



Canadian Dairy  
Commission

Commission  
canadienne du lait

---



# Plan de la Commission canadienne du lait sur l'accessibilité

Inclusif par sa conception et accessible par défaut

---

Première édition

Préparé par les Ressources humaines de la CCL

Février 2023

## Table des matières

<b>Le Plan de la Commission canadienne du lait sur l'accessibilité</b>	<b>3</b>
Les principes directeurs de la Stratégie	4
Les objectifs de la Stratégie	4
Les exigences de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	4
<b>A. Généralités</b>	<b>5</b>
Résumé	5
Déclaration en matière d'accessibilité	6
Mécanisme de rétroaction	7
<b>B. Domaines prioritaires définis par la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i></b>	<b>7</b>
1. Emploi	7
2. Environnement bâti	9
3. Technologie de l'information et des communications (TIC)	9
4. Communications autres que les TIC	10
5. Acquisition de biens, de services et d'installations	11
6. Conception et prestation de programmes et de services	12
7. Transport	13
<b>C. Changement de culture, formation et sensibilisation</b>	<b>13</b>
<b>D. Consultations</b>	<b>15</b>
<b>E. Mise en œuvre, surveillance et rapports</b>	<b>16</b>
<b>F. Glossaire</b>	<b>17</b>

## Le Plan de la Commission canadienne du lait sur l'accessibilité

En juillet 2016, le gouvernement du Canada a entrepris des consultations auprès de plus de 6000 Canadiennes et Canadiens à qui l'on demandait de réfléchir à ce que l'accessibilité au Canada signifiait pour eux. Ces consultations ont donné lieu au dépôt, en juin 2018, du [Projet de loi C-81 : Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles](#). La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), qui vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2040, est entrée en vigueur en juillet 2019. Afin d'atteindre cet objectif, tous les organismes gouvernementaux fédéraux doivent agir en ce sens de manière proactive par la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles dans les sept (7) domaines prioritaires suivants :

- 1- Emploi
- 2- Environnement bâti (immeubles et espaces publics)
- 3- Technologies de l'information et des communications
- 4- Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 5- Acquisition de biens, de services et d'installations
- 6- Conception et prestation de programmes et de services
- 7- Transports (ce domaine ne s'applique pas actuellement à la CCL)

Selon l'[Enquête canadienne sur l'incapacité](#) de 2017, un Canadien sur cinq (6,2 millions) de 15 ans et plus a au moins une incapacité qui limite ses activités quotidiennes. À partir des données recueillies en vue de la préparation du rapport sur [L'Équité en matière d'emploi dans la fonction publique du Canada, exercice 2020 à 2021](#), on a pu constater que 5,6 % des employés de l'administration publique centrale déclarent avoir un handicap. On en déduit que la fonction publique arrive difficilement à recruter et à retenir les personnes ayant un handicap, malgré le grand nombre de candidats potentiels. Ce rapport montre aussi que non seulement le taux de promotion des personnes en situation de handicap a diminué au cours des dix dernières années, mais que le pourcentage d'embauche de personnes ayant un handicap a continué de chuter sous leur taux de disponibilité au sein de la population active. En outre, le [Sondage de 2020 auprès des fonctionnaires fédéraux \(SAFF\)](#) révèle que sur les 16645 répondants qui se sont déclarés comme étant des personnes en situation de handicap, 19 % auraient subi de la discrimination. Face à une telle situation, il est plus évident que jamais que la fonction publique doit multiplier les efforts pour s'assurer que les personnes ayant un handicap peuvent participer pleinement et utilement au milieu de travail.

La [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) a pour vision de faire du secteur public canadien le plus accessible et le plus inclusif au monde.

## Les principes directeurs de la Stratégie

- « *Rien sans nous* » – les personnes en situation de handicap sont invitées à participer à l’élaboration et à la mise en œuvre de la Stratégie.
- Collaboration – les organisations du gouvernement du Canada travaillent en collaboration entre elles ainsi qu’avec les agents de négociation collective et avec les autres organismes publics, privés et sans but lucratif.
- Caractère durable – la Stratégie accorde la priorité aux mesures qui ont des répercussions durables.
- Transparence – la Stratégie est élaborée et mise en œuvre de manière transparente; les organisations du gouvernement du Canada feront rapport, en toute transparence, de leurs efforts visant l’élimination des obstacles.

