



# Rapport d'étape sur le Plan sur l'accessibilité de Bibliothèque et Archives Canada 2023

DÉCOUVRIR. COMPRENDRE. RASSEMBLER.



Bibliothèque et Archives  
Canada

Library and Archives  
Canada

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

ISSN : 2818-4106

N° de catalogue : SB1-23F-PDF

Rapport d'étape sur le Plan sur l'accessibilité de Bibliothèque et Archives Canada 2023

Also available in English under the title: Library and Archives Canada's Accessibility Progress Report 2023

## TABLE DES MATIÈRES

Renseignements généraux .....	4
Sommaire .....	4
Communiquer avec BAC.....	5
Progrès dans les domaines visés par la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	6
L'EMPLOI .....	6
L'ENVIRONNEMENT BÂTI .....	7
LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	8
LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC.....	10
L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS.....	11
LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	11
LE TRANSPORT.....	13
Consultations .....	14
Rétroaction.....	16
Rubrique additionnelle : Changement de culture.....	20

# Renseignements généraux

## Sommaire

Le premier [Plan sur l'accessibilité](#) de Bibliothèque et Archives Canada (BAC) est fondé sur des consultations menées avec des usagers des programmes et services de BAC et des membres du personnel ayant des handicaps. L'état de préparation de l'institution en matière d'accessibilité y est évalué. Les résultats montrent que BAC doit prendre des mesures proactives pour cerner les obstacles et les éliminer afin d'améliorer l'accessibilité.

Le présent rapport d'étape décrit et place dans leur contexte les progrès réalisés par rapport aux [domaines visés](#) par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, pendant la première année de mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité de BAC.

Soulignons que BAC a omis un domaine visé dans son Plan sur l'accessibilité : le [transport](#). Aucun progrès n'est à signaler dans ce domaine, mais des consultations ont commencé sur tous les aspects des transports qui concernent l'institution.

BAC a créé un [Centre d'excellence en équité, diversité, inclusion et accessibilité \(EDIA\)](#) pour mieux éliminer les obstacles que doivent surmonter ses usagers ayant des handicaps.

La [rétroaction](#) reçue en 2023 concernant le Plan sur l'accessibilité de BAC et l'expérience en matière d'accessibilité révèle que la promotion des mesures d'adaptation sur les lieux de travail fait partie des priorités.

BAC prend note de tous ces éléments et de la rétroaction reçue dans le but d'apporter des modifications substantielles à son Plan sur l'accessibilité en 2024.

## Communiquer avec BAC

Fournir de la rétroaction sur l'accessibilité à BAC; sur les communications avec BAC; et sur la façon d'obtenir le Plan sur l'accessibilité et les rapports d'étape en médias adaptés.

### Personne-ressource

Championne de l'accessibilité, Bibliothèque et Archives Canada

### Par courrier

Accessibilité – Bibliothèque et Archives Canada  
550, boulevard de la Cité  
Gatineau (Québec) J8T 0A7

### Par courriel

[Accessibilite-Accessibility@bac-lac.gc.ca](mailto:Accessibilite-Accessibility@bac-lac.gc.ca)

### Par téléphone

819-921-4547

### ATS

Téléphonez au 613-992-6969 (région de la capitale nationale) ou sans frais au 1-866-299-1699 (ailleurs au Canada) du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (heure de l'Est).

### Rétroaction

Consultez la page [processus de rétroaction](#) pour savoir comment soumettre des commentaires à BAC, par exemple au sujet du Plan sur l'accessibilité ou des obstacles rencontrés au sein de l'institution. Inscrivez votre nom et vos coordonnées si vous désirez que BAC fasse un suivi avec vous. Vous pouvez aussi envoyer un commentaire anonyme.

### Médias adaptés

Utilisez un des moyens de communication ci-dessus pour demander le présent plan en médias substituts : version imprimée, gros caractères, texte audio, braille ou formats électroniques compatibles avec les technologies adaptées.

# Progrès dans les domaines visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

## L'EMPLOI

### Obstacles

Le Plan sur l'accessibilité 2022 de BAC a relevé des obstacles relatifs aux mesures d'adaptation en milieu de travail :

- Certaines unités administratives perçoivent les mesures d'adaptation comme un fardeau financier.
- Le processus d'auto-identification, les mesures d'adaptation disponibles et la manière de les demander sont méconnus des employés.

