

RELATIONS COURONNE-AUTOCHTONES ET AFFAIRES DU NORD CANADA

RAPPORT D'ÉTAPE 2023 DU PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ



Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec :
communicationspublications@sac-isc.gc.ca

www.canada.ca/relations-couronne-autochtones-affaires-nord

1 800 567-9604

ATS seulement 1-866-553-0554

Catalogue: R115-7F-PDF

ISBN: 2818-842X

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada, 2024.

Cette publication est également disponible en anglais sous le titre : Crown-Indigenous Relations and Northern affairs canada - Accessibility Plan Progress Report 2023

Table des matières

Renseignements généraux	4
Sommaire exécutif.....	4
Informations de contact	5
Ce que nous avons appris	5
Les domaines décrits à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	6
L'emploi	6
L'environnement bâti	9
Les technologies de l'information et des communications	10
La communication, autre que les technologies de l'information et des communications	12
L'acquisition de biens, de services et d'installations (achat et location d'articles et de lieux).....	13
La conception et la prestation des programmes et des services.....	13
Le transport	16
Consultations.....	16
Résumé des conclusions suite aux consultations internes	17
Rétroaction.....	19

Renseignements généraux

Sommaire exécutif

Conformément aux mandats de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous avons été fiers de publier le Plan sur l'accessibilité de Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC) en 2022. Notre ministère travaille à renforcer les relations de nation à nation, Inuit-Couronne et de gouvernement à gouvernement, et à appuyer le droit inhérent à l'autodétermination et à l'autonomie gouvernementale des Autochtones dans le respect des diversités. Nous travaillons ensemble à faire du Canada un meilleur endroit pour les Autochtones, les gens qui résident dans le Nord et leurs collectivités. Ces mêmes principes s'appliquent dans notre parcours visant à identifier et à éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap tant à l'interne pour nos employés que dans notre prestation de services. Tout au long de 2023, nous avons progressé pour améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de notre ministère. Nous avons agi quant à notre engagement d'identifier et d'éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap. Ce rapport d'étape de RCAANC souligne les mesures que nous avons prises pour éliminer les obstacles à l'accessibilité en 2023.

RCAANC a progressé en rendant ses pratiques d'emploi plus accessibles grâce à un examen de ses systèmes d'emploi internes afin d'adopter de nouvelles pratiques d'embauche inclusives. Nous avons commencé à prendre des mesures pour répondre aux commentaires reçus des personnes avec handicap concernant l'environnement bâti en initiant quelques changements. Nous avons élaboré un plan de mise en œuvre de la gestion de l'information et des technologies de l'information (GI-TI) afin de créer des technologies de l'information plus accessibles. Nous avons piloté des sessions de formation avec les employés afin d'accroître nos communications accessibles. Nous avons mis en œuvre diverses mesures en matière d'approvisionnement pour sensibiliser la population aux considérations d'accessibilité. Grâce à une série de projets de conception numérique visant à créer des solutions numériques, nous avons également amélioré l'accessibilité de nos services pour les communautés que nous servons. Nous avons consulté les employés en situation de handicap afin de recueillir des commentaires sur leurs expériences et de cerner de nouveaux obstacles vécus pendant l'année. Nous reconnaissons que malgré nos actions planifiées, la combinaison des importants projets de rénovation et de restauration de nos immeubles dans l'ensemble du pays et de la mise en œuvre de la Directive sur la présence prescrite sur le lieu de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor a eu une incidence sur l'accessibilité pour certains de nos employés. Nous sommes déterminés à reconnaître les nouveaux obstacles et à prendre des mesures pour les éliminer. Nous continuerons à mobiliser les personnes en situation de handicap pour faire de RCAANC un ministère sans obstacle et inclusif pour tous.

Informations de contact

Vous êtes invités à nous faire part de vos commentaires sur les obstacles à l'accessibilité, la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité actuel de RCAANC ou sur le contenu du présent rapport d'étape. Vous pouvez soumettre vos commentaires de manière anonyme en choisissant de ne pas fournir de renseignements personnels. Nous accuserons la réception des commentaires reçus sur l'accessibilité. Si une réponse est demandée, nous répondrons de la même façon que les commentaires ont été reçus. La rétroaction soumise anonymement ne recevra pas de réponse ni d'accusé de réception.

Vous pouvez également utiliser ces coordonnées pour demander une copie du plan sur l'accessibilité ou du processus de rétroaction dans un autre format adapté, par exemple, en gros caractères, en braille, en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ).

Le conseiller principal en politiques sur l'accessibilité a été désigné pour recevoir la rétroaction et les demandes de format adapté au nom de RCAANC.

Adresse électronique: feedbackonaccessibility-retroactionsuraccessibilite@rcaanc-cirnac.gc.ca

Courrier:

Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada
Secrétariat de la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*
15, rue Eddy
Arrêt postal 15-4
Gatineau (Québec) K1A 0H4
Canada

Téléphone: 1-800-567-9604

Autrement, vous pouvez nous faire part de vos commentaires en remplissant notre [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#).

Ce que nous avons appris

Notre parcours de 2023, vers l'atteinte d'un Canada sans obstacle d'ici 2040, a débuté avec des sentiments d'enthousiasme et d'optimisme, ce qui nous a aidés à nous lancer dans le travail. Nous sommes fiers d'avoir pris des mesures pour éliminer certains des obstacles identifiés. Cependant, nous reconnaissons également les défis du passé et ceux qui demeurent, ce qui affecte la mise en œuvre de certaines mesures et la capacité d'accomplir certaines de nos actions.

