infractions fédérales d’une manière juste et exempte de toute influence indue. Il fournit également des conseils juridiques et de l’aide aux organismes d’application de la loi. Il a été créé en 2006. La *Loi sur le directeur des poursuites pénales* énonce le mandat du SPPC. La Loi habilite le directeur des poursuites pénales (DPP) à :

- engager et mener les poursuites fédérales;
- intervenir dans toute procédure soulevant des questions d’intérêt public qui pourraient avoir une incidence sur la conduite de poursuites ou d’enquêtes connexes;
- donner des lignes directrices aux procureurs fédéraux;
- conseiller les organismes chargés de l’application de la loi et les organismes d’enquête sur des questions générales relatives à des poursuites ou à des enquêtes pouvant mener à des poursuites;
- exercer les pouvoirs du procureur général du Canada relatifs aux poursuites privées;
- exercer toutes autres attributions que lui assigne le procureur général du Canada, compatibles avec la charge du Bureau du DPP.

En 2020, une initiative a été lancée afin de revoir l’énoncé de mission et les valeurs du SPPC. Après avoir effectué une analyse approfondie et mené un processus de consultation, il a été déterminé que l’ensemble actuel ne reflétait pas le SPPC en tant qu’organisation, et ne soutenait pas l’orientation future de l’organisation. Le nouvel ensemble de valeurs est plus pratique et sert de guide aux employés dans leurs actions quotidiennes, leurs comportements et leurs décisions.

#### Énoncé de mission

La mission du SPPC consiste à servir l’intérêt public et à faire du Canada une société juste et sécuritaire :

- en menant des poursuites d’une manière équitable, impartiale et indépendante tout en protégeant les droits de chaque individu;
- en contribuant aux changements nécessaires à la mise en place d’un système de justice pénale équitable pour tous.

#### Les nouvelles valeurs sont les suivantes :

- respect;
- confiance;
- professionnalisme;
- courage;
- équité et inclusion;
- engagement envers la vérité et la réconciliation avec les peuples autochtones.

Chaque valeur est assortie d’une description qui précise ce qu’elle signifie en pratique.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

Les nouvelles valeurs et leurs descriptions sont le fruit de vastes consultations à l’échelle du SPPC. Ces consultations ont été conçues pour être aussi inclusives que possible. Elles ont été menées notamment auprès d’employés et de gestionnaires de toutes les régions, de tous les profils et de tous les groupes professionnels. De plus, les consultations ont porté une attention particulière à la rétroaction de quatre (4) CNE pour les groupes suivants : Autochtones, employés Noirs, PVH et membres de la communauté 2SLGBTQIA+. Leur rétroaction a contribué à déterminer les valeurs à inclure et à leur description.

Au 31 mars 2022, le SPPC compte 1 197 employés. Ils exercent leurs fonctions au sein de onze (11) bureaux régionaux ainsi que dans l’administration centrale.

Le SPPC emploie un effectif diversifié d’étudiants, de commis, d’agents des finances et des acquisitions, de spécialistes des TI, de conseillers en communications, de spécialistes des RH, d’adjoints administratifs, d’adjoints juridiques, de procureurs, de parajuristes, de chefs d’équipe, de gestionnaires et de cadres. Ils sont affectés aux groupes suivants : AS, CR, CS, CT-FIN, EC, EX, IS, LC, LP, LS, PE, PG et PM.

En janvier 2021, la directrice des poursuites pénales, Kathleen Roussel, a nommé une haute fonctionnaire désignée responsable de l’EEDI.

En mai 2021, la haute fonctionnaire désignée responsable de l’EEDI a nommé une agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité. Cette personne agit à titre de championne de l’accessibilité et des personnes handicapées de l’organisation et codirige le CNEVH. La dirigeante de l’accessibilité représente également l’organisation dans diverses communautés de pratique :

- Réunion des premiers utilisateurs du passeport pour l’accessibilité en milieu de travail du GC;
- Communauté de pratique interministérielle en matière d’accessibilité;
- Communauté de pratique sur l’inclusion des personnes vivant avec un handicap et les mesures d’adaptation en milieu de travail.

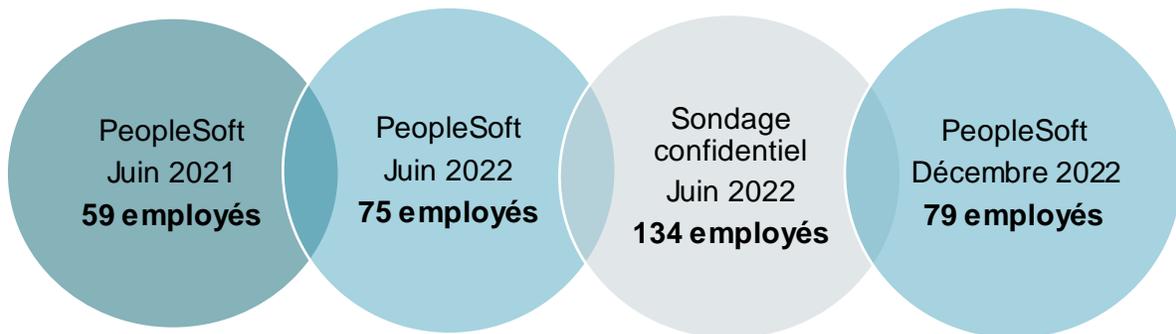
Le CAEDIA a été créé en décembre 2021 et est dirigé par la haute fonctionnaire désignée responsable de l’EEDI. Le Centre influence et accélère la croissance et le développement d’un milieu de travail diversifié et d’une culture équitable et inclusive. Il vise également à favoriser et à susciter le changement pour éliminer ou atténuer les obstacles systémiques à tous les niveaux, tout en adoptant une approche axée sur les personnes. Il tente de reconnaître les préjudices et travaille dans l’optique de réparation pour promouvoir un sentiment de fierté et d’appartenance chez les employés. Le Centre tente également d’influencer le cœur et la conscience des employés afin d’avoir une incidence significative sur le cheminement collectif de l’organisation vers un milieu de travail plus sécuritaire, plus équitable, exempt de discrimination et de harcèlement. Le Centre a co-développé et lancé un ambitieux plan d’action sur l’EDIA en 2022. C’est l’une des premières réalisations du Centre.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

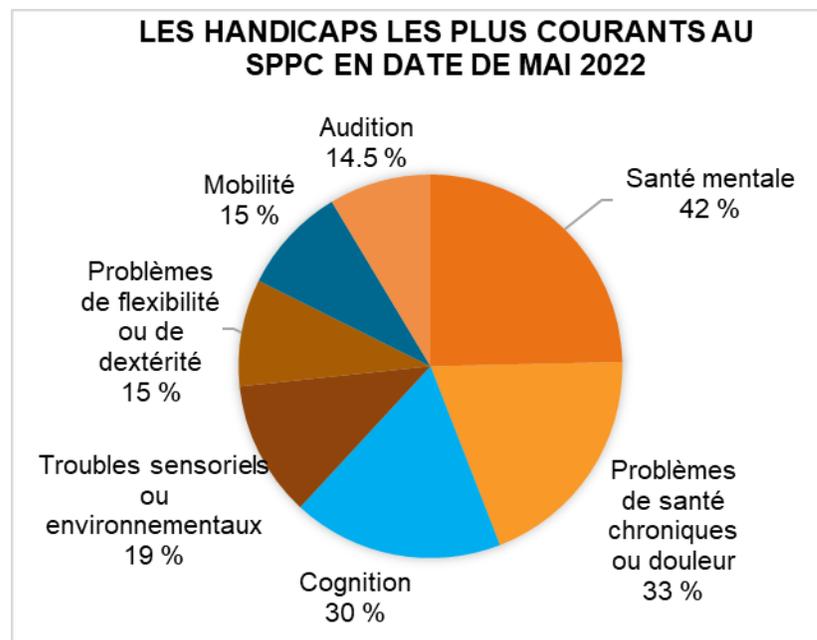
Le CNE espère que ce premier plan d’accessibilité créera une culture d’appartenance pour tous les employés du SPPC. Certains employés cachent leur handicap pour s’intégrer et se sentir acceptés. De plus, le maintien en poste des employés vivant avec un handicap s’est parfois avéré difficile. Cette situation doit changer. En 2021 - 2022, le CNE a travaillé à changer la culture et à créer un environnement sécuritaire et courageux pour les PVH. Malgré les progrès réalisés, il reste encore beaucoup de travail à faire.

#### LA DÉCLARATION VOLONTAIRE AU SPPC



Les résultats du premier sondage national sur l’accessibilité sont clairs : les employés vivant avec un handicap sont réticents à se déclarer volontairement ou à parler de leur handicap, car ils craignent que la stigmatisation et le jugement les empêchent d’avancer dans leur carrière. Certains craignent également d’être victimes de discrimination ou d’être mis à pied une fois leur contrat terminé, tandis que d’autres ont dit ne pas vouloir imposer un fardeau supplémentaire à leurs superviseurs. Le SPPC doit créer un environnement qui reconnaît l’incapacité, fournit le soutien nécessaire rapidement et efficacement, et combat l’humiliation et la stigmatisation. Tous les employés doivent se sentir à leur place et s’attendre à être traités avec dignité et respect.

Le SPPC prévoit d’établir et de maintenir une culture d’appartenance en mettant l’accent sur les priorités suivantes :



## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- ✓ Maintien en poste et avancement professionnel des employés vivant avec un handicap, en veillant à leur fournir les outils et les ressources dont ils ont besoin pour réussir dans leur travail. Notamment, en leur offrant des occasions de mener des carrières enrichissantes au sein du SPPC.
- ✓ Mise en œuvre d’un nouveau centre d’accessibilité en milieu de travail qui deviendra un centre d’expertise pour toutes les questions liées à l’accessibilité et aux mesures d’adaptation en milieu de travail pour les employés vivant avec un handicap. Ce nouveau centre servira de point de contact central avec tous les principaux intervenants et experts pour traiter les demandes rapidement et efficacement.
- ✓ Formation et communication : éduquer le personnel sur les handicaps les plus courants au SPPC, aider les superviseurs et les gestionnaires à gérer les demandes d’accessibilité et créer une culture d’inclusion et d’appartenance perpétuelle.

### PILIER 1 – EMPLOI

---

**Citation de la responsable du pilier, Paula Flood, qui déclare volontairement avoir un trouble d’hyperactivité avec déficit de l’attention (THADA) :** *[traduction] « Chacun de nous a des forces et un grand désir de les mettre à profit au travail. Nous voulons savoir que nous ajoutons de la valeur et que nous contribuons de la meilleure façon possible. Lorsque nous pouvons le faire, tout le monde en profite, y compris notre organisation. Mais les emplois, comme nos environnements bâtis, ont été créés pour des gens physiquement aptes. Nous, les personnes vivant avec un handicap, avons souvent de la difficulté à accéder aux emplois que nous voulons, et savons que nous pouvons accomplir, en raison des divers obstacles dans les processus d’évaluation ou des préjugés par rapport à ce que les personnes vivant avec un handicap peuvent faire. Ensuite, si nous obtenons l’emploi, nous devons composer avec les obstacles au travail. La stigmatisation, le manque de compréhension des besoins, le manque de mesures d’adaptation ou de technologie, nous empêchent de faire de notre mieux. Mais quand nous éliminons ces obstacles? Tous les employés en profitent, et le milieu de travail est enrichi! »*

### Consultations

En septembre 2021, le SPPC a créé son tout premier conseil des employés, le CNEVH. Ce conseil dirigé par des employés est depuis au cœur des conversations sur la façon de rendre le SPPC plus accessible. Ce comité compte actuellement dix-sept (17) membres.

En mai 2022, le SPPC a lancé un sondage en ligne visant à recueillir des données précises sur les obstacles auxquels sont confrontés les employés vivant avec un handicap dans toutes les régions. Trois cent soixante-six (366) employés ont répondu au sondage; de ce nombre, cent trente-quatre (134) ont indiqué vivre avec un handicap.

L’annexe C contient un compte rendu détaillé des questions posées ainsi que des données compilées à partir du sondage. Voici les questions que nous avons posées dans notre sondage national sur l’accessibilité pour le pilier de l’emploi :

- Connaissez-vous l’existence du passeport pour l’accessibilité en milieu de travail que le gouvernement du Canada a adopté à l’intention des personnes vivant avec un handicap? (Question pour tous les employés)
- Avez-vous rencontré des obstacles dans le cadre d’un processus de dotation au SPPC? Cochez toutes les cases qui s’appliquent. (Question réservée aux PVH)
- Avez-vous rencontré des obstacles dans le cadre d’un processus d’accueil et d’intégration au SPPC? (Question réservée aux PVH)

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Avez-vous rencontré des obstacles à la promotion ou à la progression de carrière au sein du SPPC? (Question réservée aux PVH)
- Au cours des deux dernières années, avez-vous demandé une mesure d’adaptation? (Question réservée aux PVH)
- Si vous avez demandé une mesure d’adaptation au cours des deux dernières années, votre demande a-t-elle été acceptée, refusée ou est-elle toujours en cours? (Question réservée aux PVH)
- Si vous avez demandé une mesure d’adaptation au cours des deux dernières années, quel est votre degré de satisfaction général quant à la façon dont la demande a été traitée? (Question réservée aux PVH)
- À votre avis, qui est le premier point de contact pour les demandes de mesure d’adaptation au SPPC? (Question pour tous les employés)
- À qui vous adressez-vous lorsque votre demande de mesure d’adaptation traîne ou est refusée? (Question pour tous les employés)
- Pouvez-vous nous dire ce qui fonctionne bien au SPPC en termes d’accessibilité et de mesures d’adaptation? (Question pour tous les employés)
- Pouvez-vous nous dire ce qui pourrait être amélioré au SPPC en termes d’accessibilité et de mesures d’adaptation? (Question pour tous les employés)
- Comment le SPPC peut-il améliorer la façon dont il traite les demandes de mesures d’accessibilité et d’adaptation pour les employés vivant avec un handicap? (Question pour tous les employés)

## Résultats pour le pilier de l’emploi

### Obstacles cernés pour l’emploi

### Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles à l’emploi

#### Recrutement

Les suppositions, les préjugés, le capacitisme et les idées préconçues des gestionnaires / comités d’embauche ayant une compréhension limitée des handicaps et des mesures d’adaptation possibles.

La croyance qu’un travailleur vivant avec un handicap n’apporte pas sa contribution, ne peut pas faire le travail à 100 % ou pourrait ne pas avoir la même capacité que les autres travailleurs.

La croyance que les mesures d’adaptation pour les PVH seront difficiles ou coûteuses.

Les méthodes d’évaluation peuvent être des obstacles pour les PVH.

- Formation, soutien, objectifs et responsabilisation des gestionnaires d’embauche. Collaboration avec le Réseau des superviseurs pour inclure de la formation dans leur calendrier annuel et dans leurs feuilles de route d’apprentissage.
- Une formation (notamment le cours COR120 de l’École de la fonction publique du Canada) sur l’accessibilité et le passeport pour l’accessibilité du GC sera obligatoire pour les gestionnaires d’embauche et les membres du comité d’embauche.
- Veiller à ce que le Guide sur les biais et les obstacles dans les évaluations de la Commission de la fonction publique, le Guide

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour l'emploi	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles à l'emploi
	<p>relatif à l'évaluation de personnes handicapées et d'autres ressources sur les évaluations équitables soient utilisés et suivis dans chaque processus de dotation.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Former les conseillers en dotation sur les handicaps et les exigences connexes en matière d'accessibilité.</li><li>• Simplifier nos approches : examiner les processus internes du SPPC afin de rendre les instructions relatives à la demande et les questions de sélection aussi simples que possible.</li><li>• Intégrer les principes de conception universels dans les processus d'évaluation dans la mesure du possible.</li><li>• Inclure l'examen des mesures d'adaptation dans les discussions informelles lorsque les candidats ayant un handicap ont été écartés. Examiner régulièrement, avec les candidats internes, l'efficacité des mesures d'adaptation dans le processus d'évaluation et apporter les ajustements et les améliorations nécessaires.</li></ul>
<p>Les PVH peuvent s'éliminer elles-mêmes du processus si elles ont l'impression de ne pas pouvoir participer.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire en sorte que les processus de dotation prévoient un accueil clair aux PVH, ainsi que des renseignements sur les demandes de mesures d'adaptation.</li><li>• Veiller à ce que les plans régionaux annuels de dotation des RH comportent des objectifs clairs pour l'embauche et le maintien en poste de PVH.</li><li>• Planifier des activités de recrutement et de sensibilisation ciblées; collaborer avec des organismes communautaires comme <i>VivreTravaillerJouer</i> pour recruter des employés de valeur.</li></ul>
<p>Critères de mérite qui excluent certaines PVH.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Passer en revue les descriptions de travail et s'assurer que seuls les principaux critères de mérite sont inclus dans les processus annoncés et non annoncés.</li><li>• S'assurer que les conseillers en dotation et les gestionnaires des RH suivent une formation sur l'établissement de critères de mérite authentiques.</li><li>• Veiller à ce que tous les critères de mérite soient rédigés dans un langage clair, simple et concis.</li><li>• Envisager d'inclure le CNEVH dans l'examen de la langue et des critères des avis d'offres d'emploi préparés pour les processus de dotation ciblant les PVH.</li></ul>
<p>Certains processus de dotation non annoncés peuvent limiter les possibilités pour les PVH.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revoir les processus, les politiques et les pratiques internes menant à des promotions internes non annoncées avec le Réseau des superviseurs pour s'assurer que la candidature des PVH seront prises en considération pour les possibilités.</li><li>• Encourager les gestionnaires à communiquer des renseignements généraux sur la nature de leurs décisions liées au processus à l'étape de la planification, peut-être au début de chaque année fiscale.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour l'emploi	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles à l'emploi
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encourager le règlement rapide informel des plaintes de dotation ou de discrimination (par la tenue de discussions informelles ou par l'intermédiaire de médiateurs neutres, soit les ombuds).</li></ul>
<b>Perfectionnement et promotion</b>	
<p>L'absence de pratiques d'accueil et d'intégration uniformes fait en sorte que certaines PVH n'obtiennent pas le soutien et les conseils nécessaires pour bien comprendre leurs rôles et responsabilités.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer, mettre en œuvre et surveiller l'application de pratiques d'accueil et d'intégration uniformes dans l'ensemble des régions pour soutenir les PVH.</li><li>• S'assurer que le matériel de formation sur l'accueil et l'intégration est disponible en d'autres formats et que la documentation est simplifiée et accessible.</li><li>• Inclure de l'information sur le soutien à l'accessibilité dans le processus d'accueil et d'intégration, y compris la formation, les outils, le passeport pour l'accessibilité du GC et d'autres ressources. Fournir des renseignements sur le CNEVH du SPPC.</li><li>• Réviser la lettre d'offre pour y inclure des renseignements sur le passeport du GC et le rôle de la dirigeante de l'accessibilité.</li></ul>
<p>Il n'y a pas suffisamment de possibilités de perfectionnement offertes aux PVH, ce qui les empêche de se qualifier pour des promotions.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller à ce que les PVH aient un accès égal aux possibilités d'affectation intérimaires, que ce soit par rotation ou au moyen de processus de dotation annoncés. Travailler avec le Réseau des superviseurs pour fournir des renseignements à ce sujet.</li><li>• Envisager la mise en œuvre d'un programme de mentorat Plus (parrainage) pour veiller à ce que la candidature des PVH soit dûment prise en considération pour les occasions de perfectionnement.</li><li>• Élaborer des programmes de gestion des talents et de planification de la relève inclusifs et accessibles en consultation avec le CNEVH, et assurer qu'ils soient appliqués de façon uniforme dans l'ensemble du SPPC.</li><li>• Planifier la participation des PVH de niveau EX-01 au programme de perfectionnement en leadership Mosaïque.</li></ul>
<p>Manque d'information sur les possibilités et les mécanismes de dotation et de gestion des talents.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envisager un encadrement pour les PVH afin de les aider à réussir aux processus de dotation.</li><li>• Assurer la transparence des programmes de gestion des talents et de planification de la relève – offrir des séances d'information à tous les employés.</li></ul>
<p>Les préjugés dans la gestion du rendement peuvent entraîner une diminution du nombre de promotions offertes aux PVH.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser le lien entre les évaluations de rendement et le taux d'avancement pour les PVH.</li><li>• Encourager l'utilisation du passeport pour l'accessibilité du GC lors de l'établissement des objectifs de rendement.</li><li>• S'assurer que les conseillers en relations de travail sont formés aux problèmes d'accessibilité et sont en mesure de fournir des conseils pertinents aux gestionnaires pour les problèmes de rendement qui peuvent être liés à l'incapacité.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Obstacles cernés pour l’emploi

### Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles à l’emploi

#### Culture et maintien en poste

Crainte de représailles. Les plaintes des PVH peuvent nuire à leur carrière.

- Accroître la formation des conseillers en dotation et des conseillers en relations de travail pour assurer l’équité des processus de traitement des plaintes.
- Assurer une communication suffisante pour sensibiliser les employés au soutien disponible auprès d’un médiateur impartial - ombuds (Services pour un milieu de travail sain) en cas de plaintes ou de représailles.

La stigmatisation associée à l’incapacité est tellement négative que les employés refusent de se déclarer volontairement ou de demander des mesures d’adaptation.

- Formation obligatoire pour les gestionnaires sur la sensibilisation accrue, la compréhension de l’incapacité ou de la capacité et leur responsabilité de créer un environnement psychologiquement sécuritaire.
- Le CNEVH poursuivra sa campagne d’information à l’appui des PVH, en harmonisant les messages avec les programmes offerts à l’appui de ces personnes.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan exhaustif pour encourager la déclaration volontaire des employés vivant avec un handicap afin de réduire la stigmatisation.
- Préparer une activité pour faire connaître le nouvel outil de déclaration volontaire qui sera lancé par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan visant à accroître le nombre de PVH occupant des postes de direction.

Harcèlement et discrimination : dans les plus récents résultats du SAFF, vingt-trois pour cent (23 %) des répondants vivant avec un handicap ont signalé avoir été victimes de harcèlement, comparativement à quatorze pour cent (14 %) des autres employés. Vingt et un pour cent (21 %) des PVH ont déclaré avoir été victimes de discrimination, comparativement à huit pour cent (8 %) des autres employés.

- Offrir une formation pour améliorer l’accessibilité, la sensibilisation aux handicaps et la confiance des employés, des gestionnaires et des collectivités fonctionnelles, comme les professionnels des RH.
- Veiller à ce que les superviseurs et les gestionnaires reconnaissent et apprécient la contribution des membres du CNEVH et des membres du Comité régional de l’EDI dans leurs processus de planification et d’examen du rendement.
- Accroître la sensibilisation à l’accessibilité et à l’inclusion des personnes vivant avec un handicap en continuant d’organiser des événements nationaux pour la Journée internationale des personnes handicapées et la SNA.
- Commémorer les journées et communiquer de l’information, participer à des conversations lors de journées nationales ou internationales spéciales de sensibilisation, par exemple, le Mois national de la sensibilisation à l’emploi des personnes handicapées et le Mois mondial de l’autisme.
- Le CNEVH planifiera et mènera des campagnes de communication tout au long de l’année pour faire connaître aux employés les ressources d’accessibilité offertes à tous.
- Participer au nouveau Comité consultatif interministériel des RH sur les PVH. Ce comité discutera et partagera des pratiques

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Obstacles cernés pour l'emploi

### Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles à l'emploi

exemplaires en matière de maintien en poste, de recrutement et de promotion, et le conseiller veillera à ce que les conseillers en RH soient informés et à ce que les pratiques soient intégrées à nos processus.

### Accessibilité et mesures d'adaptation générales et individuelles

Les PVH ne savent pas avec qui communiquer lorsqu'elles éprouvent un problème d'accessibilité.