L'élimination de ces deux obstacles fait partie des objectifs à court terme du plan.

### Solutions

#### *Adopter le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail*

- Le 27 septembre 2023, deux membres du Bureau de l'accessibilité de la fonction publique ont expliqué en quoi consiste le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada à des gestionnaires et à des cadres de BAC.
- Le personnel de BAC a reçu un message interne les invitant à s'inscrire à des séances d'information sur le passeport.
- Deux séances ont déjà eu lieu; le 31 octobre et le 14 novembre 2023. D'autres s'ajouteront au besoin.

#### *Mieux faire connaître le concept d'auto-identification comme personne ayant un handicap*

- La Direction générale des ressources humaines et de la sécurité de BAC se prépare à mettre en place le formulaire d'auto-identification modernisé du Secrétariat du Conseil du Trésor. Une campagne de promotion et de sensibilisation est prévue pour promouvoir l'auto-identification à BAC.

#### *Mieux faire connaître les mesures d'adaptation et les manières de les réclamer*

- Pendant la Semaine nationale de l'accessibilité, un message de la championne de l'accessibilité à BAC a été envoyé au personnel. Une employée y racontait son histoire.
- Dans le cadre de l'orientation du gouvernement du Canada pour un milieu de travail hybride et de la Directive sur le modèle de travail hybride de BAC, les employés ayant besoin de mesures d'adaptation étaient invités à suivre un processus interne pour soumettre une demande.
- Un processus de demande de matériel ergonomique est actuellement en élaboration. Il sera porté à la connaissance des gestionnaires et des employés de BAC à l'hiver 2024.

- La Direction générale des ressources humaines et de la sécurité améliore actuellement son guichet unique pour les demandes d'adaptation.
- La Direction générale a également entrepris une étude des systèmes d'emploi.

### **Remarques sur les progrès accomplis**

La Direction générale des ressources humaines et de la sécurité est déterminée à adopter pleinement le passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada, ainsi qu'à mieux faire connaître les processus d'auto-identification et d'adaptation. BAC s'emploie à clarifier la situation et à créer un contexte dans lequel les employés et les gestionnaires pourront entamer un processus d'adaptation en toute confiance.

## **L'ENVIRONNEMENT BÂTI**

### **Obstacles**

Dans son Plan sur l'accessibilité 2022, BAC a relevé des obstacles touchant son environnement bâti :

- Les caractéristiques d'accessibilité ne sont pas suffisamment portées à la connaissance du public et des employés.

Il faut tenir compte de l'accessibilité sous toutes ses formes, comme l'éclairage, les plans d'évacuation et d'urgence, les solutions d'orientation et les espaces pour les personnes neurodivergentes.

### **Solutions**

#### **À court terme**

- Des vérifications sur l'accessibilité ont eu lieu dans la plupart des immeubles de BAC.
- Dans le cas de l'installation partagée Ādisōke, qui ouvrira ses portes au public en 2026-2027, BAC a consulté largement le grand public et a collaboré avec les communautés autochtones. Certaines des consultations portaient sur l'accessibilité et l'inclusion. D'autres consultations avec le Comité consultatif sur l'accessibilité du projet ont mené à un rapport et à des recommandations.
- L'équipe du projet Ādisōke veille à ce que les mesures favorisant l'inclusion et l'accessibilité des clients, des visiteurs et du personnel, prévues dans le cadre du design, soient intégrées pendant la construction de l'édifice.
- Les mesures suivantes sont prévues ou ont déjà été prises près des entrées du nouvel Édifice d'entreposage et de préservation :
  - Installer un interphone vocal et visuel pour demander de l'aide;
  - Veiller à ce qu'une personne soit responsable de la réception des demandes d'aide;
  - Peinturer des structures fixes et des surfaces avec des couleurs contrastantes;
  - Veiller à ce que l'affichage soit détectable à l'aide d'une canne; au besoin, ajouter un obstacle comme une rampe, un rebord ou une bordure;

- Peindre ou vernir les rampes pour créer un contraste visuel avec les surfaces environnantes;
  - Installer un indicateur tactile d'attention sur toute la longueur de la marche du haut;
  - Peindre le bord supérieur du nez de marche qui retombe sur la contremarche, ou installer un marquage visuel pour créer un contraste.
- Des espaces avec un éclairage bleu ont été installés à Place de la Cité; d'autres espaces s'ajouteront dans chaque immeuble de BAC.