La mise en œuvre de la directive sur la présence prescrite sur le lieu de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor, au moment même où bon nombre de nos bureaux faisaient l'objet de rénovations majeures, a eu des répercussions inattendues mais importantes sur les employés en situation de handicap. Le Plan sur l'accessibilité de RCAANC a été élaboré alors que la nouvelle directive n'était pas encore connue. En conséquence, le plan n'avait pas tenu compte de l'impact que les processus de retour sur le lieu de travail auraient sur les actions planifiées pour les employés en situation de handicap, en particulier avec le nouveau modèle de postes de travail non assignés.

Certaines des expériences vécues au cours de la première année de notre plan sur l'accessibilité nous ont amenés à réfléchir au travail que nous faisons. Nous reconnaissons qu'il ne suffit pas d'avoir un Plan sur l'accessibilité pour atteindre véritablement l'objectif de l'élimination des obstacles d'ici 2040. Au lieu, l'accessibilité doit aussi faire partie de chaque décision que nous prenons en tant que ministère. Par conséquent, à compter de 2024, nous explorons des options pour intégrer l'accessibilité dans nos rapports ministériels. Il s'agit de créer une culture où nous sommes accessibles par défaut et où une perspective d'accessibilité est appliquée à toutes nos décisions d'affaires.

Les domaines décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Les sept domaines décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* sont les suivants :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications;
- la communication, autre que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport.

L'emploi

En juillet 2023, la Commission de la fonction publique (CFP) a mis en œuvre deux modifications à la *Loi* sur l'emploi dans la fonction publique. Ces modifications visent à soutenir l'objectif de créer une fonction publique plus inclusive et diversifiée. La première modification exige que les ministères et organismes soumis à la loi évaluent les méthodes d'évaluation utilisées dans les processus d'embauche, telles que les entrevues et les examens écrits, afin de déceler les préjugés et les obstacles qui désavantagent les personnes appartenant à des groupes en quête d'équité. Ensuite, des mesures doivent être prises pour éliminer ou atténuer les préjugés et les obstacles constatés. La deuxième modification élargit les pouvoirs de la CFP et des administrateurs généraux. Ils peuvent mener des enquêtes sur les erreurs, les omissions ou les comportements inappropriés qui découlent précisément de préjugés ou d'obstacles en matière de recrutement qui désavantagent les personnes appartenant à des groupes en quête d'équité.

Ces modifications constituent une étape importante pour éliminer les préjugés et les obstacles auxquels font face les personnes avec handicap dans le processus de recrutement. RCAACN a fait la promotion de ces changements lors de séances d'information organisées avec les gestionnaires d'embauche, dans les bulletins d'information destinés aux employés, dans les communications aux communautés de gestionnaires, et dans les messages destinés aux employés provenant de la chef des ressources humaines.

En plus des activités décrites ci-dessus, les mesures suivantes ont été prises en 2023 pour améliorer l'accessibilité dans le domaine de l'emploi à RCAANC, et pour répondre au besoin d'éliminer les obstacles mentionnés dans le plan sur l'accessibilité de 2022.

Obstacle 1

Les demandes de mesure d'adaptation ne sont pas traitées de façon efficace, ni rapide.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 1

- À titre d'un des premiers utilisateurs du Passeport d'accessibilité en milieu de travail du Gouvernement du Canada (GC), RCAANC s'est efforcé de faire connaître le Passeport et d'en promouvoir l'utilisation dans l'ensemble du ministère. RCAANC a publié dix articles dans le bulletin hebdomadaire destiné aux employés afin d'informer et de partager les outils relatifs au Passeport. Le Carrefour sur l'accessibilité sur Intranet a été mis à jour pour ajouter des ressources liées au Passeport. Nous avons préparé une page supplémentaire au Carrefour d'accessibilité consacrée au Passeport qui sera prête à être publiée en début 2024.
- L'information sur l'utilisation du Passeport d'accessibilité en milieu de travail du GC et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation a été communiquée lors des séances d'information offertes à tous les employés. Le Centre de la gestion des capacités et du mieux-être au travail a également offert des séances ciblées à différents groupes de gestionnaires.
- Pendant la transition vers un environnement de travail hybride, nous avons élaboré un processus pour les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation et d'exemptions précises afin de répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité. Depuis la mise en œuvre de ce processus, nous avons soutenu plus de cent trente demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap et associés au retour en présentiel.

Obstacle 2

Difficulté de recruter des personnes en situation de handicap.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 2

- Les gestionnaires ont été encouragés à tenir compte des bassins d'embauche existants, y compris des personnes en situation de handicap, lorsqu'ils cherchent à combler des postes.
- Un projet pilote avec des organisations à but non lucratif (OBNL) au Québec a été lancé, afin de recruter plus efficacement des personnes en situation de handicap. Le projet vise à établir des liens avec des organisations externes qui soutiennent les personnes avec handicap dans leur recherche d'emploi. Nous prévoyons que ce projet soit également étendu à d'autres régions à l'avenir.