- S'assurer que tous les employés et tous les gestionnaires disposent des renseignements requis, y compris l'adresse courriel, la page iNet, les outils et les directives liés à l'accessibilité, notamment :
  - Nouvelle adresse courriel générique
  - Nouveau numéro 1- 800
  - Nouveau processus de rétroaction sur iNet pour faire le suivi de l'expérience des utilisateurs en ce qui a trait aux problèmes d'accessibilité

Les PVH se plaignent des longs temps d'attente et du lourd processus de demande de mesures d'adaptation.

Les PVH ont un certain degré de peur et d'inconfort à soulever des préoccupations au sujet des obstacles. Le dossier sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est actuellement géré par l'équipe des Relations de travail, dont l'objectif est parfois perçu comme un soutien aux gestionnaires plutôt qu'aux employés.

Au SPPC, on a l'impression qu'une mesure d'adaptation est une « faveur spéciale » qui peut être accordée, retenue ou annulée en tout temps.

- Le nouveau Centre d'accessibilité en milieu de travail gèrera l'accessibilité et les mesures d'adaptation individuelles au milieu de travail pour les PVH. Il simplifiera et améliorera l'expérience d'accommodement pour toutes les parties concernées. Un comité multidisciplinaire interne sera également mis sur pied et comprendra des représentants des Relations de travail, de la TI, de la Santé et sécurité au travail, de l'Approvisionnement et des Immeubles.
- L'approche adoptée par le Centre d'accessibilité en milieu de travail pour répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap sera « oui, par défaut » et favorisera une culture de création des conditions propices à l'épanouissement des employés en milieu de travail.

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Intervenants du PILIER 1

Responsable du sous-groupe du CNEVH :

Paula Flood

Membres du sous-groupe :

Adam Halliday

Jacques Hardy

John Hartman

Tim McLaughlin

Penny-Laine Narlock

Sous-groupe appuyé par :

Jason Mitschele et Norma Pavoni, coprésidents du CNEVH

Intervenants internes consultés :

Dominic Bouchard – directeur intérimaire, Solutions et services de main-d'œuvre (du 19 septembre au 4 novembre 2022) Conception et classification organisationnelles

Cynthia Lascelle – directrice intérimaire, Solutions et services de main-d'œuvre (du 7 novembre au 31 décembre 2022) Gestion du rendement et talents, langues officielles, leadership fondé sur le caractère, planification des RH et analyse des données

Mireille Lamontagne – gestionnaire, Dotation et services exécutifs

Natalie Crouch, chef d'équipe, Services administratifs RH

Bojana Zizic – directrice, Bien-être en milieu de travail, Perfectionnement

Cristian Contreras – gestionnaire, Relations de travail

Luc St-Martin – gestionnaire, Programmes et développement des RH

Stéphanie Viau – gestionnaire, Santé et sécurité au travail

## PILIER 2 – L’ENVIRONNEMENT BÂTI

---

**Citation de la responsable du pilier, Heather Russell, qui déclare volontairement avoir une malformation congénitale des membres :** [traduction] « Presque tous les environnements bâtis, y compris nos lieux de travail, sont conçus pour être accessibles aux personnes qui ont l’endurance pour se tenir debout et marcher sans tituber, qui ne sont ni grandes ni petites, qui ont de bonnes habiletés motrices, une vision claire, une bonne ouïe, la capacité de se concentrer dans des espaces bondés et bruyants sous un éclairage accentué et des couleurs vives et un système immunitaire calme. C’est une liste de critères onéreux, qui crée des obstacles pour beaucoup de gens. Il est temps d’apporter des changements. Nos milieux de travail doivent être accessibles et inclusifs pour tous. »

### Consultations

En septembre 2021, le SPPC a créé son tout premier conseil des employés, le CNEVH. Ce conseil dirigé par des employés est depuis au cœur des conversations sur la façon de rendre le SPPC plus accessible. Ce comité compte actuellement dix-sept (17) membres.

En mai 2022, le SPPC a lancé un sondage en ligne visant à recueillir des données précises sur les obstacles auxquels sont confrontés les employés vivant avec un handicap dans toutes les régions. Trois cent soixante-six (366) employés ont répondu au sondage; de ce nombre, cent trente-quatre (134) ont indiqué vivre avec un handicap.

L’annexe C contient un compte rendu détaillé des questions posées ainsi que des données compilées à partir du sondage. Voici les questions que nous avons posées pour le pilier de l’environnement bâti :

- Comment évalueriez-vous l’accessibilité de votre immeuble de bureaux actuel en fonction de vos propres besoins? (Question réservée aux PVH)
- En général, comment évalueriez-vous l’accessibilité de votre immeuble de bureaux actuel de manière générale? (Question pour tous les employés)
- À qui vous adressez-vous pour signaler un problème d’accessibilité d’un immeuble du SPPC? (La question s’adresse à tous les employés, mais les résultats ont été séparés afin de mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontées les PVH.)
- Connaissez-vous les fonctionnalités d’accessibilité et les services disponibles au SPPC pour vos propres besoins? (Question réservée aux PVH)
- Connaissez-vous les fonctionnalités d’accessibilité et les services disponibles au SPPC? (La question s’adresse à tous les employés, mais les résultats ont été séparés afin de mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontées les PVH.)

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- Les réunions et événements en personne vous sont-ils pleinement accessibles? (La question s’adresse à tous les employés, mais les résultats ont été séparés afin de mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontés les PVH.)
- Connaissez-vous le plan d’évacuation d’urgence en vigueur pour votre immeuble? (La question s’adresse à tous les employés, mais les résultats ont été séparés afin de mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontés les PVH.)
- Quelle est votre préférence en matière de travail sur place après la pandémie? (Question réservée aux PVH)

En général, les commentaires reçus au sujet de ce pilier particulier étaient les suivants :

- Seulement vingt-cinq pour cent (25 %) des employés vivant avec un handicap trouvent que leur milieu de travail est complètement accessible.
- Vingt-sept pour cent (27 %) de tous les employés ne savent pas à qui s’adresser pour signaler un problème d’accessibilité d’un immeuble du SPPC.
- Trente-trois pour cent (33 %) des employés vivant avec un handicap ne savent pas à qui s’adresser pour signaler un problème d’accessibilité d’un immeuble du SPPC.
- Cinquante pour cent (50 %) des employés vivant avec un handicap ne connaissent pas les fonctionnalités d’accessibilité et les services disponibles au SPPC.
- Environ vingt pour cent (20 %) des employés ont trouvé que les réunions et les événements en personne n’étaient pas accessibles, ou qu’ils étaient seulement partiellement accessibles.
- Environ cinquante pour cent (50 %) de tous les employés ne connaissent pas le plan d’évacuation de leur immeuble, ou ils le connaissent, mais ils ont des préoccupations à son sujet.
- La grande majorité des employés vivant avec un handicap préféreraient travailler à domicile la plupart du temps.

Le sous-groupe de l’environnement bâti a été formé en février 2022 et il a depuis organisé neuf (9) réunions. Le sous-groupe s’est concentré sur la collecte de renseignements sur l’accessibilité en milieu de travail déjà compilés par différents organismes gouvernementaux, la rencontre avec les responsables du programme d’AATIA, l’analyse des résultats de notre sondage national sur l’accessibilité et la consultation avec l’Unité de gestion des immeubles et des installations concernant le projet de réaménagement de l’administration centrale. Le sous-groupe a consulté l’ensemble des membres du CNEVH au sujet du projet de réaménagement proposé de l’administration centrale. Il a cerné de nombreux éléments problématiques de la conception, en fonction de nos connaissances et de nos expériences vécues en tant que PVH. Le sous-groupe espère que les préoccupations soulevées par les PVH seront écoutées, et que des améliorations seront apportées à la conception du projet de réaménagement de l’administration centrale.

Comme nos milieux de travail sont conçus uniquement pour accueillir ce que nous définissons vaguement comme des personnes neurotypiques physiquement aptes, ils ne sont pas entièrement accessibles à de nombreux employés. Pour bien évaluer le fonctionnement de nos lieux de travail pour tous les employés, une vérification de chaque région est nécessaire. La vérification pourrait être effectuée à l’interne ou par un organisme externe. Dans les deux cas, la participation des employés vivant avec un handicap est essentielle.

L’ampleur du changement nécessaire pour rendre nos milieux de travail inclusifs dès la conception et accessibles par défaut peut sembler intimidante, mais pour que le SPPC soit considéré comme un employeur vraiment équitable et inclusif, nous avons besoin de milieux de travail accessibles à tous les employés afin qu’ils puissent faire leur travail et se sentir à leur place.

## Résultats pour le pilier de l’environnement bâti

Obstacles cernés pour l’environnement bâti	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés à l’environnement bâti
Certaines alarmes peuvent ne pas être entendues par les employés ayant une déficience auditive.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En plus des systèmes d’alarme sonore standard, des alarmes visuelles (par exemple, des feux clignotants) devraient être installées pour signaler une urgence aux personnes ayant une déficience auditive.</li><li>• Communiquer l’information aux employés et demander à ceux qui pourraient bénéficier de cet outil d’envoyer un courriel à notre dirigeante de l’accessibilité, qui assurera le suivi.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations évaluera les systèmes d’alarme actuels des bureaux et travaillera avec le CNE pour cerner les secteurs prioritaires nécessitant un tel réaménagement de même que pour élaborer un plan de travail afin de s’assurer que tous les emplacements ont été modernisés.</li><li>• À l’avenir, tous les réaménagements doivent inclure un système d’alarme visuelle dans les normes de l’Unité de gestion des immeubles et des installations.</li></ul>
Pour les employés qui éprouvent des difficultés avec l’environnement bâti, des modalités de travail adaptées doivent être prévues au cas par cas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour les superviseurs et les gestionnaires, il faut tenir compte à l’avance de la façon dont les régimes de travail de rechange, y compris, sans toutefois s’y limiter, le télétravail, les modifications des tâches et d’autres solutions de rechange, devraient être intégrés aux activités quotidiennes. Cela permettra de s’assurer que les mesures d’adaptation sont prises de façon plus efficace lorsque le besoin se fait sentir.</li><li>• Les superviseurs et les gestionnaires doivent consulter et suivre notre nouveau guide sur le travail hybride et demander de l’aide s’ils en ont besoin pour fournir les mesures d’adaptation appropriées.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour l’environnement bâti	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés à l’environnement bâti
<p>S’assurer que les combinaisons de couleurs conviennent aux employés ayant une déficience visuelle et une sensibilité sensorielle.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Travailler avec le Réseau des superviseurs pour s’assurer que l’information est facilement accessible aux superviseurs et aux gestionnaires.</li><li>• Les combinaisons de couleurs du milieu de travail doivent être choisies pour aider les personnes ayant une déficience visuelle à se déplacer dans un milieu de travail.</li><li>• Les combinaisons de couleurs du milieu de travail ne devraient pas trop stimuler ou distraire les employés ayant une déficience cognitive.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations consultera le CNE pendant l’élaboration des plans d’aménagement par des experts-conseils externes. Le CNE déterminera s’il y a lieu de consulter des experts.</li><li>• De plus, les motifs sur les murs et les planchers doivent être évités au profit de couleurs uniformes. Les changements spatiaux comme le virage d’un couloir peuvent être indiqués en utilisant des couleurs contrastantes sur les murs ou les planchers.</li></ul>
<p>Les comptoirs et les éviers doivent avoir une hauteur adaptée afin que tous les employés puissent les atteindre.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les comptoirs de cuisine et de salle de bain, les distributeurs de savon, les distributeurs d’essuie-tout, les séchoirs à air et les prises électriques doivent être installés à une hauteur qui permet à une personne en fauteuil roulant de les utiliser.</li><li>• Un savon pour les mains non parfumé doit être utilisé dans les distributeurs pour éviter les réactions indésirables chez les personnes sensibles à l’environnement.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations doit collaborer avec le CNE pour proposer et élaborer un plan de travail visant à remédier aux situations existantes.</li></ul>
<p>Les boutons de porte arrondis sont difficiles à utiliser pour de nombreux employés. Opter plutôt pour des ouvre-portes et des leviers.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les dispositifs d’ouverture doivent être situés à proximité de la porte qu’ils sont censés ouvrir et à une hauteur qu’une personne en fauteuil roulant peut facilement atteindre.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations doit collaborer avec le CNE pour repérer les bureaux où il y a peu d’ouvre-portes ou ceux qui requièrent des modifications. Un plan de travail comportant les priorités doit être élaboré en collaboration avec le CNEVH.</li><li>• Les Services de sécurité doivent être consultés pour assurer la sécurité des employés.</li></ul>
<p>Les portes devraient être munies d’un panneau vitré afin que les employés puissent voir qui se trouve de l’autre côté, à l’exception des salles de témoins.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toutes les portes devraient être munies d’un panneau vitré pour permettre aux gens de voir s’il y a quelqu’un de l’autre côté.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour l'environnement bâti	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés à l'environnement bâti
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Au besoin, des panneaux supplémentaires doivent être placés à un niveau approprié pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant.</li><li>• Un plan de travail comportant les priorités doit être élaboré en collaboration avec le CNEVH pour réaménager les bureaux construits avant 2010.</li></ul>
Les aires de rassemblement communes, comme la cuisine, devraient être dotées d'une porte ou être aménagées de façon à ce que les odeurs et les sons ne distraient pas les employés qui travaillent à proximité.	<ul style="list-style-type: none"><li>• À prendre en compte dans tous les nouveaux travaux de réaménagement ou de rénovation. Cela touche particulièrement les employés ayant une déficience cognitive ou une sensibilité aux odeurs.</li><li>• Le CNE doit être consulté pour cerner les questions préoccupantes particulières à aborder.</li><li>• Les modalités de travail doivent être examinées par les gestionnaires et les superviseurs au cas par cas en collaboration avec l'Unité de gestion des immeubles et des installations.</li></ul>
Les ascenseurs ne sont pas accessibles à tous les employés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les ascenseurs doivent comporter des indicateurs d'ouverture et de fermeture de porte visibles et verbaux et des indicateurs d'étage.</li><li>• Les ascenseurs doivent avoir suffisamment d'espace pour accueillir un fauteuil roulant ou un scooter motorisé. Les boutons d'appel doivent être situés à un endroit sur le mur où la plupart des gens peuvent les atteindre, qu'ils soient debout ou assis.</li><li>• Des consultations seront menées entre l'Unité de gestion des immeubles et des installations et le CNEVH afin de discuter des problèmes qui pourraient engendrer des restrictions (taille et caractéristiques des ascenseurs, etc.) dans les nouveaux bureaux, et pour cerner les lacunes, élaborer des solutions et atténuer les risques.</li><li>• Signaler rapidement tout problème d'entretien ou de réparation des ascenseurs.</li></ul>
L'absence de postes de travail fermés constitue un obstacle pour certains employés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un certain nombre de postes de travail devraient être conçus pour être plus fermés, ou conçus de manière à pouvoir l'être facilement, pour répondre aux besoins des employés ayant certains handicaps.</li><li>• Il devrait y avoir un nombre adéquat de postes de travail fermés pour tous les employés afin que les personnes vivant avec un handicap ne soient pas isolées, et donc stigmatisées, en n'ayant qu'un seul secteur du bureau où elles peuvent travailler.</li></ul>
Les plans d'évacuation doivent être examinés sous l'angle de l'accessibilité.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulter les bureaux régionaux et travailler avec eux pour s'assurer qu'il y a un nombre suffisant d'employés sur le lieu de</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour l’environnement bâti	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés à l’environnement bâti
	<p>travail en tout temps en mesure d’aider certains employés pendant une évacuation.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le CNEVH organisera une campagne de déclaration volontaire pour encourager les employés vivant avec un handicap qui pourraient nécessiter de l’aide pendant les évacuations à faire part de leurs besoins et de leurs préoccupations à leurs gestionnaires régionaux.</li><li>• Le CNEVH sera consulté lors de l’élaboration de nouveaux plans d’urgence et d’évacuation, conformément aux nouveaux environnements de travail et au modèle de travail hybride.</li></ul>
<p>Les avertissements sur le plancher et les voies d’accès peuvent constituer un obstacle pour certains employés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tenir compte des indications tactiles sur le plancher à l’extérieur des postes de travail, des couloirs, des locaux techniques, de la cuisine ou des toilettes, qui permettront aux employés ayant une déficience visuelle de se préparer à un changement de surface de plancher.</li><li>• Communiquer avec les employés pour leur rappeler que les voies d’accès doivent également être dégagées de tout obstacle potentiel, comme les cordons et les fils.</li><li>• Envisager la signalisation en utilisant la technologie ‘wayfinding’ pour les grands bureaux.</li></ul>
<p>Les salles de conférence ne sont pas entièrement accessibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examiner toutes les salles de conférence à l’échelle du pays pour s’assurer qu’elles sont accessibles et équipées pour les réunions hybrides.</li><li>• Dans la mesure du possible, les tables rectangulaires doivent être remplacées par des tables de forme ovale et des chaises supplémentaires de tailles variées doivent être ajoutées.</li><li>• Les salles de réunion devraient être munies de microphones pour faciliter la participation des employés ayant une déficience auditive. C’est particulièrement le cas pour les réunions hybrides où certains participants peuvent se trouver dans une salle de réunion alors que d’autres y assistent à distance.</li><li>• Un plan de travail comportant les priorités doit être élaboré en collaboration avec le CNE.</li></ul>
<p>Les aires communes ne sont pas entièrement accessibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S’assurer que les chaises de la cuisine ne sont pas fixées au sol ou à la table. Cela permet de déplacer les chaises pour accommoder une personne en fauteuil roulant. Les meubles devraient de préférence être fabriqués de matériaux écologiques, à faibles émissions et sans formaldéhyde afin de réduire le risque de réactions indésirables et d’incapacité chez les personnes sensibles à des facteurs environnementaux.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations doit collaborer avec le CNEVH afin de prioriser les besoins immédiats.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour l’environnement bâti	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés à l’environnement bâti
<p>Les plans d’éclairage uniformes peuvent poser des problèmes aux employés ayant des sensibilités sensorielles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour aider les personnes ayant une basse vision, un éclairage adéquat devrait être installé pour garantir des niveaux d’éclairage uniformes dans les couloirs et les aires de circulation.</li><li>• Les salles de conférence doivent également être équipées d’éclairage à intensité variable ou de jeux de lumières qui peuvent être utilisés séparément ou ensemble. Cela permet une souplesse maximale lorsqu’il s’agit d’accommoder des personnes ayant différents types de déficiences visuelles à des fins différentes.</li><li>• Le remplacement des stores vénitiens à motifs bruyants par des stores roulants peut également améliorer l’éclairage.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations continue de travailler avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et les conseillers en conception pour s’assurer qu’un éclairage approprié est assuré dans les bureaux pendant un projet de réaménagement. Un plan de travail doit être élaboré en collaboration avec le CNEVH afin de prioriser les besoins immédiats.</li></ul>
<p>Les aires de stationnement pour les voitures et les bicyclettes ne sont pas accessibles et ne sont parfois pas suffisantes pour accueillir tous les employés qui y ont droit.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examiner les aires de stationnement de tous les immeubles du SPPC (immeubles appartenant au gouvernement et immeubles locatifs), communiquer l’information à tous les employés à l’échelle régionale et demander si des places de stationnement supplémentaires sont nécessaires.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations peut jouer un rôle de défenseur des droits au cas par cas auprès des propriétaires.</li></ul>
<p>Les escaliers constituent un obstacle pour certains employés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans la mesure du possible, il faut utiliser des rampes plutôt que des escaliers pour les transitions d’un niveau à un autre. Lorsque les escaliers ne peuvent pas être évités, les rampes peuvent constituer une solution de rechange. Les rampes doivent être facilement accessibles et d’une taille suffisamment grande pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant motorisé.</li><li>• Le bord de l’escalier doit être clairement marqué à l’aide de bandes de couleur vive et d’un changement de texture du sol.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations doit collaborer avec le CNE afin de prioriser les besoins immédiats.</li></ul>
<p>La signalisation visuelle fait défaut et constitue un obstacle pour les employés ayant une déficience visuelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S’assurer que les panneaux tactiles, en braille et en lettres ou en chiffres surélevés, sont situés à l’extérieur de chaque poste de travail et de chaque salle de conférence dans l’ensemble du lieu de travail.</li><li>• Éliminer ou réduire les boutons d’aide pour appeler à l’aide.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour l’environnement bâti	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés à l’environnement bâti
<p>La taille des salles et des postes de travail constitue un obstacle pour les employés qui utilisent des appareils d’aide à la mobilité.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• À l’avenir, l’Unité de gestion des immeubles et des installations collaborera avec le CNEVH relativement à la signalisation.</li><li>• Lors de la conception de l’aménagement des postes de travail, il faut tenir compte des employés actuels et futurs qui utilisent un fauteuil roulant ou un scooter motorisé.</li><li>• Un plan de travail doit être élaboré en collaboration avec le CNEVH afin de prioriser les besoins immédiats.</li></ul>
<p>Les interrupteurs et les commandes peuvent être hors de portée de certains employés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations collaborera avec le CNEVH pour proposer et élaborer un plan de travail visant à remédier aux situations existantes.</li></ul>
<p>Les personnes sensibles à des facteurs environnementaux peuvent avoir des problèmes lorsqu’elles déménagent dans des immeubles rénovés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les déménagements dans les espaces rénovés doivent être programmés de façon à permettre aux émissions provenant de la nouvelle moquette ou de l’équipement de se dissiper avant l’occupation, afin de réduire au minimum le risque de réactions indésirables chez les personnes sensibles à des facteurs environnementaux.</li><li>• Le milieu de travail devrait être conçu de manière à créer un environnement entièrement accessible aux personnes sensibles à des facteurs environnementaux. Cela comprend un environnement bien ventilé avec des matériaux de construction et des meubles tolérables et à faibles émissions, ainsi que des produits de nettoyage et d’entretien non parfumés et à faibles émissions. Un poste de travail plus fermé peut être nécessaire pour tenir compte des sensibilités d’un employé.</li><li>• Assurer la communication des politiques anti-odeurs dans tous les bureaux régionaux et ajouter des affiches pour le rappeler aux employés.</li></ul>
<p>Les toilettes constituent un obstacle pour certains employés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examen de toutes les salles de bain au pays. Continuer de préconiser des toilettes adéquates, conformes aux exigences et aux réalités de l’organisation.</li><li>• Les salles de bain verrouillées constituent un obstacle. Si une salle de bain doit être verrouillée pour des raisons de sécurité, elle devrait être munie d’une porte motorisée et d’un simple mécanisme de déverrouillage.</li><li>• Les salles de bain doivent être assez grandes pour accueillir une personne dans un fauteuil roulant ou un scooter motorisé, tout en offrant une intimité suffisante.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations collaborera avec le CNEVH pour proposer et élaborer un plan de travail visant à remédier aux situations existantes.</li><li>• Plusieurs toilettes accessibles devraient être disponibles, car les toilettes accessibles sont souvent privilégiées par les personnes</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour l’environnement bâti	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés à l’environnement bâti
	<p>physiquement aptes et, par conséquent, ne sont pas disponibles pour les employés qui ont des problèmes de mobilité.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• S’assurer que des garde-corps sont installés sur les murs près des installations dans la cabine ou les toilettes accessibles pour aider les personnes vivant avec un handicap à se lever de leur fauteuil roulant ou de leur scooter et à s’y rasseoir.</li><li>• S’assurer que les assainisseurs d’air et les désodorisants ne sont pas utilisés dans les toilettes afin d’éviter les risques pour la santé des personnes souffrant d’asthme et sensibles à des facteurs environnementaux.</li><li>• L’accès à des salles de bain mixtes devrait être offert et conçu pour tenir compte des capacités des personnes qui utilisent un fauteuil roulant électrique et de leurs travailleurs de soutien. Ces travailleurs de soutien ne sont peut-être pas du même sexe que leur client.</li></ul>
<p>La largeur des allées principales et secondaires est une préoccupation pour les employés qui ont un problème de mobilité.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elles doivent toutes être suffisamment larges pour permettre à deux personnes qui utilisent un fauteuil roulant d’y circuler en toute sécurité. Grâce à la mise à jour des codes du bâtiment, on a déjà commencé à régler le problème des allées principales et secondaires dans les bureaux. L’Unité de gestion des immeubles et des installations travaillera en étroite collaboration avec les consultants en conception pour s’assurer que ces dimensions sont respectées dans les futurs projets de réaménagement.</li><li>• L’Unité de gestion des immeubles et des installations collaborera avec le CNEVH pour proposer et élaborer un plan de travail visant à remédier aux situations existantes.</li></ul>

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

#### Intervenants du PILIER 2

Responsable du sous groupe du CNEVH : Heather Russell

Membres du sous-groupe :  
John Hartman  
Racel Padua  
Sarah Wilkinson

Sous-groupe appuyé par : Jason Mitschele et Norma Pavoni, coprésidents du CNEVH

Intervenants internes consultés : Anna Aggelopoulos – gestionnaire, Unité de services des locaux et de gestion des immeubles

Marc Chamaillard – directeur exécutif, Division des services de sécurité et de la gestion des immeubles

## PILIER 3 – TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

---

**Citation du coresponsable du pilier, Joshua Hunt, qui déclare volontairement avoir une déficience cognitive, une sensibilité à la lumière et une faiblesse musculaire du côté droit :**

*[traduction] « Il y a 24 ans, j’ai reçu un diagnostic de tumeur au cerveau et j’ai subi des traitements pour l’enlever. Depuis ce temps, j’ai vécu avec les différents défis posés par les effets secondaires du retrait et des traitements. Avec mon handicap, je me suis senti bien accueilli et apprécié au SPPC. J’ai pu essayer divers types de technologies au cours des dernières années. J’espère sensibiliser les gens aux nombreux types d’aides électroniques qui sont disponibles et qui peuvent aider les employés vivant avec différents types de handicaps. »*

### Consultations

En septembre 2021, le SPPC a créé son tout premier conseil des employés, le CNEVH. Ce conseil dirigé par des employés est depuis au cœur des conversations sur la façon de rendre le SPPC plus accessible. Ce comité compte actuellement dix-sept (17) membres.