*Revoir ou établir, dans chaque bâtiment, les plans d'évacuation détaillés à l'intention des employés et usagers ayant un handicap, et bien les faire connaître*

- La Sécurité travaille avec les employés qui ont signalé avoir besoin d'aide en cas d'évacuation dans le but de nommer des accompagnateurs pour les assister et d'établir des plans d'évacuation personnalisés, fondés sur les besoins de chaque personne concernée.

*Établir des processus officiels pour permettre au public et aux employés de fournir de la rétroaction sur l'accessibilité aux bâtiments de BAC, et recueillir des données à ce sujet*

- Un lien vers un questionnaire se trouve au bas de chaque page du site Web de BAC. En cliquant sur ce lien, les utilisateurs sont invités à préciser s'ils ont trouvé ce qu'ils cherchaient. Ils peuvent également soulever tout problème rencontré lors de la consultation, y compris tout obstacle relatif à l'accessibilité.
- Bien que l'Édifice d'entreposage et de préservation de BAC ne soit pas ouvert au public, des consultations internes sur l'accessibilité ont été menées. Les résultats seront connus bientôt.
- BAC prépare actuellement son évaluation de l'accessibilité, comme l'exige le Secrétariat du Conseil du Trésor.

### **Remarques sur les progrès accomplis**

Des plans d'évacuation détaillés sont élaborés pour les employés qui ont signalé avoir besoin de mesures d'adaptation. Pour ce qui est des usagers de BAC ayant des handicaps, les plans d'évacuation seront communiqués à grande échelle et accessibles au public.

BAC a consacré beaucoup d'efforts et mené de nombreuses consultations pour assurer l'accessibilité de la conception et de la construction de sa nouvelle installation partagée, Ādisōke. BAC a dépassé les normes courantes en matière d'accessibilité en ce qui concerne son Édifice d'entreposage et de préservation.

## **LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS**

### **Obstacles**

Dans son Plan sur l'accessibilité 2022, BAC a relevé des obstacles concernant les processus des technologies de l'information et des communications (TIC) :

- Les employés ne connaissent pas les TIC d'accessibilité à leur disposition.

- Les problèmes d'accessibilité liés aux TIC sont signalés au moyen du système générique de création de billets de la TI à BAC; ce qui signifie qu'il n'y a aucun outil de suivi consacré à l'accessibilité.
- Aucun processus d'acquisition des TIC qui garantiraient l'accessibilité n'est clairement défini.

L'élimination de ces obstacles fait partie des objectifs à court, à moyen et à long terme du plan.

## **Solutions**

À court terme

*Adopter des processus de suivi spécialisés pour les problèmes d'accessibilité et faire connaître les TIC accessibles*

- Un mécanisme de suivi des demandes d'accessibilité soumises par le personnel est en place dans le système générique de création de billets de la TI.
- BAC continue de faire la promotion de ses TIC accessibles.

À moyen terme

*Établir des conclusions, des recommandations et des mesures concrètes pour respecter la nouvelle Norme sur l'accessibilité des TIC*

- La deuxième phase d'une application interne de BAC, l'Index de renseignements sur le personnel militaire et gouvernemental, a été créée dans le respect de la Norme sur l'accessibilité des TIC. Elle devrait être lancée dans un environnement de production d'ici la fin de décembre 2023.

À long terme/Continu

*Adopter la nouvelle Norme sur l'accessibilité des TIC*

- La publication et la mise en œuvre de la nouvelle Norme sur l'accessibilité des TIC étaient prévues à la fin de mars 2023. Comme le processus a été retardé, BAC continue d'appliquer l'ancienne norme.

*Continuer de communiquer avec l'équipe du Programme d'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée de Services partagés Canada*

- Le secteur des TIC de BAC maintient ses liens avec l'équipe et a adopté la technologie nécessaire aux mesures d'adaptation pour le personnel.