- Un objectif a été établi pour augmenter le nombre d'employés avec handicap chaque année au cours des six prochaines années. Dans le cadre de son engagement, RCAANC a récemment participé à un salon de l'emploi pour les étudiants et les diplômés avec handicap afin de leur présenter les possibilités d'emploi au sein du ministère. Ce salon a été organisé en partenariat avec l'Initiative David C. Onley. L'objectif est de mettre en contact des employeurs du gouvernement fédéral avec des étudiants de niveau postsecondaire et des diplômés handicapés récents ou à venir qui sont des personnes avec handicap provenant de quatre établissements partenaires, soit le Collège Algonquin, l'Université Carleton, La Cité et l'Université d'Ottawa. L'événement a attiré de nombreux participants. Plusieurs candidats ont été identifiés et dirigés vers des gestionnaires d'embauche.

Obstacle 3

Il existe des obstacles pour les personnes en situation de handicap dans les processus d'embauche.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 3

- À l'aide des communications internes, RCAANC a fait la promotion de la formation offerte par le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP). Des séances d'information ont été offertes à l'intention des gestionnaires sur l'accessibilité et le Passeport d'accessibilité en milieu de travail du GC.
- Un examen de nos systèmes et de nos politiques internes en matière d'emploi a été complété. À partir de cette étude, nous avons cerné et élaboré de nouvelles pratiques de recrutement inclusives à mettre en œuvre, et nous élaborerons un plan d'action en conséquence. RCAANC a également veillé à ce que ses gestionnaires d'embauche et ses conseillers en ressources humaines maîtrisent les modifications apportées à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.

Obstacle 4

Il existe des obstacles pour les personnes en situation de handicap dans l'intégration et le maintien en emploi.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 4

- Le Centre de la gestion des capacités et du mieux-être au travail a commencé à tenir un registre de toutes les demandes actives d'absences en lien avec l'invalidité. Le Centre suivra ces dossiers pour s'assurer que les employés en question sont soutenus et reçoivent la rémunération exacte.

Mesures supplémentaires prises

- Le Carrefour d'accessibilité sur Intranet a été mis à jour pour promouvoir le Plan sur l'accessibilité de RCAANC et les mécanismes de rétroaction sur l'accessibilité. Le Carrefour fournit également des précisions et des ressources mises à jour sur le retour sur les lieux de travail et l'obligation de fournir des mesures d'adaptation.
- Le réseau des employés sur l'accessibilité et les handicaps, avec l'appui du Champion sur l'accessibilité de RCAANC, a continué à se réunir régulièrement afin d'offrir un espace pour le soutien mutuel des employés et le partage des ressources, ceci selon l'esprit de "Rien sur nous sans nous".

L'environnement bâti

Les mesures suivantes ont été prises en 2023 pour améliorer l'accessibilité dans le domaine de l'environnement bâti à RCAANC et éliminer les obstacles mentionnés dans notre plan sur l'accessibilité de 2022.

Obstacle 1

Il manque de toilettes universelles et accessibles.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 1

- La modernisation des toilettes dans les bureaux et les espaces publics de RCAANC a été une mesure prioritaire pour le ministère et la sous-ministre. Les plans de modernisation des toilettes ont commencé avant la publication du premier plan sur l'accessibilité de RCAANC en décembre 2022. Les plans vont au-delà des normes de modernisation des Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
- La mise en œuvre de la modernisation des toilettes est financée par RCAANC dans les cas où les mesures pourraient être hors de la portée du financement du SPAC.
- RCAANC a acquis le lieu de travail suivant avec des toilettes universelles déjà en place:
 - o Région de la capitale nationale : Édifice Fontaine (Gatineau)
- Les lieux de travail suivants de RCAANC continueront d'être modernisés avec des toilettes universelles en 2024:
 - o Région de la capitale nationale : Terrasses de la Chaudière (Gatineau)
 - Six toilettes ont été rendue accessibles dans ce complexe au moment de la rédaction du rapport.
 - o Bureau régional de la Colombie-Britannique : Vancouver
- RCAANC continuera à travailler avec SPAC pour identifier les possibilités de rénovation de nos bureaux dans le Nord.

Obstacle 2

Il est difficile d'accéder à certains espaces de bureaux collaboratifs en raison de l'absence de portes automatiques.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 2

- Des ouvre-portes automatiques sont en cours d'installation dans l'ensemble des espaces publics et des bureaux, y compris les toilettes et les salles de conférence, grâce à une collaboration continue avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Nous poursuivrons ce travail collaboratif pour garantir l'accès automatique aux portes dans le cadre de la modernisation de nos bureaux.
- Dans le cadre d'une approche semblable à celle adoptée pour les toilettes universelles, RCAANC finance la mise en œuvre de cette solution dans les cas où la solution pourrait être hors de la portée de financement de SPAC.

Obstacle 3

Les personnes en situation de handicap font face à des défis liés aux espaces communs. Parmi ces défis, citons les difficultés d'accès aux bâtiments, le manque de signalisation en braille, la hauteur non accessible des évier et des comptoirs de cuisine, l'éclairage non adapté et les passages et couloirs étroits et encombrés.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 3