En mai 2022, le SPPC a lancé un sondage en ligne visant à recueillir des données précises sur les obstacles auxquels sont confrontés les employés vivant avec un handicap dans toutes les régions. Trois cent soixante-six (366) employés ont répondu au sondage; de ce nombre, cent trente-quatre (134) ont indiqué vivre avec un handicap.

Les trois (3) questions suivantes ont été posées dans le sondage national sur l’accessibilité pour le pilier des technologies de l’information et des communications. L’annexe C contient un compte rendu détaillé des données compilées à partir du sondage.

- Quel est votre niveau de satisfaction à l’égard de l’équipement ergonomique ou d’adaptation qui vous a été fourni pour effectuer votre travail? (Question réservée aux PVH)
- Avez-vous l’impression d’avoir du soutien de la part des spécialistes en TI lorsque vous avez des questions ou des préoccupations concernant les logiciels et les technologies accessibles que vous utilisez actuellement au SPPC? (Question réservée aux PVH)
- Les réunions et événements virtuels vous sont-ils pleinement accessibles? (Question pour tous les employés)

Les résultats de notre sondage interne ont révélé qu’un grand nombre d’employés semblaient satisfaits des services fournis par les spécialistes en TI. En fait, seulement douze pour cent (12 %) des employés ont dit qu’ils n’étaient pas satisfaits de l’équipement ergonomique ou d’adaptation qui leur a été fourni pour effectuer leur travail, et trente-neuf pour cent (39 %) ont l’impression d’avoir du soutien de la part des spécialistes en TI lorsqu’ils ont des questions ou des préoccupations concernant les logiciels et les technologies accessibles qu’ils utilisent actuellement. Enfin, neuf pour cent (9 %) de nos employés ont

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

mentionné que les réunions virtuelles ne sont pas pleinement accessibles, ce qui signifie que nous devons réaliser des progrès à cet égard. De plus, nous nous sommes rendu compte que notre organisation avait des lacunes dans certains aspects liés aux TIC lorsque nous avons rempli l’outil d’autoévaluation de l’accessibilité.

En général, les commentaires reçus pour ce pilier particulier étaient les suivants :

- Les spécialistes en TI sont limités.
- Les employés ont l’impression d’être appuyés par le programme d’AATIA, mais pas autant par les spécialistes en TI du SPPC.
- Tout ce qui concerne la TI peut prendre trop de temps à mettre en œuvre en raison de la bureaucratie ou de la charge de travail des spécialistes en TI.
- Lorsque des spécialistes en TI sont sur place, ils possèdent habituellement de solides connaissances. Cependant, les employés les partagent généralement avec d’autres sites.
- On peut devoir attendre longtemps avant d’obtenir de l’aide du service de soutien technique, car il faut en moyenne quelques jours avant d’obtenir une réponse, et le problème n’est habituellement pas réglé immédiatement.
- Il semble y avoir un manque de soutien pour les nouveaux employés.

Nous avons également tenu compte des résultats du SAFF de 2020 pour notre organisation à la question suivante, qui portait précisément sur le pilier des TIC : « Je dispose des outils, de la technologie et de l’équipement dont j’ai besoin pour effectuer mon travail. » Soixante-neuf pour cent (69 %) des PVH (57 employés) ont répondu dans l’affirmative, comparativement à soixante-quinze pour cent (75 %) des répondants physiquement aptes (575 employés).

Le 14 septembre 2022, nous avons entamé un processus de consultation avec un gestionnaire principal de projet de TI qui a été désigné par le directeur général responsable de ce pilier. Nous avons discuté des questions suivantes :

- Le SPPC a-t-il évalué son niveau d’évolution dans la gestion et la mise en œuvre de l’accessibilité des TIC à l’aide du modèle d’évolution de l’accessibilité des TIC du GC?
- Faisons-nous le suivi de la rétroaction des utilisateurs sur les problèmes d’accessibilité dans les TIC?
- Avons-nous une politique officielle sur la mise à l’essai de l’accessibilité des TIC (EN 301 549, WCAG 2.2 AA, WCAG 2.1 AA ou WCAG 2.0 AA)?
- Le personnel des TI a-t-il suivi une formation sur la façon d’élaborer et de fournir des solutions de TIC accessibles et inclusives?

Après discussion, nous avons découvert que la réponse à toutes ces questions était « non ». Toutefois, le gestionnaire de projet de TI a fait preuve d’ouverture et de volonté de sensibiliser les employés et de leur offrir de la formation afin que notre organisation puisse satisfaire à toutes les normes d’accessibilité requises lorsqu’il fournit des solutions en matière de TIC.

### Résultats pour le pilier des TIC

Obstacles cernés pour les TIC	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés aux TIC
L'accessibilité n'est pas prise en compte dans l'élaboration d'outils et de solutions de TIC.	<ul style="list-style-type: none"><li>Utiliser le modèle d'évolution de l'accessibilité des TIC pour nous aider à nous évaluer par rapport aux normes établies. Cet outil d'autoévaluation interne nous aidera à définir nos forces et à cerner nos lacunes.</li></ul>
Manque de suivi de la rétroaction des utilisateurs sur les problèmes d'accessibilité.	<ul style="list-style-type: none"><li>Fournir à tous les employés une adresse courriel générique afin qu'ils puissent transmettre à la dirigeante de l'accessibilité les préoccupations relatives à l'accessibilité et aux obstacles et faire un suivi en temps utile. La nouvelle adresse courriel est la suivante : PPSCAccessibilityFeedback@ppsc-sppc.gc.ca / SPPCRetroactionAccessibilite@ppsc-sppc.gc.ca</li><li>Fournir à tous les employés un numéro sans frais qu'ils peuvent composer pour laisser un message sur l'accessibilité et tout type d'obstacle. Créer et publier des normes de service. Le nouveau numéro est le suivant : 1-833-791-1086. Les appelants auront la possibilité de s'identifier et d'obtenir un suivi, ou de fournir des renseignements confidentiels sur tout obstacle rencontré dans notre organisation.</li><li>Créer un formulaire de rétroaction sur l'accessibilité sur notre réseau iNet afin de faire le suivi de la rétroaction des utilisateurs sur les enjeux d'accessibilité.</li><li>Trouver un outil de suivi (SharePoint ou GCdocs avec accès limité pour le CAEDIA) pour faire le suivi de toutes les demandes de mesures d'adaptation et de réaménagement des lieux de travail.</li></ul>
La prestation des services de TI pour les PVH peut parfois prendre du temps et requiert de multiples suivis.	<ul style="list-style-type: none"><li>Trouver une façon d'améliorer la prestation des services de TI pour les PVH. Suggérer l'auto-déclaration au premier point de contact avec le bureau de service du ministère de la Justice (SPPC + PVH) pour accroître l'efficacité du triage au sein du SPPC. Explorer les préoccupations potentielles en matière de protection de la vie privée.</li><li>Dresser une liste de contrôle pour faciliter le tri initial des demandes.</li><li>Communiquer cette nouvelle façon de procéder aux PVH.</li><li>Envoyer un sondage éclair 12 à 18 mois après la mise en place de ce nouveau service pour s'assurer que cette amélioration profite aux PVH.</li></ul>
Absence de politique officielle sur la mise à l'essai de l'accessibilité des TIC (fournis seulement de façon ponctuelle).	<ul style="list-style-type: none"><li>Utiliser le modèle d'évolution de l'accessibilité des TIC pour nous aider à nous évaluer par rapport aux normes établies. Cet outil d'autoévaluation interne nous aidera à définir nos forces et à cerner nos lacunes.</li><li>Veiller à ce que la mise à l'essai de l'accessibilité devienne une partie normale de la méthodologie de développement des applications.</li><li>S'assurer que les PVH sont consultées avant le lancement d'Amicus et de toute application informatique, qu'elle soit nouvelle ou mise à jour. Fournir aux TI le nom d'au moins une PVH ainsi que d'un parajuriste principal ou d'un procureur qui pourraient se joindre à l'équipe et fournir des conseils en matière d'accessibilité.</li><li>Consulter les ministères qui sont plus avancés à cet égard.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour les TIC	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés aux TIC
<p>Les techniciens en TI ne sont pas équipés pour élaborer et offrir des solutions de TIC accessibles et inclusives.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre à jour les plans d’apprentissage, selon les besoins, pour le personnel de la TI.</li><li>• Veiller à ce que la formation sur l’accessibilité devienne obligatoire pour tout le personnel des TI.</li><li>• Recours accru au programme d’AATIA, aux experts en la matière, pour la formation et la consultation.</li><li>• Veiller à ce que l’accessibilité fasse partie du processus d’accueil et d’intégration des nouveaux employés des TI.</li><li>• Les membres du CNEVH devraient, dans la mesure du possible, mettre à l’essai l’intégralité des nouvelles technologies et des nouveaux logiciels et outils de TI avant de procéder leur l’achat et à leur déploiement. Envisager de faire appel à un consultant au besoin.</li></ul>
<p>Problèmes liés à l’utilisation de certains types d’équipement.</p> <p>La tablette est trop petite pour être lue, inadéquate pour être utilisée au tribunal et pour travailler tout en voyageant.</p> <p>Problèmes signalés quant aux affichages en braille.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulter les employés avant de lancer de nouveaux outils.</li><li>• Assurer une formation appropriée avant de fournir de nouveaux outils aux employés et au personnel des TI.</li><li>• S’assurer que les nouveaux appareils font l’objet d’un test pratique par une PVH.</li><li>• Collaborer avec les responsables du programme d’AATIA.</li><li>• Trouver des façons pour le personnel des TI d’améliorer la prestation de services aux PVH. Cela pourrait signifier, dans certains cas, de garder un billet ouvert jusqu’à ce que toutes les parties conviennent que la situation est réglée.</li></ul>
<p>Manque de sensibilisation aux services et aux mesures d’adaptation offerts.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communication des outils et des services proposés à tous les employés ainsi que des services fournis par le programme d’AATIA.</li><li>• Les renseignements de base seront publiés sur notre réseau iNet (voir le pilier 4 – Communications).</li></ul>
<p>Retards ou lenteur dans le traitement des demandes de mesures d’adaptation et dans l’obtention de l’équipement adapté requis.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer la prestation des services de TI aux PVH au premier point de contact avec le bureau de service du ministère de la Justice (SPPC + PVH), ce qui améliorera l’efficacité du triage au sein du SPPC.</li><li>• Créer un carrefour centralisé qui serait responsable de l’accessibilité avec un budget centralisé (voir les détails sous le pilier 1 du présent plan, car le SPPC envisage d’établir un guichet unique pour tout ce qui a trait à l’accessibilité et aux mesures d’adaptation individuelles en milieu de travail).</li></ul>
<p>Les réunions virtuelles ne sont pas pleinement accessibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envisager d’obtenir des copies d’évaluation du logiciel aux fins d’essai avant l’achat.</li><li>• Envisager de fournir de l’interprétation en langue de signes à toutes les réunions du personnel pour les employés ayant une déficience auditive. Cette question sera examinée dans la rubrique du pilier 4 – Communications.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour les TIC	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés aux TIC
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envisager d'embaucher une entreprise qui fournira des sous-titres en français et en anglais pendant les réunions bilingues. Cette question sera examinée dans la rubrique du pilier 4 – Communications.</li><li>• Fournir à tous les employés des directives, des conseils et de la formation sur l'étiquette et leurs responsabilités en matière d'organisation de réunions accessibles.</li><li>• Fournir de l'information aux employés sur la façon dont ils peuvent supprimer le bruit et les notifications par émoji, les conversations et les autres messages qui s'affichent à l'écran pendant les réunions en ligne.</li><li>• Informer tous les employés de la possibilité d'enregistrer des réunions importantes (audio ou vidéo). Les enregistrements peuvent être divisés et visionnés à la convenance de l'employé.</li><li>• Publier les pratiques exemplaires pour les réunions virtuelles.</li><li>• Pour les événements nationaux, fournir du support et effectuer une analyse rétrospective de l'accessibilité.</li></ul>
<p>Déficience auditive : Les employés disent avoir de la difficulté à entendre les messages téléphoniques et à suivre les conversations.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offrir de la formation au personnel des TI afin qu'il puisse aider les employés à utiliser les technologies d'assistance auditive pour le iPhone.</li><li>• Fournir des renseignements aux gestionnaires sur la façon de soutenir les employés vivant avec une déficience auditive. Travailler avec le Réseau des superviseurs pour s'assurer que cette information est facilement accessible.</li><li>• Fournir à tous les employés des conseils et de la formation sur leurs responsabilités en matière de soutien pour ceux ayant une déficience auditive.</li></ul>

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

#### Intervenants du pilier 3

Coresponsables du sous-groupe du CNEVH :

Joshua Hunt et Norma Pavoni

Membres du sous-groupe :

Jamileh Torkpour

Neal Rice

Sous-groupe appuyé par :

Jason Mitschele, coprésident du CNEVH

Intervenants internes consultés :

Violet Fox – directrice, Technologies de l’information

Devin Petovello – gestionnaire, Infrastructure et opérations

Joan Ryan – directrice, Solutions d’entreprise

John Taylor – gestionnaire de projet

## **PILIER 4 – COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)**

---

**Citation du responsable du pilier, Jacques Hardy, qui déclare volontairement avoir un THADA, un trouble de stress post-traumatique et un handicap de santé mentale :** *[traduction] « Notre capacité de communiquer efficacement nous permet de faire partie de quelque chose de plus grand que nous. En refusant cette capacité aux quelques personnes qui ont besoin que nous fassions un effort supplémentaire, on nie leur humanité. »*

### **Consultations**

En septembre 2021, le SPPC a créé son tout premier conseil des employés, le CNEVH. Ce conseil dirigé par des employés est depuis au cœur des conversations sur la façon de rendre le SPPC plus accessible. Ce comité compte actuellement dix-sept (17) membres.

En mai 2022, le SPPC a lancé un sondage en ligne visant à recueillir des données précises sur les obstacles auxquels sont confrontés les employés vivant avec un handicap dans toutes les régions. Trois cent soixante-six (366) employés ont répondu au sondage; de ce nombre, cent trente-quatre (134) ont indiqué vivre avec un handicap.

L’annexe C contient un compte rendu détaillé des questions posées ainsi que des données compilées à partir du sondage. Voici les trois (3) questions posées à tous les employés dans notre sondage national sur l’accessibilité pour le pilier de la communication :

- Est-ce qu’une formation vous serait utile pour apprendre à rendre vos documents plus accessibles? Il existe quelques moyens simples de rendre les documents beaucoup plus accessibles aux personnes ayant un handicap, notamment celles souffrant de déficiences visuelles, de difficultés d’apprentissage et de déficiences intellectuelles.
- Estimez-vous que les communications du SPPC sont rédigées en langage clair et simple? Un langage clair et simple est une technique de rédaction qui consiste à organiser l’information de façon logique pour le lecteur. Le libellé doit être adapté aux capacités de lecture des destinataires. Le langage clair et simple permet au rédacteur d’adapter son message aux capacités de lecture des personnes les plus susceptibles de lire le document.
- À quelle fréquence utilisez-vous consciemment un langage clair et simple dans vos communications écrites?

Les répondants ont fourni des commentaires sur les incapacités suivantes : santé mentale, audition, élocution, cognition et vision. Les résultats du sondage ont été divisés afin de mieux comprendre les perceptions des PVH et celles des gestionnaires et des alliés.

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

En général, les commentaires reçus étaient les suivants :

- Les employés vivant avec une déficience auditive ou visuelle ont l’impression d’être invisibles à ceux qui ne sont pas au courant de leurs problèmes.
- Le SPPC ne discute pas ouvertement de ces questions, ce qui fait que les employés ont le sentiment que leurs difficultés ne sont pas reconnues.
- Parmi les nombreuses solutions suggérées, une liste de vérification normalisée pour les événements à l’échelle nationale s’est démarquée. Cela comprend le soutien accru requis pendant les réunions bilingues, l’utilisation complète des avancées technologiques et la responsabilisation des gestionnaires dans leurs ententes de rendement.
- Des solutions semblables devraient être mises en œuvre pour normaliser toutes les communications (annonces, bulletins, aides aux réunions et courriels à tout le personnel). Ce sera un objectif à long terme pour notre organisation, car les communications sont actuellement décentralisées.

## Résultats pour le pilier des communications, autres que les technologies de l’information et des communications

Obstacles cernés pour les communications, autres que les TIC	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés aux communications, autres que les TIC
<p><b>Santé mentale :</b> Les PVH n’apprécient pas la pratique de certains superviseurs et gestionnaires qui consiste à envoyer des courriels à toute heure du jour ou de la nuit.</p> <p>Cela nuit à la capacité des employés d’avoir un bon équilibre entre le travail et la vie personnelle, ce qui peut avoir une incidence sur les PVH qui sont touchées négativement par le stress.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envisager la mise en œuvre d’une politique sur une plage fixe pour les courriels corporatifs, tout en tenant compte des différents fuseaux horaires.</li><li>• Planifier des séances d’information et de sensibilisation pour les gestionnaires et les superviseurs sur le courrier électronique et leurs attentes lorsqu’ils sont envoyés en dehors des heures normales de travail de l’employé.</li><li>• Le Centre pour l’avancement de l’EDIA et le Comité directeur sur la santé mentale et le mieux-être partageront les pratiques exemplaires avec les employés pour assurer l’équilibre travail-vie personnelle.</li></ul>
<p><b>Déficience auditive :</b> La capacité de conserver l’information est entravée lorsque seule la communication verbale est utilisée.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir à tous les employés du support, des conseils et de la formation sur leurs responsabilités en matière de soutien des employés ayant une déficience auditive.</li></ul>
<p><b>Déficience cognitive :</b> Les options d’apprentissage sont limitées. La fonction publique privilégie les présentations orales et les cours à progression autocontrôlée comme principale méthode d’apprentissage.</p> <p>Les employés ayant une déficience cognitive peuvent traiter l’information à un rythme</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Travailler avec le Réseau des superviseurs pour s’assurer que l’information est facilement accessible aux superviseurs et aux gestionnaires.</li><li>• Accroître la sensibilisation et publier de l’information et des conseils utiles sur l’interaction avec les employés ayant des déficiences auditive et cognitive sur le iNet, et préparer des communications régulières provenant du CNEVH.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Obstacles cernés pour les communications, autres que les TIC

différent ou mieux apprendre de la nouvelle matière par d'autres moyens.

### Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés aux communications, autres que les TIC

- Publier les protocoles et les outils d'accessibilité pour les réunions sur le iNet.
- Examiner la possibilité d'offrir le matériel d'accueil et d'intégration dans un autre format. Cette question est examinée plus à fond dans la rubrique du pilier 1 – Emploi.

**Déficiência auditive :** Les barrières en plexiglas dans les salles d'audience empêchent la transmission adéquate du son et peuvent perturber le fonctionnement des appareils auditifs. Elles peuvent également déformer les sons au point où certains employés sont incapables de bien comprendre ce qui se dit lors d'une audience judiciaire.

- La haute direction régionale du SPPC s'adressera aux tribunaux pour demander des mesures d'adaptation pendant les audiences où des panneaux en plexiglas sont encore installés dans les salles d'audience.
- Le Centre pour l'avancement de l'EDIA fournira un soutien à la direction au besoin.

**Déficiência auditive :** Les PVH signalent qu'elles ne reçoivent pas un soutien adéquat de la part de leurs collègues. Certains étaient indifférents lorsqu'on leur a demandé de parler clairement, de répéter le message ou de donner une vue claire de leurs lèvres pour en faciliter la lecture.

- Envisager de fournir des services d'interprétation en langue des signes américaine (ASL), québécoise (QSL) et autochtone (ISL) à toutes les réunions du personnel pour les employés ayant une déficiência auditive.
- Envisager d'embaucher une entreprise qui fournira des sous-titres en français et en anglais pendant les réunions bilingues.
- Envisager d'utiliser un logiciel accessible pendant les réunions bilingues, qui fournira des services d'interprétation et des sous-titres en français et en anglais.
- Fournir à tous les employés du support, des directives et de la formation sur leurs responsabilités à l'égard des personnes ayant une déficiência auditive ou un trouble de la parole.
- Publier les pratiques exemplaires pour les animateurs de réunion sur le iNet ou le bulletin du SPPC.
- Envisager de demander au CNEVH d'organiser des activités d'apprentissage pour promouvoir les employés qui ont une déficiência auditive ou un trouble de la parole et expliquer les comportements attendus des alliés.
- Fournir les documents de réunion suffisamment à l'avance pour donner aux PVH le temps nécessaire pour examiner et traiter adéquatement l'information avant les discussions.
- Travailler avec le Réseau des superviseurs pour s'assurer que l'information est facilement accessible aux superviseurs et aux gestionnaires.

**Troubles de la parole :** Les PVH signalent qu'elles sont exclues pendant les conversations en général, ce qui les désavantage dans leur développement.

