



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: R116-1F-PDF

ISSN 2817-1489

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada, 2023.

Cette publication est également disponible en anglais sous le titre :

Accessibility plan at Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs Canada (CIRNAC)

Plan sur l'accessibilité aux Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC)

Table des matières

Mot de la part du Sous-ministre et de la Sous-ministre déléguée	3
Renseignements généraux.....	3
Sommaire exécutif	4
Domaines décrits à l'article 5 de la Loi	5
L'emploi.....	6
L'environnement bâti (espaces physiques)	10
Les technologies de l'information et de la communication (TIC)	12
La communication (autre que les TIC)	17
L'acquisition de biens, de services et d'installations	20
La conception et la prestation de programmes et de services.....	21
Le transport.....	25
Consultations	25
Initiatives sur la diversité et inclusion.....	27
Budget et allocation de ressource	28
Formation.....	28
Glossaire.....	28
Annexe A - Résumé des conclusions suite aux entretiens internes.....	30
Annexe B - Résumé des conclusions suite aux entretiens avec les clients externes	32

Mot de la part du Sous-ministre et de la Sous-ministre déléguée

Nous sommes très fiers de partager avec vous le **premier Plan sur l'accessibilité de Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada!** Nous avons établi un partenariat avec le ministère des Services aux Autochtones Canada (SAC) pour prendre des mesures afin de contribuer à la réalisation d'un Canada sans obstacles d'ici 2040. Fondé sur la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) entrée en vigueur en 2019, ce plan triennal énumère les domaines prioritaires d'action ainsi que les mesures que nous prendrons – en collaboration avec des personnes en situation de handicap de nos organisations – afin de recenser, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité en milieu de travail et dans nos politiques, nos programmes et nos services, en plus des résultats attendus.

Par ce Plan, nous reconnaissons la force des liens, des efforts collectifs et des contributions mutuelles pour devenir plus inclusifs envers les personnes en situation de handicap, à la fois dans notre milieu de travail et dans les programmes et les services que nous offrons aux Premières Nations, aux Inuit et aux Métis.

Dès le tout début, les personnes en situation de handicap ont été impliquées dans la conception du Plan sur l'accessibilité lors des consultations avec le Réseau des employés sur l'accessibilité et les personnes en situation de handicap de RCAANC et de SAC. Nous continuons de collaborer avec celles-ci pour améliorer nos politiques et programmes ministériels. Nous avons accompli de grandes réalisations en collaboration avec nos réseaux d'employés et nous sommes fiers de pouvoir ajouter l'élaboration du Plan sur l'accessibilité à cette liste.

Nous avons, pour l'horizon 2040, la vision que notre ministère soit l'un des meilleurs lieux de travail pour les employés en situation de handicap. Ceux-ci s'y sentiront réellement bienvenus et ils auront tout l'appui et l'espace nécessaires pour jouer des rôles à la hauteur de leurs aspirations et de leurs talents, ce qui se traduira par une amélioration du lieu de travail pour tous. Nous sommes mobilisés à faire de RCAANC un ministère exempt d'obstacles et équitable pour nos employés et nos clients en situation de handicap.

Nous veillerons à ce que ce plan reste d'actualité et soit adapté régulièrement. Nous espérons qu'aux actions qui s'y trouvent, viennent bientôt s'ajouter d'autres actions, nous permettant ainsi d'aller de l'avant.

Daniel Quan-Watson

Sous-ministre, Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada

Paula Isaak

Sous-ministre déléguée, Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada

Renseignements généraux

La création d'une culture d'équité, de diversité et d'inclusion est une priorité essentielle dans l'ensemble de la fonction publique. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et le *Règlement canadien sur l'accessibilité* (Règlement) exigent que toutes les entités sous réglementation fédérale préparent et publient des Plans sur l'accessibilité d'ici le 31 décembre 2022. Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC) a préparé son plan d'accessibilité en explorant les obstacles auxquels

se heurtent ses employés et ses clients en situation de handicap, ensuite en élaborant des actions pour aborder et éliminer ces obstacles à l'avenir. Ces actions sont accompagnées d'échéances.

L'accessibilité nous concerne tous ! RCAANC est fier de contribuer à ce parcours vers la construction d'un Canada plus inclusif et sans obstacles pour tous d'ici 2040.

Pour nous faire part de vos commentaires sur les obstacles à l'accessibilité ou sur le plan sur l'accessibilité, veuillez contacter le conseiller principal en politiques sur l'accessibilité par l'un des moyens suivant:

Adresse électronique : SecretariatLCA-ACASecretariat@rcaanc-cirnac.gc.ca

Courrier :

Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada
Secrétariat de mise en œuvre de la LCA
15, rue Eddy
Arrêt postal 15-4
Gatineau, Québec K1A 0H4
Canada

Téléphone : 1-800-567-9604

Sommaire exécutif

Le gouvernement du Canada reconnaît l'importance de l'accessibilité et s'est engagé à faire du Canada un pays sans obstacles d'ici 2040. RCAANC est fier de contribuer à l'amélioration de l'accessibilité afin que tous les Canadiens puissent participer et contribuer pleinement dans le milieu de travail et avoir accès à tous les programmes et services. Pour identifier les obstacles à l'accessibilité, le ministère a consulté ses employés en situation de handicap et interrogé ses partenaires autochtones nationaux et régionaux à travers le Canada. Les principaux domaines d'action énumérés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) comprennent l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications (TIC), la communication (autre que les TIC), l'acquisition de biens, de services et d'installations, la conception et la prestation de programmes et de services, et le transport.

Les employés en situation de handicap ont fait part de leurs commentaires sur les principaux domaines d'action énumérés dans la LCA.

Dans le domaine de l'emploi, nos employés ont souligné le besoin global d'accroître le soutien et les mesures d'adaptation de la part de leurs gestionnaires pour qu'ils puissent s'épanouir dans le milieu de travail. Une action clé pour y remédier serait de renforcer la formation des gestionnaires et de les sensibiliser à la procédure officielle de demande de mesures d'adaptation.

Concernant le domaine de l'environnement bâti, l'importance de l'accessibilité des espaces de bureau physiques ont été discutés. Pour répondre à ces besoins, des actions seront prises pour revoir et rénover les bâtiments existants afin qu'ils répondent aux normes d'accessibilité.

Sous le domaine des technologies de l'information et de la communication, la nécessité de disposer d'outils de technologie de l'information (TI) accessibles dans le lieu de travail a été soulignée. Il est nécessaire d'examiner et d'évaluer l'accessibilité des technologies existantes. En outre, les normes d'accessibilité doivent être prises en compte lors de l'acquisition de nouvelles technologies.

En communications, un besoin accru de formation et de sensibilisation à l'accessibilité des communications a été exprimé. Les normes d'accessibilité des communications doivent être largement diffusées dans l'ensemble de l'organisation afin de garantir que toutes les communications soient accessibles à tous.

Concernant le domaine d'approvisionnement, le besoin de processus d'approvisionnement accessibles et de formation pour compléter ces processus a été exprimé. Il est important que les normes d'accessibilité en matière d'approvisionnement soient communiquées et mises en œuvre dans l'ensemble de l'organisation.

Les partenaires autochtones représentant les clients en situation de handicap ont fait part de leurs commentaires concernant le domaine d'action de la conception et la prestation des programmes et des services. Ils ont indiqué qu'il fallait tenir compte de l'accessibilité lors de conception des programmes et des services. De plus, les employés doivent mieux comprendre les clients en situation de handicap et leurs besoins en matière d'accessibilité pour concevoir et offrir ces programmes et services. Il est important que ces programmes et services soient soutenus par un mécanisme de rétroaction afin que les clients puissent faire des suggestions pour améliorer les programmes.

Pour s'attaquer aux différents obstacles mentionnés plus haut, RCAANC a proposé des actions concrètes dans son plan sur l'accessibilité 2022 pour éliminer ces obstacles et créer un lieu de travail plus accessible.

Les prochaines étapes de ce Plan comprennent la réalisation d'une analyse des coûts afin de d'élaborer un budget et de déterminer les besoins en matière de ressources et de financement. D'autres consultations seront menées auprès de diverses parties prenantes afin d'aborder l'intersectionnalité et d'obtenir des informations supplémentaires sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Ce plan n'est qu'un début alors que nous cheminons ensemble vers ces changements. Nous sommes impatients de continuer à collaborer avec nos parties prenantes afin de bâtir une organisation plus inclusive, accessible, collaborative et accueillante pour tous.

Domaines décrits à l'article 5 de la Loi

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est une loi fédérale qui vise à identifier, éliminer et prévenir les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap dans les sept domaines d'action suivants :

- l'emploi,
- l'environnement bâti,
- les technologies de l'information et des communications (TIC),
- la communication, autre que les TIC,
- l'acquisition de biens, de services et d'installations,
- la conception et la prestation de programmes et de services,

- le transport.

Certains de ces domaines se chevauchent ou sont interdépendants. Le domaine de la conception et de la prestation des programmes et des services se concentre sur les obstacles et les actions liés à l'amélioration de l'accessibilité pour les clients externes en situation de handicap. Pour RCAANC, le domaine du transport ne s'applique pas, il n'est donc pas développé dans ce plan.

Le plan sur l'accessibilité est organisé par domaines d'action avec des sous-titres dans chaque domaine pour inclure :

- particularité du domaine d'action
- la vision du domaine d'action
- ce que nous avons entendu lors de consultations
- les obstacles identifiés par les employés, les clients, les participants aux consultations ou d'autres personnes ; et,
- les actions concrètes pour éliminer et prévenir ces obstacles, y compris les échéanciers, les rôles et les responsabilités, les résultats escomptés et les moyens spécifiques de suivre et de mesurer ces résultats.