- La collaboration entre RCAANC et SPAC continue pour améliorer la signalisation en braille dans les lieux de travail contrôlés par SPAC, afin d'améliorer le niveau de signalisation en braille existant actuellement. RCAANC élaborera également un plan pour mettre en œuvre la signalisation en braille dans les espaces contrôlés par RCAANC.
- Les tables de réunion et les chaises de hauteur bar dans les espaces communs seront remplacées. Des mesures ont été prises pour les éliminer des projets dans le cadre des modernisations en cours et à venir. La même chose sera recommandé à SPAC pour les projets de modernisation des bureaux dont il a la charge.
- La norme obligatoire d'aménagement du lieu de travail sera mise en œuvre dans tous les projets de modernisation des bureaux en partenariat avec SPAC. Cette norme apporte des améliorations significatives au désencombrement des passages et des corridors. Nous continuons de veiller à ce que les espaces soient conformes à la loi en lien avec l'accessibilité.
- Un examen des bureaux régionaux sera entrepris pour s'assurer que les espaces non rénovés sont accessibles et désencombrés.
- La mise en œuvre sera développée en 2024 pour l'installation des systèmes d'alarme d'urgence en mode visuel dans les bureaux, tels que des feux clignotants, en plus du son dans tous les projets de modernisation qui sont présentement en cours et à venir.

Les technologies de l'information et des communications

Les mesures suivantes ont été prises en 2023 pour améliorer l'accessibilité dans le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC) à RCAANC et éliminer les obstacles identifiés dans notre plan d'accessibilité de 2022.

Nous avons élaboré un plan de mise en œuvre pour l'accessibilité avec le secteur de la Gestion de l'information et les technologies de l'information (GI-TI). De plus, un système de gestion de l'inventaire au sein des TIC est en cours de création pour saisir, suivre et fournir des bilans de progrès sur la conformité en matière d'accessibilité de toutes les applications et de tous les logiciels au sein de RCAANC. Cela permettra aux professionnels de la GI-TI de faire des bilans de progrès sur les aspects des TIC qui ne répondent pas aux exigences en matière d'accessibilité et de prioriser l'urgence des mesures correctives en fonction des demandes urgentes à compter de 2024-2025.

Obstacle 1

Les technologies de l'information et des communications (TIC) de l'organisation ne répondent pas toujours aux exigences en matière d'accessibilité.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 1

- Une championne de l'accessibilité de la GI-TI a été désignée. Cette championne continuera d'être le fer de lance des améliorations de l'accessibilité dans l'ensemble de la GI-TI. La championne aide également les employés en situation de handicap à recevoir la technologie accessible dont ils ont besoin.
- Des travaux ont été entrepris pour créer un projet pilote visant à mettre en œuvre un système de gestion de l'inventaire des TIC au cours de l'exercice financier 2024-2025. Ce système surveillera la conformité en matière d'accessibilité de toutes les applications et de tous les logiciels utilisés au sein de RCAANC et produira des rapports à ce sujet, et il sera en mesure de recommander des logiciels accessibles et des solutions de technologie adaptative à l'aide de la base de données du système.

Obstacle 2

Installer une culture de l'accessibilité au sein des services de TI et auprès de nos employés suppose des changements qui pourraient être accueillis avec une certaine résistance. Les employés veulent des solutions entièrement interactives et visuellement complexes qui ne sont pas nécessairement accessibles. Les professionnels de la GI-TI peuvent manquer de connaissances et de sensibilisation aux technologies d'adaptation requises pour les employés en situation de handicap.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 2

- Notre championne de l'accessibilité en GI-TI a offert des démonstrations en direct et de la formation à la haute direction, aux gestionnaires des relations avec la clientèle et au bureau de gestion de projet sur la façon de rendre les documents accessibles. Elle a également tenu des séances individuelles avec tous les directeurs et directeurs principaux du secteur GI-TI pour discuter de leur rôle des mesures à prendre et de l'autorité fonctionnelle dans le cadre du plan de gestion de la GI-TI sur l'accessibilité.
- La championne de l'accessibilité en GI-TI recueille activement de l'information et des ressources à partager en assistant régulièrement aux séances offertes par l'initiative Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada (SPC). Le service de « bibliothèque de prêt » de l'AATIA pour les solutions d'adaptation à court terme a également été promu auprès de la haute direction.
- Nous avons identifié une personne qui nous aidera à intégrer l'accessibilité dans notre cadre de développement des applications.
- Les professionnels de la GI-TI au sein de notre équipe participeront aux prochaines formations sur l'accessibilité organisées par Services partagés Canada. Ces formations aideront à renforcer nos connaissances et notre expertise en matière d'accessibilité pour les tests d'accessibilité.
- Les directeurs et les gestionnaires de la GI-TI devront obligatoirement, pour les exercices 2023-2024 et 2024-2025, inclure la formation sur l'accessibilité dans les ententes de gestion du rendement des employés.

Obstacle 3

Il n'y a pas de financement alloué pour le développement de l'accessibilité et les tests au sein des services informatiques. Un financement est nécessaire pour accroître l'expertise et la capacité des services informatiques à évaluer l'accessibilité des TIC.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 3

- Bien que le financement demeure difficile, RCAANC prévoit de continuer à explorer les moyens de réduire ou d'éliminer cet obstacle en 2024 et 2025. L'équipe de planification de IM-IT a été chargée, dans le cadre du plan d'action, d'inclure les besoins de financement de l'accessibilité dans le plan ministériel annuel des TIC pour l'exercice financier 2024-2025 et au-delà.

La communication, autre que les technologies de l'information et des communications

Les mesures suivantes ont été prises à RCAANC en 2023 pour améliorer l'accessibilité dans le domaine de la communication, autre que les technologies de l'information et des communications, et éliminer les obstacles identifiés dans notre plan sur l'accessibilité de 2022.