## **Remarques sur les progrès accomplis**

Dans son Plan sur l'accessibilité, BAC a manifesté son intention d'appliquer la plus récente norme sur l'accessibilité du Secrétariat du Conseil du Trésor. La publication de celle-ci, prévue en mars 2023, a cependant été retardée. Le Centre d'excellence en EDIA de BAC, en collaboration avec le groupe consultatif Échange et dialogue sur l'accessibilité, consultera le secteur des TIC de BAC quand la nouvelle norme entrera en vigueur.

# LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

## Obstacles

Dans son Plan sur l'accessibilité 2022, BAC a relevé des obstacles concernant ses processus de communications :

- Aucune politique n'exige l'accessibilité des produits de communication comme les documents et les présentations. Les exigences existantes, établies au cas par cas, ne sont pas documentées. Il faudrait aussi en faire le suivi et la promotion.
- Le site Web de BAC respecte la version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (niveau AA), mais des améliorations demeurent nécessaires.
- Le langage employé dans les communications de BAC n'est pas toujours clair et simple.
- Les points de service de BAC réagissent aux problèmes d'accessibilité de manière ponctuelle. Par conséquent, les systèmes et les mesures d'adaptation répondant aux divers besoins en matière de communication ont des lacunes ou n'existent pas.

L'élimination de ces obstacles fait partie des objectifs à court, à moyen et à long terme du plan.

## Solutions

À court terme

*Évaluer si les ressources Web publiques offertes par BAC sont conformes à la plus récente norme sur l'accessibilité des TIC*

- Tout le nouveau contenu Web créé par BAC respecte la version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (niveau AA). La mise à jour du contenu plus ancien, qui n'est pas toujours conforme, se poursuit.
- Le système de gestion du contenu Web actuel de BAC ne permet pas de vérifier automatiquement l'accessibilité. La validation se fait manuellement. BAC évalue de nouveaux systèmes capables d'automatiser ce processus.

*Revoir les protocoles sur le langage clair et simple et la possibilité de les appliquer*

- BAC analyse la clarté et la simplicité du langage de tout nouveau contenu portant sur ses services et ses collections.
  - Le contenu du site Web se situe en moyenne à un niveau de lisibilité équivalent à celui de huitième année (secondaire 2).
  - L'information y est présentée par sections, en allant du plus important au moins important.
  - Des descriptions accompagnent les images et en expliquent le contenu.
  - Le contenu vidéo est sous-titré.
  - Des transcriptions accompagnent le contenu audio.
  - Les listes à puces rendent les pages faciles à lire et à comprendre.

- Le contenu se trouve maintenant dans des gabarits faciles à utiliser. Ceux-ci découlent de recherches sur l'expérience des utilisateurs effectuées à BAC.

### **Remarques sur les progrès accomplis**

Les efforts continus de BAC en ce qui concerne le renouvellement du Web rendent le site de plus en plus accessible. Voici quelques réalisations de l'équipe Web de BAC en matière d'accessibilité en 2023 :

- Revitalisation du contenu sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP), en mettant l'accent sur le langage clair et simple.
- Utilisation de gabarits pour uniformiser la section sur l'AIPRP avec le reste du site Web.
- Ajout d'un assistant en ligne expliquant la marche à suivre pour soumettre des demandes. Cette application aide les utilisateurs à suivre un processus souvent complexe.
- Lancement d'un nouvel outil de recherche dans une des bases de données les plus populaires de BAC (les dossiers du personnel de la Première Guerre mondiale). La nouvelle version utilise le gabarit deCanada.ca et donne des instructions dans un langage clair et simple.

## **L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS**

### **Obstacles**

Dans son Plan sur l'accessibilité 2022, BAC a relevé des obstacles concernant l'acquisition de biens et de services :

- BAC n'évalue pas si ses fournisseurs respectent les exigences sur l'accessibilité.
- Il est impossible de savoir si les soumissionnaires produisent des rapports de conformité sur l'accessibilité.
- Aucun processus d'approbation des fournisseurs de BAC offrant des biens et des services portant sur l'accessibilité n'est encore défini.

### **Solutions**

Court terme

*Dresser un plan pour évaluer correctement les exigences d'accessibilité imposées aux fournisseurs de BAC*

- Pour veiller à ce que les exigences comprennent des critères sur l'accessibilité au besoin, BAC a intégré à son processus d'approvisionnement les lignes directrices de Services publics et Approvisionnement Canada et les exigences de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement.