Le plan sur l'accessibilité respecte, et intègre, les politiques, les programmes, les pratiques et les services de notre ministère. Des personnes en situation de handicap ont été consultées pour repérer les obstacles et donner des conseils à leur sujet, ce qui se reflète dans les différents domaines d'action. Pour obtenir des détails sur la manière dont notre organisation a consulté les personnes en situation de handicap dans le cadre de la préparation du plan sur l'accessibilité, veuillez-vous reporter à la section « Consultations ».

L'emploi

Ce domaine d'action comprend les aspects tels que le recrutement, les entretiens d'embauche, la formation et les évaluations de rendement ainsi que la gestion des demandes de mesures d'adaptation.

Particularité de ce domaine d'action :

La direction générale des Services des ressources humaines et du milieu de travail (DGSRHMT) a comme objectif d'offrir des services efficaces et de grande qualité. Les services sont offerts à RCAANC ainsi qu'aux Services aux Autochtones Canada (SAC). Dans les aspects reliés à la diversité et l'inclusion, la DGSRHMT est appuyée à RCAANC par le Secrétariat de la diversité, de l'inclusion et de la lutte contre le racisme qui a pour mandat de promouvoir la diversité et l'inclusion et d'agir en tant que « champion des champions » à ce chapitre.

Vision de l'emploi accessible :

En 2040, RCAANC est reconnu comme employeur de choix pour les personnes en situation de handicap. Le ministère offre un langage accueillant et des processus exempts de barrières, à partir de la publication de l'offre d'emploi, en passant par les mécanismes de sélection, le développement de carrière et la rétention. De plus, la réponse aux demandes d'adaptation des personnes en situation de handicap est rapidement mise en œuvre. Les gestionnaires, les responsables des achats, les Unités de gestion des affaires et tous ceux qui ont un rôle à jouer dans la résolution des besoins d'accessibilité et

d'adaptation sont investis de cette responsabilité et en font leur priorité. Notre accueil et nos services aux employés sont accessibles par défaut.

Ce que nous avons entendu lors des consultations :

Le domaine d'action de l'emploi a donné lieu à de nombreuses informations et propositions de la part des employés consultés. Voici quelques faits saillants de ces consultations :

- 35,2 % des personnes avec un handicap ont discuté de leur handicap avec un superviseur ou un gestionnaire, tandis que 22,2 % ne se sentent pas à l'aise d'en discuter.
- 23,3 % de l'ensemble des répondants ont l'impression d'avoir été confrontés à des barrières d'attitudes au travail, et 20,5 % des répondants ont observé des collègues confrontés à de telles barrières
- Il y a des difficultés d'application du Passeport sur l'accessibilité. Le Passeport est un document qui permet aux personnes en situation d'handicap d'inscrire leurs besoins d'adaptation et de ne pas avoir à refaire de demande lorsqu'ils changent de poste ou de ministère. D'ailleurs, 62,9 % des personnes en situation de handicap ayant répondu au sondage ne connaissaient pas l'existence du Passeport sur l'accessibilité, tandis que 2,9 % des répondants ont déjà mis en place un tel Passeport.
- Concernant les demandes de mesures d'adaptation, 60 % des personnes vivant avec un handicap qui en ont demandé au cours des deux dernières années les ont reçues, 13,3 % ont reçu un refus, et 20 % ont indiqué que leur demande était en cours. Finalement, 6,7 % ont reçu une mesure, mais n'ont pas obtenu la mesure exacte qu'ils avaient demandée.
- 14,5 % des personnes vivant avec un handicap se sont senties très satisfaites de l'équipement ergonomique ou adaptatif qui leur a été fourni pour faire leur travail, tandis que 38,2 % se sont sentis satisfaits, 10,9 % pas très satisfaits et 3,6 % très insatisfaits (32,7% ont répondu « ne s'applique pas »).
- Les répondants aux différentes consultations ont identifié un besoin important de ressources pour le personnel en situation de handicap, ainsi que de formation pour les gestionnaires sur la façon d'accommoder les personnes au sein de leurs équipes. Les employés en situation de handicap ont également déclaré qu'ils trouvaient difficiles les processus liés à la demande et à l'obtention de mesures d'adaptation dans le milieu de travail, ou qu'ils ne connaissaient pas du tout l'existence de ce service.
- Des cibles d'embauche de personnes en situation d'handicap sont nécessaires pour pouvoir bénéficier d'un effectif plus diversifié.
- Il faut mettre davantage l'accent sur la consultation des autres groupes d'équité en matière d'emploi, comme les groupes d'employés autochtones vivant en situation de handicaps.
- Il est souhaité que plus de personnel présentant différents types de handicaps soit embauché ce qui donnerait une plus grande diversité de personnes ayant différents handicaps. Il faut mettre davantage l'emphase sur l'égalité des chances pour les employés en situation de handicap dans les offres d'emploi.

Obstacles et actions

Obstacle 1 : Les demandes de mesure d'adaptation ne sont pas traitées de façon efficace, ni rapide.

Actions visant à remédier l'obstacle 1 :

- **Action 1 :** Promouvoir l'utilisation du Passeport sur l'accessibilité ce qui permet aux personnes en situation de handicap d'y inscrire leurs besoins d'adaptation et ne pas avoir à refaire de demande lorsqu'ils changent de gestionnaire, de poste ou de ministère.
 - **Échéance :** Avril 2023
 - **Rôles et responsabilités :** Le Centre de gestion des capacités et du mieux-être au travail (CGCMET) partage et fait la promotion de toute information pertinente concernant le Passeport.
 - **Résultats attendus :** L'information est sur Intranet et des outils de sensibilisation sont développés.
- **Action 2 :** Former les Gestionnaires sur leur rôle et responsabilités en matière de réponse aux mesures d'adaptation.
 - **Échéance :** Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités :** Le CGCMET établi un partenariat avec la Direction de l'efficacité organisationnelle pour mettre en œuvre une formation appropriée .
 - **Résultats attendus :** La formation pour les gestionnaires est disponible et le nombre de gestionnaire et employés ayant suivi la formation est disponible.
- **Action 3 :** Créer une équipe V.I.P. pour accélérer le traitement et l'approvisionnement de tous les articles liés aux demandes de mesures d'adaptation.
 - **Échéance :** Avril 2025
 - **Rôles et responsabilités :** Le CGCMET planifie et met en œuvre l'équipe V.I.P.
 - **Résultats attendus :** Les demandeurs de mesures d'adaptation sont satisfaits des services et des mesures reçus.

Obstacle 2 : Difficulté de recruter des personnes en situation de handicap.

Actions visant à remédier l'obstacle 2 :

- **Action 1 :** Promouvoir les bassins existants de personnes en situation de handicap.
 - **Échéance :** Avril 2023
 - **Rôles et responsabilités :** La direction de la prestation régionale de services à la clientèle développe et distribue les communications à ce sujet.
 - **Résultats attendus :** Des courriels à ce sujet sont envoyés fréquemment aux gestionnaires.
- **Action 2 :** Mettre en place des processus d'embauche ciblés pour des personnes en situation de handicap, reposant sur des données de la représentation actuelle des personnes en situation de handicap au sein des ministères en lien avec l'estimation de la disponibilité au sein de la population active.
 - **Échéance :** Décembre 2023

- **Rôles et responsabilités** : La direction de la prestation régionale de services à la clientèle sensibilise et incite à l'action aux différentes tables de haute-gestion
- **Résultats attendus** : Des processus d'embauche ciblés sont mis en place.
- **Action 3** : Créer une équipe spécialisée afin de soutenir et d'informer les gestionnaires qui désirent embaucher des personnes en situation de handicap.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Le CGCMET planifie et met en œuvre l'équipe spécialisée.
 - **Résultats attendus** : Le CGCMET a accompagné plusieurs demandes à l'aide de l'équipe spécialisée.

Obstacle 3 : Il existe des obstacles pour les personnes en situation de handicap dans les processus d'embauche.

Actions visant à remédier l'obstacle 3 :

- **Action 1** : Mener une étude sur les systèmes, les politiques et les pratiques en matière d'emploi afin de déterminer les obstacles aux possibilités d'emploi.
 - **Échéance** : Mars 2023
 - **Rôles et responsabilités** : La Direction de l'efficacité organisationnelle mène l'étude.
 - **Résultats attendus** : L'étude sur les systèmes, les politiques et les pratiques d'emploi est complétée et des pratiques d'embauche plus inclusives sont promues auprès des conseillers en dotation et des gestionnaires d'embauche.
- **Action 2** : Former les gestionnaires et les conseillers en ressources humaines afin qu'ils soient en mesure d'identifier les obstacles à l'accessibilité dans les processus d'embauche.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : La direction de la prestation régionale de services à la clientèle et le CGCEMT développent les formations et mobilisent les 5 centres de services à organiser la tenue des formations pour tous les conseillers en dotation et les gestionnaires.
 - **Résultats attendus** : Les conseillers en ressources humaines et les gestionnaires ont reçu la formation.
- **Action 3** : Établir un objectif d'embauche afin d'augmenter le nombre d'employés en situation de handicap.
 - **Échéance** : Mars 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Le Sous-Ministre établit l'objectif, le partage à la haute direction et lui demande de développer les moyens de les atteindre.
 - **Résultats attendus** : La gestion du rendement de la haute gestion évalue l'atteinte de l'objectif d'embauche.
- **Action 4** : Promouvoir le nouveau formulaire d'auto-déclaration et son importance afin de pouvoir déterminer des objectifs permettant d'embaucher des personnes présentant des situations diverses de handicap.