## Les objectifs de la Stratégie

Voici les cinq (5) objectifs à atteindre pour que la vision se matérialise :

1. Accroître le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes handicapées.
2. Améliorer l’accessibilité de l’environnement bâti.
3. Rendre les technologies de l’information et des communications accessibles à tous et à toutes.
4. Fournir aux fonctionnaires des outils pour concevoir et pour offrir des programmes et des services accessibles.
5. Bâtir une fonction publique accessible.

## Les exigences de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*

En plus de la publication d’un plan initial sur l’accessibilité par les organisations gouvernementales, la [Loi canadienne sur l’accessibilité](#) prévoit le respect des exigences suivantes en matière de planification et de rapports :

- **Préparation et publication des plans sur l’accessibilité :**
  - Préparer un plan sur l’accessibilité visant la reconnaissance, l’élimination et la prévention des obstacles dans les domaines prioritaires pour éviter que de tels obstacles se retrouvent dans ce qui suit :
    - politiques
    - programmes
    - pratiques
    - services
  - Mettre à jour le plan tous les trois ans (ou selon tout autre délai prescrit par règlement).

- Consulter les personnes handicapées lors de la création et de la mise à jour du plan.
- **Mise en place d'un processus de rétroaction :**
  - Établir un mécanisme pour recevoir la rétroaction concernant l'accessibilité et pour prendre les mesures qui s'imposent.
- **Préparation et publication de rapports d'étape :**
  - Publier régulièrement des rapports d'étape qui décriront les mesures prises par l'organisation pour mettre en application son plan sur l'accessibilité.
  - Incorporer une description de la rétroaction reçue et une explication de la façon dont l'organisation a tenu compte de cette rétroaction.
  - Consulter les personnes handicapées lors de la préparation des rapports d'étape.

Ces exigences permettent de garantir que l'accessibilité demeure une priorité permanente et que toutes les organisations du gouvernement du Canada s'améliorent continuellement, qu'elles mettent en œuvre des structures inclusives et qu'elles favorisent un milieu de travail accessible. Le fardeau de la responsabilité en matière d'accessibilité n'incombera plus aux personnes handicapées, mais retombera dorénavant sur tous les groupes au sein des organisations du gouvernement du Canada. Enfin, ce dernier instaurera des moyens proactifs pour aborder la question de l'accessibilité, de manière exhaustive, dès le début de tout processus.

## A. Généralités

La Commission canadienne du lait (CCL) est une société d'État créée en 1966 avec pour mandat de coordonner les politiques laitières fédérales et provinciales et de créer des mécanismes de contrôle de la production laitière afin de stabiliser les revenus et d'éviter des surplus coûteux.

La CCL est une micro-organisation qui compte 85 employés. Elle est dirigée par un conseil d'administration de trois (3) personnes nommées par le gouverneur en conseil. Depuis plus de 50 ans, elle appuie l'industrie laitière canadienne en administrant deux (2) éléments importants de la gestion de l'offre dans ce secteur, soit les prix du lait à la ferme et les quotas laitiers à l'échelle nationale.

### Résumé

Le premier Plan de la CCL sur l'accessibilité a été élaboré et géré par le groupe des Ressources humaines (RH). Il repose sur la participation des membres du personnel de tous les niveaux qui ont communiqué leurs opinions et leurs commentaires dans le cadre d'une enquête interne et de réunions individuelles en ligne. À partir des résultats, ce plan a été élaboré et correspond aux commentaires, aux opinions et aux suggestions de plus de la moitié des membres du personnel de l'organisation. Vous trouverez ci-dessous une liste des principales préoccupations générales qui

ressortent de l'enquête. Chaque préoccupation a ensuite été décomposée en obstacles précis dans le contexte de chaque domaine prioritaire dans le plan.

- 1- Les handicaps sont encore largement incompris, et il faut une plus grande sensibilisation.
- 2- Il y a un manque d'ouverture de la part des gestionnaires pour l'embauche de personnes handicapées.
- 3- Il y a un manque de formation et d'orientation du personnel à tous les niveaux sur les plans de l'accessibilité, des mesures d'adaptation, de l'inclusion et des obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.
- 4- Il y a une réticence à la déclaration volontaire comme personne en situation de handicap dans PeopleSoft 9.1. (l'application PeopleSoft est un système en ligne de gestion des ressources humaines qui fournit des renseignements à cet effet sur le personnel de l'organisation).
- 5- L'accessibilité n'est apparemment pas prise en compte lorsque de nouvelles politiques et pratiques sont mises en place.
- 6- Il sera essentiel d'instaurer un changement de culture au sein de l'organisation.