**Déficiência visuelle :** Il est parfois difficile pour les PVH de lire certains documents en

- Revoir les composantes visuelles pour tous les modèles de l'organisation, afin d'assurer la normalisation des plans de

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour les communications, autres que les TIC	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés aux communications, autres que les TIC
raison d'un mauvais choix de plans de codage par couleurs.	<p>codage par couleurs et de présenter des options qui permettent des contrastes élevés.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accroître la sensibilisation aux plans de codage par couleurs et à leur importance pour certains employés au moyen d'un article publié dans le bulletin du SPPC ou sur iNet.</li><li>• Travailler avec le Réseau des superviseurs pour s'assurer que l'information est facilement accessible aux superviseurs et aux gestionnaires.</li></ul>
<p><b>Déficiência visuelle ou cognitive :</b> Les communications ne sont pas toutes compatibles avec les technologies de lecture à haute voix. La plupart des employés ne connaissent pas les technologies disponibles pour rendre les communications plus accessibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promouvoir des activités d'apprentissage pour aider les employés à comprendre pourquoi les documents accessibles sont importants pour le SPPC et préciser que les employés doivent se conformer à cette norme dans toutes leurs communications.</li><li>• Envisager de la formation obligatoire sur la façon de rendre les documents accessibles.</li><li>• S'assurer que les communications envoyées à tous les employés sont vérifiées aux fins de conformité en matière d'accessibilité. Consulter divers intervenants internes pour en déterminer la mise en œuvre compte tenu des communications décentralisées.</li><li>• Veiller à ce que les communications envoyées à tous les employés soient accompagnées de la mention « Ce document est disponible en médias substitués sur demande ». Planifier un contrat ouvert avec une entreprise qui se spécialise dans les médias substitués.</li><li>• Fournir de l'information aux employés sur la façon d'utiliser les diverses fonctions offertes par Microsoft et Foxit pour rendre leurs communications accessibles aux technologies de lecture à haute voix.</li><li>• Fournir de l'information sur les technologies d'adaptation simples qui sont accessibles à tous les employés, comme les appareils d'aide à l'écriture. Créer des listes complètes pour faciliter l'accès et publier l'information sur iNet.</li><li>• Travailler avec le Réseau des superviseurs pour s'assurer que l'information est facilement accessible aux superviseurs et aux gestionnaires.</li></ul>
<p><b>Déficiência visuelle ou cognitive :</b> Les blocs-signatures ne sont pas accessibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir des conseils à tous les employés sur les blocs de signature accessibles.</li><li>• Le Centre pour l'avancement de l'EDIA enverra une communication de suivi pour s'assurer que tous les employés respectent la norme.</li></ul>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Obstacles cernés pour les communications, autres que les TIC	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles liés aux communications, autres que les TIC
<p><b>Déficience visuelle ou cognitive :</b> Les modèles et les publications de l’organisation ne sont pas accessibles. Les communications quotidiennes, comme les courriels, nécessitent également d’être normalisées pour s’assurer qu’elles sont accessibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examiner les insignes virtuels créés par l’équipe des Communications pour usage par les membres du CNEVH dans leur bloc-signature et s’assurer qu’ils sont accessibles.</li></ul>
<p><b>Déficience cognitive :</b> Les employés n’apprécient pas l’importance d’utiliser un langage clair et simple dans les courriels.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examiner les modèles et le formatage des courriels afin de normaliser toutes les communications, comme celles envoyées par divers comités nationaux (PDF vs Word).</li><li>• S’assurer que les membres du CNEVH mettent à l’essai tous les nouveaux modèles ou outils avant de les déployer.</li><li>• Dresser une liste des documents qui doivent être examinés et établir une liste des priorités. Prévoir un échéancier pour que tous ces documents deviennent accessibles.</li><li>• Élaborer ou promouvoir des activités d’apprentissage pour aider les employés à comprendre pourquoi un langage clair et simple est important pour le SPPC. Préciser qu’on s’attend à ce que les employés se conforment à cette norme dans leurs communications.</li><li>• Travailler avec le Réseau des superviseurs pour s’assurer que l’information est facilement accessible aux superviseurs et aux gestionnaires et offrir un soutien aux gestionnaires qui souhaitent utiliser un langage clair et simple dans leurs communications.</li><li>• Collaborer avec la Division des communications pour étendre la formation à tous les employés sur les attentes et les avantages de l’utilisation d’un langage clair et simple.</li><li>• Envisager de la formation obligatoire sur le langage clair et simple.</li><li>• Des communications régulières seront nécessaires et un plan de communication sera élaboré.</li></ul>

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

#### Intervenants du pilier 4

Responsable du sous-groupe du CNEVH :

Jacques Hardy

Membres du sous-groupe :

Neal Rice

Heather Russell

Sous-groupe appuyé par :

Jason Mitschele et Norma Pavoni, coprésidents du CNEVH

Intervenants internes consultés :

Alessia Bongiovanni – directrice, Communications

Marissa Martin – conseillère principale en communications

## PILIER 5 – L’ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D’INSTALLATIONS

---

**Citation du responsable du pilier, Neal Rice, qui déclare volontairement avoir la misophonie, une déficience sensorielle :** *[traduction] « La prise en compte significative de l’accessibilité aux premières étapes de toutes les conversations sur l’approvisionnement permet de s’assurer qu’il n’y a pas d’obstacles entre nos employés et la convivialité du produit. Le double objectif de notre sous-groupe est de mobiliser les intervenants et les utilisateurs finaux, ainsi que d’élaborer et de produire des outils et des ressources pour aider les autorités techniques à atteindre cet objectif de considération significative. »*

### Consultations

En septembre 2021, le SPPC a créé son tout premier conseil des employés, le CNEVH. Ce conseil dirigé par des employés est depuis au cœur des conversations sur la façon de rendre le SPPC plus accessible. Ce comité compte actuellement dix-sept (17) membres.

Le responsable du sous-groupe, Neal Rice, participe aux réunions de la nouvelle communauté de pratique intitulée « Agents du changement pour l’approvisionnement accessible » depuis juin 2022. Cette communauté vise à créer un lieu sûr et respectueux où les professionnels de l’approvisionnement peuvent se réunir pour partager leurs connaissances et leurs expériences dans un esprit d’apprentissage mutuel et de soutien par les pairs. Voici quelques renseignements fournis :

- L’Enquête sur l’accessibilité de 2019 d’Emploi et Développement social Canada a révélé que, pour ce qui est des obstacles liés à l’emploi, vingt-quatre pour cent (24 %) ont constaté un obstacle à l’accès à des mesures de soutien ou à des mesures d’adaptation en milieu de travail.
- Le centre de ressources et d’approvisionnement en produits accessibles de SPAC a été établi en 2018 pour aider les ministères et organismes fédéraux à tenir compte de l’accessibilité dans les exigences en matière d’approvisionnement pour les biens et les services.
- Normes d’accessibilité Canada a été créé en 2019, avec le mandat de contribuer à la réalisation d’un Canada sans obstacles par l’élaboration et la révision de normes d’accessibilité, ainsi que par la promotion, le soutien et la recherche sur la détermination et l’élimination des obstacles et la prévention de nouveaux obstacles.

Étant donné que le sondage national sur l’accessibilité était déjà très long et que ce pilier en particulier nécessitait beaucoup de travail directement avec le dirigeant principal des acquisitions du SPPC, il a été décidé de ne pas sonder l’ensemble de l’organisation sur ce pilier en particulier, mais de se concentrer plus précisément sur le CNEVH. Les discussions sur la façon de s’assurer qu’une composante d’accessibilité est présente dans tous les processus d’approvisionnement se tiennent périodiquement et de façon continue depuis le 20 juin 2022 avec le dirigeant principal des acquisitions, qui appuie entièrement le travail du sous-groupe. Ces réunions servent également de séances de

---

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

### *Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

remue-méninges pour veiller à ce que toutes les conversations sur l'approvisionnement comprennent l'accessibilité des utilisateurs par défaut dès le début de la planification des achats. Les discussions concernant les obstacles actuels à l'accessibilité dans les stratégies d'approvisionnement sont en cours et évoluent à mesure que de nouveaux renseignements sont disponibles.

De plus, après avoir complété l'outil d'autoévaluation de l'accessibilité, il a été constaté que l'accessibilité n'était abordée que dans le processus d'approvisionnement de produits et de services de TIC de façon ponctuelle.

Les questions suivantes ont été posées au CNEVH au moyen d'un sondage confidentiel à l'aide d'Office Forms. Ces questions ont été envoyées une semaine avant la réunion du 21 septembre 2022, date à laquelle le contexte de ce pilier et le sondage ont été présentés. L'annexe C contient un compte rendu détaillé des questions posées dans un court sondage confidentiel envoyé au CNEVH. Cette annexe contient également un compte rendu détaillé des données compilées à partir du sondage.

- Est-ce que vous ou quelqu'un que vous connaissez avez déjà rencontré des obstacles à l'accessibilité dans le cadre du processus d'approvisionnement (compte tenu des demandes de locaux ou de l'approvisionnement général en bureaux)?
- Quels obstacles avez-vous rencontrés et comment avez-vous été en mesure de les surmonter?
- Quels aspects du processus d'approvisionnement ont été efficaces et quels aspects devraient être améliorés?
- Quelles ont été les répercussions des retards sur votre travail ou votre santé personnelle?
- À quoi ressemble pour vous une prise en compte significative de l'accessibilité dans l'approvisionnement?
- Est-ce que vous ou quelqu'un que vous connaissez avez eu de la difficulté à définir les besoins des utilisateurs pour les demandes de mesures d'adaptation?
- Parlez-nous un peu d'une situation ou d'un problème que vous avez rencontré en définissant les besoins des utilisateurs.
- Dans les cas où il n'y a pas de demande de mesures d'adaptation individuelles, comment les répercussions sur l'accessibilité sont-elles prises en compte dans les décisions d'approvisionnement? (Par exemple, l'achat de mobilier de bureau ou de logiciels pour toute une équipe aura des répercussions sur l'accessibilité pour chaque utilisateur.)

### Résultats pour le pilier de l’acquisition de biens, de services et d’installations

Obstacles cernés pour l’acquisition de biens, de services et d’installations	Activités ciblées pour éliminer et prévenir les obstacles à l’acquisition de biens, de services et d’installations
L’accessibilité n’est pas toujours prise en compte de façon significative dans les conversations sur l’approvisionnement et n’est pas suffisamment codifiée dans les mécanismes contractuels.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller à ce que les exigences en matière d’accessibilité soient clairement définies et présentées dans les appels d’offres, les demandes de propositions et les contrats.</li></ul>
Les fournisseurs ne répondent pas toujours aux critères d’accessibilité exigés dans le contrat.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saisie et suivi de la non-conformité des fournisseurs et de toute mesure d’adaptation raisonnable proposée.</li></ul>
Les responsables de projet ou les responsables techniques n’ont pas suffisamment de formation ou de ressources pour comprendre comment intégrer l’accessibilité dans les conversations sur l’approvisionnement.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer un modèle normalisé à usage national pour la préparation des demandes d’acquisition :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Liens vers des ressources pertinentes.</li><li>○ Questions à poser avant d’élaborer des critères d’accessibilité.</li><li>○ Section sur la justification de l’intégration pour remplacer le formulaire actuel de justification de l’accessibilité.</li></ul></li><li>• Offrir de la formation aux principaux intervenants sur la mise en œuvre du nouveau modèle :<ul style="list-style-type: none"><li>○ L’équipe des acquisitions continue de jouer un rôle de remise en question pour s’assurer que l’accessibilité est prise en compte de façon significative.</li><li>○ Gestionnaires régionaux – agissent principalement à titre de chef de projet ou de responsable technique.</li><li>○ Cadres supérieurs.</li></ul></li></ul>
Retards et « lourdeurs administratives » dans l’acquisition d’équipement pour répondre aux exigences en matière d’accessibilité ou aux demandes de mesures d’adaptation.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déterminer les « points névralgiques » du processus d’approvisionnement.</li><li>• Collaborer avec le groupe de Santé et sécurité au travail (SST) pour déterminer les causes des retards et élaborer des guides et des outils de référence suggérés.</li></ul>
Refus d’accès à l’équipement.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Éducation adaptée à toutes les parties prenantes :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Équipe des acquisitions.</li><li>○ Directeurs régionaux.</li><li>○ Cadres supérieurs.</li></ul></li></ul>

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Examiner, améliorer et promouvoir le processus de recours hiérarchique et d’appel :
  - Explorer les options de recours pour les employés qui préapprouvent un type d’équipement pour leurs mesures d’adaptation et qui reçoivent plutôt une autre solution.
  - Envisager un budget centralisé pour les accommodements.

L’équipe des acquisitions est responsable de jouer un « rôle de remise en question » pour veiller à ce que l’accessibilité soit prise en compte de façon significative dans toutes les demandes d’approvisionnement. Cependant, elle se sent mal outillée pour jouer ce rôle, car elle n’a pas suffisamment d’information ou de formation sur ce qui constitue une considération significative.

- Communiquer avec l’équipe des acquisitions pour donner un aperçu de ce que signifie la prise en compte significative pour les personnes vivant avec un handicap.
- Encourager les agents des acquisitions à communiquer avec le CNE chaque fois qu’ils se trouvent dans une situation où ils se sentent mal équipés pour exécuter la fonction de remise en question.
- Codifier les exigences de collaboration dans le formulaire de justification ou la trousse d’outils.

Trop souvent, les employés vivant avec un handicap doivent demander des mesures d’adaptation parce qu’un approvisionnement général est inaccessible (p. ex. chaises de bureau, tablettes, logiciels).

- Toute acquisition doit être fondée sur la prémisse « inclusive dès la conception et accessible par défaut ».
- Éducation et formation des décideurs : veiller à ce que l’accessibilité soit prise en compte dès le départ permet habituellement d’économiser du temps et de l’argent à long terme.
- Le nouvel équipement acheté pour un bureau ne doit pas créer de nouveaux obstacles et devrait éliminer les obstacles préexistants.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

#### Intervenants du pilier 5

Responsable du sous-groupe du  
CNEVH :

Neal Rice

Membres du sous-groupe :

Adam Halliday

Bethany Johnson-Theedom

Sous-groupe appuyé par :

Jason Mitschele et Norma Pavoni, coprésidents du CNEVH

Intervenant interne consulté :

Luc Roussy – dirigeant principal des achats

## PILIER 6 – CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

---

Pour ce dernier pilier, l’accent a été mis sur un service qui est actuellement en cours de développement et qui sera disponible pour le public.

Le 10 novembre 2022, une première réunion a eu lieu avec le gestionnaire des opérations du Programme national de recouvrement des amendes (PNRA). L’objectif était de recueillir des détails sur la nouvelle solution de paiement en ligne pour la perception des amendes fédérales.

Le SPPC est chargé de l’administration du PNRA, tâche qui lui a été confiée par le procureur général du Canada en septembre 2007. Le PNRA a pour mandat d’appliquer les peines en recouvrant les amendes impayées par un tribunal à des personnes et des entreprises reconnues coupables en vertu de lois fédérales. Le recouvrement des amendes impayées se fait au moyen de divers types d’interventions, notamment les agences de recouvrement privées, des compensations à même les remboursements de l’impôt sur le revenu et les crédits de TPS/TVH par l’entremise de l’Agence du revenu du Canada, des négociations de paiements et des opérations juridiques internes.

Un nouveau portail est en cours de développement qui permettra aux débiteurs de payer leurs amendes impayées en ligne, dans le confort de leur foyer, en utilisant leurs cartes de crédit. Les autres options actuellement disponibles pour les débiteurs sont les suivantes :

- Envoyer un chèque, une traite de banque ou un mandat par la poste à nos bureaux aux fins de traitement. Le paiement peut être partiel ou complet.
- Se rendre à n’importe quel palais de justice de la province où l’amende a été imposée et payer l’amende en espèces, par crédit, par chèque ou par débit. Le paiement peut être partiel ou complet.

Le nouveau portail est en cours d’élaboration depuis près de deux (2) ans. Il figurera sur notre site Web public : <https://www.ppsc-sppc.gc.ca/fra/tra/efp-pia/pnra-nfrp.html>.

Le portail fournira une explication générale du mandat du PNRA et fournira aux débiteurs un avis de non-responsabilité en matière de protection de la vie privée à lire et à accepter avant qu’ils effectuent un paiement. Un formulaire simple a été élaboré avec des champs standard et faciles à remplir. Le débiteur peut choisir d’effectuer un paiement complet ou partiel de son amende.

Le service de la TI, la Direction des finances et des approvisionnements ainsi que la Division des communications ont été consultés tout au long de l’élaboration de ce projet. Ce nouveau portail devrait être accessible au public d’ici décembre 2022.

Les débiteurs auront la possibilité d’appeler un numéro sans frais ou d’envoyer un courriel au PNRA s’ils éprouvent un problème quelconque avec le nouveau portail.

L’accessibilité du site Web a été évaluée par la Division des communications. Le gestionnaire des opérations du PNRA a accepté de partager les liens vers les pages Web de l’environnement d’essai, qui sont en cours d’achèvement, avec quatre (4) membres du CNEVH, aux fins d’essai et de

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

rétroaction. Les membres du CNE vérifieront s’il y a des obstacles, des préjugés et un langage clair et simple.

Bien que les employés qui ont élaboré ce portail n’aient pas suivi de formation précise sur la façon d’élaborer et d’offrir des programmes et des services accessibles et inclusifs axés sur les personnes vivant avec un handicap, nous sommes convaincus que le site Web sera accessible, et nous accorderons la priorité à toute rétroaction du public à cet égard.

Comme ce portail en est aux dernières étapes avant son lancement en production, tout autre changement découlant de nos essais d’accessibilité sera repéré aux fins de correction lors de la prochaine phase de mise en service et pourrait ne pas être saisi lors du lancement initial du site.

Les commentaires et la rétroaction du CNEVH seront envoyés à l’équipe de développement. Le PNRA tentera de les intégrer à la phase actuelle. Si cela n’est pas possible, le PNRA informera le CNE du moment où il peut s’attendre à déployer une version mise à jour.

De plus, il est important de noter que le site Payer une amende du SPPC redirige l’utilisateur vers un site de paiement Moneris, où la partie paiement par carte de crédit de la transaction est effectuée. Le PNRA n’a aucun contrôle sur le contenu du site de Moneris. Si le CNE recommande des changements à cette partie de la solution de paiement des amendes, il devra passer par le bureau du receveur général, qui supervise le contrat avec Moneris pour tous les ministères et organismes du gouvernement du Canada. Le PNRA a déjà un point de contact au bureau du receveur général pour le contrat avec Moneris.

Il est important de souligner que notre deuxième plan national examinera plus particulièrement les façons dont ce pilier pourrait s’appliquer à d’autres domaines de notre pratique, tels que la coordination des mandataires, ainsi que plus généralement, quant aux services directement liés à notre mandat.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

#### Intervenants du pilier 6

Responsable du sous-groupe du  
CNEVH :

Norma Pavoni

La responsable est appuyée par :

Jason Mitschele

Joshua Hunt

Sarah Wilkinson

Intervenants internes consultés :

Silvana Morales, gestionnaire des opérations, Programme national de recouvrement des amendes

## **PILIER 7 – TRANSPORT**

---

Ne concerne pas nos activités.

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### GLOSSAIRE

TERMES	DÉFINITIONS
AATIA	Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée, une division de Services partagés Canada, qui offre une vaste gamme de mesures d'adaptation, de méthodes différentes, d'outils, de formation, de services, de ressources et de technologies informatiques adaptées pour les employés de la fonction publique vivant avec un handicap ou des employés blessés.
Allié	Quelqu'un qui appuie la cause d'un groupe marginalisé et qui utilise son privilège pour apprendre de ce groupe et amplifier sa cause. Quelqu'un qui pose des gestes qui auront des effets bénéfiques durables.
Barrière	En vertu de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> , signifie tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.
Barrières architecturales ou physiques	Éléments d'un bâtiment ou d'un espace extérieur qui créent un obstacle pour les personnes vivant avec un handicap. Ces barrières se rapportent à des éléments tels que la conception des escaliers ou des portes d'un bâtiment, l'aménagement des pièces ou la largeur des couloirs. Voici d'autres exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des bureaux trop hauts ou trop bas pour une personne en fauteuil roulant.</li> <li>▪ Éclairage insuffisant pour une personne ayant une faible vision ou pour une personne qui lit sur les lèvres.</li> <li>▪ Poignées de porte difficiles à saisir pour une personne souffrant d'arthrite.</li> </ul>
Barrières systémiques	Politiques, procédures ou pratiques qui peuvent nuire à l'accessibilité et à l'équité pour les personnes ou les groupes. Elles sont souvent mises en place involontairement. Par exemple, une politique qui exige que tous les employés dans le cadre des processus d'embauche passent des examens au cours d'une période donnée, ce qui peut avoir une incidence négative sur certaines personnes ayant une déficience cognitive.
Barrières technologiques	Lorsqu'un appareil ou une plateforme n'est pas accessible au public visé et ne peut pas être utilisé avec un appareil fonctionnel. La technologie peut améliorer l'expérience de l'utilisateur, mais elle peut aussi créer des obstacles involontaires pour certains utilisateurs. Les obstacles technologiques sont souvent liés à l'information et aux communications. Voici quelques exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documents électroniques sans caractéristiques d'accessibilité, comme du texte de remplacement, que les lecteurs d'écran lisent pour décrire une image.</li> <li>▪ Documents qui ne sont disponibles qu'en copie papier.</li> <li>▪ Exiger que les employés utilisent un site Web qui ne respecte pas les normes d'accessibilité.</li> </ul>
CAEDIA	Centre pour l'avancement de l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité
Capacitisme	Attitude de discrimination ou de préjugés à l'égard des personnes vivant avec un handicap.