- **Échéance** : Mars 2025
- **Rôles et responsabilités** : La Direction de l'efficacité organisationnelle développe le matériel de promotion et de sensibilisation au nouveau formulaire.
- **Résultats attendus** : Les objectifs d'atteinte d'un effectif diversifié sont développés en ciblant une diversité de handicap.

Obstacle 4 : Il existe des obstacles pour les personnes en situation de handicap dans l'intégration et le maintien en emploi.

Actions visant à remédier l'obstacle 4 :

- **Action 1** : Développer des communications et des outils qui permettent aux gestionnaires d'intégrer dans les évaluations de rendement des objectifs de travail en fonction des besoins d'adaptation des personnes en situation d'handicap.
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : La direction de la prestation régionale de services à la clientèle et le CGCEMT appuient de manière proactive les gestionnaires dans la définition d'objectifs de rendement conformément aux besoins d'adaptation des personnes en situation de handicap.
 - **Résultat attendu** : Un plan de communication et des outils sont développés pour équiper les gestionnaires.

- **Action 2** : Former les gestionnaires et les conseillers en ressources humaines afin qu'ils soient en mesure d'identifier les obstacles à l'accessibilité dans l'intégration et le maintien en emploi.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : La direction de la prestation régionale de services à la clientèle et le CGCEMT développent les formations et mobilisent les 5 centres de services à organiser la tenue des formations pour tous les conseillers en ressources humaines et les gestionnaires.
 - **Résultats attendus** : Les conseillers en ressources humaines et les gestionnaires ont reçu la formation.

L'environnement bâti (espaces physiques)

Ce domaine d'action comprend les espaces que les gens utilisent, notamment les bureaux et les aires communes.

Particularité de ce domaine d'action :

En ce qui concerne les édifices à bureaux, RCAANC est locataire de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et occupent des locaux dans des immeubles de la Couronne et dans des immeubles en location à bail commercial. La direction de la gestion des locaux offre un service partagé à RCAANC et SAC. Lors de changements dans les immeubles, RCAANC travaillent en partenariat avec SPAC et avec les entreprises qui gèrent les immeubles pour garantir que les biens immobiliers aillent au-delà des normes minimales de l'industrie.

Vision du domaine de l'environnement bâti en matière d'accessibilité :

En 2040, RCAANC offre des espaces de travail accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos environnements bâtis sont sans obstacle. L'approche organisationnelle de notre environnement bâti repose sur un état d'esprit de « conception inclusive » et « d'accessible par défaut ».

Ce que nous avons entendu lors des consultations :

Le domaine d'action de l'environnement bâti a donné lieu à certaines informations et propositions de la part des employés consultés. Voici quelques faits saillants de ces consultations :

- 21,7 % des personnes vivant avec un handicap ont indiqué que leur immeuble à bureaux actuel était complètement accessible, 17,4 % qu'il était très accessible, 17,4 % ont indiqué qu'il était assez accessible, et 8,7 % ont indiqué qu'il n'était pas accessible (34,8% ont répondu « ne s'applique pas »).
- Les personnes interrogées ont indiqué que les infrastructures d'aménagement existantes du lieu de travail n'étaient pas uniformes. Par exemple, le manque de portes automatiques dans les immeubles, les rampes qui ne sont pas toujours accessibles en raison d'obstacles, et la difficulté pour les employés ayant un handicap qui affecte leur mobilité de traverser le lieu de travail. Il a été mentionné que le travail à domicile a atténué plusieurs problématiques.

Obstacles et actions

Obstacle 1 : Il y a un manque de toilettes universelles et accessibles.

Actions visant à remédier l'obstacle 1 :

- **Action :** Mettre en place les projets de modernisation des espaces de bureaux afin d'appliquer les normes d'aménagement dans le milieu de travail du gouvernement du Canada pour construire des toilettes universelles et accessibles.
- **Échéances :**
 - En 2022, projet de modernisation dans la région de la capitale nationale (RCN) au 9, boulevard Montclair et à Québec au 320, rue St-Joseph
 - D'ici 2023, projet de modernisation dans la RCN à l'édifice Jeanne-Mance et à Vancouver, Colombie-Britannique, au 1138, rue Melville
 - D'ici 2025, projet de modernisation à Edmonton, Alberta, à la Place Canada
 - D'ici 2026, projet de modernisation dans la RCN aux Terrasses de la Chaudière
 - D'ici 2027, projet de modernisation à Winnipeg, Manitoba, au 391, avenue York
- **Rôles et responsabilités :** La Direction de la gestion nationale des locaux, en partenariat avec SPAC ou avec les entreprises qui gèrent les immeubles, veille à ce que des toilettes universelles soient incluses dans tous les projets de réfection.
- **Résultats attendus :** Des toilettes universelles sont incluses dans tous les projets de réfection.

Obstacle 2 : Il y a des difficultés d'accès de certaines salles de collaboration en raison de l'absence d'ouvre-portes automatiques.

Actions visant à remédier l'obstacle 2 :

- **Action** : Faire une revue de l'application des normes d'aménagement dans le milieu de travail du gouvernement du Canada. Toutes les nouvelles constructions ou les rénovations seront accessibles par conception et des ouvre-portes automatiques seront installés par défaut.
 - **Échéances** :
 - En 2022, projet de modernisation dans la RCN au 9, boulevard Montclair et à Québec au 320, rue St-Joseph
 - D'ici 2023, projet de modernisation dans la RCN à l'édifice Jeanne-Mance et à Vancouver, Colombie-Britannique, au 1138, rue Melville
 - D'ici 2025, projet de modernisation à Edmonton, Alberta, à la Place Canada
 - D'ici 2026, projet de modernisation dans la RCN aux Terrasses de la Chaudière
 - D'ici 2027, projet de modernisation à Winnipeg, Manitoba, au 391, avenue York
 - **Rôles et responsabilités** : La Direction de la gestion nationale des locaux, en partenariat avec SPAC ou avec les entreprises qui gèrent les immeubles, veille à ce que l'installation d'ouvre-portes automatiques dans les espaces de collaboration soit prévue dans les projets de réfection.
 - **Résultats attendus** : Des ouvre-portes automatiques sont installés dans le cadre de tous les projets de réfection.

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 éviers et des comptoirs de cuisine, l'éclairage non adapté et les passages et couloirs étroits et encombrés.

Actions visant à remédier l'obstacle 3 :

- **Action** : Examiner et recenser les lieux de travail afin d'identifier les améliorations nécessaires en accessibilité.
 - **Échéance** : D'ici décembre 2023.
 - **Rôles et responsabilités** : La directrice de la gestion nationale des locaux, en partenariat avec SPAC ou avec les entreprises qui gèrent les immeubles, complète l'examen des lieux.
 - **Résultats attendus** : L'examen est terminé et les obstacles sont répertoriés. Un plan d'action est développé pour remédier aux obstacles.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC)

Ce domaine d'action comprend les technologies que les organismes utilisent pour communiquer avec leurs employés et le public, la radiodiffusion et les télécommunications. À RCAANC, les technologies comprennent les éléments tels que les sites Web, les courriels, les messages texte et les programmes informatiques. Les télécommunications comprennent les services de téléphonie et d'Internet.

Particularité de ce domaine d'action :

La direction générale des technologies de l'information et de la communication (TIC) offre un service partagé à RCAANC et à SAC comprenant des produits et services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI). Elle se concentre sur l'aide aux intervenants et aux employés pour

qu'ils atteignent leurs objectifs opérationnels grâce à une utilisation fiable, sûre et rentable des outils de GI-TI.

La direction générale des TIC se compose de huit secteurs d'activité, de même que du Bureau du dirigeant principal de l'information. Les six secteurs d'activités sont : Les huit secteurs d'activité sont les suivants : (1) Services stratégiques de GI-TI d'entreprise, (2) Modernisation et transformation des avantages, (3) Gestion de l'information d'entreprise, (4) Services de données et d'analyse d'entreprise, (5) Services d'infrastructure TI d'entreprise, (6) Prestation de services TI d'entreprise, (7) Soutien et opérations TI d'entreprise, et (8) Opérations et planification.

Vision du domaine des TIC en matière d'accessibilité :

En 2040, tous les employés disposent des outils électroniques et des logiciels dont ils ont besoin pour faire leur travail. L'accessibilité est un élément intégré et attendu aux processus informatiques et au sein de l'infrastructure informatique (par exemple la sécurité, l'infrastructure et le développement d'applications). L'accessibilité fait partie des approches normalisées. Les besoins des employés sont pris en compte dans le cycle de vie du développement des logiciels, des services, des achats de logiciels et de matériel informatique.

Ce que nous avons entendu lors des consultations :

Le domaine d'action des TIC a donné lieu à des propositions de la part des employés consultés. Voici quelques faits saillants de ces consultations :

- 28,8 % des personnes vivant avec un handicap se sont senties bien soutenues par les spécialistes de l'informatique lorsqu'elles ont eu besoin d'aide pour utiliser leurs logiciels et technologies accessibles, 9,6 % des répondants ont déclaré qu'ils ne se sentaient pas soutenus, mais se débrouillaient quand même, et 3,8 % ont répondu qu'ils ne se sentaient pas soutenus et ne savaient pas à qui s'adresser (57,7% ont répondu « ne s'applique pas »).
- 87,3 % des personnes ayant répondu au questionnaire estiment que les réunions virtuelles leur sont pleinement accessibles, 12,7 % estiment que ces réunions sont partiellement accessibles, et 0 % estiment que ces réunions ne sont pas accessibles.
- Les employés ont soulevé un besoin pour des technologies informatiques adaptées lors de réunion, par exemple logiciel intelligent de sous titrage codé pour les réunions bilingues en mode virtuel.
- Les employés ont indiqué qu'il fallait sensibiliser davantage les nouveaux employés aux types d'équipement non standard qui peuvent être disponibles au besoin.
- Il y a des difficultés et retards au moment de sélectionner et de recevoir les technologies adaptées nécessaires à l'exécution de leur travail.
- De plus, il existe un manque de compatibilité entre les documents d'Intranet du gouvernement du Canada et les logiciels d'accessibilité (ces problèmes surviennent principalement lors de l'utilisation de logiciels de lecture d'écran).