Obstacle 1

Les communications internes et externes par courriel ne sont pas entièrement accessibles et ne sont pas en langage simple.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 1

- De nouvelles lignes directrices ont été lancées sur Intranet, fournissant des conseils sur la rédaction web, avec une promotion répétée du langage clair et inclusif et de l'accessibilité dans le bulletin d'information destinés aux employés. RCAANC continuera à promouvoir cette ressource en 2024 pour s'assurer que tous les employés comprennent l'importance de l'accessibilité des documents.
- Six sessions de formation ont été organisées pour les employés du secteur en communication concernant l'accessibilité et le langage clair, en plus de la mise à jour et de la promotion du guide de terminologie autochtone : L'importance des mots. De la formation supplémentaire et sur demande a été préparée et dispensée à divers secteurs sur la préparation de courriels internes accessibles. RCAANC a pour objectif d'offrir une formation à ce sujet aux employés en 2024.

Obstacle 2

Les documents, les présentations, les vidéos et les événements peuvent être complexes sur le plan visuel et ne pas être accessibles à tous.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 2

- RCAANC continue à organiser des événements pour les employés qui sont accessibles aux personnes en situation de handicap, avec un processus clair pour la mise en place d'un service d'interprétation en langue des signes. Il s'agit notamment de veiller à ce que l'interprétation en langue des signes soit proposée en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ), ainsi que l'utilisation d'outils virtuels accessibles.

Obstacle 3

Les contenus Web internes et externes existants contiennent des informations inaccessibles.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 3

- RCAANC poursuit ses efforts pour éliminer cet obstacle en 2024 et 2025, notamment en continuant à respecter les normes existantes, en formant les employés du ministère, et en s'assurant que les employés soient tenus à jour sur les normes d'accessibilité.

L'acquisition de biens, de services et d'installations (achat et location d'articles et de lieux)

Les mesures suivantes ont été prises en 2023 pour améliorer l'accessibilité dans le domaine de l'acquisition de biens, de services et d'installations à RCAANC et éliminer les obstacles identifiés dans notre plan sur l'accessibilité de 2022.

Obstacle 1

Les propriétaires d'entreprise, les autorités techniques (AT) et les employés ne tiennent pas toujours compte de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) lorsqu'ils établissent des exigences.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 1

- Nous avons intégré des considérations relatives à l'accessibilité dans nos présentations sur l'approvisionnement 101 destinées aux gestionnaires, aux autorités techniques et aux employés. Cela a eu une influence positive sur la prise de conscience de l'accessibilité au sein des équipes lors du processus d'achat.
- Nous avons créé une attestation et une liste de vérification obligatoires que tous les gestionnaires, les autorités techniques et les employés doivent joindre à leurs demandes d'approvisionnement. Cette attestation exige de prendre en considérations l'écologie, l'autochtonie et l'accessibilité dans les demandes d'approvisionnement. Une explication doit être fournie si ces considérations n'ont pas été prise en compte. Cette attestation sera en vigueur le 1 janvier 2024.
- Une formation a été livrée pour les agents d'approvisionnement par le Centre de la gestion des capacités et du mieux-être au travail sur les pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement accessible.

Obstacle 2

Les agents de négociation de contrats n'ont pas les connaissances nécessaires sur les produits et les contrats pour contester les justifications de l'inapplicabilité de la LCA.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 2

- RCAANC continue de s'attaquer à cet obstacle et espère réaliser de plus grands progrès en 2024 et 2025. Le lancement du Centre de ressources pour l'approvisionnement accessible (CRAA) au sein du Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) est activement attendu, ainsi que les outils et ressources qui l'accompagnent.

La conception et la prestation des programmes et des services

Les mesures suivantes ont été prises en 2023 pour améliorer l'accessibilité dans le domaine de la conception et la prestation des programmes et des services à RCAANC, et éliminer les obstacles identifiés dans le plan sur l'accessibilité de 2022.

Obstacle 1

À l'heure actuelle, la conception de nouveaux programmes et services externes doit mettre davantage l'accent sur l'accessibilité, et l'élaboration des considérations connexes doit se faire conjointement avec les partenaires autochtones. Cela représente un obstacle pour les clients externes en situation de handicap, qui ne peuvent accéder pleinement aux programmes et services de RCAANC.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 1

- L'année 2023, qui vient de s'écouler a marqué un tournant décisif dans la sensibilisation à l'accessibilité à tous les niveaux de l'organisation et dans l'établissement des rôles et des responsabilités. La prochaine étape et la priorité du domaine des programmes et services en 2024 et 2025 sera la création du comité consultatif qui collaborera avec les secteurs fonctionnels responsables pour éliminer les obstacles rencontrés par les clients et les partenaires autochtones.
- En outre, RCAANC étudiera les moyens d'intégrer des pratiques inclusives dès la conception et d'accessibilité par défaut dans ses programmes et services.

Obstacle 2

Certains programmes et services, et certains aspects des programmes et services, posent encore des obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 2

- Plusieurs projets de conception numérique ont été mis en œuvre afin de fournir plus de solutions numériques dans nos programmes et services pour les communautés que nous servons. De nouvelles façons de communiquer avec nous ont été développées, comme les services postaux, dans le but d'offrir une grande variété de façons d'accéder à nos services pour les personnes en situation de handicap.
- En outre, RCAANC étudiera les moyens d'impliquer les clients et partenaires autochtones afin d'obtenir leur rétroaction sur leurs expériences en matière d'accès aux programmes et aux services et d'identifier des mécanismes transparents permettant de répondre à leurs préoccupations dans un délai raisonnable. La rétroaction recueillie nous permettra de connaître comment remédier aux obstacles à l'accès aux programmes et aux services.