En se basant sur les domaines prioritaires énoncés dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), la CCL a établi une liste de plusieurs mesures, mentionnées ci-dessous, en vue de travailler à l'élimination et à la prévention des obstacles décelés au sein de l'organisation. Ces mesures auront des répercussions directes sur la création d'une culture d'inclusion et mettront l'accent sur l'accessibilité au sein de la CCL. De plus, la CCL mesurera les progrès réalisés dans la mise en œuvre de ces mesures et en rendra compte.

## Déclaration en matière d'accessibilité

Dorénavant, la vision d'ensemble de la CCL, ses valeurs et ses priorités seront élaborées à travers le prisme de l'accessibilité. Le but ultime de la CCL est d'offrir un milieu de travail qui est accessible par défaut.

La CCL élaborera un rapport d'étape décrivant la façon dont elle s'assurera de s'attaquer à chacun des obstacles et les solutions proposées pour les corriger. Ce plan comprendra des échéances approximatives, des ressources et des responsables de la mise en œuvre de chaque tâche au cours des trois (3) années à venir. Un cadre de mesure du rendement permettant de surveiller les résultats et de rendre compte des progrès réalisés sera aussi élaboré.

La CCL reconnaît que devenir une organisation accessible est un parcours, et non une destination. Les préférences et les besoins des personnes en situation de handicap continueront d'évoluer. L'amélioration de l'accessibilité à la CCL doit être un effort constant, tant au niveau organisationnel qu'individuel.

## Mécanisme de rétroaction

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) exige que les organisations instaurent un processus interne pour accueillir la rétroaction sur la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité et pour y donner suite. La CCL a adopté l'approche de l'amélioration continue et souhaite offrir des services accessibles à son personnel. À cet effet, elle veillera à ce que l'accessibilité devienne réalité au sein de l'organisation et se penchera sur les clients de l'extérieur, tels que les partenaires et les parties prenantes, dans son prochain plan sur l'accessibilité (2026-2027). La CCL va établir et promouvoir des mécanismes simples pour les personnes qui veulent fournir des commentaires; elle surveillera et évaluera régulièrement cette rétroaction en vue de l'incorporer dans de futurs plans, quand c'est possible.

Si vous avez des questions, des commentaires ou des suggestions, communiquez avec la CCL soit :

- a. en envoyant un courriel au gestionnaire, Ressources humaines, à l'adresse [ressources.human@cdc-ccl.gc.ca](mailto:ressources.human@cdc-ccl.gc.ca);
- b. en utilisant la ligne des renseignements généraux de la CCL, au 343-550-8020 ou, sans frais, au 1-866-366-0676;
- c. en envoyant vos commentaires par la poste à l'adresse suivante :

Commission canadienne du lait  
a/s des Ressources humaines  
Ferme expérimentale centrale  
960, avenue Carling, Édifice 55  
Ottawa (Ontario) K1A 0Z2

## B. Domaines prioritaires définis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

### 1. Emploi

La CCL est déterminée à mettre en œuvre les initiatives pangouvernementales et à accroître la représentation des personnes en situation de handicap dans tous les groupes et niveaux professionnels de l'organisation. C'est pourquoi l'élimination et la prévention des obstacles au recrutement et au maintien en poste, ainsi que la promotion des personnes en situation de handicap sont des priorités.

Des consultations au sein de la CCL, dont une enquête interne, des discussions de suivi en groupes et des rencontres individuelles avec des personnes handicapées, ont permis de cerner quatre (4) obstacles à l'« emploi » :

- 1- Le processus de dotation (p. ex. entrevue structurée) peut être discriminatoire pour les personnes en situation de handicap, surtout celles qui ont un taux élevé d'anxiété.

- 2- Se sentir incompris ou incomprise ou mal jugé ou mal jugée par les gestionnaires et directeurs ou directrices, ce qui peut avoir des effets négatifs sur les possibilités d'avancement ou de promotion.
- 3- Un préjugé inconscient.
- 4- Il y a une réticence à la déclaration volontaire comme personne en situation de handicap dans PeopleSoft 9.1. (l'application PeopleSoft est un système de gestion des ressources humaines qui permet au personnel d'accéder en ligne aux renseignements sur les ressources humaines).