Obstacles et actions

Obstacle 1 : Les technologies de l'information et des communications (TIC) de l'organisation ne répondent pas toujours aux exigences en matière d'accessibilité.

Actions visant à remédier l'obstacle 1 :

- **Action 1 :** Identifier un champion de l'accessibilité GI-TI pour le secteur des services informatiques.
 - **Échéance :** D'ici avril 2023
 - **Rôles et responsabilités :**
 - Former un groupe de travail comprenant des membres au sein des services informatiques, du réseau des employés en situation de handicap, des Ressources humaines et des Communications ministérielles.
 - Créer un plan d'action de la direction pour remédier aux obstacles et difficultés en lien avec l'accessibilité des TIC.
 - **Résultats attendus :** Des indicateurs de rendement clés pertinents et réalisables sont définis pour évaluer les niveaux d'accessibilité actuels des TIC et mesurer les progrès réalisés au fil du temps.

- **Action 2 :** Optimiser les ressources et les services offerts par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et Services partagés Canada (SPC) pour guider le choix des TIC et des technologies adaptées accessibles à l'intention des employés en situation de handicap.
 - **Échéance :** En cours, pendant la durée du Plan 2022-2025
 - **Rôles et responsabilités :** Le champion de l'accessibilité GI-TI travaille de concert avec les responsables des mesures d'adaptation aux RH, de l'octroi de licences de logiciels et du Bureau de services de TI afin d'améliorer et de simplifier les processus pour les employés et les gestionnaires qui demandent des technologies adaptées.
 - **Résultats attendus :** À l'issue d'un sondage annuel sur l'accessibilité, les employés se disent plus satisfaits des technologies adaptées ou des équipements ergonomiques fournis dans le cadre de leur travail.

- **Action 3 :** Assurer la conformité de toutes les nouvelles TIC à la norme du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) en matière d'accessibilité (p. ex. [EN 301 549](#)).
 - **Échéance :** D'ici avril 2024
 - **Rôles et responsabilités :**
 - Le responsable fonctionnel de l'accessibilité au sein des services informatiques évalue et valide la conformité de toutes les nouvelles TIC.
 - L'équipe de l'infrastructure des TI et des opérations collabore avec les fournisseurs de services tiers (comme Microsoft pour MS Teams et les applications d'Office) afin de repérer les problèmes d'accessibilité et d'y remédier.
 - Le service responsable des formulaires s'assure que tous les formulaires officiels du Ministère sont accessibles (effectue la mise à jour au besoin) et que les nouveaux formulaires répondent à toutes les exigences en matière d'accessibilité.
 - **Résultats attendus :** Le Ministère répond aux critères d'accessibilité en vertu de la carte de pointage pour l'accessibilité des TIC du SCT.

- **Action 4** : Effectuer tests visant à mesurer l'accessibilité de toutes les TIC utilisées au ministère.
 - **Échéance** : D'ici avril 2025
 - **Rôles et responsabilités**
 - Les responsables de l'architecture d'entreprise établissent une liste exhaustive de toutes les TIC en place.
 - Le responsable fonctionnel de l'accessibilité au sein des services informatiques effectue des tests de conformité pour toutes les TIC en place.
 - **Résultats attendus** : Le ministère répond aux critères d'accessibilité en vertu de la carte de pointage pour l'accessibilité des TIC du SCT.

- **Action 5** : Collaborer avec les secteurs de services pour veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient prises en compte et intégrées à la planification de la continuité des activités (PCA).
 - **Échéance** : D'ici avril 2024
 - **Rôles et responsabilités** : L'équipe de la PCA travaille avec les secteurs offrant des programmes et services pour intégrer des considérations liées à l'accessibilité à leurs analyses des répercussions sur les activités (ARA).
 - **Résultats attendus** : Les risques pour l'accessibilité associés à la prestation de programmes et services en cas de perturbation des activités sont mesurés et font l'objet d'un suivi. Les niveaux de service minimum sont respectés de façon à garantir la prestation des services essentiels.

Obstacle 2 : Instauration d'une culture de l'accessibilité au sein des services informatiques 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 forcément accessibles. Les professionnels de la GI-TI ne connaissent pas toujours les technologies adaptées dont les employés en situation de handicap ont besoin.

Actions visant à remédier l'obstacle 2 :

- **Action 1** : Former une coalition de « champions du changement » afin de faciliter la gestion du changement et de promouvoir l'accessibilité au sein des services informatiques.
 - **Échéance** : D'ici avril 2024
 - **Rôles et responsabilités** :
 - Les champions de l'accessibilité GI-TI répertorient les obstacles culturels et sensibilisent le personnel.
 - La direction fait la promotion du matériel de formation sur l'accessibilité à l'intention des professionnels de la GI-TI.
 - L'équipe de la GI fait la promotion des « méthodes pour rendre l'information accessible » auprès de tous les employés.
 - **Résultats attendus** : À l'issue d'un sondage annuel sur l'accessibilité, les employés sont davantage satisfaits du niveau de soutien obtenu des services de GI-TI.

- **Action 2** : Instauration et promotion de services de TIC accessibles au sein des services informatiques pour améliorer le soutien offert aux employés en situation de handicap.

- **Échéance** : D'ici le 1^{er} avril 2025
 - **Rôles et responsabilités**
 - Collaboration des intervenants internes afin de mettre en place et de promouvoir des processus efficaces, au sein des services informatiques, pour venir en aide aux employés en situation de handicap.
 - Les responsables de l'architecture d'entreprise (AE) au sein des services informatiques constituent un portefeuille des technologies adaptées à fournir sans délai aux employés en situation de handicap, et mettent à jour les formulaires de demandes de logiciels spéciaux afin d'y intégrer les exigences en matière d'accessibilité.
 - **Résultats attendus** :
 - À l'issue d'un sondage annuel sur l'accessibilité, les employés sont davantage satisfaits des technologies adaptées ou des équipements ergonomiques fournis dans le cadre de leur travail.
 - À l'issue d'un sondage annuel sur l'accessibilité, les employés sont davantage satisfaits du niveau de soutien obtenu des services de GI-TI.
- **Action 3** : Ancrer l'accessibilité dans la culture de l'organisation en exigeant des professionnels de la GI-TI qu'ils suivent une formation sur l'accessibilité et en l'intégrant aux objectifs de l'entente de gestion du rendement.
 - **Échéance** : D'ici octobre 2025
 - **Rôles et responsabilités**
 - Le champion de l'accessibilité GI-TI continue de travailler avec les partenaires et les groupes de travail afin de repérer les obstacles et de promouvoir la sensibilisation et les communications.
 - La direction de la GI-TI sélectionne des programmes de formation sur l'accessibilité appropriés pour les employés et intègre les objectifs de cette formation dans les ententes de gestion du rendement, le cas échéant.
 - **Résultats attendus** :
 - À l'issue d'un sondage annuel sur l'accessibilité, les employés sont davantage satisfaits des technologies adaptées ou des équipements ergonomiques fournis dans le cadre de leur travail.
 - À l'issue d'un sondage annuel sur l'accessibilité, les employés sont davantage satisfaits du niveau de soutien obtenu des services de GI-TI.

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.

Actions visant à remédier l'obstacle 3 :

- **Action 1** : Intégrer les critères d'accessibilité et les besoins en financement additionnel dans le plan ministériel sur les services et le numérique pour l'exercice 2023-2024, et au-delà. Présenter les besoins en financement du ministère dans le cadre de l'exercice annuel de planification des investissements en vue d'obtenir un financement durable.
 - **Échéance** : D'ici avril 2024
 - **Rôles et responsabilités**

- L'équipe de planification de la GI-TI, relevant des services stratégiques intégrés de la GI-TI, met à jour le plan ministériel sur les services et le numérique.
- Le responsable fonctionnel de l'accessibilité de la GI-TI explore des options pour optimiser les services actuels fournis par les partenaires et priorise les technologies qui répondent déjà aux critères d'accessibilité du SCT.
- **Résultat attendu** : Un budget supplémentaire est intégré dans les futures planifications financières de la GI-TI.

La communication (autre que les TIC)

Ce domaine d'action comprend les moyens que les personnes utilisent pour donner, recevoir et comprendre de l'information. Les gens communiquent de différentes façons, y compris avec la parole, l'écriture, les langues des signes, les images, le langage corporel et les assistants en communication. Il est important que chacun soit en mesure de comprendre les informations partagées et ait accès aux informations dans des formats qui lui conviennent. Pour ce faire, il faut veiller à proposer des textes alternatifs pour les images, une mise en page claire pour faciliter la compréhension du contenu et des polices de caractères de grande taille. L'utilisation de langues des signes, d'assistants de communication et d'interprètes en langue des signes contribue également à rendre les communications accessibles à tous.