Obstacle 3

Les employés qui offrent des programmes et des services doivent mieux connaître les normes d'accessibilité à respecter lorsqu'ils interagissent avec des clients externes. Lors de la prestation de programmes et de services, les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité ne sont pas toujours mises en œuvre de façon uniforme. Par conséquent, le niveau d'accessibilité aux programmes et aux services offerts aux clients est parfois inégal.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 3

- Au cours de l'année écoulée, grâce à l'engagement des employés et à l'identification de responsables dans les domaines prioritaires, des progrès significatifs ont été réalisés en matière de sensibilisation.
- En 2024, RCAANC aura pour priorité d'identifier des normes d'accessibilité et de la formation permettant aux employés de répondre aux besoins d'accessibilité de nos clients et partenaires autochtones.

Obstacle 4

Les clients en situation de handicap se heurtent à plusieurs obstacles lorsqu'ils remplissent les formulaires de demande de programmes et de services. Parmi les exemples d'obstacles indiqués, mentionnons le fait que les formulaires ne sont pas rédigés en langage simple, les processus de demande complexes, et l'emplacement des bureaux régionaux dans certaines régions, ce qui rend impossible l'accès en personne. Il est également nécessaire de mieux faire connaître les caractéristiques d'accessibilité et les mesures de soutien afférentes que RCAANC offre à ses clients.

Mise à jour des actions visant à éliminer l'obstacle 4

- Au cours de l'année écoulée, grâce à l'engagement des employés et à l'identification de responsables dans les domaines prioritaires, des progrès significatifs ont été réalisés en matière de sensibilisation.
- En 2024, nous étudierons les moyens d'améliorer l'accessibilité des formulaires ainsi que les façons de communiquer les différentes options d'accès à nos programmes et les mesures d'accessibilité disponibles pour les clients. Nous étudierons également les moyens d'impliquer les clients autochtones avec handicap afin de recueillir leurs commentaires sur leurs expériences en matière d'accès à nos programmes et services et d'identifier des mécanismes transparents pour répondre à leurs préoccupations dans un délai raisonnable. La rétroaction que nous obtiendrons permettra de déterminer comment remédier aux obstacles à l'accès aux programmes et aux services.

Le transport

Le Plan sur l'accessibilité de CIRNAC a été publié en décembre 2022. Au moment de la publication, aucun obstacle lié au transport n'a été identifié malgré les consultations internes et externes. Étant donné l'importance du transport, il faut continuer à l'étudier avec la participation et la rétroaction des personnes avec handicap.

Pour poursuivre cette exploration, une session de consultation avec les employés en situation de handicap a été organisée et dédiée au transport à l'automne 2023. Malheureusement, malgré cette consultation ciblée, nous ne sommes toujours pas en mesure d'identifier les obstacles au transport. Le "Résumé des conclusions à la suite des consultations internes" se trouve dans la section consacrée aux consultations.

Consultations

En 2023, l'accent a été mis sur la mobilisation des employés en situation de handicap pour comprendre leurs expériences vécues. Nous voulions également comprendre les défis posés par la transition vers un modèle de travail hybride. Nous sommes conscients de la façon dont les identités intersectionnelles des personnes façonnent leur expérience vécue. Par conséquent, nous avons travaillé à mener la consultation selon les différentes perspectives qui composent notre ministère. Au cours de l'année à venir, nous travaillerons vers une plus grande collaboration entre le Secrétariat de la diversité, l'inclusion et la lutte contre le racisme et avec divers réseaux d'employés afin d'identifier les possibilités d'améliorer l'accessibilité pour tous. En outre, RCAANC est fier de contribuer au nouveau réseau national des employés autochtones avec handicaps acquis ou intermittents. Une employée de RCAANC a été nommée coprésidente de ce réseau national en 2023. Nous sommes impatients de participer et d'apprendre des membres de ce réseau afin d'améliorer l'accessibilité à RCAANC.

Pour recueillir les commentaires des parties prenantes, RCAANC a travaillé avec des spécialistes de l'accessibilité indépendants pour consulter les employés. Les spécialistes ont tenu quatre séances de groupe de discussion à la fin de 2023 pour mieux comprendre les réalités actuelles de l'accessibilité à RCAANC, incluant le Champion de l'accessibilité ainsi que les membres du réseau des employés en situation de handicap du ministère, et les employés en situation de handicap du ministère en général. Ils ont été invités à exprimer leur point de vue sur leurs expériences actuelles en matière d'accessibilité à RCAANC. Les séances de consultation ont été consacrées aux domaines prioritaires suivants :

- Les technologies de l'information et des communications; la communication, autre que les technologies de l'information et des communications; et l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- L'emploi et l'environnement bâti;
- Le transport.

Pour chaque secteur prioritaire discuté, les employés ont été encouragés à discuter des points suivants :

- Les changements remarquables dans l'accessibilité à RCAANC en 2023;
- Les nouveaux obstacles à l'accessibilité qui ont émergé à RCAANC en 2023;

- Les actions recommandées que RCAANC devrait prendre en 2024 et 2025 pour réduire et éliminer les obstacles à l'accessibilité.