La CCL a dégagé les mesures suivantes qui doivent être prises en vue d'éliminer chaque obstacle :

**Obstacle 1 :**

- Mettre en œuvre le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) afin d'accroître la sensibilisation des membres du comité d'évaluation pendant le processus de sélection.
- Veiller à ce que les outils de dotation et d'évaluation soient accessibles et inclusifs pour les personnes vivant avec un handicap. Notre approche sera orientée par les renseignements de la CFP qui se trouvent au lien suivant : <http://extranet.psc-cfp.gc.ca/hiring-pwd-toolkit/index-fra.htm>

**Obstacle 2 :**

- Favoriser un changement de culture pour faire en sorte que les gestionnaires et directeurs ou directrices gardent l'esprit ouvert aux possibilités d'avancement ou de promotion pour les personnes handicapées.

**Obstacle 3 :**

- S'assurer que tous les membres du personnel de la CCL ont effectué les formations obligatoires (Passer des préjugés à l'inclusion et Adopter un état d'esprit d'inclusion sur le lieu de travail [pour les gestionnaires seulement]).
- Encourager les gestionnaires à embaucher des personnes ayant un handicap à l'appui de l'objectif gouvernemental de 7 % (5 000 embauches) d'ici 2025.

**Obstacle 4 :**

- Rédiger un court document exposant les raisons de faire une déclaration volontaire dans PeopleSoft 9.1. et les étapes à suivre, document à remettre aux nouveaux membres du personnel au cours du processus d'intégration.
- Faire la promotion de la déclaration volontaire dans le nouvel outil de déclaration volontaire du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) lorsqu'il sera en ligne.

*Groupe responsable : Ressources humaines*



## 2. Environnement bâti

La CCL reconnaît l'importance de l'accessibilité de l'environnement bâti. Elle continuera à encourager proactivement les notions d'« inclusif par sa conception » et d'« accessible par défaut ».

Les trois (3) obstacles suivants ont été désignés concernant l'« environnement bâti » :

- 1- La rampe d'accès pour fauteuil roulant du côté ouest de l'immeuble de la CCL n'est pas en très bon état et, par conséquent, ne respecte pas les normes de sécurité.
- 2- Certaines portes pour accéder à l'édifice de la CCL et d'autres qui se trouvent à l'intérieur ne sont pas munies d'un ouvre-porte automatique qui fonctionne correctement.
- 3- Des déficiences sensorielles font que les odeurs, la lumière ou le chauffage, par exemple, peuvent constituer des obstacles physiques pour certains membres du personnel de la CCL qui y sont sensibles. Les personnes qui viennent à la CCL ou qui y travaillent ne sont pas toujours conscientes de l'existence de cet obstacle.

La CCL a dégagé les mesures suivantes en vue d'éliminer chaque obstacle :

### Obstacle 1 :

- Communiquer avec notre locateur, Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC), pour demander une évaluation en vue de s'assurer que la rampe d'accès pour fauteuil roulant sera réparée et conforme aux normes de sécurité.

### Obstacle 2 :

- Parler à un agent de la division Finances et administration de la CCL afin de demander une évaluation par un tiers pour s'informer et déterminer s'il est possible de faire installer un système automatique d'ouvre-porte, lié à un dispositif d'authentification par carte d'accès.

### Obstacle 3 :

- Ajouter de l'affichage, par exemple sur la sensibilité aux odeurs, pour sensibiliser les gens à l'égard de l'existence de ces obstacles physiques pour certains membres du personnel.
- Informer le personnel que la CCL s'est dotée d'une Politique pour un environnement sans parfum. Les gens embauchés durant la période où l'on travaillait à distance en raison de la COVID-19 ne connaissent pas cette politique et les autres membres du personnel pourraient l'avoir oublié.

*Groupes responsables : Ressources humaines et Service d'acquisition*

## 3. Technologie de l'information et des communications (TIC)

Entre le 16 mars 2020 et le 5 juin 2022, tous les membres du personnel de la CCL ont travaillé à domicile à temps plein. Maintenant que le retour officiel au travail (à raison de 2 ou 3 jours) est obligatoire pour tous les employés du gouvernement du Canada, il est important pour la CCL de s'assurer que tous ses membres disposent du matériel de technologie de l'information (TI) et des

services internes dont ils ont besoin. La patience et la collaboration de ces derniers seront importantes durant cette transition, car le groupe responsable s'efforcera de résoudre les défis et les problèmes de TI à mesure qu'ils se présenteront.

À la suite des consultations, qui comprenaient une enquête interne et des discussions de suivi en groupe, les membres du comité chargé de la préparation du plan sur l'accessibilité n'ont constaté aucun obstacle sous la rubrique « Technologies de l'information et des communications (TIC) ». Le fait qu'aucun membre du personnel de la CCL n'ait déclaré de handicap qui pourrait être lié aux TIC, comme une déficience visuelle, pourrait expliquer cette situation.