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

TERMES	DÉFINITIONS
CE	Le Conseil exécutif est présidé par le DPP et formé de l'équipe de la haute direction du SPPC (LC et EX) qui relève directement du DPP et des DAPP. Le mandat principal du Conseil consiste à établir l'orientation stratégique et l'orientation de l'organisation en ce qui a trait aux questions juridiques, stratégiques, de gestion ministérielle et de gestion de la pratique du droit. Le Conseil est également chargé d'établir et de surveiller les priorités et les engagements clés de l'organisation.
CNE	Conseil national des employés
CNEVH	Conseil national des employés vivant avec un handicap
EDIA	Équité, diversité, inclusion et accessibilité
Égalité	Tout le monde reçoit la même mesure de soutien. Traiter tout le monde de la même façon.
Employés	Tous les employés du SPPC, y compris les gestionnaires de tous les niveaux.
Équipement adapté	Désigne la conception de logiciels ou d'équipement pour adapter ou ajuster la façon dont l'équipement ou les installations du milieu de travail sont utilisés, comme une loupe d'écran, un lecteur d'écran, divers types d'appareils et de logiciels fonctionnels, comme une imprimante Braille dont un employé a besoin pour remplacer un écran d'ordinateur.
Équité	Tout le monde reçoit les mesures de soutien dont il a besoin pour que son expérience soit égale. Cela signifie qu'il faut traiter les gens équitablement.
Handicap	Selon la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> , est définie comme toute déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.
Haut fonctionnaire désigné responsable de l'EEDI	Cadre supérieur désigné pour l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion
Haute direction	La haute direction est composée du directeur des poursuites pénales, des deux directeurs adjoints des poursuites pénales, de tous les procureurs fédéraux en chef, des procureurs fédéraux en chef adjoints (gestionnaires juridiques – LC) et de tous les directeurs – cadres supérieurs (EX) de l'organisation.
Inclusion	Créer un milieu de travail juste, équitable, positif, accueillant et respectueux de tous.
Intégration	Processus d'intégration d'un employé à un ministère et à sa culture, ainsi que d'obtention des outils et des renseignements dont l'employé a besoin pour devenir un membre productif de l'équipe.
Intersectionnalité	La nature interconnectée des catégories sociales, comme la race, la classe et le sexe, est considérée comme créant des systèmes de discrimination ou de désavantage qui se chevauchent et sont interdépendants.
LCA	<i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

TERMES	DÉFINITIONS
Mesure d’adaptation	<p>La Commission canadienne des droits de la personne définit une mesure d’adaptation comme le fait d’apporter des changements à certaines règles, normes, politiques, cultures en milieu de travail et environnements physiques pour s’assurer qu’ils n’ont pas d’effet négatif sur une personne en raison de son incapacité mentale ou physique, la religion, le genre ou tout autre motif protégé. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada utilise la définition suivante, qui reflète l’esprit de la <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i> : Des solutions qui s’attaquent aux obstacles en milieu de travail, notamment des outils, des services ou des mesures de soutien adaptés. Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ La vaste gamme de produits et de services courants et adaptés qui peuvent améliorer la participation des personnes vivant avec un handicap à la fonction publique fédérale, notamment :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Équipement et outils (chaise ergonomique, afficheur en braille, surfaces d’écriture inclinées et supports de documents, imprimante, éclairage ajusté);</li><li>○ Services (services de TTRC ou d’interprétation gestuelle);</li><li>○ Mesures de soutien (supports appropriés comme des affiches pour les allergies).</li></ul></li><li>▪ Formation pour les collègues.</li><li>▪ Listes de contrôle ou instructions écrites.</li><li>▪ Horaire de travail flexible, tel que décrit dans les conditions d’emploi.</li><li>▪ Planification du temps de travail ininterrompu, qui peut comprendre un espace tranquille, la planification du temps de travail « hors ligne » ou le travail à distance.</li></ul>
Neurodiversité	<p>Plage naturelle de variation de la neurocognition humaine. Cela comprend le niveau variable de stimulation qu’une personne doit avoir pour être productive.</p>
Obstacles comportementaux	<p>Comportements, perceptions et hypothèses discriminatoires. Ces obstacles découlent souvent d’un manque de compréhension, ce qui peut amener les gens à ignorer, à juger ou à avoir des idées fausses au sujet d’une personne vivant avec un handicap. Voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ En supposant qu’une personne vivant avec un handicap est inférieure.</li><li>▪ En supposant qu’une personne ayant une déficience de la parole ne peut pas vous comprendre.</li><li>▪ Formuler des idées sur une personne en raison de stéréotypes ou d’un manque de connaissances.</li><li>▪ Donner à une personne l’impression que vous lui faites une « faveur spéciale » en lui offrant un accommodement.</li></ul>
PVH	Personne vivant avec un handicap
SAFF	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux
SNA	Semaine nationale de l’accessibilité
TIC	Technologies de l’information et des communications

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d'accessibilité 2022

## Créer une culture d'appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### ANNEXE A – LISTE DES PERSONNES-RESSOURCES DU CNEVH

Région	Employé(e)	Groupe	Handicap
Colombie-Britannique	Heather Russell	LP	Malformation congénitale des membres
Alberta	Adam Halliday	LP	Neuroatypique : trouble d'apprentissage visuospatial non spécifique et TDAH
Saskatchewan	Aucun	***	***
Manitoba	Aucun	***	***
Ontario	Jason Mitschele (coprésident)	LP	Non-voyant
	Racel Padua	CR	Syndrome de post-poliomyélite (mobilité réduite)
	John Hartman	CR	Trouble cognitif et incapacité auditive
Région de la capitale nationale – AC	Neal Rice	CT-FIN	Misophonie (déficience sensorielle)
	Jacques Hardy	PE	TDAH, TSPT
	Paula Flood	PE	TDAH
	Sarah Wilkinson	LS	Neuroatypique, colite ulcéreuse
	Penny-Laine Narlock	PE	TDAH, TAG
	Lucia GM	CR	Trouble d'apprentissage et trouble neuropsychologique
Québec	Jamileh Torkpour	AS	Trouble dépressif et trouble anxieux
Atlantique	Nathalie O'Brien	AS	TDAH
	Timothy A. McLaughlin	LP	Trouble dépressif et trouble anxieux
	Bethany Johnson-Theedom	AS	Douleur chronique, maladie auto-immune et TDAH
Nunavut	Aucun	***	***
Territoires du Nord-Ouest	Aucun	***	***
Yukon	Ann Rudniski	CR	Incapacité auditive
	Joshua Hunt	IT	Trouble cognitif, photosensibilité et faiblesse musculaire du côté droit

## ANNEXE B – SONDAGE NATIONAL SUR L’ACCESSIBILITÉ DU SPPC

---

# Sondage du SPPC : employés vivant avec un handicap

2022

---

Nous vous remercions de prendre le temps de remplir ce sondage pour les employés du Service des poursuites pénales du Canada (SPPC).

Ce sondage permettra de mieux comprendre les divers obstacles auxquels sont actuellement confrontés les employés qui vivent avec un handicap au SPPC. Le handicap est une vaste catégorie d’expériences englobant une multitude de difficultés, d’obstacles et de déficiences qui, à des degrés divers, touchent de nombreuses personnes et vont bien au-delà des idées et stéréotypes traditionnels. Pour contextualiser la définition fournie et offrir une meilleure compréhension de la notion de handicap, une liste non exhaustive est disponible à la fin du présent sondage.

Bien que nous aurons d’autres occasions de participer à cette discussion au cours des prochains mois, vous avez **jusqu’au 9 juin 2022** pour répondre à ce sondage qui devrait demander environ **20 minutes** de votre temps. Vos réponses sont très précieuses, car elles nous aideront à évaluer l’état de l’accessibilité au SPPC et nous guideront dans la préparation de notre plan national sur l’accessibilité. Si vous préférez répondre aux questions autrement (par téléphone ou par courriel, par exemple), veuillez envoyer un courriel au Centre pour l’avancement de l’équité, de la diversité, de l’inclusion et de l’accessibilité (ÉDIA), à l’adresse [PPSCAdvancementCentreEDIA@ppsc-sppc.gc.ca](mailto:PPSCAdvancementCentreEDIA@ppsc-sppc.gc.ca).

Le SPPC s’engage à respecter le droit des personnes à la vie privée, notamment en protégeant la confidentialité des renseignements fournis par les employés. Toutes les réponses seront traitées conformément à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) et aux [normes du gouvernement du Canada pour la recherche sur l’opinion publique](#).

## Besoin d’aide?

En cas de problèmes techniques au cours du sondage, veuillez communiquer avec [Nathalie O’Brien](#).

Cliquez sur « Page suivante » pour lancer le questionnaire.

## Définitions :

**Mesure d’adaptation** – Selon la définition donnée par la Commission canadienne des droits de la personne, les mesures d’adaptation sont des modifications apportées à certaines règles, normes, politiques, cultures de milieu de travail et aires physiques pour que ces facteurs n’aient pas d’impact négatif sur une personne en raison de l’incapacité mentale ou physique, de la religion ou du sexe de cette personne ou d’un autre motif protégé par la loi. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada utilise la définition suivante, qui est dans l’esprit de la [Loi canadienne sur l’accessibilité](#) : solutions visant à éliminer les obstacles dans le lieu de travail, qu’il s’agisse

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

notamment d’outils d’adaptation, de services ou de mesures de soutien. Cela comprend la vaste gamme de produits et de services ordinaires et de produits et services d’adaptation qui peuvent favoriser la participation des personnes handicapées à la fonction publique fédérale, comme l’équipement et les outils (chaise ergonomique, affichage en braille, surfaces d’écriture inclinées et supports de documents, imprimante, éclairage adapté), les services (services CART ou interprétation en langage gestuel), et les mesures de soutien (mesures de soutien appropriées telles que la signalisation des allergies et la sensibilisation des collègues, les listes de contrôle ou les instructions écrites, les horaires de travail souples, telles que prévues dans les conditions d’emploi, la planification d’un temps de travail ininterrompu, ce qui pourrait inclure un endroit tranquille, l’établissement d’un horaire ou le travail à distance).

**Équipement d’adaptation** – Logiciel ou équipement conçu pour adapter ou ajuster la façon dont le matériel ou les installations ordinaires du lieu de travail sont utilisés, comme un agrandisseur d’écran, un lecteur d’écran, divers types d’appareils et de logiciels d’assistance, comme une imprimante braille dont un employé a besoin en remplacement d’un écran d’ordinateur.

**Allié ou alliée** – Personne qui défend la cause d’un groupe marginalisé et qui utilise son privilège pour apprendre de ce groupe et amplifier la cause.

**Obstacle** – Selon la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, cela peut représenter tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l’information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d’une politique ou d’une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d’apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

**Obstacles architecturaux ou physiques** – Éléments d’immeubles ou d’espaces extérieurs qui créent des obstacles pour les personnes qui vivent avec un handicap. Ces obstacles concernent des éléments tels que l’aménagement des escaliers ou des portes d’un immeuble, la disposition des pièces ou la largeur des corridors. Voici d’autres exemples :

- bureaux trop hauts ou trop bas pour une personne en fauteuil roulant;
- mauvais éclairage qui rend la vision difficile pour une personne malvoyante ou une personne qui lit sur les lèvres;
- poignées de porte difficiles à saisir pour une personne souffrant d’arthrite.

**Obstacles comportementaux** – Comportements, perceptions et suppositions discriminatoires. Ces obstacles trouvent souvent leur origine dans un manque de compréhension qui peut mener les individus à ignorer ou à juger une personne vivant avec un handicap ou encore à se faire une fausse idée à son endroit. Voici quelques exemples :

- supposer qu’une personne vivant avec un handicap est inférieure;
- supposer qu’une personne ayant un trouble de la parole ne peut pas vous comprendre;
- se faire des idées sur une personne en raison de stéréotypes ou d’une ignorance;
- donner l’impression à une personne vivant avec un handicap que vous lui faites une « faveur spéciale » en lui offrant des mesures d’adaptation.

**Obstacles systémiques** – Politiques, procédures ou pratiques qui peuvent avoir un effet négatif sur l’accessibilité et l’équité pour les individus ou les groupes. Ils sont souvent mis en place de manière non intentionnelle. Un exemple serait une politique qui exige que tous les employés dans les processus d’embauche passent des

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

examens assortis d’un certain délai, ce qui peut avoir un impact négatif sur certaines personnes ayant des handicaps cognitifs.

**Obstacles technologiques** – Se produisent lorsqu’un dispositif ou une plateforme n’est pas accessible à son public cible et ne peut être utilisé avec un dispositif d’assistance. La technologie peut améliorer l’expérience de l’utilisateur, mais elle peut aussi créer des obstacles involontaires pour certains utilisateurs. Les obstacles technologiques sont souvent liés aux obstacles en matière d’information et de communication. Voici quelques exemples :

- documents électroniques dépourvus de fonctions d’accessibilité, telles que le texte alternatif (texte ALT), que les lecteurs d’écran lisent pour décrire une image;
- matériel qui n’est disponible qu’en version papier;
- fait d’obliger les employés à utiliser un site Web qui ne répond pas aux normes d’accessibilité.

**Handicap** – La *Loi canadienne sur l’accessibilité* définit le handicap comme une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, un trouble d’apprentissage ou de la communication ou une limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l’interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d’une personne dans la société.

**Accueil et intégration** – Processus d’intégration d’un employé dans un service et sa culture, y compris la fourniture des outils et des renseignements nécessaires pour que la personne devienne un membre productif de l’équipe.

**Travaillant sur place** – Cela comprend les bureaux du SPPC et les locaux permanents situés dans les palais de justice (p. ex. ancien hôtel de ville (ON), rue Main (C.-B.) et Laval (QC)).

**Travaillant à distance** – Endroit autre qu’un lieu de travail ou une salle d’audience du SPPC, généralement votre domicile.

## Questions d’ordre général

4 Êtes-vous une personne vivant avec un handicap, un superviseur/gestionnaire ou une personne qui se préoccupe de la question? Cochez toutes les cases qui s’appliquent. (Question pour tous les employés)

Je suis une personne vivant avec un handicap. (Le handicap est une vaste catégorie d’expériences englobant une multitude de difficultés, d’obstacles et de déficiences qui, à des degrés divers, touchent de nombreuses personnes et vont bien au-delà des idées et stéréotypes traditionnels). Un handicap peut être visible ou invisible. Il peut être temporaire ou permanent. Il peut également être de nature épisodique. En cas de doute, veuillez communiquer avec notre [responsable de l’accessibilité](#) qui répondra à votre question en toute confidentialité.)

Je suis un superviseur/gestionnaire

Je suis une personne **alliée** des personnes vivant un handicap ou une personne qui se préoccupe de la question

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

5 Avez-vous l’impression de pouvoir discuter de votre **handicap** ou des **obstacles** que vous rencontrez au travail avec votre superviseur/gestionnaire actuel? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Oui, j’ai déjà discuté avec mon superviseur/gestionnaire actuel
- Oui, bien que je n’en aie pas discuté avec mon superviseur/gestionnaire actuel
- Non, je ne me sens pas à l’aise de parler de mon handicap ou des obstacles que je vis à mon superviseur/gestionnaire actuel
- Veuillez fournir des précisions si vous le souhaitez :

6 Connaissez-vous l’existence du passeport pour l’accessibilité en milieu de travail que le gouvernement du Canada a adopté à l’intention des personnes vivant avec un handicap? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Oui, je suis au courant, j’ai déjà rempli le passeport et j’en ai discuté avec mon gestionnaire
- Oui, je suis au courant, j’ai déjà rempli le passeport, mais je n’en ai pas discuté avec mon gestionnaire
- Oui, je suis au courant, mais je ne l’ai pas utilisé
- Non, je ne suis pas au courant de l’existence de cet outil
- Autre, veuillez préciser :

7 Pouvez-vous nous parler des **obstacles** que vous rencontrez dans votre travail quotidien? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Je rencontre les obstacles suivants :
- Je rencontre des obstacles, mais je ne souhaite pas donner plus de détails à ce sujet
- Sans objet

8 Pouvez-vous nous faire part de vos observations sur les **obstacles** rencontrés par vos collègues dans leur travail quotidien? (Question pour tous les employés)

- J’ai vu des collègues aux prises avec les obstacles suivants :
- J’ai vu des collègues aux prises avec des obstacles, mais je ne souhaite pas donner plus de détails à ce sujet
- Sans objet

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

9 Avez-vous vu ou rencontré des obstacles systémiques au SPPC? Les obstacles systémiques sont des politiques, procédures ou pratiques qui peuvent avoir un effet négatif sur l’accessibilité et l’équité pour les individus ou les groupes. Ils sont souvent mis en place de manière non intentionnelle. (Question pour tous les employés)

- J’ai rencontré les obstacles systémiques suivants :
- J’ai rencontré des obstacles systémiques, mais je ne souhaite pas donner plus de détails à ce sujet
- J’ai vu des collègues rencontrer les obstacles systémiques suivants :
- J’ai vu des collègues rencontrer des obstacles systémiques, mais je ne souhaite pas donner plus de détails à ce sujet
- Non

10 Avez-vous vu ou rencontré des **obstacles comportementaux** au SPPC? Les obstacles comportementaux sont fondés sur des stéréotypes ou hypothèses qui limitent les possibilités ou portent atteinte à la dignité des personnes ayant un handicap. (Question pour tous les employés)

- J’ai rencontré les obstacles comportementaux suivants :
- J’ai rencontré des obstacles comportementaux, mais je ne souhaite pas donner plus de détails à ce sujet
- J’ai observé des collègues rencontrer les obstacles comportementaux suivants :
- J’ai observé des collègues rencontrer des obstacles comportementaux, mais je ne souhaite pas donner plus de détails à ce sujet
- Non

11 Pouvez-vous nous dire ce qui fonctionne bien au SPPC en termes d’**accessibilité** et de **mesures d’adaptation**? (Question pour tous les employés)

- Ce qui fonctionne bien :
- Ce qui pourrait être amélioré :
- Je ne sais pas

## Emploi

12 Avez-vous rencontré des **obstacles** dans le cadre d’un **processus de dotation** au SPPC? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Non

Autre, veuillez préciser :

Processus d’application, veuillez préciser :

Qualifications (études, expérience, exigences linguistiques), veuillez préciser :

Évaluation (examen, entrevue, références), veuillez préciser :

Mobilité (lieu du poste), veuillez préciser :

Autre, veuillez préciser si vous le souhaitez :

13 Avez-vous rencontré des **obstacles** dans le cadre d’un **processus d’accueil et d’intégration** au SPPC? Le processus d’accueil et d’intégration est le processus d’intégration d’un employé dans un service et sa culture, y compris la fourniture des outils et des renseignements nécessaires pour que la personne devienne un membre productif de l’équipe. (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

Non

Oui

Si oui, veuillez préciser si vous le souhaitez :

14 Avez-vous rencontré des **obstacles à la promotion ou à la progression de carrière** au sein du SPPC? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

Non

Oui

Si oui, veuillez préciser si vous le souhaitez :

15 Au cours des deux dernières années, avez-vous demandé une **mesure d’adaptation**? Les mesures d’adaptation sont des solutions visant à éliminer les obstacles dans le lieu de travail, qu’il s’agisse notamment d’outils d’adaptation, de services ou de mesures de soutien. Cela comprend la vaste gamme de produits et de services ordinaires et de produits et services d’adaptation qui peuvent favoriser la participation des personnes handicapées, comme l’équipement et les outils (chaise ergonomique, affichage en braille, surfaces d’écriture inclinées et supports de documents, imprimante, éclairage adapté), les services (services CART ou interprétation en langage gestuel), et les mesures de soutien (mesures de soutien appropriées telles que la signalisation des allergies et la sensibilisation des collègues, les listes de contrôle ou les instructions écrites, les horaires de travail souples, telles que prévues dans les conditions d’emploi, la planification d’un temps de travail

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

ininterrompu, ce qui pourrait inclure un endroit tranquille, l’établissement d’un horaire ou le travail à distance). (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Non
- Oui
- Si oui, veuillez préciser si vous le souhaitez :

16 Si vous avez demandé une **mesure d’adaptation** au cours des deux dernières années, votre demande a-t-elle été acceptée, refusée ou est-elle toujours en cours? Les mesures d’adaptation sont des solutions visant à éliminer les obstacles dans le lieu de travail, qu’il s’agisse notamment d’outils d’adaptation, de services ou de mesures de soutien. (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Acceptée
- Refusée
- Toujours en cours
- J’ai bénéficié d’une mesure d’adaptation, mais pas de celle que j’avais demandée
- Veuillez préciser si vous le souhaitez :

17 Si vous avez demandé une **mesure d’adaptation** au cours des deux dernières années, quel est votre degré de satisfaction général quant à la façon dont la demande a été traitée? Les mesures d’adaptation sont des solutions visant à éliminer les obstacles dans le lieu de travail, qu’il s’agisse notamment d’outils d’adaptation, de services ou de mesures de soutien. (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Je suis extrêmement satisfait ou satisfaite
- Je suis plutôt satisfait ou satisfaite
- Je ne suis pas du tout satisfait ou satisfaite
- Sans objet
- Veuillez préciser si vous le souhaitez :

18 À votre avis, qui est le premier point de contact pour les demandes de **mesure d’adaptation** au SPPC? (Question pour tous les employés)

- Mon superviseur/gestionnaire

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Relations de travail/ressources humaines
- Unité de gestion des installations et des mesures d’adaptation
- Mon représentant syndical
- Je ne sais pas qui est mon premier point de contact
- Autre, veuillez préciser :

19 À qui vous adressez-vous lorsque votre demande de **mesure d’adaptation** traîne ou est refusée?  
(Question pour tous les employés)

- Mon superviseur/gestionnaire
- Relations de travail/ressources humaines
- Unité de gestion des installations et des mesures d’adaptation
- Mon représentant syndical
- Je ne sais pas à qui m’adresser
- Autre, veuillez préciser :

20 Comment le SPPC peut-il améliorer la façon dont il traite les demandes de mesures d’accessibilité et d’adaptation pour les employés vivant avec un handicap? (Question pour tous les employés)

- Aucune amélioration n’est nécessaire
- Des améliorations sont nécessaires, mais je n’ai pas d’exemples particuliers à donner
- Des améliorations sont nécessaires. Veuillez préciser :

## Technologies de l’information et des communications

21 Quel est votre niveau de satisfaction à l’égard de l’équipement ergonomique ou d’**adaptation** qui vous a été fourni pour effectuer votre travail? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Très satisfait ou satisfaite
- Satisfait ou satisfaite
- Pas très satisfait ou satisfaite
- Pas du tout satisfait ou satisfaite

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Sans objet

Veuillez préciser si vous le souhaitez :

22 Avez-vous l’impression d’avoir du soutien de la part des spécialistes en TI lorsque vous avez des questions ou des préoccupations concernant les logiciels et les technologies accessibles que vous utilisez actuellement au SPPC? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

Oui, j’ai un soutien adéquat de la part des spécialistes en TI du SPPC

Non, je n’ai pas l’impression d’avoir du soutien, mais je me débrouille

Non, je n’ai pas l’impression d’avoir du soutien et je ne sais pas vers qui me tourner

Sans objet

Veuillez préciser si vous le souhaitez :

23 Les réunions et événements virtuels vous sont-ils pleinement accessibles? (Question pour tous les employés)

Oui. Veuillez préciser si vous le souhaitez :

Partiellement accessibles. Veuillez préciser si vous le souhaitez :

Non. Veuillez préciser si vous le souhaitez :

24 Est-ce qu’une formation vous serait utile pour apprendre à rendre vos documents plus accessibles? Il existe quelques moyens simples de rendre les documents beaucoup plus accessibles aux personnes ayant un handicap, notamment celles souffrant de déficiences visuelles, de difficultés d’apprentissage et de déficiences intellectuelles. (Question pour tous les employés)

Oui

Non

Je ne sais pas

Veuillez préciser si vous le souhaitez :

25 Estimez-vous que les communications du SPPC sont rédigées en **langage clair et simple**? Un langage clair et simple est une technique de rédaction qui consiste à organiser l’information de façon logique pour le lecteur. Le libellé doit être adapté aux capacités de lecture des destinataires. Le langage clair et simple permet au rédacteur d’adapter son message aux capacités de lecture des personnes les plus susceptibles de lire le document. (Question pour tous les employés)

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Oui
- Non
- Parfois
- Je ne sais pas
- Veuillez préciser si vous le souhaitez :

26 À quelle fréquence utilisez-vous consciemment un **langage clair et simple** dans vos communications écrites? Un langage clair et simple est une technique de rédaction qui consiste à organiser l’information de façon logique pour le lecteur. Le libellé doit être adapté aux capacités de lecture des destinataires. Le langage clair et simple permet au rédacteur d’adapter son message aux capacités de lecture des personnes les plus susceptibles de lire le document. (Question pour tous les employés)

- Toujours
- Parfois
- Jamais
- Je ne sais pas
- Veuillez préciser si vous le souhaitez :

## Environnement bâti

27 Comment évaluez-vous l’accessibilité de votre immeuble de bureaux actuel **en fonction de vos propres besoins**? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Pas accessible
- Plutôt accessible
- Très accessible
- Totalement accessible, je n’éprouve aucune difficulté
- Sans objet
- Veuillez préciser si vous le souhaitez :

28 Comment évaluez-vous l’accessibilité de votre immeuble de bureaux actuel **de manière générale**? (Question pour tous les employés)

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Pas accessible
- Plutôt accessible
- Très accessible
- Totalement accessible, je n’éprouve aucune difficulté
- Sans objet
- Veuillez préciser si vous le souhaitez :

29 À qui vous adressez-vous pour signaler un problème d’accessibilité d’un immeuble du SPPC?  
(Question pour tous les employés)

- Mon superviseur/gestionnaire
- Mon gestionnaire de bureau régional/coordonateur des activités
- Le Centre national d’appels de service (CNAS)
- L’unité de gestion des installations et des mesures d’adaptation
- Je ne sais pas à qui m’adresser

30 Connaissez-vous les fonctionnalités d’accessibilité et les services disponibles au SPPC pour vos propres besoins? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Oui, je connais bien toutes les fonctionnalités d’accessibilité et services à ma disposition dans mon unité ou ma région
- Je connais plutôt bien les fonctionnalités d’accessibilité et services à ma disposition dans mon unité ou ma région
- Je ne connais pas les fonctionnalités d’accessibilité et services à ma disposition dans mon unité ou ma région
- Veuillez préciser si vous le souhaitez :

31 Connaissez-vous les fonctionnalités d’accessibilité et les services disponibles au SPPC? (Question pour tous les employés)

- Oui, je connais bien toutes les fonctionnalités d’accessibilité et services disponibles dans mon unité ou ma région
- Je connais plutôt bien les fonctionnalités d’accessibilité et services disponibles dans mon unité ou ma région

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Je ne connais pas les fonctionnalités d’accessibilité et services disponibles dans mon unité ou ma région

Veuillez préciser si vous le souhaitez :

32 Les réunions et événements en personne vous sont-ils pleinement accessibles? (Question pour tous les employés)

Oui. Veuillez préciser si vous le souhaitez :

Partiellement accessibles. Veuillez préciser si vous le souhaitez :

Non. Veuillez préciser si vous le souhaitez :

33 Connaissez-vous le plan d’évacuation d’urgence en vigueur pour votre immeuble? (Question pour tous les employés)

Oui

Oui, et j’ai certaines préoccupations :

Non

Veuillez préciser si vous le souhaitez :

34 Quelle est votre préférence quant au travail sur place après la pandémie? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

Je préférerais travailler à domicile exclusivement

Je préférerais travailler à domicile la plupart du temps, sauf pour assister à des conférences ou à des réunions spéciales

Je préférerais travailler à domicile, tout en travaillant sur place de temps en temps (un ou deux jours par semaine, selon la semaine)

Je préférerais travailler la moitié du temps à domicile et la moitié du temps sur place

Je préférerais travailler sur place la plupart du temps, avec la possibilité de travailler à domicile un ou deux jours par semaine, selon la semaine

Je préférerais avoir une certaine souplesse dans mon emploi du temps, selon les besoins. Veuillez préciser si vous le souhaitez :

Je préférerais travailler sur place exclusivement.