De plus, les spécialistes de l'accessibilité ont rencontré des experts en la matière dans les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Toutes les séances se sont déroulées virtuellement et comportaient des considérations relatives à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation. Toutes les données de consultation reçues ont servi à étayer ce rapport d'étape. Les résultats aideront également à façonner les plans de RCAANC afin de travailler à la réduction et l'élimination continues des obstacles à l'accessibilité.

RCAANC accueille favorablement la participation interne et externe au plan sur l'accessibilité et à l'accessibilité en général, cela permettra d'apporter des changements significatifs. Les données de consultation reçues en 2023 aideront à définir l'orientation stratégique du ministère. Les changements proposés en fonction de ces données de consultation seront inclus dans les prochains rapports d'étape et plans sur l'accessibilité. De plus, le Champion de l'accessibilité et divers réseaux départementaux continueront à faire avancer ce travail.

Résumé des conclusions à la suite des consultations internes

Voici un résumé des conclusions recueilli au cours de ces sessions.

L'emploi

- La plupart des employés de RCAANC ont remarqué qu'en 2023 on portait davantage attention aux problèmes d'accessibilité et aux obstacles que les personnes en situation de handicap peuvent rencontrer .
- Certains nouveaux employés en situation de handicap ont indiqué avoir vécu des expériences très positives en 2023 en matière d'embauche, d'adaptation et d'intégration.
- Des employés ont spécifié que les temps d'attente pour certaines mesures d'adaptation continuent d'être problématiques.
- Des employés ont indiqué qu'ils aimeraient que RCAANC continue de mettre l'accent sur la formation sur l'accessibilité et les situations d'handicap. Les employés aimeraient qu'on les sensibilise davantage aux handicaps non-visibles.
- Certains gestionnaires ont déclaré qu'ils aimeraient que tous les gestionnaires aient davantage accès aux ressources et à la formation sur les mesures d'adaptation et les situations de handicap.
- De nombreux employés ont exprimé le souhait que RCAANC dispose de postes et de ressources supplémentaires pour appuyer l'accessibilité.
- Il y a un désir au sein de RCAANC d'avoir une approche plus intersectionnelle et de créer plus d'harmonisation entre l'accessibilité et la réconciliation. Il faudrait également envisager un meilleur alignement avec le processus d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus).
- Le retour sur les lieux de travail et les espaces de travail partagés ont créé des problèmes pour certains employés en situation de handicap. Ceux-ci ont demandé que les politiques et les processus liés aux espaces de travail tiennent davantage compte des considérations relatives à l'accessibilité.

L'environnement bâti

- Des employés ont indiqué qu'ils avaient remarqué des changements positifs dans l'ensemble de l'accessibilité de l'environnement bâti à RCAANC .
- Des employés aimeraient avoir plus de communications sur les plans d'améliorations de l'accessibilité de l'environnement bâti à venir.
- Certains employés ont exprimé le besoin de clarifier et de revoir les procédures d'évacuation pour les personnes en situation de handicap, surtout lorsqu'ils envisagent de travailler dans des lieux et espaces de travail différents.
- Des employés ont mentionné le besoin de panneaux en braille et de marqueurs tactiles plus nombreux.

Les technologies de l'information et des communications

- L'accessibilité de GCdocs, l'application ministérielle pour conserver les documents électroniques, est un problème pour certains employés avec handicap.
- L'absence d'un outil de réservation de bureau adéquat qui partage des informations sur l'accessibilité des postes de travail est un problème pour certains employés en situation de handicap.
- Certains employés ont récemment éprouvé des problèmes liés à la désactivation de l'option d'appel de Microsoft Teams, ce qui réduit l'accessibilité pour ceux qui doivent utiliser cette fonctionnalité.

La communication (autre que les technologies de l'information et des communications)

- Les employés ont indiqué qu'ils avaient remarqué des améliorations dans l'accessibilité des communications internes.
- Les employés ont apprécié toutes les communications qu'ils reçoivent concernant l'accessibilité et les situations de handicap. Ils aimeraient qu'il y ait d'autres communications quant aux changements positifs à l'accessibilité à RCAANC.

L'acquisition de biens, de services, et d'installations (achat et location d'articles de lieux)

- Des employés aimeraient qu'il y ait moins de « formalités administratives » pour se procurer les articles nécessaires pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité. Les processus et les politiques pourraient être revus pour s'assurer qu'il y a suffisamment de souplesse pour répondre aux besoins individuels des personnes en situation de handicap.

La conception et la prestation des programmes et des services

- RCAANC prévoit mobiliser ses partenaires autochtones externes en 2024, ce qui orientera la conception et la prestation des programmes et services.

Le transport

- Des employés ont fait part de leurs difficultés de stationnement et d'accès aux bureaux de SAC en raison des travaux de construction en cours.
- D'autres consultations, en particulier avec les employés qui travaillent à partir des communautés rurales, devraient avoir lieu en 2024, car ils pourraient faire face à différents obstacles.

- Certains employés qui travaillent dans des régions plus rurales ont indiqué que l'espace autour du bureau, comme les stationnements et les allées menant aux entrées de l'immeuble, peut présenter des obstacles lorsque la neige n'est pas suffisamment dégagée.