À mesure que ses activités se numérisent, la CCL s'assurera que l'accessibilité fait partie des facteurs pris en compte pendant le développement de produits, de services et de contenus numériques liés aux technologies de l'information et des communications à l'avenir, sans égard à la capacité ou à l'incapacité de chacun.

La CCL mettra en application les mesures suivantes pour assurer une meilleure accessibilité :

- Concevoir ou adopter des systèmes qui répondent aux normes modernes d'accessibilité (p. ex. un nouveau répertoire de documents).
- Ajouter une capacité de sous-titrage codé aux réunions dans TEAMS.
- Fournir à tout le personnel la formation, les ressources et les outils nécessaires pour créer du contenu accessible et générer des documents accessibles.
- Créer un « formulaire de demande de réseau » pour les nouveaux membres de la CCL, décrivant les applications ou programmes qui doivent être installés par l'équipe de TI avant la date d'entrée en fonction. Le formulaire pourrait aussi inclure un champ concernant les besoins en matière de technologie ou de service assisté ou adapté.
- Faire en sorte que les microphones et les casques d'écoute de la salle de réunion soient activés et accessibles pour les personnes souffrant de déficiences auditives.

*Groupe responsable : Technologie de l'information*

#### **4. Communications autres que les TIC**

La CCL tient à s'assurer que toutes ses communications sont accessibles, qu'elles soient destinées à des personnes en interne ou à l'extérieur, ce qui signifie que ses communications doivent être rédigées en langage clair et simple, suivant le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#).

La CCL a déjà pris les mesures suivantes pour assurer une meilleure accessibilité à ses communications :

- Le [nouveau site Web de la CCL](#) respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0. Ces règles permettent de rendre les contenus accessibles aux personnes ayant un handicap physique ou cognitif afin que l'information soit facile à trouver, à comprendre et à utiliser.

La CCL prendra aussi d'autres mesures pour assurer une meilleure accessibilité :

- Veiller à ce que le nouveau site intranet de la CCL respecte aussi les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0.
- Inclure une section contenant des conseils et outils pour les membres du personnel sur la façon d'utiliser le langage clair et simple lorsqu'ils communiquent sur le nouvel intranet de la CCL.

*Groupes responsables : Communications et planification stratégique et Technologie de l'information*

## 5. Acquisition de biens, de services et d'installations

Les acquisitions font partie des principaux éléments qui permettront d'atteindre les objectifs d'accessibilité à la CCL. Pour cette raison, la CCL mettra en œuvre des principes, des règles et des pratiques d'acquisition destinés à favoriser la progression vers les objectifs d'accessibilité.

La CCL a fait les deux (2) observations suivantes relativement au principe de l'acquisition de biens, de services et d'installations :

- 1- L'enquête interne a révélé que les personnes qui ont déclaré volontairement vivre avec un handicap n'ont pas toutes demandé une quelconque mesure d'adaptation ou modification depuis qu'elles travaillent à la CCL.
- 2- La plupart des personnes ne savent pas qui est leur premier point de contact pour les demandes d'adaptation ou de modification. Elles ne semblent pas non plus savoir à qui s'adresser en cas de retard ou de refus d'une demande.

La CCL a dégagé les mesures suivantes en vue d'apporter des solutions aux observations mentionnées ci-dessus :

### **Observation 1 :**

- Le groupe des RH préparera, pour l'intranet de la CCL, des renseignements sur les différents types de handicaps et sur les mesures d'adaptation possibles liées aux handicaps les plus courants.

### **Observation 2 :**

- Le groupe des RH élaborera et affichera des renseignements sur les personnes à contacter pour entamer un processus d'adaptation ou d'évaluation ergonomique et sur celles auprès

de qui faire un suivi en cas de retard ou de refus. Cette information sera affichée sur le site intranet de la CCL sous la rubrique « Bien-être en milieu de travail » des RH.

La CCL souhaite également prendre d'autres mesures pour assurer une meilleure accessibilité :

- Proposer une formation à l'agent financier et administratif de la CCL et au personnel des RH pour s'assurer que les demandes d'adaptation sont comprises et traitées en temps opportun de façon à offrir un milieu de travail accessible aux membres du personnel.
- À la suite de la publication de l'Orientation sur la présence prescrite au lieu de travail par le SCT en décembre 2022 (obligation d'être au bureau pour 40 % à 60 % des heures travaillées), la CCL devra s'assurer que les membres du personnel qui ont demandé des mesures d'adaptation pour le travail à domicile bénéficieront aussi de mesures d'adaptation au bureau.
- Mettre en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada comme outil de communication permettant aux membres du personnel et aux gestionnaires d'échanger des renseignements sur les mesures d'adaptation et d'adopter l'approche du « oui par défaut » en matière d'adaptation.