La LCA reconnaît l'American Sign Language (ASL), la langue des signes québécoise (LSQ) et les langues des signes autochtones comme les langues principales des personnes sourdes au Canada.

Particularité de ce domaine d'action :

Le Secteur des communications et des affaires publiques est un service partagé à RCAANC et SAC. Il est chargé d'élaborer des produits de communication internes et externes. Il s'agit notamment du contenu des campagnes de sensibilisation du public, des médias sociaux, du Web, d'Intranet, des communiqués de presse et des déclarations ministérielles, ainsi que des discours. Le secteur crée également des images et des vidéos et planifie des événements.

Vision du domaine des communications en matière d'accessibilité :

En 2040, le secteur respecte et applique les normes d'accessibilité nouvelles et existantes afin de créer des communications sans obstacle et de développer des produits accessibles à tous. Les employés sont formés et reçoivent des directives, des conseils et des outils liés à l'accessibilité, le langage simple et clair, et le langage inclusif. Cela permet l'élaboration des communications accessibles à tous et assure l'inclusion de tous.

Ce que nous avons entendu lors des consultations :

Le domaine d'action des communications a donné lieu à des informations et propositions de la part des employés consultés. Voici quelques faits saillants de ces consultations :

- 71 % des répondants au questionnaire qui se sont identifiés comme des personnes vivant avec un handicap sont toujours en mesure de communiquer/recevoir des communications selon leur(s)

méthode(s) préférée(s), 25,8 % sont parfois en mesure de le faire, 1,6 % ne le sont jamais et 1,6 % ne savent pas.

- 65 % des répondants estiment qu'ils bénéficieraient d'une formation pour rendre les documents plus accessibles, 20,4 % disent qu'ils n'en bénéficieraient pas et 14,6 % ne sont pas certains.
- 50 % des répondants estiment que les communications sur le lieu de travail sont rédigées en langage simple, 9,8 % estiment que les communications ne le sont pas, 37,3 % estiment que ces communications sont parfois rédigées en langage simple, et 2,9 % ne le savent pas.
- Les répondants ont relevé un manque de langage simple dans les documents externes et internes.

Obstacles et actions

Obstacle 1 : Les communications internes et externes par courriel ne sont pas entièrement accessibles et le langage simple fait défaut.

Actions visant à remédier l'obstacle 1 :

- **Action 1 :** Examiner les ressources de formation pour les employés sur l'accessibilité (p. ex. outils d'accessibilité et formats accessibles) et le langage simple. Partager la formation disponible, et commencer avec un projet pilote pour offrir de la formation.
 - **Échéance :** Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités :** Les Communications rassemblent les ressources existantes avec l'aide des Ressources humaines, du Bureau de la communauté des communications et de l'École de la fonction publique du Canada.
 - **Résultats attendus :** La formation et les ressources disponibles sont promues en continu. L'utilisation des ressources est mesurée.
- **Action 2 :** Fournir aux employés des directives sur le [langage clair](#), l'[écriture inclusive](#) et la manière de rendre la correspondance [accessible](#) à tous, et créer des outils facilement distribuables, tels que des fiches d'information.
 - **Échéance :** Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités :** Les Communications élaborent ou adaptent des lignes directrices pertinentes et des produits connexes pour les employés.
 - **Résultats attendus :** Les directives sont communiquées dans le bulletin interne et au sein des groupes de gestionnaires. L'utilisation des ressources est mesurée.

Obstacle 2 : Les documents, présentations, vidéos et événements peuvent être visuellement complexes et ne pas être accessibles à tous.

Actions visant à remédier l'obstacle 2 :

- **Action 1 :** Fournir aux employés des ressources sur les directives en matière d'accessibilité et sur la manière de créer des communications plus accessibles. Fournir aux employés des ressources pertinentes pour prendre en charge les besoins en matière d'accessibilité avant de publier et de promouvoir le contenu.

- **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Les employés des Communications suivent les directives et les gabarits existants et fournissent des conseils et un soutien aux employés.
 - **Résultats attendus** : La formation et les ressources offertes sont promues en continu dans le bulletin interne et au sein des groupes de gestionnaires. L'utilisation des ressources est mesurée.
- **Action 2** : Rendre les événements accessibles en continuant à procurer des services d'interprétation de langue et s'assurer que des formats et des outils accessibles sont utilisés.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : L'équipe de Communications appuie les employés.
 - **Résultats attendus** : Des services d'interprétation, des conseils et des ressources sont proposés aux employés afin de soutenir les efforts d'accessibilité pour les événements et les présentations internes et externes
- **Action 3** : Poursuivre les pratiques actuelles, notamment l'utilisation du texte de remplacement pour les éléments visuels, fournir le contenu dans les deux langues officielles et en langues autochtones, le cas échéant, ainsi que sous la forme d'une transcription écrite.
 - **Échéance** : En cours pendant la durée du Plan 2022-2025
 - **Rôles et responsabilités** : L'équipe de Communications appuient les employés.
 - **Résultats attendus** : Le texte de remplacement pour les éléments visuels est utilisé et le contenu dans les deux langues officielles ainsi que sous la forme d'une transcription écrite sont partagés.

Obstacle 3 : Les contenus Web internes et externes existants contiennent des informations inaccessibles.

Actions visant à remédier l'obstacle 3 :

- **Action 1** : Communiquer les lignes directrices et exigences en matière d'accessibilité, puis fournir des ressources aux employés et inclure les exigences en matière d'accessibilité dans les contrats portant sur les sites Web élaborés et gérés à l'externe.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Communications et les responsables des achats et contrats
 - **Résultats attendus** : Les lignes directrices et les exigences en accessibilité sont communiquées aux employés et aux équipes chargées des contrats. Les contrats sont modifiés en conséquence.
- **Action 2** : Poursuivre la pratique actuelle consistant à appliquer les normes d'accessibilité au contenu Intranet et contenu Web destiné au public, géré par RCAANC, et à ne pas publier le contenu qui ne respecte pas ces normes. Un format alternatif qui est accessible est suggéré. RCAANC créera également un groupe de travail chargé d'identifier les formats et les applications web accessibles.
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Communications et GI-TI : Créer un groupe de travail pour déterminer les formats et les applications Web accessibles.

- **Résultats attendus** : Le contenu non accessible n'est pas publié et des normes précises sont mises en vigueur. Un groupe de travail est formé et fait la revue du contenu Web non-accessible.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Ce domaine d'action comprend l'achat et la location de biens, de services et de lieux.

Particularité de ce domaine d'action :

Les services d'approvisionnement permettent la prestation de services de haute qualité aux clients des Premières nations, des Inuits et des Métis en achetant des biens et des services au nom des secteurs, des directions générales et des régions afin d'assurer le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens. Le processus d'approvisionnement s'appuie sur les directives du gouvernement du Canada en matière d'approvisionnement. Ceci est décrit dans les documents suivant : [Avis relatif aux politiques AP-142, Directive sur la gestion de l'approvisionnement \(article 4.2.7.1\)](#). Les employés peuvent aussi consulter l'Approvisionnement accessible : Inclusif par conception, accessible par défaut.

Vision du domaine de l'approvisionnement en matière d'accessibilité :

En 2040, les processus d'approvisionnement respectent l'ensemble des obligations légales et les standards sur l'accessibilité, notamment celles découlant de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et les Normes d'accessibilité Canada. Les processus d'approvisionnement sont centralisés et priorisent les biens relatifs aux demandes de mesures d'adaptation des employés en situation de handicap.

Les entreprises, les responsables techniques et les employés tiennent compte de l'accessibilité lors de la précision des exigences relatives aux biens, aux services et aux installations, et les produits livrables comportent des caractéristiques qui les rendent accessibles. Les agents de négociation des contrats questionnent les entreprises, les responsables techniques et les employés sur les critères d'accessibilité. La préférence est accordée aux fournisseurs de services et de biens qui tiennent compte des personnes en situation de handicap.

Ce que nous avons entendu lors des consultations :

Dans le questionnaire aux employés, il n'y a pas eu de question concernant le domaine d'action de l'approvisionnement. Par contre, des commentaires concernant le besoin d'amélioration dans le processus d'approvisionnement en matière de mesures d'adaptation ont été soulevés par les employés et sont décrits sous le domaine d'action de l'emploi. Les experts en matière d'approvisionnement ont identifié des améliorations relatives à l'accessibilité, nécessaires à leurs processus.

Obstacles et actions

Obstacle 1 : La LCA n'est pas toujours prise en considération par les entreprises, les responsables techniques et les employés lors de la précision des exigences dans les contrats d'acquisition.

Actions visant à remédier l'obstacle 1 :

- **Action 1** : Publier des articles dans le bulletin interne concernant l'ajout de considérations en matière d'accessibilité lors de l'achat et de la location de biens, de services, ou de lieux.
 - **Échéances** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : L'équipe des services d'approvisionnement se charge de la rédaction et de la soumission de l'article à l'interne. L'équipe des communications s'occupe de sa publication.
 - **Résultats attendus** : Une (1) publication d'un article par année

- **Action 2** : Exiger des entreprises, des responsables techniques et des employés qu'ils incluent des considérations d'accessibilité dans une liste de contrôle préalable à la passation de marchés.
 - **Échéances** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : L'équipe des services d'approvisionnement examine la liste de contrôle préalable à la passation de marchés; l'équipe chargée des formulaires internes produit et distribue le formulaire.
 - **Résultats attendus** : Pour tous les biens, services et installations, il y a une déclaration au dossier pour confirmer l'inclusion des considérations en accessibilité ou une justification de manière adéquate que celles-ci ne s'appliquent pas (c'est-à-dire une justification de non-applicabilité de l'accessibilité).