## **LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES**

### **Obstacles**

Dans son Plan sur l'accessibilité 2022, BAC a relevé des obstacles concernant la conception et la prestation de programmes et de services :

- Les documents historiques et le patrimoine documentaire ne sont généralement pas assujettis aux normes sur l'accessibilité à cause de leur volume, de leur variété et de leur complexité.
- BAC n'a jamais eu de processus de rétroaction pour évaluer la satisfaction des personnes ayant un handicap par rapport à l'accessibilité des programmes et des services, qu'ils soient offerts en ligne ou en personne.
- Jamais l'accessibilité des programmes et des services de BAC n'a fait l'objet d'une évaluation organisationnelle interne.
- Le personnel ne reçoit aucune formation sur les services aux personnes ayant un handicap.
- Les solutions accessibles trouvées par le personnel pour un client ne sont ni diffusées ni adoptées dans l'ensemble de l'organisation.

## **Solutions**

### À court terme

*Établir un processus de rétroaction axé sur les solutions, dans lequel la réponse favorable est l'option par défaut, afin d'éliminer les obstacles*

- Le processus de rétroaction est à la disposition des clients dans tous les points de service de BAC.

*Faire la promotion des caractéristiques et des solutions d'accessibilité donnant suite à la rétroaction*

- Des commentaires, des questions et des préoccupations concernant l'accessibilité des services sont toujours soumis au moyen du formulaire de rétroaction sur les services.

*Trouver ou créer des formations pratiques pour le personnel de service*

- BAC examine ses options pour former son personnel de première ligne sur la meilleure façon d'anticiper les adaptations nécessaires et d'implanter ces mesures de manière respectueuse. Il existe plusieurs pistes de solutions à cet égard.

## **Remarques sur les progrès accomplis**

BAC continue d'offrir des mesures d'adaptation aux clients qui ont besoin d'aide pour consulter sa collection, notamment en fournissant des logiciels de grossissement et de lecture d'écran, ainsi que des loupes électroniques et des visionneuses capables d'agrandir les caractères dans les livres et les microfiches.

BAC n'apportera aucun changement structurel important à son point de service actuel puisqu'il emménagera en 2026 dans une installation partagée avec la Bibliothèque publique d'Ottawa (Ādisōke). Cet édifice répond aux normes les plus élevées; il sera l'un des plus accessibles dans la région de la capitale nationale. Le principe de l'accessibilité universelle et des normes de conception universelle strictes seront appliqués.

## **LE TRANSPORT**

BAC n'offre pas de services de transport au sens de la *Loi sur l'accessibilité*. Il n'a donc pas intégré le transport dans son premier Plan sur l'accessibilité, publié en 2022.

BAC ajoutera ce domaine prioritaire dans son plan mis à jour en 2024.

### **Planification du domaine du transport**

Des consultations préliminaires ont été menées avec le groupe consultatif de BAC Échange et dialogue sur l'accessibilité.

BAC s'est inspiré de la nouvelle norme de Normes d'accessibilité Canada, *CAN-ASC-7.1 – Parcours de voyage pour les personnes en situation de handicap* comme ligne directrice.

Les aspects à prendre en considération dans le domaine du transport ont été cernés grâce à cette norme. Des questions ont été formulées afin de combler les lacunes à cet égard.

Ces questions seront communiquées à tous les domaines concernés, comme la Gestion des biens immobiliers, la Sécurité et la Circulation dans le secteur des Collections.