## Changement de culture, formation et sensibilisation

35 Que devrait faire le SPPC pour améliorer les connaissances, la sensibilisation et la confiance des employés en matière d’accessibilité au milieu de travail? Vous pouvez choisir une ou plusieurs réponses. (Question pour tous les employés)

- Événements d’apprentissage spécialisés
- Formation obligatoire
- Ressources d’apprentissage
- Information publiée sur l’iNet
- Information dans le Bulletin du SPPC
- Autre, veuillez préciser :
- Il n’y a rien qui doit être fait

36 Que devrait faire le SPPC pour améliorer les connaissances, la sensibilisation et la confiance des **superviseurs et/ou gestionnaires** en matière d’accessibilité au milieu de travail? Vous pouvez choisir une ou plusieurs réponses. (Question pour tous les employés)

- Événements d’apprentissage spécialisés
- Formation obligatoire
- Ressources d’apprentissage
- Information publiée sur l’iNet
- Information dans le Bulletin du SPPC
- Autre, veuillez préciser :
- Il n’y a rien qui doit être fait

## Parlez-nous un peu de vous

37 Si vous êtes une personne vivant avec un handicap, veuillez fournir quelques renseignements supplémentaires. Cochez les cases qui vous concernent. (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Incapacité visuelle

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

*Les incapacités visuelles affectent la vision, et incluent la cécité totale, la vision partielle et la distorsion visuelle.*

Incapacité auditive

*Les incapacités auditives affectent la capacité d’entendre, et incluent la difficulté à entendre, la surdité ou la distorsion acoustique.*

Trouble de la parole

*Les troubles de la parole nuisent à la capacité de parler, et peuvent notamment se traduire par la perte totale de la parole, la parole partielle et une distorsion de la parole.*

Problème de mobilité

*Les problèmes de mobilité nuisent à la capacité de bouger le corps et comprennent les problèmes rendant nécessaire l’utilisation d’un fauteuil roulant ou d’une canne et d’autres problèmes ayant une incidence sur la mobilité.*

Problème de flexibilité ou de dextérité

*Les problèmes de flexibilité ou de dextérité nuisent à la capacité de bouger les articulations ou d’effectuer des tâches motrices, en particulier avec les mains.*

Problèmes de santé mentale

*Les problèmes de santé mentale influent sur la psychologie ou le comportement et comprennent l’anxiété, la dépression, les troubles sociaux ou compulsifs, les phobies et les maladies psychiatriques.*

Handicap sensoriel ou environnemental

*Les handicaps sensoriels ou environnementaux comprennent la sensibilité à la lumière, aux sons, à d’autres distractions ou à des allergènes, ou encore d’autres sensibilités environnementales.*

Problème de santé ou douleurs chroniques

*Les problèmes de santé ou douleurs chroniques nuisent de façon régulière ou épisodique à la capacité de fonctionner et comprennent les migraines, la maladie de Crohn, les colites, la fibromyalgie, la sclérose en plaques et d’autres handicaps ou problèmes de santé.*

Trouble cognitif

*Les troubles cognitifs nuisent à la capacité d’effectuer des tâches qui nécessitent un fonctionnement exécutif, comme la planification et l’organisation, l’apprentissage de l’information, la communication et la mémoire, et renvoie notamment au trouble du spectre de l’autisme, aux troubles déficitaires de l’attention avec hyperactivité et aux difficultés d’apprentissage.*

Déficience intellectuelle

*Une déficience intellectuelle nuit à la capacité d’apprendre et d’adapter le comportement à différentes situations.*

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Autre handicap (précision facultative) :

Je préfère ne pas préciser

38 Si vous êtes une personne vivant avec un handicap, avez-vous rempli le questionnaire de déclaration volontaire dans PeopleSoft? (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

Oui

Non

Si votre réponse est « non », pouvez-vous préciser pourquoi vous ne l’avez pas fait?

### Données démographiques

Les questions qui suivent constituent une partie importante du sondage. Nous vous encourageons à y répondre.

Soyez assurés que les renseignements demeureront confidentiels. Les résultats du présent sondage ne seront en aucun cas présentés en sous-groupes de moins de 10 réponses pour un facteur démographique donné. Les réponses des plus petits groupes seront combinées à celles d’un autre groupe, afin de préserver l’anonymat des répondants.

Nous vous prions de bien vouloir répondre aux questions.

39 Quelle est votre situation professionnelle actuelle? (Question pour tous les employés)

Emploi à durée indéterminée (permanent)

Emploi à durée déterminée

Emploi occasionnel

Emploi d’étudiant

Autre

40 À quel endroit se trouve votre poste actuel? (Question pour tous les employés)

Yukon

Territoires du Nord Ouest

Nunavut

Colombie Britannique

Alberta

Saskatchewan

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

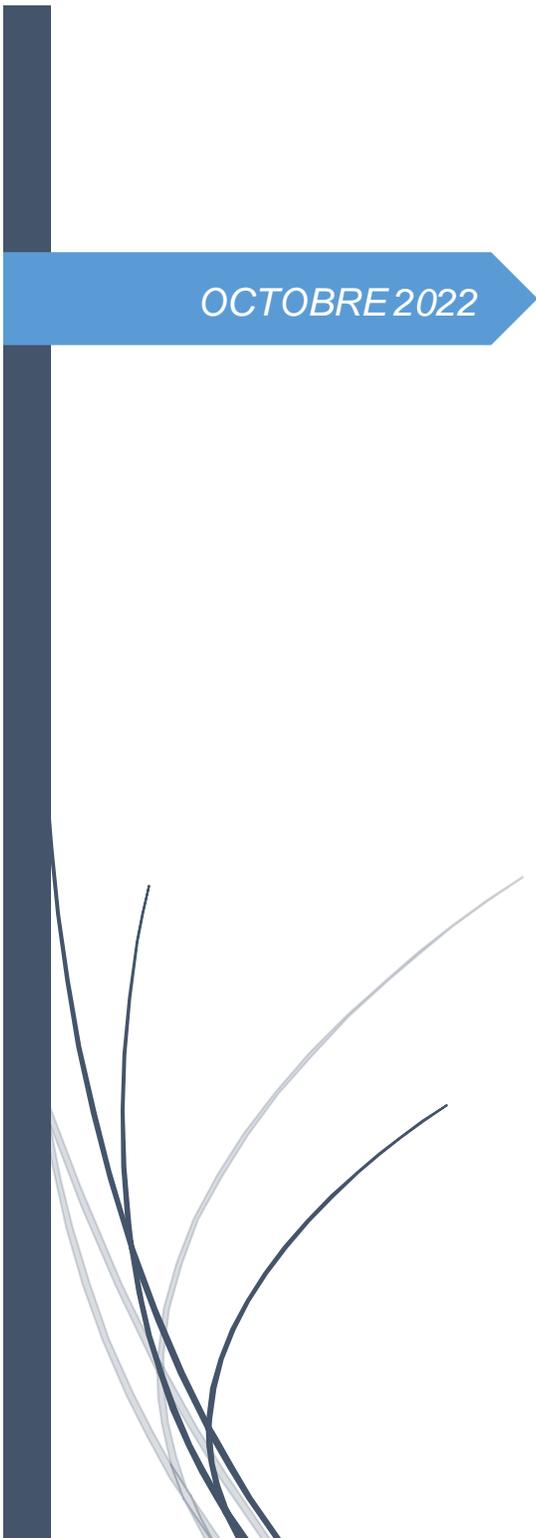
- Manitoba
- Région de la capitale nationale
- Administration centrale nationale
- Ontario (sauf la région de la capitale nationale et de l’administration centrale nationale)
- Québec (à l’exception de la région de la capitale nationale)
- Nouveau Brunswick
- Nouvelle Écosse
- Terre Neuve et Labrador

41 Si vous souhaitez que l’on communique avec vous afin que vous puissiez nous fournir d’autres commentaires et ainsi vous permettre de contribuer à la conception du plan sur l’accessibilité du SPPC, veuillez nous le faire savoir, et notre championne de l’accessibilité vous contactera. Vos commentaires demeureront confidentiels. (Question réservée aux personnes vivant avec un handicap)

- Oui, j’aimerais que l’on communique avec moi. Veuillez fournir votre nom ainsi que le moyen de communication que vous privilégiez (courriel, téléphone, message texte ou autre) :
- Oui, j’aimerais que l’on communique avec moi. Toutefois, ma charge de travail actuelle ne me permettrait pas de participer à d’autres consultations pour le moment. Veuillez fournir votre nom ainsi que le moyen de communication que vous privilégiez (courriel, téléphone, message texte ou autre), ainsi que vos disponibilités :
- Non, je ne souhaite pas que l’on communique avec moi à ce stade, mais je sais que j’ai la possibilité de communiquer avec le Centre pou

## ANNEXE C – COMPILATION DES DONNÉES DU SONDAGE NATIONAL SUR L’ACCESSIBILITÉ

---



OCTOBRE 2022

Service des poursuites pénales  
du Canada

Plan national sur l’accessibilité

Compilation des données tirées  
de consultations menées auprès  
de personnes en situation de  
handicap

Document préparé par :

Le Conseil national des employés  
pour les personnes vivant avec un  
handicap

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Table des matières

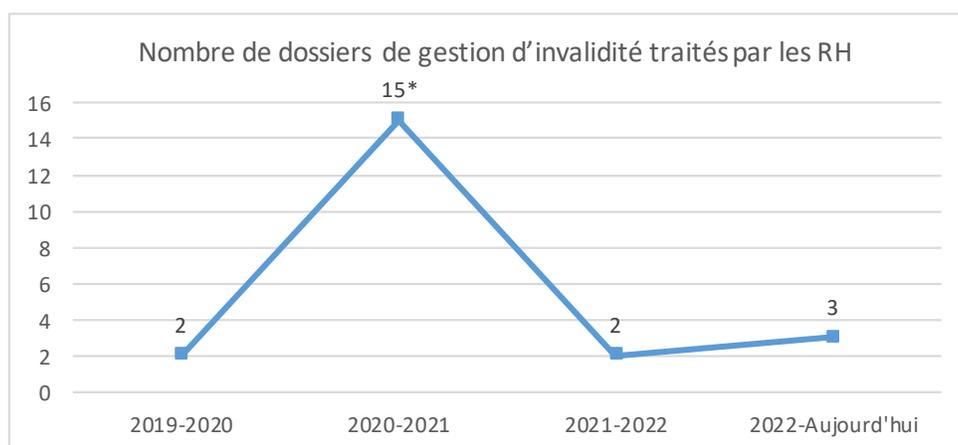
<a href="#">Pilier de l’emploi</a> .....	74
<a href="#">Préface</a> .....	74
<a href="#">Accessibilité et mesures d’adaptation individuelles</a> .....	74
<a href="#">Questions du sondage et rétroaction</a> .....	74
<a href="#">Thèmes</a> .....	78
<a href="#">Dotation</a> .....	80
<a href="#">Obstacles mentionnés par les employés</a> .....	81
<a href="#">Suggestions des employés</a> .....	82
<a href="#">Pilier de l’environnement bâti</a> .....	82
<a href="#">Questions du sondage</a> .....	82
<a href="#">Constatations principales</a> .....	85
<a href="#">Obstacles mentionnés par les employés</a> .....	85
<a href="#">Manque d’information sur les ressources concernant l’invalidité</a> .....	86
<a href="#">Obstacles à l’accessibilité à des réunions en personne</a> .....	86
<a href="#">Méconnaissance des plans d’évacuation d’urgence</a> .....	86
<a href="#">Problèmes et initiatives en matière d’accessibilité</a> .....	86
<a href="#">Pilier des technologies de l’information et des communications (TIC)</a> .....	87
<a href="#">Questions du sondage</a> .....	87
<a href="#">Obstacles mentionnés par les employés</a> .....	88
<a href="#">Suggestions des employés</a> .....	88
<a href="#">Pilier des communications (autre que les TIC)</a> .....	89
<a href="#">Questions du sondage</a> .....	89
<a href="#">Obstacles à la communication mentionnés par les employés</a> .....	91
<a href="#">Santé mentale</a> .....	91
<a href="#">Troubles de l’audition</a> .....	91
<a href="#">Trouble de la parole</a> .....	91
<a href="#">Troubles cognitifs</a> .....	91
<a href="#">Troubles de la vision</a> .....	91
<a href="#">Suggestions des employés</a> .....	92
<a href="#">Pilier de l’acquisition de biens, de services et d’installations</a> .....	92
<a href="#">Sondage pour les employés membres de notre Conseil national pour personnes vivant avec un handicap uniquement</a> .....	92

## Pilier de l’emploi

### Préface

Soulignons d’abord qu’en juin 2021, sur un effectif total de 1 197 employés, 59 personnes s’étaient identifiées dans PeopleSoft comme étant des personnes vivant avec un handicap. En juin 2022, ce nombre était passé à 75 employés, soit 16 de plus. Les résultats de notre première enquête nationale sur l’accessibilité ont révélé que le SPPC compte actuellement 134 employés vivant avec un handicap, ce qui indique que 11,20 % de nos employés sont actuellement en situation de handicap. À l’heure actuelle, seuls 56 % de nos employés vivant avec un handicap sont à l’aise de s’identifier en tant que tel.

Le 20 septembre 2022, les Relations de travail nous ont fourni les données suivantes concernant le nombre de dossiers de gestion d’invalidité traités par leur service :



\* Tableau : Nombre de dossiers de gestion d’invalidité traités par les RH. 2019-2020 : 2, 2020-2021 : 15, 2021-2022 : 2, 2022 à maintenant : 3. L’augmentation en 2020 est principalement due aux demandes de télétravail liées à la pandémie.

### Accessibilité et mesures d’adaptation individuelles

### Questions du sondage et rétroaction

#### Question :

Au cours des deux dernières années, avez-vous demandé une mesure d’adaptation? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Réponses
Oui	45,71 %	48
Non	54,29 %	57
Totaux	100 %	105

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Rétroaction :

**Remarque : Le chiffre entre parenthèses indique le nombre d’employés ayant formulé ce commentaire.**

- Accorder plus de temps pour les tests de langue (3).
- Utiliser des dispositifs à contraste élevé pour les documents à code de couleurs.
- Processus de dotation.
- Mesures d’adaptation pour le retour au travail après une intervention chirurgicale (2).
- Équipement pour aider à l’exécution des tâches (6) et évaluation ergonomique (7).
- Une évaluation ergonomique a été faite, mais l’équipement n’a pas encore été fourni (2).
- Répéter les choses et retirer brièvement les couvre-visages à certains moments pour permettre une lecture sur les lèvres.
- Semaine de travail comprimée.
- Transporter des objets pour se rendre au tribunal et en revenir.
- Obtenir des congés pour un traitement médical en cours sans avoir à utiliser les congés de maladie.
- Difficile d’obtenir des mesures d’adaptation pour un trouble anxieux dans un milieu juridique (2).
- Horaire de travail flexible (4).
- Nature du travail – au tribunal vs au bureau (physiquement) (2).
- Accorder plus de temps pour accomplir les tâches ou modifier la charge de travail (3).
- Capacité à travailler à distance. (5)

### **Question :**

Si vous avez demandé une mesure d’adaptation au cours des deux dernières années, votre demande a-t-elle été acceptée, refusée ou est-elle toujours en cours? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Réponses
Acceptée	69,39 %	34
Refusée	4,08 %	2
Toujours en traitement	22,45 %	11
J’ai bénéficié d’une mesure d’adaptation, mais ce n’est pas ce que j’avais demandé.	4,08 %	2
Totaux	100 %	49

### Rétroaction des employés :

- L’employé a l’impression que les demandes lui seront probablement reprochées.
- Les gestionnaires oublient de prendre les mesures d’adaptation demandées (3).
- L’employé attend toujours que la mesure d’adaptation soit mise en œuvre (3).
- L’employé a bénéficié de mesures moins importantes, mais est toujours en attente de l’équipement plus important et plus coûteux selon l’évaluation ergonomique.
- Le gestionnaire a accepté que l’employé travaille à domicile en raison de problèmes de mobilité. Le gestionnaire a veillé à ce que la personne reçoive de l’aide lorsqu’elle devait se rendre au bureau.
- L’aménagement de la charge de travail est en cours.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Les demandes de télétravail pour le personnel de soutien ont été approuvées en raison de la COVID-19.

#### Question :

Si vous avez demandé une mesure d’adaptation au cours des deux dernières années, quel est votre degré de satisfaction général quant à la façon dont la demande a été traitée? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Réponses
Je suis très satisfait	48,00 %	24
Je suis plus ou moins satisfait	28,00 %	14
Je suis insatisfait	16,00 %	8
Ne s’applique pas	8,00 %	4
Totaux	100 %	50

#### Rétroaction :

- Devoir le rappeler sans cesse aux collègues est un fardeau.
- Toujours en attente d’une évaluation et de mesures d’adaptation potentielles.
- Le médecin a recommandé l’utilisation d’un logiciel de conversion de la parole en texte, mais la demande n’a pas été faite en raison du coût.
- Long processus d’approbation des mesures d’adaptation liées aux tests de langue. L’employé a même envisagé de ne pas utiliser la mesure d’adaptation.
- Les employés ont l’impression de demander une faveur lorsqu’ils demandent une mesure d’adaptation.
- Extrêmement satisfait (2). Le gestionnaire est très compréhensif et manifeste de l’intérêt.

#### Question :

À votre avis, qui est le premier point de contact pour les demandes de mesure d’adaptation au SPCC?

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Supérieur ou gestionnaire	82,35 %	224	81,13 %	86
Relations de travail ou RH	2,57 %	7	1,89 %	2
Unité de la gestion des installations et des mesures d’adaptation	2,21 %	6	0,94 %	1
Mon représentant syndical	1,84 %	5	2,83 %	3
Je ne sais pas qui est mon premier point de contact	9,56 %	26	12,26 %	13
Autres (veuillez préciser)	1,47 %	4	0,94 %	1
Totaux	100 %	272	100 %	106

#### Question :

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

À qui vous adressez-vous lorsque votre demande de mesure d’adaptation traîne ou est refusée? (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Supérieur ou gestionnaire	39,11 %	106	37,14 %	39
Relations de travail ou RH	10,33 %	28	9,52 %	10
Unité de la gestion des installations et des mesures d’adaptation	4,80 %	13	2,86 %	3
Mon représentant syndical	9,23 %	25	9,52 %	10
Je ne sais pas qui est mon premier point de contact	30,63 %	83	32,38 %	34
Autres (veuillez préciser)	5,90 %	16	8,57 %	9
Totaux	100 %	271	100 %	105

#### Question :

Pouvez-vous nous dire ce qui fonctionne bien au SPPC en matière d’accessibilité et de mesures d’adaptation? (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Je ne sais pas	53,27 %	155	53,27 %	57
Les éléments suivants fonctionnent bien :	46,73 %	118	46,73 %	50
Totaux	100 %	273	100 %	107

#### Les éléments suivants fonctionnent bien :

- Matériel et outils de bureau, y compris la technologie adaptée, au besoin (13).
- Les iPhones sont hautement compatibles avec les technologies d’aide à l’audition.
- AATIA.
- La vie privée est respectée.
- Salles de bain.
- Politiques relatives aux congés.
- Appui des membres de la gestion (16).
- Les mentalités changent (11). Les gestionnaires semblent plus réceptifs aux mesures d’adaptation, alors qu’auparavant les demandes étaient rejetées sous prétexte qu’elles étaient trop coûteuses ou inutiles.
- La sensibilisation et l’éducation s’améliorent (4).
- Équipement ergonomique (36).
- Les nouveaux bureaux sont pleinement accessibles.
- Accorder plus de temps pendant les processus des RH.
- Travail à distance/travail à domicile (27).
- Modalités de travail flexibles (30).

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Utilisation de MS Teams.
- Affichage concernant les allergies et les odeurs (8).
- Passeport pour l’accessibilité du gouvernement du Canada (3).
- Les employés ont pu choisir dans quel immeuble ils voulaient travailler.
- Espace silencieux au bureau ou possibilité de prévoir une période de travail ininterrompue (2).
- L’équipe responsable des mesures d’adaptation est très compétente, est toujours prête à aider le personnel et à répondre aux questions.
- Nouvel investissement dans le Centre pour l’avancement de l’équité, de la diversité, de l’inclusion et de l’accessibilité avec un conseiller spécialisé en accessibilité (5).
- Langue des signes pendant les réunions (2).

#### Question :

Pouvez-vous nous dire ce qui peut être amélioré au SPPC en matière d’accessibilité et de mesures d’adaptation? (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Je ne sais pas	59,78 %	162	48,11 %	51
Les éléments suivants nécessitent des améliorations :	40,22 %	109	51,89 %	55
Totaux	100 %	271	100 %	106

#### Question :

Comment le SPPC peut-il améliorer la façon dont il traite les demandes de mesures d’accessibilité et d’adaptation pour les employés vivant avec un handicap? (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Aucune amélioration n’est requise	17,67 %	47	11,76 %	12
Des améliorations sont requises, mais je n’ai aucun exemple précis à fournir	55,64 %	148	58,82 %	60
Des améliorations sont requises (veuillez préciser) :	26,69 %	71	29,41 %	30
Totaux	100 %	266	100 %	102

## Thèmes

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Améliorations nécessaires

- Proposition de création d’une nouvelle boîte de réception de courriels du SPPC pour les mesures d’adaptation ou un portail central neutre et confidentiel (25) où les employés peuvent envoyer leurs demandes.
- Les superviseurs ne devraient pas s’occuper directement des demandes de mesures d’adaptation, elles devraient plutôt être confiées à un spécialiste qui sait comment traiter avec les personnes handicapées (2). Cette personne devra faire preuve d’empathie, proposer des solutions et faciliter les discussions avec le superviseur. Le processus devra être aussi simple que possible, tant pour l’employé que pour le superviseur. Ce ne doit pas être un processus accusatoire, mais plutôt une conversation. Le service devrait être adapté à chaque employé (2) et devrait être responsable de la demande du début à la fin et assurer un suivi régulier, car les besoins d’adaptation peuvent changer au fil du temps.
- Un processus d’adaptation plus rapide et efficace (22).
- Les employés ont peur et sont mal à l’aise lorsqu’il s’agit de parler des obstacles qu’ils rencontrent, étant donné que l’obligation de prendre des mesures d’adaptation est un dossier qui relève actuellement des Relations de travail (ce qui envoie un mauvais message aux personnes en situation de handicap) (4).
- Il faudrait mentionner dans la lettre d’offre qu’un nouvel employé peut contacter un tiers s’il n’est pas à l’aise avec l’idée de discuter des mesures d’adaptation avec son gestionnaire, par crainte que cela n’affecte leur relation (4).
- Bâtir la confiance, s’assurer que les employés vivant avec un handicap veulent rester au SPPC.
- Plus de clartés sur la bonne personne-ressource à contacter et sur les délais auxquels les employés peuvent s’attendre quant à la mise en œuvre des mesures d’adaptation (10).
- Plus de sensibilisation et d’éducation concernant les handicaps (12).
- Volonté de prendre des mesures d’adaptation, faire preuve de souplesse et de créativité sans que les employés aient nécessairement à fournir des renseignements médicaux (14).
- Ressources/fonds supplémentaires pour les mesures d’adaptation. Les employés ne doivent pas se sentir mal à l’aise de formuler des demandes (3).
- Il existe une attitude au SPPC selon laquelle toute mesure d’adaptation est une « faveur spéciale » qui peut être refusée ou annulée à tout moment (3).
- Le SPPC doit envisager d’adopter l’idée qu’il n’y a « pas de mauvaise porte » et « oui par défaut » (7).
- Les employés non syndiqués n’ont personne pour les aider dans cette démarche.
- Équipement spécialisé supplémentaire.
- Les espaces de bureau doivent être plus accessibles (2).