Obstacle 2 : Les agents de négociation des contrats n'ont pas la connaissance des produits et des marchés nécessaire pour remettre en question la non-application de la LCA.

Action visant à remédier l'obstacle 2 :

- **Action 1** : Lorsque le [Centre de ressources pour l'approvisionnement accessible \(CRAA\)](#) sera mis en place par Services publics et approvisionnement Canada (SPAC), les agents de négociation des contrats devront utiliser sa liste de produits pour remettre en question les justifications données par les entreprises, les responsables techniques et les employés concernant la non-application de l'accessibilité. Une formation doit être donnée aux employés à ce sujet.
 - **Échéances** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Les agents de négociation sont responsables, en utilisant les connaissances sur les produits et les marchés par le biais du CRAA, de contester toute justification de non-applicabilité de l'accessibilité. Le soutien est fourni par le CRAA.
 - **Résultats attendus** : Les agents de négociation des contrats remettent en question l'accessibilité à l'aide de l'analyse de l'état des produits et des marchés du [CRAA](#) de SPAC.

La conception et la prestation de programmes et de services

Ce domaine comprend la façon dont l'organisme conçoit et offre des programmes et des services à ses clients.

Particularité de ce domaine d'action :

Pour ce premier Plan, RCAANC examinera le niveau d'accessibilité de ses programmes et services pour ses clients en situation de handicap afin que ceux-ci soient inclusifs par conception et accessibles par

défaut. RCAANC élaborera également des normes d'accessibilité comprenant les meilleures pratiques, les outils et la formation. Cela contribuera à améliorer l'expérience de service des clients en situation de handicap.

Vision du domaine de la conception et la prestation de programmes et de services :

En 2040, la conception et la prestation de nos programmes et services sont inclusives et conçues de manière accessibles pour répondre aux besoins de nos clients et de nos employés. Les employés disposent des outils et des ressources nécessaires pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos clients en situation de handicap participent à la conception et à la prestation des programmes et des services, et prennent part à des processus de rétroaction qui sont inclusifs, accessibles et ouverts, tout en protégeant leur vie privée et leur confidentialité.

Ce que nous avons entendu lors des consultations :

Les commentaires recueillis dans le cadre de ce domaine d'action sont regroupés à **l'Annexe B - Résumé des conclusions suite aux entretiens avec les clients externes.**

Obstacles et actions

Obstacle 1 : À l'heure actuelle, la conception de nouveaux programmes et services externes ne tient pas suffisamment compte de l'accessibilité. Cela constitue un obstacle pour les clients externes en situation de handicap qui veulent accéder pleinement aux programmes et services de RCAANC.

Actions visant à remédier l'obstacle 1 :

- Créer un comité consultatif sur l'accessibilité composé de personnes ayant une expérience pratique de l'accessibilité. Ce comité peut apporter son expertise lors de la conception des programmes et services de RCAANC. Cela comprend la participation de personnes ayant une expérience vécue du handicap.
- Intégrer l'accessibilité dès le départ, lors de la conception, pour que les programmes, services, outils et applications puissent être utilisés par tous.
- Les moyens par lesquels le ministère intégrera des pratiques d'inclusion par la conception et l'accessibilité par défaut sont les suivants :
 - Concevoir le service pour qu'il soit aussi facile à utiliser que possible. Pas seulement dans sa conception initiale, mais aussi dans la manière dont il sera géré au quotidien avec un personnel en constante évolution. La facilité d'utilisation est essentielle pour rendre les programmes et les services accessibles aux personnes en situation de handicap.
 - Utiliser les recherches, les tests et les examens en cours pour évaluer et améliorer l'accessibilité des programmes et des services. S'engager continuellement auprès des personnes en situation de handicap. Cela permettra de s'assurer que les programmes et les services sont accessibles aux personnes de toutes capacités, quelle que soit la façon dont elles accèdent au programme ou au service.

- Confirmez que les ressources de conception et de développement ont l'expertise nécessaire pour créer des programmes accessibles et la capacité de résoudre les problèmes d'accessibilité.
- S'assurer que les ressources chargées des essais et de l'assurance de la qualité ont l'expertise nécessaire pour identifier les problèmes d'accessibilité.
- **Échéance** : Mars 2025
- **Responsabilités** : Autorités des programmes
- **Résultats attendus** :
 - Tous les nouveaux programmes et services sont conçus en tenant compte de l'accessibilité.
 - Les nouveaux programmes et services sont pilotés avec des personnes en situation de handicap pour garantir l'accessibilité dès la conception.
 - Les programmes et les services répondent aux exigences d'accessibilité selon la LCA.

Obstacle 2 : Certains programmes et services, et certains aspects des programmes et services, présentent encore des obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Actions visant à remédier l'obstacle 2 :

- Réaliser un examen des programmes et services existants. L'examen approfondira les besoins d'accessibilité au niveau des programmes et services spécifiques. L'un des résultats de cet examen sera de dresser une liste des améliorations à apporter.
- Ce processus fera appel à un comité consultatif composé de personnes en situation de handicap internes et externes. Ce comité aidera à tester l'expérience de l'utilisateur.
- En plus d'effectuer cet examen, le ministère mettra également en place un mécanisme de rétroaction par les clients. Ce mécanisme permettra aux clients de signaler leurs problèmes d'accessibilité. Les clients pourront également demander des mesures de soutien à l'accessibilité liées aux programmes et aux services par le biais de ce mécanisme. RCAANC s'assurera que des processus sont en place pour que les commentaires et les demandes liés à l'accessibilité puissent être traités en temps opportun.
- **Échéance** : Mars 2025
- **Responsabilité** : Autorités des programmes
- **Résultat attendus**:
 - Les programmes et services et leurs politiques sont examinés pour déterminer les obstacles à l'accessibilité.
 - La liste des améliorations requises est disponible.
 - Les programmes et les services existants sont ajustés pour éliminer les obstacles à l'accessibilité. Une enquête auprès des clients externes qui comprend l'expérience des clients externes en situation de handicap lorsqu'ils accèdent aux programmes et aux services est réalisée. Il peut s'agir d'un sondage distinct ou d'une section ajoutée aux sondages actuels.

- Des processus de rétroaction sont établis, ainsi que des mécanismes transparents pour répondre aux préoccupations soulevées par les clients handicapés dans un délai raisonnable.

Obstacle 3 : Les employés qui offrent des programmes et des services ont davantage besoin de comprendre quelles normes d'accessibilité doivent être respectées lorsqu'ils interagissent avec des clients externes. Lors de la prestation de programmes et de services, l'application de pratiques exemplaires cohérentes en matière d'accessibilité n'est pas toujours assurée. Parfois, cela entraîne des niveaux d'accessibilité inégaux dans la prestation des programmes et des services aux clients.

Actions visant à remédier l'obstacle 3 :

- Élaborer des normes d'accessibilité qui expliquent les meilleures pratiques à suivre lors des interactions avec les clients externes. RCAANC s'inspirera des normes d'accessibilité d'autres organisations pour définir son propre ensemble de normes.
- Utiliser une approche collaborative avec les clients externes pour développer une formation. Cette formation sera offerte à tous les employés qui participent à la conception et à la prestation des programmes et des services. Les employés recevront une formation sur la sensibilisation culturelle et l'accessibilité. Cela permettra de s'assurer que les employés connaissent bien les attentes. De plus, ils sauront comment appliquer les notions d'accessibilité et de compétence culturelle dans leur travail.
 - **Échéance :** Mars 2025
 - **Responsabilité :** Direction générale des services de ressources humaines et du milieu de travail et autorités des programmes
 - **Résultats attendus :** Des normes d'accessibilité et une formation sont offertes à tous les employés pour qu'ils sachent comment répondre aux besoins d'accessibilité des clients.

Obstacle 4 : Les clients handicapés se heurtent à plusieurs obstacles lorsqu'ils remplissent les formulaires de demande de programmes et de services. Parmi les exemples d'obstacles identifiés, mentionnons les formulaires qui 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 à plusieurs. Il est également nécessaire de mieux faire connaître les caractéristiques d'accessibilité et les mesures de soutien que RCAANC offre à ses clients.

Actions pour éliminer l'obstacle 4 :

- Accroître la sensibilisation aux différentes méthodes qui peuvent être utilisées au cours du processus de demande en faisant la promotion des caractéristiques d'accessibilité actuelles disponibles pour les clients externes. Les clients ont besoin de connaître la possibilité d'avoir de l'aide pour remplir les formulaires ou de demander à quelqu'un d'autre de le faire en leur nom.
- Collaborer avec d'autres ministères pour connaître les meilleures pratiques en matière d'accessibilité dans l'objectif d'apporter des améliorations aux formulaires de demande, aux processus et au soutien disponibles. Cela permettra également de développer des communications qui pourront être fournies aux clients pour mieux les informer de ce que RCAANC fait pour éliminer les obstacles à l'accessibilité des programmes et services.

- **Échéance** : Mars 2025
- **Responsabilité** : Communications, GI-TI et autorités des programmes
- **Résultat attendus** :
 - L'accessibilité des formulaires de demande est améliorée et les clients comprennent bien les diverses options d'accès et les mesures de soutien à l'accessibilité qui leur sont offertes.
 - Des questions d'enquête concernant l'expérience des clients externes en situation de handicap lorsqu'ils accèdent aux programmes et aux services sont développées. Ces questions font l'objet d'un sondage distinct ou d'une section ajoutée aux sondages actuels.
 - Un processus de rétroaction par les clients externes en situation de handicap, ainsi que de mécanismes transparents pour répondre aux préoccupations soulevées par les clients en situation de handicap dans un délai raisonnable sont développés.