# Consultations

## Parties prenantes consultées par BAC

Les consultations préparant la création du Centre d'excellence en EDIA de BAC comprenaient impérativement un volet sur l'accessibilité. Elles ont aussi orienté la rédaction du présent rapport d'étape. Elles ont porté sur les sujets suivants :

- Les pratiques exemplaires et les structures des autres ministères fédéraux relativement à l'EDIA
  - Réseau interministériel sur la diversité et l'équité en matière d'emploi
  - Agence des services frontaliers du Canada
  - Finances Canada
  - Santé Canada et Agence de la santé publique du Canada
  - Centre sur la diversité et l'inclusion, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
  - Patrimoine canadien
  - Agents du changement pour l'approvisionnement accessible
  - Représentants de comités interministériels et de communautés de pratique
- Groupes internes (BAC)
  - Groupes de discussion sur l'accessibilité
  - Direction des partenariats et de l'engagement communautaire
  - Direction générale des ressources humaines et de la sécurité
  - Groupe consultatif Échange et dialogue sur l'accessibilité, et réseaux connexes
- Normes d'accessibilité Canada
- Universités et sociétés savantes actives dans les domaines de la bibliothéconomie et de l'archivistique
  - Directrice des collections spéciales et archiviste de l'Université de Victoria
  - Bibliothèque de l'Université McGill
  - Présidente de l'Association canadienne des archivistes
  - Association des bibliothèques de recherche du Canada
  - Université Western
  - Université Brock
  - Université de Toronto

Le Centre d'excellence en EDIA se penchera sur les organisations défendant les droits des personnes ayant des handicaps de partout au Canada qui ont été consultées afin de préparer le Plan sur l'accessibilité de BAC. L'objectif sera de repérer les plus actives d'entre elles.

## Consultations : types, dates et questions posées

- Les consultations ont eu lieu du 1<sup>er</sup> janvier au 1<sup>er</sup> décembre 2023 par visioconférence, courriel, courrier et téléphone.

- Les questions portaient sur les pratiques exemplaires d'autres organisations, notamment sur la formation, les adaptations en milieu de travail, les normes sur l'accessibilité ainsi que la collecte et l'analyse des données.

### **Remarques au sujet des consultations**

Des liens pourraient être établis avec des organisations pancanadiennes qui se consacrent à divers handicaps, comme Vie autonome Canada, le Conseil des Canadiens avec déficiences et Inclusion Canada.

Les consultations avec les usagers de BAC doivent comprendre les pratiques des bibliothèques, ainsi que l'expérience des personnes ayant des handicaps dans les bibliothèques et les archives.

Un trop-plein de sondages auprès des communautés visées complique le processus. Sur une soixantaine d'organismes interrogés en vue de l'élaboration du plan d'accessibilité de BAC, seulement 20 ont répondu au sondage.

BAC estime que le processus et le formulaire de rétroaction liés à son Plan sur l'accessibilité constituent une solide méthode de consultation.

Le Centre d'excellence en EDIA de BAC pourrait envisager d'utiliser des sondages informels et les médias sociaux comme moyens de consultation.

# Rétroaction

## Rétroaction concernant la mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité de BAC

Un commentaire portait sur la mise en œuvre du Plan : « Le Plan sur l'accessibilité de BAC ne donne ni le nom ni le titre des personnes responsables de la mise en œuvre des mesures prévues pour chaque pilier. » [Traduction]

## Rétroaction sur les obstacles rencontrés par les personnes interagissant avec BAC

Seize commentaires portaient sur l'expérience d'employés et de clients interagissant avec BAC, du point de vue de l'accessibilité.

## Tableau récapitulatif : Contenu de la rétroaction et lieux concernés

<b>Contenu de la rétroaction concernant le Plan sur l'accessibilité de BAC et les expériences vécues en matière d'accessibilité (2023)</b>
<b>Besoins d'adaptation non satisfaits en milieu de travail</b> Lieux : Tous
<b>Adaptations en attente pendant la mise en œuvre du modèle de travail hybride</b> Lieu : Place de la Cité, 550, boulevard de la Cité, Gatineau
<b>Obstacles relatifs aux comportements et aux communications</b> Lieux : Tous
<b>Adaptations pour les clients de BAC : fournir des chaises sans accoudoirs</b> Lieu : Archives publiques et Bibliothèque nationale, 395, rue Wellington, Ottawa
<b>Mesures d'accessibilité et d'adaptation refusées à un employé contractuel (deux réponses)</b> Lieu : Centre de préservation à Gatineau
<b>Information demandée sur les mesures d'adaptation (deux réponses)</b> Lieu : Place de la Cité, 550, boulevard de la Cité, Gatineau
<b>Conseils demandés sur l'accessibilité des salles de réunion à Place de la Cité</b> Lieu : Place de la Cité, 550, boulevard de la Cité, Gatineau
<b>Adaptation pour un problème médical affecté par le mauvais emplacement de l'unique salle de bain</b> Lieu : Place de la Cité, 550, boulevard de la Cité, Gatineau
<b>Conseils demandés concernant le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement</b> Lieu : Place de la Cité, 550, boulevard de la Cité, Gatineau
<b>Inquiétudes causées par le fait que le Plan sur l'accessibilité de BAC ne nomme aucun responsable</b> Lieux : Tous
<b>Manifestation d'un appui au Plan sur l'accessibilité et à ses volets</b> Lieux : Tous
<b>Obstacles pour les clients et le personnel à distance (par exemple les personnes qui ne vivent ou ne travaillent pas dans la région de la capitale nationale)</b> Lieux : Tous
<b>Inaccessibilité chronique des fontaines dans les bureaux de BAC</b> Lieu : Place de la Cité, 550, boulevard de la Cité, Gatineau
<b>Longs délais et obstacles bureaucratiques pour obtenir des adaptations en milieu de travail</b>