*Groupes responsables : Ressources humaines et Service d'acquisition*

## **6. Conception et prestation de programmes et de services**

En tant qu'organisme qui doit mener plusieurs activités et administrer plusieurs programmes au nom de l'industrie laitière, la CCL travaille en étroite collaboration avec les autorités provinciales et les représentants du secteur en vue d'offrir des programmes qui vont dans le sens de ses principales responsabilités.

La CCL déploiera des efforts en vue d'améliorer la représentation au sein du secteur laitier et se donnera les moyens de concevoir de façon participative et d'offrir des politiques, des programmes et des services accessibles et inclusifs par des canaux multiples, tant en interne qu'à l'externe. La rétroaction continue et l'amélioration de l'accessibilité seront au cœur de notre approche.

Lors de l'élaboration du plan initial de la CCL sur l'accessibilité, nous avons surtout cherché à obtenir les opinions des membres du personnel sur la conception et la mise en œuvre de programmes et de services offerts au sein de l'organisation. La CCL entend solliciter les commentaires des parties prenantes externes lorsqu'elle élaborera le prochain plan sur l'accessibilité (2026).

Les deux (2) obstacles suivants ont été mentionnés sous la rubrique « Conception et prestation de programmes et de services » :

- 1- L'accessibilité n'est apparemment pas prise en compte lorsque de nouvelles politiques et de nouveaux services internes sont mis en place.

- 2- Les membres du personnel ne savent peut-être pas comment demander des accès particuliers aux programmes et services offerts par la CCL en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

La CCL a dégagé les mesures suivantes en vue d'éliminer chaque obstacle :

**Obstacle 1 :**

- S'assurer que toutes les politiques et tous les services internes nouveaux ou révisés (en personne et en ligne) sont conçus en tenant compte des commentaires des personnes en situation de handicap.
- S'assurer que la conception des politiques et services internes nouveaux ou améliorés proposés tient compte de l'accessibilité, par exemple en faisant en sorte que l'information soit plus facile à trouver et à comprendre et en améliorant les formulaires et les documents en ligne.

**Obstacle 2 :**

- Concevoir et revoir régulièrement les politiques et services internes afin d'éliminer les obstacles et de favoriser l'inclusion des personnes handicapées, par exemple en améliorant les demandes d'adaptation.
- Offrir la possibilité de visualiser les documents dans un média substitut ou accessible, en particulier pour les personnes qui doivent utiliser des technologies adaptées.

*Groupes responsables : Tous les groupes de la CCL devraient revoir ou élaborer leurs politiques et services internes.*

## 7. Transport

Ce domaine prioritaire énoncé dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) ne s'applique pas actuellement à la CCL.

## C. Changement de culture, formation et sensibilisation

Le changement de culture, la formation et la sensibilisation seront au cœur de la création d'un milieu de travail accessible et inclusif à la CCL.

Une communication accessible et inclusive basée sur une rétroaction interne et externe continue et des occasions d'apprentissage seront les éléments centraux de notre approche. Nous renforcerons l'inclusion des personnes vivant avec un handicap et nous accroîtrons la sensibilisation en matière d'accessibilité et la confiance au sein de toute l'organisation pour faire en sorte que la CCL soit un lieu de travail attrayant pour les personnes handicapées et que soit éliminée la stigmatisation.

Les consultations internes ont mis en évidence les quatre (4) obstacles suivants :

- 1- Plusieurs membres du personnel ne savent pas qu'ils peuvent demander des mesures d'adaptation ou ne connaissent pas le processus d'adaptation à la CCL.
- 2- Certaines personnes ne savent pas où trouver le plan d'urgence et d'évacuation.
- 3- Les handicaps sont encore largement incompris et plusieurs membres ne connaissent pas les différents types d'obstacles auxquels font face leurs collègues vivant avec certains handicaps (p. ex. déficiences auditives).
- 4- Plusieurs membres hésitent à parler de leur handicap avec leur gestionnaire et ne font donc pas de déclaration volontaire dans PeopleSoft.