Le transport

Le transport comprend les déplacements entre les provinces ou à l'extérieur du Canada par avion, train, autobus ou traversier. Il comprend également les véhicules utilisés par les organisations qui sont réglementées par le gouvernement fédéral. Aucun obstacle n'a été identifié dans ce domaine d'action.

Consultations

Pour préparer le Plan sur l'accessibilité, le ministère a consulté ses employés en situation de handicap et a rencontré des organisations autochtones nationales et régionales représentant ses clients en situation de handicap. Ces consultations ont permis de recueillir des informations précieuses sur les domaines à améliorer, ce qui a permis de définir des actions concrètes sur lesquelles le ministère pourrait se concentrer dans son premier plan sur l'accessibilité. Ce qui suit est un résumé des processus de consultation.

Entretiens internes

Pour les consultations internes, le ministère a commencé par créer un réseau d'employés sur l'accessibilité et en situation de handicap en 2021. Le réseau conjoint de SAC et RCAANC sur l'accessibilité et les personnes en situation de handicap compte environ 140 employés qui se sont identifiés comme des personnes en situation de handicap. Ce réseau se réunit généralement une fois par mois par vidéoconférence. Le réseau offre un forum de discussion utile sur l'accessibilité et les handicaps dans le milieu de travail, y compris les obstacles à l'accessibilité et les actions visant à éliminer ces obstacles.

Le réseau d'employés a tenu des sessions virtuelles en groupe de travail en 2021 afin de réfléchir aux domaines de la stratégie *Rien sans nous : stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada*. Il a ensuite préparé un plan d'action dirigé par les employés qui a ensuite informé le ministère des actions nécessaires dans le cadre du plan sur l'accessibilité.

Le ministère a créé un secrétariat de mise en œuvre de la LCA en 2022 pour coordonner l'élaboration du plan sur l'accessibilité. Cette coordination a inclus des consultations avec les employés en situation de handicap et des collaborations avec les responsables des secteurs. Une approche pour développer le plan sur l'accessibilité a été présentée et discutée avec les membres du réseau d'employés, et les employés ont été encouragés à fournir des commentaires par adresse courriel générique tout au long du processus.

L'approche de consultation comprenait un questionnaire destiné à tous les employés au sujet de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap en août 2022. Un total de 128 personnes ont répondu au sondage. Voici comment les répondants se sont identifiés et les pourcentages correspondants :

- Personne vivant avec un handicap : 26 %
- Allié de personnes vivant avec un handicap ou employé concerné : 30 %
- Superviseur ou gestionnaire d'une personne vivant avec un handicap : 25 %
- Aucune de ces réponses : 19 %

Les principaux résultats de ce questionnaire sont décrits dans chacun des domaines d'action.

Sur la base des informations recueillies dans le questionnaire, les responsables sectoriels ont identifié les trois à cinq principaux obstacles dans chacun des domaines d'action et ont défini des actions concrètes pour les éliminer.

Le secrétariat a ensuite organisé des sessions de consultation interne avec le réseau des employés en octobre et novembre 2022. Les sessions ont été organisées en utilisant un format de vidéoconférence avec des options pour la langue des signes. Chaque session était axée sur des domaines d'action spécifiques et durait environ 45 minutes à une heure, une session supplémentaire étant organisée si nécessaire.

Au cours des sessions, les responsables sectoriels ont présenté les actions proposées et les employés en situation de handicap ont donné leur avis. Trois questions ont été posées aux employés : 1) Ces obstacles sont-ils les priorités les plus importantes pour les trois prochaines années? 2) Les actions proposées permettront-elles d'éliminer et de prévenir les obstacles? et 3) À quoi ressemblera chacun des domaines en 2040 lorsque tous les obstacles auront été éliminés ? Les employés en situation de handicap ont fourni de nombreux commentaires et un rapport sommaire a été préparé et est disponible à l'[Annexe A](#).

Entretiens externes

En ce qui concerne les entretiens externes, le ministère a procédé à des entretiens avec ses partenaires autochtones régionaux et nationaux représentant les clients externes en situation de handicap de RCAANC et SAC. Les commentaires recueillis lors de ces séances ont servi à cerner les obstacles et à formuler les recommandations contenues dans le domaine d'action Conception et prestation des programmes et services du Plan. Un résumé des conclusions des entretiens avec les clients externes est disponible à l'[Annexe B](#).

Le processus d'engagement a été conçu pour faciliter une rétroaction honnête et identifier les obstacles à l'accessibilité au sein de l'organisation. Pour se préparer aux séances d'entrevue, les participants ont

reçu un document d'information contextuelle ainsi qu'un document énumérant les programmes et services offerts par RCAANC et SAC.

Un guide d'entrevue, des entrevues et un sondage en ligne ont été élaborés pour permettre aux clients externes de participer. Les partenaires externes ont été contactés afin de coordonner et de planifier les entrevues virtuelles et de faire circuler un lien vers un sondage en ligne pour ceux qui ont indiqué qu'ils préféreraient fournir leurs commentaires par ce mécanisme. Des courriels de suivi ont été envoyés dans les cas où les invitations initiales à participer sont restées sans réponse. Les entretiens ont été menés et les commentaires sont inclus sous le domaine d'action de la Conception et prestation des programmes et services.

Les clients externes représentant les organisations suivantes ont été engagés soit par des entretiens individuels, soit par des réunions de groupe :

- Assemblée des Premières Nations (APN)
- BC Aboriginal Network on Disability (BCANDS)
- Indigenous Disability Canada (IDC)
- Inuit Tapiriit Kanatami (ITK)
- Ralliement National des Métis (RNM)

Des clients externes représentant les organisations suivantes ont été sollicités par la diffusion d'une enquête en ligne :

- Nunavummi Disabilities Makinnasuaqtiit Society (NDMS)
- L'association des femmes autochtones du Canada
- Échanges Racines canadiennes

Le ministère reconnaît que l'engagement interne et externe avec les personnes en situation de handicap n'est qu'à son début, car la conversation et les collaborations se poursuivront tout au long du parcours sur l'accessibilité. D'ailleurs, la mise en œuvre du Plan comprendra l'élargissement des engagements et collaborations avec d'autres groupes et réseaux afin de mieux comprendre l'optique de l'intersectionnalité et son incidence sur les employés en situation de handicap.

Initiatives sur la diversité et inclusion

En octobre 2020, RCAANC a créé un Secrétariat de la diversité, de l'inclusion et de la lutte contre le racisme (Secrétariat). Le Secrétariat soutient les objectifs du ministère en matière de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme et veille à ce que les initiatives conservent leur élan et leur orientation. Le Secrétariat assure activement la liaison avec les autres ministères et tous les partenaires internes. Ceci comprend les groupes d'employés, afin de fournir des recommandations à la haute direction et de soutenir les initiatives ministérielles.

Le Secrétariat travaille à l'élaboration d'un cadre pour définir la vision de l'organisation en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme. RCAANC travaille selon un modèle de collaboration et d'interconnexion pour faire progresser les objectifs de diversité et d'inclusion. Ceci soutient les réseaux et les événements d'apprentissage et les discussions dirigés par les employés qui incluent l'accessibilité.

Le groupe de travail sur la diversité et l'inclusion de RCAANC, qui comprend des membres de tous les réseaux divers, offre un forum intersectionnel qui favorise la collaboration et le partage d'informations. La gouvernance de ce Groupe de travail est définie dans une charte et des termes de référence qui alimentent le développement de plans d'action annuels pour promouvoir la diversité et l'inclusion. Ce Groupe de travail applique aussi l'inclusion de cette optique intersectionnelle dans l'Analyse comparative entre les sexes plus. Ceci permet de s'assurer que les répercussions des initiatives ministérielles de RCAANC sont prises en compte sur divers groupes de Premières nations, d'Inuits et de Métis, d'hommes, de femmes, de personnes 2SLGBTQQA+, de jeunes, d'aînés et de personnes en situation de handicap. Un employé désigné du Secrétariat dirige le travail sur l'inclusion des employés en situation de handicap.

En décembre 2021, RCAANC et SAC ont lancé un bulletin mensuel sur la diversité et l'inclusion pour informer les employés de tout le travail lié à la diversité, à l'inclusion, à l'équité et à la lutte contre le racisme dans les ministères et dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Dans ce bulletin, les employés trouvent des renseignements utiles, les faits saillants des événements et des dates commémoratives, des outils et des ressources, des événements intéressants et des possibilités d'apprentissage.

La mise en œuvre du Plan comprendra la collaboration avec le Secrétariat et avec d'autres groupes et réseaux. Ceci aidera RCAANC à mieux comprendre l'optique de l'intersectionnalité et son incidence sur les employés en situation de handicap.

Budget et allocation de ressource

Une analyse des coûts doit être complétée pour élaborer un budget et identifier les besoins en matière de ressources et de financement pour réaliser le plan sur l'accessibilité.

Formation

Les besoins en formation sont inclus dans les domaines d'action.

Glossaire

Les définitions suivantes servent comme 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** : Attitude de préjugés et de discrimination à l'égard 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, cette obligation s'entend des mesures à prendre, compte tenu des circonstances de chaque situation, pour éviter qu'il y ait discrimination. Consultez la [page Web Obligation de prendre des mesures d'adaptation](#) pour en savoir plus.
- **Obstacle** : Tout ce qui est de nature physique, technologique, socioéconomique, culturelle ou attitudinale, qui est fondé sur de l'information ou des communications, ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique, et qui nuit à la participation pleine et égale 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 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.