Rétroaction

En 2023, la rétroaction a été soumise au moyen de nos mécanismes de rétroaction continue, par le biais de formulaire en ligne et par courriel. Au total, RCAANC a reçu cinq commentaires faisant état d'obstacles à l'accessibilité et aucun commentaire concernant le plan sur l'accessibilité. La rétroaction et les commentaires ont tous été pris en considération et ont fait l'objet d'une action dans la mesure du possible. Cela comprenait le signalement des obstacles mentionnés aux responsables au sein de RCAANC.

Bon nombre des obstacles signalés dans la rétroaction des employés concernent le domaine de l'emploi et l'environnement bâti, y compris les processus de mesures d'adaptation, la divulgation des besoins d'adaptation et les obstacles émergents depuis 2022 dans les procédures de retour sur les lieux de travail et dans les rénovations des espaces de travail partagés. Les obstacles signalés par la rétroaction font largement écho aux préoccupations exprimées lors des séances de groupes de discussion des employés (voir le [résumé des conclusions de la consultation](#)).

RCAANC a nommé un Ombuds en 2023, ce qui offre aux employés une nouvelle possibilité de faire part, en toute confidentialité, de leurs commentaires sur les obstacles qu'ils rencontrent en matière d'accessibilité. Le bureau de l'Ombuds a reçu quatre commentaires liés à l'accessibilité et quatre autres liés à des demandes de mesures d'adaptations.

Aucun commentaire n'a porté sur le Plan sur l'accessibilité. Il est nécessaire de mieux faire connaître le plan à l'ensemble du ministère.

Glossaire

Les définitions suivantes servent de point de repère pour mieux comprendre certains termes, mais la liste n'est pas exhaustive. Pour obtenir d'autres définitions, visitez [le Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#) ou le [Lexique sur l'accessibilité](#).

Accessibilité : Circonstances où toutes les personnes sont en mesure, avec facilité, d'accéder à un produit, à un service ou à un environnement et d'en faire usage. Quand quelque chose est inaccessible, c'est que des obstacles existent.

Capacitisme : Préjugés et discrimination à l'encontre des personnes en situation de handicap.

Discrimination : Tout traitement injuste ou préjudiciable envers une personne ou un groupe de personnes qui empêche cette personne ou ce groupe d'avoir pleinement accès aux occasions et aux avantages auxquels ont accès d'autres membres de la société.

Diversité : Variété des identités que l'on trouve au sein d'une organisation, d'un groupe ou d'une société. La diversité se manifeste par des facteurs tels que la culture, l'ethnicité, la religion, le sexe, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, la langue, la scolarité, les capacités physiques et les handicaps, la situation familiale ou le statut socioéconomique.

Équité : Principe qui consiste à tenir compte des expériences uniques et des différentes situations des personnes, et à leur assurer l'accès aux ressources et aux occasions qui leur sont nécessaires pour l'obtention de résultats justes. L'équité vise l'élimination des disparités et des disproportions qui découlent des injustices et de l'oppression tant historiques que contemporaines.

Handicap : Toute déficience, notamment sur le plan physique, mental, intellectuel, cognitif ou sensoriel, tout trouble de l'apprentissage ou de la communication, ou toute limitation fonctionnelle. Il peut s'agir d'une situation de nature permanente, temporaire ou épisodique, qui est manifeste ou non. Une personne peut avoir plus d'un handicap.

Inclusion : Fait de reconnaître, de valoriser et de mettre à contribution les différences sur le plan de l'identité, des habiletés, des antécédents, des cultures, des aptitudes, des expériences et des points de vue dans le respect des droits de la personne.

Mesure d'adaptation : Dans le contexte du travail, mesure prise par la direction en fonction des circonstances personnelles d'un employé ou d'une employée et conçue pour lui permettre de s'acquitter de ses tâches et de participer pleinement aux activités liées au travail. L'acquisition ou la modification d'équipement, de logiciels ou d'appareils, la modification de l'horaire de travail ou des tâches, et l'accès à des sous-titres sont des exemples de mesures d'adaptation.

Neuroatypique : Se dit d'une personne dont les fonctions neurologiques ou les traits de comportement diffèrent de ce qui est considéré comme typique.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation : Obligation légale des employeurs et des fournisseurs de services d'adapter les politiques et les pratiques, notamment en aménageant et en adaptant le milieu de travail, pour répondre aux besoins d'une personne de sorte à lui permettre de participer pleinement aux activités liées au travail. Selon la définition qu'en donne la Cour suprême du Canada, « obligation de prendre des mesures d'adaptation » s'entend des mesures à prendre, compte tenu des circonstances de chaque situation, pour éviter qu'il y ait discrimination. Consultez le site Web Obligation de prendre des mesures d'adaptation pour plus d'informations.

Obstacle : Désigne tout ce qui est physique, technologique, socioéconomique, culturel ou comportemental, tout ce qui est fondé sur l'information ou les communications ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique qui entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société.

Obstacle systémique : Obstacle qui découle de systèmes, de pratiques, de politiques, de traditions ou de cultures en apparence neutres et qui désavantage certaines personnes ou certains groupes de personnes.

Personne en situation de handicap ou personne handicapée : Personne ayant une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, un trouble d'apprentissage ou de la communication, ou une limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, qui nuit à sa participation pleine et égale dans la société lorsqu'elle est confrontée à un obstacle.

Rien sur nous sans nous : Principe directeur présenté dans Rien sans nous : stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada et adopté à l'échelle du gouvernement du Canada pour communiquer le message selon lequel aucune politique ne devrait être établie par un représentant sans la participation pleine et directe des membres du groupe concerné par cette politique.