La CCL s'engage à prendre les mesures suivantes en vue d'éliminer ces obstacles :

**Obstacle 1 :**

- Élaborer des procédures internes pour les personnes qui demandent des mesures d'adaptation ainsi que des outils ou lignes directrices pour les gestionnaires sur la façon de traiter ces demandes.
- Afficher les procédures, les outils et les lignes directrices sur le site intranet de la CCL et informer tous les membres du personnel au moyen d'outils de communication interne de l'existence de cette nouvelle information. La nouvelle procédure doit préciser à qui s'adresser pour faire une demande et comment faire le suivi en cas de retard ou de refus de la demande.
- Revoir le plan d'urgence et d'évacuation afin d'y inclure de l'information sur l'application « [Indiquez votre situation](#) » pour s'assurer que les membres du personnel connaissent la procédure à suivre en cas d'urgence. La procédure devrait également inclure une section sur les personnes à contacter en cas de problème d'accessibilité à l'édifice de la CCL.

**Obstacle 2 :**

- Sensibiliser l'organisation aux questions d'accessibilité en offrant des activités et des ressources d'apprentissage à tout le personnel. Afficher sur le site intranet de la CCL une liste de cours et d'activités d'apprentissage pertinents à suivre pour sensibiliser le personnel aux divers types d'obstacles auxquels font face les personnes ayant un handicap.
- Consulter de façon continue les membres du personnel en situation de handicap afin de créer une culture de confiance. Cette approche permettra à la CCL de connaître les besoins de son personnel et d'assurer une amélioration constante au sein de l'organisation.

**Obstacle 3 :**

- Mettre en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada comme outil de communication permettant au personnel et aux gestionnaires d'échanger des renseignements sur les mesures d'adaptation et d'adopter l'approche du « oui par défaut » en matière d'adaptation.

#### **Obstacle 4 :**

- Promouvoir la déclaration volontaire dans l'application du SCT au cours du processus d'intégration afin de s'assurer d'avoir une idée juste de la représentation au sein de l'organisation.

*Groupes responsables : Ressources humaines, Service d'acquisition et Comité de santé et de sécurité au travail*

## D. Consultations

« [Rien sans nous](#) » est l'un des principes directeurs de la stratégie du gouvernement du Canada. Ce principe a été proposé par des personnes en situation de handicap et est devenu le thème de la [Convention des Nations Unies relative aux droits des handicapés](#) (page disponible en anglais seulement). Selon ce principe, les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de chaque plan sur l'accessibilité, à chacune de ses étapes. Les personnes handicapées apportent un point de vue unique et précieux, et l'objectif de la CCL est de s'assurer qu'aucun obstacle n'entrave leur pleine participation au travail. Pour définir les obstacles, la CCL a consulté des personnes handicapées en interne afin de connaître leurs points de vue et leurs expériences sur l'état actuel de l'accessibilité à la CCL.

La première étape a consisté à mener une enquête interne. Elle comportait 28 questions portant sur les sept (7) domaines mentionnés dans la Loi : ***emploi, environnement bâti, technologies de l'information et des communications (TIC), communications autres que les TIC, acquisition de biens, de services et d'installations, conception et prestation de programmes et de services et transports (domaine qui ne s'applique pas à la CCL)***.

L'enquête a été élaborée et gérée par le groupe des RH et menée en ligne au moyen de Microsoft Office 365 (Forms). La participation à l'enquête était facultative. Avant d'envoyer le questionnaire officiel, deux (2) courriels ont été transmis à tout le personnel afin de leur présenter la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et de leur fournir des définitions clés et des statistiques sur les handicaps.

Au total, 55 des 85 membres du personnel ont répondu à l'enquête (taux de participation de 65 %), ce qui nous a permis de recueillir suffisamment de renseignements pour élaborer ce premier plan sur l'accessibilité. Nous avons recueilli de nombreux commentaires sur l'état actuel de l'accessibilité, ce qui nous a permis de formuler des suggestions sur les moyens de prévenir et d'éliminer les obstacles actuels.

À la fin de l'enquête, le groupe des RH a voulu s'assurer que son premier plan sur l'accessibilité avait été élaboré avec la participation des personnes handicapées. Nous avons donc discuté avec des membres du personnel qui ont accepté de contribuer à l'élaboration du plan. Au cours de ces discussions, nous leur avons présenté, individuellement, la première version du plan sur

l'accessibilité. L'objectif était de laisser à chacun le temps de la lire et de faire des commentaires supplémentaires afin de nous assurer que les préoccupations, les obstacles et les solutions potentielles étaient correctement exposés dans le plan.