Annexe A - Résumé des conclusions suite aux entretiens internes

Les consultations avec le Réseau des employés de SAC et RCAANC sur l'accessibilité et les personnes en situation de handicap se sont réalisées à l'automne 2022. Au cours de ces sessions, les responsables de secteur ont présenté les principaux obstacles identifiés à partir des résultats du questionnaire et les actions proposées pour améliorer l'accessibilité. Ensuite, les employés ont partagé leurs expériences et commentaires sur les actions proposées.

Les consultations se sont déroulées en six sessions organisées par domaines d'action entre octobre et novembre 2022. Vous trouverez ci-dessous un résumé des commentaires reçus lors de ces sessions.

Emploi

Une première session a eu lieu le 31 octobre 2022, et une deuxième session le 24 novembre 2022 pour allouer du temps supplémentaire à ce domaine. Les points saillants des commentaires sont les suivants :

- Il est nécessaire de former les gestionnaires et les superviseurs sur l'accessibilité, l'obligation d'accommodement et les mesures d'adaptation le plus tôt possible.
- Le [Passeport sur l'accessibilité](#) (Passeport) au lieu de travail est long, répétitif et déroutant pour ceux qui essaient d'en créer un. Les gestionnaires ne savent pas non plus comment le système fonctionne, ce qui rend le processus plus difficile pour les employés.
- Il a été suggéré que le Passeport comprenne également les forces et les capacités de l'employé, plutôt que de se concentrer uniquement sur les besoins d'adaptation. Cela pourrait réduire la stigmatisation que les employés en situation de handicap subissent de la part de leur gestionnaire.
- Les possibilités de perfectionnement pour les employés en situation de handicap sont essentielles pour leur permettre de progresser au sein du ministère, plutôt que de rester dans des postes de niveau débutant.
- Les objectifs d'embauche visant à accroître la représentation des personnes en situation de handicap doivent inclure une variété de handicaps pour être représentatifs de tous les handicaps.
- Il est nécessaire de disposer d'outils et de ressources pour les employés ayant un handicap invisible.

- Les objectifs fixés dans le plan sur l'accessibilité doivent être mesurables afin de suivre les progrès réalisés au fil du temps et de déterminer les domaines à améliorer après la mise en œuvre du plan initial.
- Une plus grande adaptation est nécessaire pour les personnes ayant des difficultés d'apprentissage en ce qui concerne les exigences linguistiques et les possibilités d'enseignement dans une langue seconde.
- Des suggestions ont été faites pour inclure davantage de groupes internes et externes afin de mieux comprendre l'intersectionnalité avec les personnes en situation de handicap, notamment la nécessité d'inclure les groupes d'équité des employés autochtones dans les consultations.

Technologie de l'information et des communications

La session a eu lieu le 3 novembre 2022. Voici les deux principaux points soulevés :

- Il y a un besoin pour un logiciel de vidéoconférence avec un sous-titrage bilingue intelligent qui est capable de passer d'une langue à l'autre. Bien que MS Teams dispose déjà de sous-titrage, ce dernier ne peut fournir des sous-titres que dans une seule langue à la fois. C'est insuffisant pour le personnel qui a besoin d'un logiciel de sous-titrage afin de participer pleinement aux vidéoconférences.
- Les technologies existantes doivent être examinées du point de vue de l'accessibilité, et l'accessibilité doit être prise en compte lors du choix des technologies à venir.

Communication

La session a eu lieu le 10 novembre 2022. Voici les points saillants des commentaires :

- Il est nécessaire d'augmenter l'utilisation du langage clair à l'échelle du ministère dans toutes les méthodes de communication. Il serait également important d'élaborer un processus d'examen des documents afin de déterminer s'ils sont rédigés en langage clair.
- Il est nécessaire d'offrir une formation sur la façon d'écrire en langage clair. Cette formation porterait également sur la façon de rendre le contenu accessible et inclusif (par exemple, comment préparer des documents accessibles par les lecteurs d'écran).
- Le sous-titrage en français des vidéoconférences pourrait être amélioré.

L'environnement bâti et l'approvisionnement

Une session conjointe sur l'environnement bâti et l'approvisionnement a eu lieu le 22 novembre 2022. Voici les points saillants des commentaires :

- Avec le retour au travail en personne, il y a un besoin de mesures d'adaptation. La modernisation des bureaux ne répond pas à tous les besoins des employés en situation de handicap. Les employés peuvent avoir des troubles sensoriels, ou les employés avec des troubles anxieux peuvent être incapables de travailler dans les aires ouvertes. Une solution possible est que les employés en situation de handicap demandent une mesure d'adaptation consistant à travailler par télétravail depuis leur bureau à domicile si cela leur permet d'effectuer leur travail. Les gestionnaires doivent comprendre qu'ils ont des obligations légales liées aux mesures d'adaptation.

- Les protocoles de planification et de gestion des urgences ont également été identifiés comme nécessitant une mise à jour car les directives actuelles ne sont pas claires pour que les personnes à mobilité réduite soient évacuées rapidement et en toute sécurité.
- Une augmentation de la quantité et de la facilité d'accès de la signalisation en braille sur le lieu de travail a également été citée comme nécessaire.
- En ce qui concerne l'approvisionnement, il a été suggéré d'avoir des formats alternatifs pour les employés et les vendeurs afin de soumettre des demandes ou des offres, comme l'utilisation d'enregistrements vidéo.

Annexe B - Résumé des conclusions suite aux entretiens avec les clients externes

À l'automne 2022, RCAANC a complété les premiers entretiens avec ses partenaires autochtones nationaux et régionaux représentant des clients en situation de handicap. Les commentaires recueillis lors de ces entrevues ont été utilisés pour identifier les obstacles et élaborer des actions concrètes, notamment dans le domaine d'action Conception et prestation de programmes et de services. Cet engagement n'était qu'un point de départ et d'autres engagements continus avec des clients externes constitueront une partie essentielle du parcours d'accessibilité.

Voici un résumé des résultats, y compris les obstacles et les recommandations.

Obstacles identifiés

1. Obstacles à l'accès aux programmes et services :

- Les participants ont indiqué que la conception des programmes et des services ne tient pas compte de l'accessibilité. Cela constitue un obstacle pour les clients externes en situation de handicap qui veulent accéder pleinement aux programmes et services du RCAANC. Il a également été mentionné que la prise en compte des besoins uniques des trois groupes autochtones distincts (Premières nations, Inuits et Métis) ainsi que des habitants du Nord n'est pas toujours intégrée à l'élaboration des nouveaux programmes et services.
- Il a été signalé qu'il existe une perception selon laquelle les employés n'ont pas les connaissances et la compréhension nécessaires pour mieux soutenir et fournir des services aux personnes en situation de handicap. Cela peut être frustrant pour les personnes en situation de handicap qui tentent d'accéder aux programmes et services et qui ont besoin d'aide en raison de leur handicap. Lorsque l'aide fournie ne répond pas aux besoins de la personne, elle constitue un obstacle à l'accès aux programmes et services.
- Il a été dit que les clients en situation de handicap se heurtent à un certain nombre d'obstacles à l'accessibilité lorsqu'ils remplissent les formulaires de demande de programmes et de services. Parmi les obstacles mentionnés, ceux-ci comprennent la complexité du processus et des systèmes de demande, l'emplacement des bureaux régionaux dans certaines régions qui rend l'option de la visite en personne impossible, l'absence d'information et de soutien à la demande dans la langue préférée du client et l'absence (ou la faiblesse) de la largeur de bande passante pour le contenu Web, ce qui signifie qu'il n'y a pas de connectivité en ligne. Il y a également un besoin de sensibilisation concernant les caractéristiques d'accessibilité actuelles et les soutiens

offerts par RCAANC. Un exemple qui a été soulevé à plusieurs reprises est le manque de sensibilisation concernant l'option permettant à une personne de remplir un formulaire de demande au nom d'une autre personne.

2. Obstacles à l'information affichée ou diffusée à l'extérieur :

- Le format des documents et des informations affichés sur le site Web de RCAANC et/ou diffusés à l'extérieur, tels que les descriptions des programmes et des services, les documents et les formulaires, n'est pas toujours accessible. Un langage complexe est utilisé et peut rendre difficile l'accès et la compréhension des personnes en situation de handicap.
- Il n'existe pas de mécanisme de rétroaction permettant aux clients externes de signaler les problèmes d'accessibilité, les questions ou les défis concernant les programmes et les services.

Recommandations identifiées

Voici les recommandations formulées par les partenaires pour éliminer et prévenir les obstacles auxquels se heurtent les clients en situation de handicap :

- Les employés qui interagissent avec les clients et les soutiennent devraient suivre une formation sur la sensibilisation culturelle et l'accessibilité afin d'être mieux équipés pour offrir des programmes et des services aux Autochtones et aux personnes en situation de handicap.
- RCAANC devraient augmenter la sensibilisation aux formats alternatifs que les clients en situation de handicap peuvent utiliser dans les processus de demande. Par exemple, la possibilité que les clients reçoivent de l'aide pour remplir les formulaires ou demander à quelqu'un d'autre de le faire en leur nom.
- Les clients devraient être questionnés sur l'accessibilité des services reçus.
- Le contenu en ligne devrait être accessible et disponible en plusieurs formats, notamment en gros caractères, en braille, en American Sign Language (ASL), en Langue des signes québécoise (LSQ) et en langues des signes autochtones. De plus, les vidéos en ligne devraient inclure le langage des signes et des sous-titres codés.