Lieu : Place de la Cité, 550, boulevard de la Cité, Gatineau
<b>Nécessité de faire connaître le Passeport pour l'accessibilité aux employés et aux gestionnaires de BAC</b>
Lieux : Tous
<b>Total : 17</b>

## Réponses à la rétroaction

### Sommaire

La majorité des réponses ont été soumises dans le délai de cinq jours ouvrables prévu par les normes de service du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BAC. Ce délai n'a pas été respecté dans trois cas en raison de problèmes relatifs à la sécurité électronique (voir les numéros 1, 2 et 10 ci-dessous).

### Statistiques sur la rétroaction

Dates de la réception des commentaires et de l'envoi de l'accusé de réception :

Commentaire	Date de réception	Date de l'accusé de réception
1	27 janvier 2023	9 février 2023
2	28 janvier 2023	9 février 2023
3	3 mars 2023	7 mars 2023
4	3 mars 2023	8 mars 2023
5	7 mars 2023	7 mars 2023
6	3 avril 2023	Accusé de réception refusé
7	19 avril 2023	Accusé de réception refusé
8	10 mai 2023	10 mai 2023
9	23 mai 2023	23 mai 2023
10	29 mai 2023	24 août 2023
11	12 juillet 2023	12 juillet 2023
12	23 août 2023	25 août 2023
13	24 août 2023	25 août 2023
14	5 septembre 2023	6 septembre 2023
15	18 septembre 2023	21 septembre 2023
16	24 octobre 2023	25 octobre 2023
17	14 novembre 2023	14 novembre 2023

### Méthodes de soumission de la rétroaction

- Quinze messages envoyés au compte courriel confidentiel de BAC sur l'accessibilité
- Deux messages envoyés à l'aide du formulaire de rétroaction en ligne de BAC

## Ventilation de la rétroaction

Rétroaction pasr type d'obstacle :

Type d'obstacle	Nombre de rétroactions
Accommodements en milieu de travail	9
Systemique	4
Accommodements en milieu de travail et pour les usagers	1
Accommodements en milieu de travail (autres)	1
Accommodements pour les usagers (proposés)	1
Non accommodement d'employé.e.s à distance	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

Répartition par domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

Domaine	Nombre de rétroactions
L'emploi	7
L'environnement bâti	2
L'emploi et l'environnement bâti	1
Changements dans la culture institutionnelle	1
L'emploi et changements dans la culture institutionnelle	1
L'emploi; les technologies de l'information et des communications; changements dans la culture institutionnelle	1
L'environnement bâti; l'emploi	1
L'environnement bâti; changements dans la culture institutionnelle	1
Tous les domaines prioritaires	1
Emploi (Passeport d'accessibilité en milieu de travail); tous les domaines prioritaires	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

Référence : Domaines mentionnés à l'[article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

### Volets du Plan sur l'accessibilité de BAC ayant fait l'objet de commentaires

- Le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada
- Les obstacles pour obtenir des mesures d'adaptation en milieu de travail
- L'absence de mesures d'adaptation pour le personnel contractuel
- Mesures d'adaptation retardées
- La perception selon laquelle les personnes ayant besoin de mesures d'adaptation profitaient d'avantages inéquitables
- Une seule toilette équipée pour les autosoins
- L'accessibilité des fontaines repoussée dans l'un des principaux bâtiments de BAC