Tout commentaire supplémentaire a ensuite été intégré au plan afin que celui-ci corresponde fidèlement à la réalité de l'accessibilité actuelle à la CCL. Des 11 membres du personnel qui ont indiqué vivre avec un handicap, cinq (5) d'entre eux ont accepté de participer à des réunions de consultation virtuelles afin de donner leurs commentaires sur l'ébauche du plan avant l'examen final et l'approbation par l'Équipe de la haute direction.

## E. Mise en œuvre, surveillance et rapports

Afin que l'accessibilité demeure une priorité au sein du gouvernement, la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) prévoit que les entités réglementées doivent préparer et publier des rapports d'étape annuels sur la mise en œuvre de leur plan sur l'accessibilité. Ces rapports d'étape doivent être préparés en consultation avec des personnes handicapées et doivent présenter les commentaires reçus (le cas échéant) et la mesure dans laquelle ces commentaires ont été pris en compte.

Le plan initial de la CCL sur l'accessibilité servira de cadre pour guider l'organisation dans la prise en compte et la promotion de l'accessibilité et de l'inclusion parmi son personnel. La prochaine étape consistera à commencer à travailler avec les personnes handicapées et les groupes responsables de la mise en œuvre des solutions proposées afin d'éliminer chaque obstacle dans les six (6) domaines prioritaires.

Un rapport d'étape sera préparé en fonction des obstacles indiqués dans le plan sur l'accessibilité et servira de document évolutif qui sera mis à jour au fur et à mesure que les obstacles seront éliminés. Le premier rapport d'étape de la CCL sera publié un an après la publication du plan initial sur l'accessibilité. Il comprendra des mises à jour sur les mesures prises par la CCL pour éliminer chaque obstacle. Des réunions de suivi en ligne avec des membres du personnel en situation de handicap permettront à la CCL de recueillir leurs réactions et leurs commentaires sur l'avancement de la mise en œuvre des mesures proposées pour éliminer chaque obstacle.

Comme l'exige le [règlement](#) d'application de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), les organisations du gouvernement du Canada doivent publier un plan révisé tous les trois (3) ans. Par conséquent, une version révisée du premier plan de la CCL sur l'accessibilité sera publiée en décembre 2025. La CCL a pour objectif de consulter les parties prenantes et les clients du secteur laitier afin d'obtenir une plus grande diversité de commentaires concernant les personnes handicapées. Ces consultations externes permettront de déterminer si ces personnes se sont heurtées à des obstacles en tentant d'avoir accès aux programmes et services de la CCL.



## F. Glossaire

### **Accessibilité**

Ensemble d'aspects qui influencent la capacité d'une personne à fonctionner dans un environnement donné.

### **Accessible**

Se dit d'un lieu où l'on peut se rendre facilement, d'un environnement où l'on s'oriente facilement ou d'un programme ou d'un service facile à obtenir.

### **Accommodements**

Intervention permettant une adaptation personnalisée d'un lieu de travail en vue de surmonter les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées. Par exemple, il peut s'agir de fournir à un membre du personnel un appareil fonctionnel comme un clavier ou une souris ergonomique, ou encore de modifier les objectifs hebdomadaires d'une personne pour mieux respecter ses capacités.

### **Handicap**

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.

### **Obstacle**

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.

### **Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada**

Le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada permet de contrer les obstacles que rencontrent les employés et les candidats en situation de handicap de la fonction publique fédérale afin qu'ils obtiennent les outils, le soutien et les mesures d'adaptation nécessaires pour donner le meilleur d'eux-mêmes et réussir au travail. Il facilite le recrutement, le maintien en poste et l'avancement professionnel des personnes en situation de handicap. De plus, il facilite la mobilité des employés entre les organisations du gouvernement du Canada, puisqu'il est conçu de manière à accompagner la personne concernée et à être mis à jour en cours de carrière.

### **Projet de modernisation du processus de déclaration volontaire**

En septembre 2020, le SCT a lancé le Projet de modernisation du processus de déclaration volontaire afin d'accroître l'exactitude, la profondeur et l'étendue des données dans l'ensemble du gouvernement. Le projet a permis d'explorer des moyens de réduire la stigmatisation associée à la

déclaration volontaire. À la suite de recherches et de consultations approfondies, un nouveau questionnaire a été conçu conjointement avec des employés des divers réseaux.

**« Rien sans nous »**

Principe directeur du gouvernement du Canada visant à affirmer qu'aucun représentant ne devrait établir de politique sans la participation entière et directe de membres du groupe touché par cette politique.