### Soutien supplémentaire aux superviseurs et aux gestionnaires

- Les gestionnaires, les superviseurs et les employés connaissent peu les options disponibles pour réduire les obstacles. Éducation et sensibilisation des chefs d’équipe sur la manière de mieux soutenir les employés (21).
- Réduire la lourdeur ressentie par les employés qui demandent des mesures d’adaptation. Lorsque le personnel a le courage de demander des mesures d’adaptation, les gestionnaires devraient accepter ces demandes en toute bonne foi et ne devraient pas les remettre en question (3).
- Les supérieurs traitent tous les employés de la même manière, sans tenir compte du fait que tous les handicaps sont différents et que certains ont besoin d’outils et de soutien supplémentaires pour exceller dans leur travail (3).
- Difficile de trouver un gestionnaire de confiance pour mettre en place la mesure d’adaptation (3).
- Moins de recours aux chefs d’équipe, qui sont surchargés (5).

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Confier les postes de direction à des personnes qui peuvent faire preuve d’empathie envers les employés (3).

#### Moderniser nos activités, notre culture et nos politiques.

- Prévoir des interprètes en langue des signes américaine (ASL), en langue des signes québécoise (LSQ) et en langues des signes autochtone (LSA) lors de toutes les réunions pour les employés ayant une déficience auditive.
- Trouver un meilleur équilibre entre le besoin d’adaptation et la nécessité de remplir notre mandat.
- Le SPPC doit prendre davantage d’initiative pour créer un milieu de travail accessible et sain pour toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités (8).
- La stigmatisation, réelle ou perçue, qui accompagne une mesure d’adaptation (3).
- Changer la mentalité selon laquelle les mesures d’adaptation sont un fardeau pour le SPPC (2).
- Les mesures d’adaptation pour les problèmes de santé mentale ne sont pas cohérentes et sont accordées sans empathie (3).
- Pas de suite donnée à des évaluations ergonomiques à domicile et au bureau (2).
- Offrir plus de latitude aux employés qui ont des rendez-vous médicaux réguliers.
- Donner des informations sur l’accessibilité lors des séances d’accueil et d’intégration.
- Les employés neuroatypiques bénéficieraient si les tâches marginales étaient éliminées de leur description de travail.

#### Dotation

##### Question :

Avez-vous rencontré des obstacles dans le cadre d’un processus de dotation au SPPC? Cochez toutes les réponses qui s’appliquent. (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Non	58,68 %	71
Oui, au moment de la candidature	8,26 %	10
Oui, au sujet des qualifications	9,92 %	12
Oui, lors des évaluations	9,92 %	12
Oui, concernant la mobilité	5,79 %	7
Autre (veuillez préciser)	7,43 %	9
Totaux	100 %	121

\* Un total de **50 personnes en situation de handicap** (41,32 %) ont répondu **OUI** à cette question.

##### Question :

Avez-vous rencontré des obstacles dans le cadre d’un processus d’accueil et d’intégration au SPPC? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Oui	20,95 %	22

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Non	79,05 %	83
Totaux	100 %	105

#### Question :

Avez-vous rencontré des obstacles à la promotion ou à la progression de carrière au sein du SPPC? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Oui	34,29 %	36
Non	65,71 %	69
Totaux	100 %	105

\*\*\*Il y a également un nombre non négligeable d’employés qui n’ont révélé leur handicap à personne au travail, pas même à leur superviseur, pour différentes raisons telles que :

- Des employés ont signalé avoir constaté l’existence de préjugés négatifs à l’égard du personnel qui signale avoir un handicap.
- Des employés ont déclaré qu’ils se sentaient plus en sécurité de ne pas divulguer leur handicap, sauf si cela est absolument nécessaire.
- On a l’impression que le fait de demander une mesure d’adaptation sera considéré comme un fardeau.
- Des employés ont le sentiment qu’on leur en voudra s’ils demandent des mesures d’adaptation.
- Signaler un handicap est considéré comme un obstacle pour qu’une personne soit prise en considération pour une promotion.

#### Obstacles mentionnés par les employés

- Les gestionnaires qui participent aux processus de recrutement ne font pas preuve de flexibilité lors de l’évaluation des candidats handicapés.
- Le SPPC n’effectue pas d’embauche ciblée.
- Plusieurs employés rapportent avoir été exclus d’un concours pour des raisons directement liées à leur handicap. Les comités de révision ne motivent pas clairement et en temps utile leurs décisions.
- Le SPPC devrait prendre des mesures pour s’assurer que les évaluateurs dans les processus de dotations sont conscients de leurs préjugés.
- Des employés ont signalé que les gestionnaires avaient tendance à stéréotyper les employés vivant avec un handicap.
- Des employés ont signalé que les gestionnaires ne savent pas comment soutenir les employés en situation de handicap ou semblent favoriser des solutions uniques, sans souplesse.
- On attend des employés qu’ils fassent un effort supplémentaire pour prouver qu’ils ont un handicap afin de bénéficier d’une mesure d’adaptation, ce qui renforce l’idée que leur réalité est un poids pour le SPPC.
- Certaines demandes de mesures d’adaptation ont été refusées même lorsque des documents médicaux étaient fournis.
- Les gestionnaires ne tiennent pas compte des limitations médicales de leurs employés en raison des exigences opérationnelles.
- Les forces des employés neuroatypiques ne sont pas reconnues.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- Les gestionnaires tiennent pour acquis que tout leur personnel peut apprendre rapidement et de manière autodidacte.
- Les employés qui montrent des signes d’anxiété, de nervosité ou de tristesse sont perçus comme étant mentalement fragiles et traités comme ayant moins de valeur.
- Un environnement physique mal pensé ralentit ou empêche la réalisation de tâches pour les personnes ayant des problèmes de mobilité.
- Les employés vivant avec des handicaps invisibles (p. ex., des déficiences cognitives) doivent relever des défis supplémentaires lors de la phase d’entrevue des processus de recrutement. Ils peuvent donner des réponses acceptables, mais qui diffèrent de celles attendues, et sont alors écartés du processus.
- Perception selon laquelle les promotions pour le groupe LP sont réservées à ceux qui ont la capacité de mener des procès complexes et longs.
- Des employés ont déclaré avoir eu des chances inégales de travailler sur des projets ou des tâches qui font appel à leurs connaissances, leurs compétences et leurs aptitudes.
- Des employés ont affirmé être stéréotypés et perçus comme étant bons pour certaines tâches seulement.
- Les personnes qui vivent avec un handicap exacerbé par le stress rencontrent des obstacles supplémentaires pour réussir les évaluations en langue seconde.
- Lors que la phase de présélection d’un processus de recrutement prévoit un questionnaire en ligne, la quantité de questions est un obstacle pour les candidats ayant une déficience cognitive.
- Certains employés vivant avec un handicap constatent du favoritisme envers leurs collègues non handicapés.

### Suggestions des employés

- Soutenir les employés vivant avec un handicap signifie parfois qu’il faut s’attaquer à d’autres enjeux. Par exemple, dans les régions en manque de personnel, certains employés vivant avec un handicap peuvent ressentir la pression de faire plus que ce qui est normalement demandé.
- Le personnel doit être sensibilisé aux difficultés rencontrées par les employés vivant avec un handicap afin de changer les mentalités et de faciliter l’intégration de ces employés. Une formation obligatoire devrait être la priorité.
- Les employés qui demandent des mesures d’adaptation ont l’impression qu’ils vont être traités comme des « employés difficiles ».
- Les employés ont l’impression que les promotions à des postes de directions sont réservées aux personnes considérées comme « normales » et non handicapées.
- Les employés ont l’impression que certains gestionnaires n’ont pas la volonté d’apporter les changements nécessaires pour améliorer l’équité en matière d’emploi.
- La plupart des formations pour l’accueil et l’intégration sont fournies sous forme écrite. Il serait utile de fournir du matériel de formation dans d’autres formats (p. ex des vidéos de formation). En outre, un grand nombre d’employés signalent un manque de socialisation organisationnelle.

## Pilier de l’environnement bâti

### Questions du sondage

Question :

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

De manière générale, comment évaluez-vous l’accessibilité de votre immeuble de bureaux actuel en fonction de vos besoins? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Ne s’applique pas	10,48 %	11
Pas accessible	4,76 %	5
Plus ou moins accessible	25,71 %	27
Très accessible	33,34 %	35
Entièrement accessible – Je n’éprouve aucune difficulté	25,71 %	27
Totaux	100 %	105

#### Question :

De manière générale, comment évaluez-vous l’accessibilité de votre immeuble de bureaux actuel? (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Ne s’applique pas	11,24 %	30
Pas accessible	6,36 %	17
Plus ou moins accessible	33,33 %	89
Très accessible	30,34 %	81
Entièrement accessible – Je n’éprouve aucune difficulté	18,73 %	50
Totaux	100 %	267

#### Question :

À qui vous adressez-vous pour signaler un problème d’accessibilité d’un immeuble du SPPC?

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Superviseur ou gestionnaire	41,57 %	111	39,05 %	41
Mon gestionnaire de bureau régional ou mon gestionnaire des affaires régionales	13,86 %	37	8,57 %	9
Centre national d’appels de service (CNAS)	8,61 %	23	10,48 %	11
Unité de gestion des installations et des mesures d’adaptation	8,99 %	24	8,57 %	9
Je ne sais pas à qui m’adresser	26,97 %	72	33,33 %	35
Totaux	100 %	267	100 %	105

#### Question :

Connaissez-vous les fonctionnalités d’accessibilité et les services disponibles au SPPC pour vos propres besoins? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
-------------------	-------------	----------

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Oui, je suis bien au fait des services et caractéristiques d’accessibilité disponibles.	12,50 %	13
Je suis plus ou moins au fait des caractéristiques d’accessibilité disponibles.	37,50 %	39
Je ne suis pas au courant des caractéristiques d’accessibilité disponibles.	50,00 %	52
Totaux	100 %	104

#### Question :

Connaissez-vous les fonctionnalités d’accessibilité et les services disponibles au SPCC?

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Oui, je suis bien au fait des services et caractéristiques d’accessibilité disponibles.	6,37 %	17	8,57 %	9
Je suis plus ou moins au fait des caractéristiques d’accessibilité disponibles.	42,40 %	113	42,86 %	45
Je ne suis pas au courant des caractéristiques d’accessibilité disponibles.	51,23 %	137	48,57 %	51
Totaux	100 %	267	100 %	105

#### Question :

Les réunions et événements en personne vous sont-ils pleinement accessibles?

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Oui	81,88 %	217	80,95 %	85
Partiellement accessibles	13,21 %	35	17,15 %	18
Non	4,91 %	13	1,90 %	2
Totaux	100 %	265	100 %	105

#### Question :

Connaissez-vous le plan d’évacuation d’urgence en vigueur pour votre immeuble?

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Réponses	Pourcentage	Réponses
Oui	54,10 %	144	51,92 %	54
Partiellement accessibles.	7,50 %	20	8,65 %	9
Non	38,40 %	102	39,42 %	41
Totaux	100 %	266	100 %	104

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Question :

Quelle est votre préférence quant au travail sur place après la pandémie? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Travail à domicile à temps plein.	18,09 %	19
Travail à domicile la majorité du temps, sauf pour les conférences, notamment	22,86 %	24
Travail à domicile, mais avec la possibilité de venir au bureau une à deux fois par semaine.	34,28 %	36
Moitié au bureau, moitié au domicile	5,71 %	6
Travail au bureau, mais avec la possibilité de travailler à domicile une à deux fois par semaine.	8,57 %	9
Je préférerais pouvoir choisir en fonction de mes besoins.	7,62 %	8
Au bureau à temps plein.	2,86 %	3
Totaux	100 %	105

### Constatations principales

- Seuls 25 % des employés en situation de handicap estiment que leur milieu de travail est pleinement accessible.
- 27 % de tous les employés ne savent pas à qui s’adresser pour signaler un problème d’accessibilité d’un immeuble du SPPC.
- 33 % des employés vivant avec un handicap ne savent pas à qui s’adresser pour signaler un problème d’accessibilité d’un immeuble du SPPC.
- 50 % des employés vivant avec un handicap ne connaissent pas les caractéristiques d’accessibilité et les services disponibles au SPPC.
- Environ 20 % des employés sont d’avis que les réunions et les événements en personne ne sont pas accessibles ou ne l’étaient que partiellement.
- Environ 50 % des employés ne connaissent pas le plan d’évacuation de leur immeuble, ou le connaissent, mais ont des réserves à son sujet.
- La grande majorité des employés vivant avec un handicap préféreraient travailler à domicile la plupart du temps.

### Obstacles mentionnés par les employés

- Les obstacles à l’accessibilité de l’espace de travail pour les personnes ayant des problèmes de mobilité :
  - Les boutons d’aide utilisés à la place de portes motorisées ou de panneaux en braille stigmatisent les personnes en situation de handicap en leur enlevant la possibilité d’avoir accès de manière indépendante aux zones de leur milieu de travail.
  - Toutes les zones ne sont pas accessibles en fauteuils roulants, notamment les points d’entrée, les toilettes et les couloirs étroits qui ont plusieurs virages ou plusieurs portes à proximité les unes des autres.
  - Le fait que des zones essentielles du milieu de travail soient situées sur des étages différents crée des obstacles pour les personnes ayant des problèmes de mobilité.
  - Toilettes verrouillées.
  - Des poignées de porte qui sont en forme de boutons au lieu de leviers.
  - Les toilettes individuelles accessibles sont souvent utilisées par les personnes sans handicap et ne sont pas disponibles pour les employés ayant des problèmes de mobilité.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- Très peu ou pas d’ouvre-portes automatiques.
  - Si les bureaux sont parfois accessibles, les palais de justice, où travaillent également les avocats et les parajuristes, ne le sont pas toujours.
  - Équipements peu fiables, par exemple des ascenseurs ou des portes automatiques qui tombent régulièrement en panne.
  - Les espaces de stationnement pour voitures et vélos ne sont pas toujours accessibles.
- Les obstacles à l’accessibilité de l’espace de travail pour les personnes ayant des problèmes sensoriels :
    - Pas d’espace silencieux pour travailler.
    - Le concept de cubicules à aires ouvertes : distractions et bruits.
    - Luminosité très forte.
    - Pas de mesures d’adaptation pour les employés ayant une déficience visuelle.

### Manque d’information sur les ressources concernant l’invalidité

- Il n’existe pas de processus normalisé lors de l’accueil et de l’intégration, ou de façon régulière, pour informer les employés des ressources qui existent concernant l’invalidité.
- Les personnes qui sont au courant de l’existence de ressources ne connaissent que celles qui sont liées à leur handicap.
- Il n’existe pas de répertoire de ressources en ce qui a trait à l’invalidité qui est facilement accessible.
- En raison de la stigmatisation des personnes en situation de handicap, certains employés ne révèlent pas leur handicap et ne reçoivent donc pas les mesures d’adaptation dont ils auraient besoin.

### Obstacles à l’accessibilité à des réunions en personne

- La présence aux réunions en personne peut être affectée par la douleur chronique et les allergies aux parfums.
- Les employés doivent être encouragés à utiliser un microphone avec leurs écouteurs.

### Méconnaissance des plans d’évacuation d’urgence

- Les employés ne connaissent pas le plan d’évacuation de leur immeuble. Il ne figure pas dans les documents d’accueil et d’intégration et n’est affiché nulle part dans l’immeuble. Il n’est pas non plus diffusé par courrier électronique.
- Il y a peu d’exercices d’évacuation en cas d’incendie ou de tireur actif; parfois il n’y en a pas du tout.
- Les plans suscitent également des inquiétudes, comme les points de rassemblement qui ne semblent pas sûrs.
- Les personnes en situation de handicap ne sont pas prises en compte dans les plans d’évacuation. Les employés ayant des problèmes de mobilité ne peuvent pas utiliser les ascenseurs ou les escaliers, et il n’existe pas de plan clair pour eux.
- Lorsque le personnel est réduit, il se peut que les agents de sécurité-incendie ne soient pas au travail et qu’il n’y ait personne pour aider les employés en situation de handicap.

### Problèmes et initiatives en matière d’accessibilité

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Le travail à domicile peut éliminer de nombreux obstacles pour les employés vivant avec un handicap, car ils ont la liberté de créer un espace de travail adapté à leurs besoins.
- Des vérifications au sujet de l’accessibilité aux immeubles sont nécessaires pour déterminer les obstacles et recommander des mesures correctives.
- Les mesures d’adaptation pour les personnes en situation de handicap sont prises au cas par cas. Or, il faut favoriser plus systématiquement l’accessibilité à l’ensemble du lieu de travail.
- Accroître la sensibilisation aux besoins des personnes ayant des limitations visuelles, auditives, sensorielles, etc.

## Pilier des technologies de l’information et des communications (TIC)

### Question du sondage

#### Question :

Quel est votre niveau de satisfaction à l’égard de l’équipement ergonomique ou d’adaptation qui vous a été fourni pour effectuer votre travail? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Ne s’applique pas	33,96 %	36
Très satisfait	18,87 %	20
Satisfait	30,19 %	32
Pas très satisfait	12,26 %	13
Très insatisfait	4,72 %	5
Totaux	100 %	106

#### Question :

Avez-vous l’impression d’avoir du soutien de la part des spécialistes en TI lorsque vous avez des questions ou des préoccupations concernant les logiciels et les technologies accessibles que vous utilisez actuellement au SPPC? (Question qui s’adresse uniquement aux personnes en situation de handicap)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Oui, j’ai un soutien adéquat de la part des spécialistes en TI du SPPC.	39,05 %	41
Non, je ne me sens pas appuyé, mais je m’arrange.	14,29 %	15
Non, je ne me sens pas appuyé et je ne sais pas vers qui me tourner.	5,71 %	6
Ne s’applique pas	40,95 %	43
Totaux	100 %	105

#### Rétroaction :

- J’ai reçu un soutien formidable de la part des spécialistes en TI.
- Il y a peu de spécialistes en TI.
- Les employés se sentent soutenus par le programme d’AATIA, mais pas autant par les spécialistes en TI du SPPC.

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

- Les délais sont parfois longs en raison des formalités administratives ou de la charge de travail des spécialistes en TI.
- Le recours au centre d’assistance est un peu long : il faut en moyenne quelques jours avant d’obtenir une réponse, et le problème n’est généralement pas résolu immédiatement.
- Le soutien semble faire défaut pour les nouveaux employés.
- Le service doit être plus proactif et être en mesure de répondre aux besoins dès qu’ils surgissent.
- Lorsque des spécialistes en TI sont sur place, ils sont généralement très compétents. Cependant, ils doivent s’occuper de plusieurs lieux de travail.

#### Question :

Les réunions et événements virtuels vous sont-ils pleinement accessibles? (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Tous les employés		Employés en situation de handicap	
	Pourcentage	Employés	Pourcentage	Employés
Oui	91,08 %	245	88,57 %	93
Partiellement accessibles	8,55 %	23	10,48 %	11
Non	0,37 %	1	0,95 %	1
Totaux	100 %	269	100 %	105

#### Rétroaction :

- C’est plus facile lorsque seuls le micro et la caméra de la personne qui parle sont allumés.
- Il est difficile de ne pas se laisser distraire par toutes les émoticônes et les messages qui s’affichent à l’écran.
- Il serait utile pour ceux qui ne peuvent pas rester de longues heures devant l’ordinateur d’avoir accès à l’enregistrement des réunions pour les regarder plus tard.
- Utiliser des plateformes permettant les sous-titres, comme MS Teams.

### Obstacles mentionnés par les employés

- Manque d’information concernant les services et les mesures d’adaptation offerts.
- Les politiques du bureau ne sont pas bien diffusées auprès des employés.
- Les employés ne savent pas à qui s’adresser pour obtenir des conseils, en particulier ceux qui ne sont pas syndiqués.
- Retards ou lenteurs pour traiter les demandes de mesures d’adaptation et pour obtenir les équipements adaptés requis.
- Certains gestionnaires s’opposent aux demandes de mesures d’adaptation et demandent des renseignements médicaux avant de les traiter.
- Certaines demandes ont été refusées faute de budget.
- Les réunions nationales ne sont pas enregistrées et elles ne sont pas toujours sous-titrées en anglais et en français.
- Certains employés n’ont pas reçu d’écouteurs avec leur téléphone cellulaire.
- Certains employés ignorent que le logiciel Foxit possède une fonction de vérification de l’accessibilité qui permet de rendre les formulaires plus faciles à consulter pour les logiciels de lecture à voix haute.
- Il y a quelques problèmes quant à l’utilisation des tablettes et des afficheurs braille.
- Certaines évaluations ergonomiques ont été suspendues en raison de la pandémie.

# Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

## Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

### Suggestions des employés

- Lors de la création de rapports ou d’affiches en couleur, vérifier le contraste pour aider les employés ayant une déficience visuelle.
- Fourniture de bureau avec des plateaux à clavier et des postes de travail assis/debout.
- Prévoir des interprètes en langue ASL, en LSQ et en LSA lors de réunions de tout le personnel pour les employés ayant une déficience auditive.
- Trouver un moyen d’informer les employés, lorsqu’ils entrent en fonctions, sur les services offerts.
- Veiller à ce que les employés bénéficient de mesures d’adaptation le plus vite possible.
- Munir tous les postes de travail avec de l’équipement d’adaptation commun de base, comme des écouteurs à réduction de bruit.
- La direction doit assurer un meilleur suivi des demandes de mesures d’adaptation.
- Accroître le budget pour la mise en place de mesures d’adaptation plus importantes ou coûteuses.
- Éliminer la mentalité selon laquelle les mesures d’adaptation sont un fardeau pour le SPPC.
- Faire preuve de créativité et de compréhension.
- Fournir le matériel de formation dans d’autres formats (p. ex des vidéos de formation). La plupart des formations lors de l’accueil et de l’intégration sont données sous forme écrite.