### **Lacunes mentionnées dans la rétroaction**

- La plupart des commentaires (85 %) portaient sur les mesures d'adaptation en milieu de travail. Suivent les mesures d'adaptation pour les clients, les mesures d'adaptation en milieu de travail et pour les clients, et les événements excluant les usagers à distance (5 % chacun).
- Des obstacles ont été nommés dans les domaines prioritaires de l'emploi, des TIC et de l'environnement bâti. Le changement de culture (un domaine prioritaire supplémentaire mentionné par BAC en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*) a été cité pour parler d'obstacles systémiques et comportementaux.
- Les programmes et les services ont fait l'objet d'un commentaire de la part d'un membre du personnel souhaitant mieux servir les usagers.
- Aucun commentaire n'a été reçu au sujet de l'acquisition de biens et des communications.

### **Autres observations sur la rétroaction**

- Aucun commentaire n'a été reçu concernant le processus de rétroaction lui-même.
- Les améliorations suivantes au processus de rétroaction de BAC ont fait l'objet de discussions :
  - Appliquer une procédure durable et étroitement contrôlée pour renforcer le processus.
  - Former un membre du Centre d'excellence en EDIA de BAC pour la réception et l'analyse des commentaires.

## Rubrique additionnelle : Changement de culture

### Obstacles

Les consultations concernant le Plan sur l'accessibilité de BAC montrent que les handicaps demeurent parfois invisibles et stigmatisés. Pour certains usagers et employés ayant des handicaps, BAC n'est pas un lieu sécuritaire.

Quelques obstacles dans ce domaine ont été relevés :

- Le changement de culture n'a jamais fait l'objet de discussions ou de planification systématique à l'échelle de l'organisation.
- Le personnel et les clients ne se sentent pas assez à l'aise ou en sécurité pour parler des situations vécues, et ne s'attendent pas à des changements réels.
- L'institution ne consacre pas assez de ressources aux initiatives favorisant un changement de culture, l'inclusion et l'accessibilité.

### Solutions

Court terme

*Fonder des centres d'expertise pour soutenir la mise en œuvre de plans d'action connexes et le changement de culture à BAC*

- BAC s'emploie à embaucher du personnel pour le Centre d'excellence en EDIA. Les enjeux liés au Plan sur l'accessibilité font partie des priorités du Centre.
- Le Centre d'excellence a les responsabilités suivantes :
  - Favoriser l'EDIA à BAC et en faire la promotion
  - Soutenir le nombre d'activités croissantes de BAC sur l'EDIA
  - Établir les objectifs et les mesures propres à divers secteurs dans le domaine de l'EDIA
  - Collaborer avec tout le personnel de BAC en ce qui touche les projets, les politiques, les programmes, les initiatives et les activités de BAC
  - Produire des rapports à l'intention de la haute direction concernant les engagements, les mesures et la rétroaction en matière d'EDIA à BAC
  - Garantir le respect des obligations et des exigences législatives liées à l'EDIA dans les documents que BAC soumet aux organismes centraux
  - Recueillir les données existantes sur l'EDIA dans l'ensemble de l'organisation, en plus de repérer et de corriger les lacunes dans la collecte de données
  - Appuyer les réseaux d'employés, les champions, les formations et les processus de production de rapports sur l'EDIA

### Remarques sur les progrès accomplis

Des ressources qui sont affectées à une fin particulière, qui ont vécu des situations de handicap ou qui connaissent les initiatives de BAC en matière d'équité sont embauchées afin de faire progresser les

domaines prioritaires. BAC a comblé un poste de niveau EX-01 pour assumer la direction de son Centre d'excellence en EDIA.

Le Centre fait partie du Secteur de l'expérience des usagers et de la mobilisation de BAC.

Les consultations internes et externes montrent que les progrès de BAC doivent s'appuyer sur une connaissance claire du travail, des données et des initiatives actuelles des divers secteurs relatifs à l'EDIA.

Enfin, un net consensus montre que les secteurs de BAC doivent absolument collaborer pour mettre en œuvre le Plan sur l'accessibilité et le Centre d'excellence en EDIA.