## Pilier des communications (autre que les TIC)

### Questions du sondage

#### Question :

Est-ce qu’une formation sur la façon de rendre les documents plus accessibles vous serait utile? Il existe quelques moyens simples de rendre les documents beaucoup plus accessibles aux personnes handicapées, notamment celles ayant des déficiences visuelles, de difficultés d’apprentissage et des déficiences intellectuelles. (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Oui	52,79 %	142
Non	23,42 %	63
Je ne sais pas	23,79 %	64
Totaux	Total	269

#### Question :

Est-ce qu’une formation sur la façon de rendre les documents plus accessibles vous serait utile? (Question posée aux gestionnaires et aux alliés)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Oui	57,93 %	95
Non	18,90 %	31
Je ne sais pas	23,17 %	38
Totaux	100 %	164

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

#### Question

Estimez-vous que les communications du SPPC sont rédigées en langage clair et simple? Un langage clair et simple est une technique de rédaction qui consiste à organiser l’information de façon logique pour le lecteur. Il utilise des mots simples, concrets et connus des lecteurs. Le langage clair aide le rédacteur à adapter son contenu aux capacités de lecture des personnes les plus susceptibles de lire le document. (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Oui	55,94 %	151
Non	4,81 %	13
Parfois	35,55 %	96
Je ne sais pas	3,70 %	10
Totaux	100 %	270

#### Question :

Estimez-vous que les communications du SPPC sont rédigées en langage clair et simple? (Question posée aux gestionnaires et aux alliés)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Oui	54,88 %	90
Non	5,49 %	9
Parfois	37,20 %	61
Je ne sais pas	2,43 %	4
Totaux	100 %	164

#### Question :

À quelle fréquence utilisez-vous consciemment un langage clair et simple dans vos communications écrites? (Question posée à tous les employés)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Toujours	63,57 %	171
Parfois	31,97 %	86
Jamais	0,74 %	2
Je ne sais pas	3,72 %	10
Totaux	100 %	269

#### Question :

À quelle fréquence utilisez-vous consciemment un langage clair et simple dans vos communications écrites? (Question posée aux gestionnaires et aux alliés)

Choix de réponses	Pourcentage	Employés
Toujours	59,14 %	97

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Parfois	37,81 %	62
Jamais	0,61 %	1
Je ne sais pas	2,44 %	4
Totaux	100 %	164

## Obstacles à la communication mentionnés par les employés

### Santé mentale

- Certains employés se plaignent de la coutume du SPPC d’envoyer des communications à toute heure de la journée ou de la nuit. Cela empêche les employés d’avoir un bon équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, ce qui a des effets négatifs sur les employés vivant avec un handicap exacerbé par le stress.

### Troubles de l’audition

- Certains employés ont des déficiences auditives. Leur capacité à retenir l’information est entravée lorsque seule la communication orale est utilisée.
- Les barrières en plexiglas dans les salles d’audience bloquent le son et perturbent le bon fonctionnement des appareils auditifs.
- Les employés ayant des déficiences auditives affirment recevoir un soutien inadéquat de la part de leurs collègues : ils ne se donnent pas la peine de bien articuler, de répéter ce qui a été dit ou encore de retirer leurs masques pour permettre la lecture sur les lèvres.

### Trouble de la parole

- Les employés ayant des troubles de la parole se sentent exclus des conversations en général, ce qui les désavantage injustement dans leur épanouissement.
- Des employés ont signalé que, lors des processus de dotation, ils sont disqualifiés par les gestionnaires pendant la phase d’entrevue au motif qu’ils sont « incapables de communiquer clairement ».

### Troubles cognitifs

- Les employés ayant une déficience cognitive peuvent traiter l’information à un rythme différent ou apprendre plus facilement en utilisant d’autres méthodes. Cependant, les options d’apprentissage sont généralement peu nombreuses. Il s’agit habituellement d’un exposé oral ou d’une formation en ligne à son propre rythme.
- Les organisateurs de réunions en ligne minimisent peu les distractions, comme l’utilisation d’émoticônes et l’apparition de messages à l’écran, qui peuvent empêcher une personne de retenir l’information. (Le soutien technique visant à atténuer les effets de l’utilisation des émoticônes et du clavardage sera abordé dans le pilier TIC.)

### Troubles de la vision

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- Certains employés ignorent que le logiciel Foxit possède une fonction de vérification de l’accessibilité qui permet de rendre les formulaires plus faciles à consulter pour les logiciels de lecture à voix haute.
- Les vidéos ne sont pas toujours enregistrées avec des sous-titres (en anglais et en français).
- Certains employés ont des difficultés à lire le matériel en raison d’un mauvais choix dans le codage des couleurs.
- Les logiciels gratuits, comme Zoom, n’ont parfois pas d’options de sous-titrage.
- Certains blocs de signature sont difficiles à lire pour les personnes ayant une déficience visuelle ou une déficience cognitive.

### Suggestions des employés

- Le SPPC devrait adopter une politique interdisant l’envoi de courriels professionnels en dehors des heures de travail.
- Fournir les informations suffisamment à l’avance pour permettre aux personnes ayant des difficultés de traitement de l’information d’avoir le temps d’en prendre adéquatement connaissance avant les discussions.
- Les employés devraient recevoir une formation pour mieux comprendre les technologies d’assistance auditive de l’iPhone.
- Les gestionnaires devraient s’assurer que seuls le micro et la caméra de la personne qui parle sont allumés pendant les réunions en ligne afin de minimiser les interférences pour les employés ayant une déficience cognitive.
- Le SPPC devrait fournir des interprètes en langue ASL et en LSQ lors de réunions de tout le personnel pour les employés ayant une déficience auditive.
- Proposer différents moyens de diffuser l’information et d’assurer la formation (p. ex. sous forme écrite) permettrait aux employés ayant une déficience cognitive de mieux retenir l’information.
- La plupart des formations pour l’accueil et l’intégration sont données sous forme écrite. Il serait utile de fournir du matériel de formation dans d’autres formats (p. ex., des vidéos de formation).
- Le service de TI pourrait expliquer aux employés comment supprimer le bruit et les notifications provenant des émoticônes et des messages envoyés dans le clavardage pendant les réunions en ligne.
- Donner une formation aux employés pour qu’ils utilisent la fonction d’évaluation de l’accessibilité de Foxit pour rendre les formulaires plus faciles à consulter pour les personnes qui utilisent des logiciels de lecture à voix haute.
- Enregistrer les réunions et utiliser le sous-titrage (en français et en anglais).
- Normaliser le codage des couleurs. Des codes au contraste marqué seraient utiles.
- Donner une formation sur les technologies d’adaptation simples qui sont disponibles et qui devraient devenir courantes, comme les aides à l’écriture. Créer des listes complètes et faciles à consulter pour faciliter l’accès à ces technologies.
- Le SPPC doit adopter un bloc-signature accessible et normalisé (adapté aux déficiences visuelles et cognitives).

## Pilier de l’acquisition de biens, de services et d’installations

Sondage pour les employés membres de notre Conseil national pour personnes vivant avec un handicap uniquement

**Question :** Est-ce que vous, ou quelqu’un que vous connaissez, avez déjà été confronté à des obstacles à l’accessibilité dans

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap

Le cadre de l’approvisionnement (que ce soit pour les demandes de mesures d’adaptation ou pour l’approvisionnement en général) ?

12 réponses obtenues :

- ✓ **Oui** : 42 %
- ✓ **Non** : 58 %

**Question** : Quels obstacles avez-vous rencontrés et comment avez-vous pu les résoudre ou les aborder ?

5 réponses obtenues :

- Problèmes de mobilité ou d’adaptation pour certains. Des rencontres avec la direction ont permis de résoudre ces problèmes.
- Lenteurs dans l’obtention de l’équipement. Les gestionnaires ne savaient pas à quel budget la dépense devait être inscrite.
- Devoir faire réaliser une évaluation ergonomique par Santé Canada pour une chaise convenable.
- Demande refusée, car l’équipement n’était pas offert chez les détaillants auprès desquels le gestionnaire de bureau régional pouvait passer une commande.
- Délais et formalités administratives supplémentaires pour commander et acheter de l’équipement accessible.
- Le gouvernement fédéral achète de l’équipement et des logiciels qui sont quelque peu inaccessibles.

**Question** : Quels aspects du processus d’approvisionnement ont été efficaces et quels aspects devraient être améliorés ?

5 réponses obtenues :

- Un document de base décrivant ce que le SPPC peut fournir et ce qui est nécessaire pour définir le besoin.
- Délais d’exécution plus rapides et conseils plus efficaces aux supérieurs et aux gestionnaires.
- De meilleures chaises.
- Utilisation plus étendue du Passeport pour l’accessibilité.
- Réduction des formalités administratives et des lenteurs.
- Une personne-ressource responsable de l’équipement accessible et des mesures d’adaptation.

**Question** : Quelles ont été les répercussions des lenteurs sur votre travail ou votre santé personnelle ?

5 réponses obtenues :

- Plus de stress et d’anxiété.
- Plus de frustrations et de difficultés.
- Douleur et souffrance.
- Le travail n’a pas pu être effectué correctement et dans les délais requis.
- Impossibilité d’accomplir pleinement ses tâches.

**Question** : Pour vous, que signifie « tenir dûment compte » de l’accessibilité dans le cadre de l’approvisionnement ?

12 réponses obtenues :

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- Les gens écoutent nos besoins, les prennent en compte et y répondent de manière concrète en fournissant des ressources et en prenant des mesures d’adaptation.
- Avoir une ou plusieurs consultations individuelles (pas clavardage vidéo) pour mieux comprendre le processus d’approvisionnement, les besoins en matière d’adaptation et les réalités de vivre avec un handicap.
- Se concentrer sur l’équité concernant les résultats et prioriser les besoins par rapport aux coûts.
- La définition d’équipement d’accessibilité acceptable qui est offert doit englober toutes les circonstances où un soutien en matière d’approvisionnement est requis.
- Les produits proposés devraient être accessibles par défaut. Il ne devrait pas incomber à l’employé de faire les recherches.
- Avant de prendre des décisions d’achat, le gouvernement du Canada doit tenir compte de facteurs de base en matière d’accessibilité.
- [Réponse à plusieurs points :]
  - Les gestionnaires sont à l’écoute des employés pour connaître leurs besoins et sont réceptifs aux demandes d’achat d’équipement.
  - Les employés approuvent au préalable les articles acquis dans le cadre du processus d’approvisionnement.
  - Les employés ne sont pas tenus de remplir des documents. Si une signature est requise, le formulaire est pré rempli afin que l’employeur se charge du travail administratif.
  - L’employeur commande et paie les articles, comme il le ferait pour tout autre article dont un employé a besoin.
  - L’employeur ne fait aucun commentaire sur le coût de l’article ni sur son incidence sur un poste budgétaire quelconque.
- Un membre du Conseil national a mentionné que son bureau est efficace en ce qui concerne l’achat de produits d’accessibilité.
- Les dépenses ne seraient pas un fardeau pour le budget régional.
- Les besoins des personnes en situation de handicap sont reconnus et pris en compte dans les initiatives d’approvisionnement.
- Le travail à domicile est idéal, car il permet au personnel d’avoir accès à une chaise ergonomique et de travailler dans un milieu où les distractions sont très limitées.
- Mon employeur n’achète aucun équipement, service ou bien qui crée une nouvelle barrière ou perpétue une barrière existante.

#### **Question :**

Est-ce que vous, ou quelqu’un que vous connaissez, avez rencontré des problèmes lors de la définition des besoins des utilisateurs pour les demandes de mesures d’adaptation?

12 réponses obtenues :

- ✓ **Oui** : 17 %
- ✓ **Non** : 83 %

**Question :** Parlez-nous un peu de la situation ou du problème que vous avez rencontré lors de la définition des besoins des utilisateurs.

2 réponses obtenues :

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- Un employé avait de la difficulté à réaliser son travail, mais aucune recherche n’a été menée sur ce qu’il fallait faire pour l’aider à mieux s’organiser.
- Quelques employés ont eu des difficultés à obtenir l’équipement nécessaire pour répondre à leur handicap physique, car ils devaient fournir une preuve médicale.

#### **Question :**

Dans les cas où il n’y a pas de demande de mesures d’adaptation individuelle, comment l’incidence sur l’accessibilité est-elle prise en compte dans les décisions en matière d’approvisionnement? (Par exemple, le mobilier de bureau ou les logiciels achetés pour toute une équipe auront des répercussions sur l’accessibilité pour chaque utilisateur.)

12 réponses obtenues :

- S. O. ou ne sait pas (5).
- Consultation des comités au sujet de la nouvelle acquisition, avant tout achat.
- L’adaptation n’est absolument pas prise en compte lorsque des décisions sont prises quant à l’approvisionnement en général (p. ex., fournir aux employés une tablette au lieu d’un ordinateur portable).
- Le travail dans un environnement ouvert (puisque les employés vont plus souvent travailler au bureau) est parfois problématique pour les personnes sensibles au bruit.
- L’acquisition de logiciels pour toute une équipe est bénéfique. Si une mesure d’adaptation est nécessaire, le logiciel est déjà en place. C’est une façon d’être proactif et de limiter les retards.

## **ANNEXE D – RÉALISATIONS PASSÉES ET ACTUELLES POUR ÉLIMINER ET PRÉVENIR LES OBSTACLES**

---

Le SPPC a accompli ce qui suit en matière d’accessibilité et d’inclusion des personnes vivant avec un handicap :

- Nomination d’un champion national de l’équité et de la diversité – novembre 2017
- Nomination d’un conseiller national pour les employés vivant avec un handicap – 2019
- Nomination d’une haute fonctionnaire désignée responsable de l’équité en matière d’emploi, de la diversité et de l’inclusion – janvier 2021
- Nomination d’une agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité, qui agit également à titre de championne de l’accessibilité et des personnes handicapées pour l’organisation – mai 2021
- Publication d’une initiative pour un milieu de travail exempt de préjugés – mai 2021
- Création du Conseil national des employés vivant avec un handicap – septembre 2021. Ce conseil est dirigé par deux coprésidents et compte dix-sept (17) membres actifs qui se réunissent chaque mois (voir les détails à l’annexe A).
- Célébration de la Journée internationale des personnes handicapées : Le Conseil national des employés vivant avec un handicap (CNEVH) a organisé une table ronde en direct d’une heure avec cinq employés de différents bureaux régionaux. L’objectif de la discussion était d’habiliter et de promouvoir les employés vivant avec un handicap, mais aussi de donner aux employés l’occasion de mieux comprendre les points de vue, les besoins et les défis de leurs collègues vivant avec un handicap, visibles et invisibles. En partageant leurs expériences vécues, ce groupe de discussion a contribué à déstigmatiser les handicaps et à élargir la compréhension des handicaps dans notre milieu de travail – décembre 2021
- Communication envoyée à tous les employés le 3 décembre 2021 pour la Journée internationale des personnes handicapées. Nous avons encouragé tous les employés à prendre le temps d’avoir des conversations constructives avec leurs collègues au sujet de l’accessibilité et de l’inclusion des personnes vivant avec un handicap et à réfléchir à ce qu’ils peuvent faire au quotidien pour être plus inclusifs. De plus, une transcription et un lien vidéo vers la table ronde en direct ont été communiqués à tous les employés, ainsi que des renseignements sur un événement national prévu par Services partagés Canada en décembre 2021.
- Consultation virtuelle avec le CNEVH sur les nouvelles valeurs du SPPC – décembre 2021
- Publication d’un guide simple d’aide aux PVH à l’intention des superviseurs et des gestionnaires afin d’encourager tous les employés à être pleinement eux-mêmes au travail chaque jour. Le guide visait également à encourager les gestionnaires à offrir un environnement sécuritaire à leurs employés afin qu’ils puissent se sentir à l’aise de demander les outils et les ajustements dont ils ont besoin

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

pour réussir dans leur travail. Ce guide a été largement partagé avec diverses communautés de pratique et des collègues d’autres ministères – avril 2022

- Lancement du premier sondage national sur l’accessibilité qui nous a permis d’évaluer l’état de l’accessibilité au SPPC et de recueillir des données qui ont servi de fondement à notre premier plan national d’accessibilité. Les membres du CNE dirigent des sous-groupes pour chaque pilier. Ce sondage a été largement partagé avec d’autres ministères et est publié sur le Carrefour d’accessibilité du GC – mai 2022
- Publication du Plan d’action EDIA 2021- 2024 du SPPC, qui comprend un volet sur l’accessibilité – mai 2022
- Célébration de la Semaine nationale de l’accessibilité 2022 – Communications quotidiennes par courriel et activités préparées par le CNEVH. Une série de messages quotidiens ont été envoyés, y compris des feuillets d’information et des jeux, afin de rendre l’apprentissage sur les questions d’accessibilité amusant. Des conseils utiles et des fiches d’information sur divers types d’incapacités ont été préparés et distribués dans le but d’éduquer, d’éliminer les obstacles et d’aider à éliminer la stigmatisation. Un événement national pour tous les superviseurs et les gestionnaires a été organisé et des invités spéciaux de l’équipe du Programme de passeport au Secrétariat du Conseil du Trésor ont présenté le Passeport pour l’accessibilité en milieu de travail du GC. Une discussion a eu lieu sur la meilleure façon de répondre aux besoins en matière d’accessibilité et d’adaptation au milieu de travail pour les employés vivant avec un handicap – mai 2022
- Causerie au coin du feu avec le juge Richard Bernstein, un juge aveugle qui siège à la Cour suprême du Michigan. Événement organisé par le CNEVH en collaboration avec le Comité de l’EDIA du Bureau régional de l’Ontario. Son Honneur a discuté de son expérience en tant que juge aveugle, ainsi que du rôle des questions relatives aux personnes vivant avec un handicap dans la loi – juin 2022
- Communication envoyée à tous les superviseurs et gestionnaires après l’événement national du 2 juin. Une trousse d’outils qui présente diverses approches et pratiques exemplaires pour soutenir les employés vivant avec un handicap qui ont fait l’objet de discussion pendant l’événement – juillet 2022.
- Initiative en cours : examiner la façon dont le SPPC traite les mesures d’adaptation en milieu de travail et les mesures individualisées en consultation avec les Relations de travail – La proposition sera examinée par la haute direction au cours des prochains mois. L’objectif consiste à offrir des services de haute qualité, dans les meilleurs délais et sans préjugés sur tous les aspects de l’accessibilité pour les PVH – automne et hiver 2022- 2023
- Établissement d’un nouveau comité composé de représentants de l’ensemble du SPPC : ce nouveau comité multidisciplinaire, comprenant tous les dirigeants pertinents de divers groupes fonctionnels ainsi qu’un représentant du CNEVH, sera responsable d’élaborer un mandat qui sous-tendra le modèle de service global pour les mesures d’adaptation en milieu de travail – automne 2022
- Consultation par courriel avec la Division des communications sur les éléments visuels d’accompagnement pour les nouvelles valeurs du SPPC – septembre 2022

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- Communication de la directrice des poursuites pénales, Kathleen Roussel, à l’occasion du Mois national de la sensibilisation à l’emploi des personnes handicapées (MNSEPH), faisant part de sa vision sur l’inclusion et l’accessibilité au SPPC – novembre 2022
- Communication à tous les employés de la part du CNEVH pour le Mois de la santé mentale. Leçons apprises au sujet des blessures liées à la santé mentale tout en étant un professionnel, rédigé par un membre du CNE et décrivant son expérience personnelle – octobre 2022
- Célébration de la Journée internationale des personnes handicapées 2022 : Campagne visant à encourager l’auto-identification pour s’assurer que les employés perçoivent ce moment comme un moment de fierté. Événement national dirigé par des employés vivant avec un handicap sur le Passeport d’accessibilité du GC – novembre 2022
- Communication spéciale du CNEVH pour la Journée internationale des personnes handicapées, promotion d’une employée ayant une déficience auditive et description de son expérience en tant que parajuriste au Bureau régional de l’Ontario – décembre 2022

## ANNEXE E – PROCESSUS DE RÉTROACTION

---

Le Conseil national d’employés vivant avec un handicap estime qu’il est essentiel de commencer à recueillir de la rétroaction sur l’accessibilité auprès des employés et des personnes qui transigent avec l’organisation. Le processus de rétroaction sera géré par l’Agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité. À cet effet, les options suivantes sont disponibles :

- 1) **Par la poste**, à l’adresse suivante :  
Agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité  
Centre pour l’avancement de l’équité, de la diversité, de l’inclusion et de l’accessibilité  
Service des poursuites pénales du Canada, gouvernement du Canada  
160, rue Elgin, 12<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0H8
- 2) **Par téléphone**, au numéro sans frais suivant : 1-833-791-1086. Veuillez laisser un message détaillé à l’intention de la dirigeante de l’accessibilité. Si vous souhaitez fournir vos coordonnées, un membre du Centre pour l’avancement de l’EDIA (CAEDIA) vous rappellera dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de votre message.
- 3) **Par courriel** : [PPSCAccessibilityFeedback@sppc-ppsc.gc.ca](mailto:PPSCAccessibilityFeedback@sppc-ppsc.gc.ca). Un membre du CAEDIA accusera réception de votre message dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de votre message.

**Au moyen des médias sociaux suivants :**  [\(Twitter FRANÇ.\)](#) |  [\(Twitter ANGL.\)](#) |  [\(LinkedIn ANGL./FRANÇ.\)](#)  
|  [Facebook FRANÇ.](#) |  [Facebook ANGL.](#)

### **Normes de service**

- 1) La rétroaction sera recueillie, traitée et commentée par l’Agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité ou par la personne du CAEDIA désignée responsable en son absence.
- 2) Un accusé de réception sera transmis au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la réception du message.
- 3) L’accusé de réception comprendra les éléments suivants :
  - a. Remerciements à l’intention de l’expéditeur;
  - b. Accusé de réception avec une référence aux commentaires reçus ainsi que l’heure et le jour où ils ont été reçus;
  - c. Explication des prochaines mesures prises par l’organisation en réponse à la rétroaction;
  - d. Estimation du délai dans lequel l’expéditeur peut s’attendre à recevoir une mise à jour ou un règlement complet relativement à son message;

## Service des poursuites pénales du Canada – Plan d’accessibilité 2022

### *Créer une culture d’appartenance pour les employés vivant avec un handicap*

- e. Coordonnées de la personne responsable d’assurer le suivi du message;
  - f. Signature de la personne qui accuse réception du message;
  - g. Date d’envoi de l’accusé de réception (pour le courrier postal);
  - h. Mention selon laquelle le CAEDIA demeure disponible pour un suivi supplémentaire, au besoin.
- 4) La rétroaction sera compilée, suivie et surveillée par l’Agente de liaison nationale pour l’EDIA et dirigeante de l’accessibilité, qui s’assurera de faire le point auprès des intervenants internes concernés.
- a. Un tableau servant à compiler toute la rétroaction reçue sera tenu à jour dans un fichier GCdocs confidentiel.
  - b. On fera part du tableau de rétroaction aux intervenants internes de la façon décrite ci-après. Les noms des expéditeurs demeureront confidentiels.
    - i. La rétroaction sera communiquée aux intervenants internes au cours d’entretiens périodiques individuels;
    - ii. Pendant les réunions internes du nouveau comité multidisciplinaire sur l’accessibilité;
    - iii. Durant les réunions mensuelles du Conseil national d’employés vivant avec un handicap.
- 5) Toute la rétroaction recueillie en format électronique ou papier, de manière anonyme ou non, sera conservée pour une période de sept (7) ans après sa réception.
- 6) Les prochains rapports d’étape (décembre 2023 et décembre 2024) rendront compte et traiteront de la rétroaction reçue.

En outre, un formulaire de rétroaction confidentielle en ligne est en cours d’élaboration et sera finalisé d’ici le 31 mars 2023. Le formulaire sera accessible à partir de la plateforme numérique principale du SPPC et permettra aux employés, ainsi qu’aux personnes qui transigent avec notre organisation, de fournir leur rétroaction de manière confidentielle. Conformément aux normes de service décrites ci-dessus, le CAEDIA enverra un accusé de réception et une réponse directement aux personnes qui auront choisi de fournir leurs coordonnées.

No de catalogue J77-2F-PDF

ISSN 2817-1365 (en ligne)