

SERVICES AUTOCHTONES CANADA

RAPPORT D'ÉTAPE 2023 DU PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ

LE 31 DÉCEMBRE 2023



Services aux
Autochtones Canada

Indigenous Services
Canada

Canada

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

www.canada.ca/services-autochtones-canada

1 800 567-9604

ATS seulement 1-866-553-0554

Catalogue : R119-4F-PDF

ISSN: 2818-8713

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Services aux Autochtones Canada, 2024.

Cette publication est également disponible en anglais sous le titre : Indigenous Services Canada - Accessibility Plan Progress Report 2023

Table des matières

Renseignements généraux	3
Sommaire exécutif.....	3
Informations de contact	3
Ce que nous avons appris	4
Les domaines décrits à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité.....	5
L'emploi.....	5
L'environnement bâti	8
Les technologies de l'information et des communications.....	9
La communication, autre que les technologies de l'information et des communications.....	11
L'acquisition de biens, de services et d'installations.....	12
La conception et la prestation des programmes et des services	13
Le transport	14
Consultations.....	14
Résumé des conclusions à la suite des consultations internes.....	15
Rétroaction.....	17
Glossaire.....	18

Renseignements généraux

Sommaire exécutif

En accord avec les mandats de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous avons été fiers de publier le Plan sur l'accessibilité de Services aux Autochtones Canada (SAC) en décembre dernier. Le Ministère utilise les principes d'honnêteté, d'équité et de transparence dans son travail pour appuyer la prestation de services et le développement communautaire auprès des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Ces mêmes principes s'appliquent dans notre travail visant à identifier et à éliminer les obstacles pour les personnes avec 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 donné suite à notre engagement d'identifier et d'éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap. Ce rapport d'étape souligne les mesures que SAC a prises pour éliminer les obstacles à l'accessibilité en 2023.

SAC a progressé en rendant ses pratiques d'emploi plus accessibles grâce à un examen des systèmes d'emploi internes afin d'adopter davantage de pratiques d'embauche inclusives. SAC a commencé à prendre des mesures pour répondre à la rétroaction reçue des personnes en situation de 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 l'accessibilité de nos communications. Nous avons mis en œuvre diverses mesures en matière d'approvisionnement pour sensibiliser la population aux considérations en matière 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. Tout au long de l'année, nous avons consulté les employés en situation de handicap afin de recueillir des commentaires sur leurs expériences et de cerner de nouveaux obstacles. Nous reconnaissons que malgré nos actions planifiées, la combinaison des importants projets de rénovation et de restauration de l'environnement bâti 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 SAC un ministère sans obstacle et inclusif pour tous. Il s'agit de créer une culture dans laquelle nous sommes accessibles par défaut et où toutes nos décisions d'entreprise sont prises sous l'angle de l'accessibilité.

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 SAC 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 de tous les commentaires reçus sur l'accessibilité. Si une réponse est demandée, nous répondrons de la même façon que les commentaires ont été reçus. Seuls les commentaires soumis de manière anonyme ne recevront pas de réponse ni d'accusé de réception.

Vous pouvez également utiliser nos 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 les rétroactions et les demandes de format adapté au nom de SAC.

Adresse électronique: accessibilityfeedback-retroactionaccessibilite@sac-isc.gc.ca

Courrier:

Services aux Autochtones 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 intentions claires, ainsi que 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 SAC a été élaboré alors que la nouvelle directive n'était pas encore connue ; par conséquent, le plan n'avait pas tenu compte de l'impact que les processus de retour sur le lieu de travail auraient sur nos actions planifiées et sur 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 d'accessibilité nous ont amenés à réfléchir au travail que nous faisons. Nous reconnaissons que pour vraiment atteindre l'objectif de l'élimination des obstacles d'ici 2040, nous allons devoir livrer plus que le Plan sur l'accessibilité. Au-delà de la production d'un plan et de son rapport, nous nous engageons à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans le cadre de la prise de décisions. Plus précisément, et à partir de 2024, l'exercice de planification intégrée des activités de SAC pour l'ensemble du ministère inclura - en tant que règle - la prise en compte de mesures et d'actions en faveur de l'accessibilité dans le cadre de la livraison de programmes et de services, ainsi que dans le cadre des investissements et de la planification des activités des services internes. En outre, dans le cadre de ses rapports sur les résultats,

SAC suivra les progrès et les résultats obtenus par rapport à ce qui a été mesuré. SAC travaillera avec les autorités du gouvernement du Canada pour établir des mesures de performance appropriées, afin de renforcer progressivement sa capacité à mesurer l'impact des décisions, des mesures et des actions prises. Cette démarche sera soutenue par une gouvernance solide et une fonction de type portefeuille de l'accessibilité réunissant l'autorité politique du ministère, la direction des programmes et des régions, les autorités fonctionnelles de l'entreprise et d'autres parties clés impliquées, telles que la championne, le médiateur, etc. Le mandat est de tirer parti du plan sur l'accessibilité actuel et d'examiner les progrès, de remettre en question et de tester les mesures et les actions prévues, et de refléter les contributions des réseaux et de diverses sources, en cherchant à adapter les efforts si nécessaire, et en assurant la communication et le lien constant avec les plans et les rapports ministériels.

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 les 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 en matière d'emploi.

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. Nous avons fait la promotion de ces changements lors de séances d'information organisées avec les gestionnaires d'embauche, dans nos bulletins destinés aux employés, dans nos communications aux communautés de gestionnaires, et dans des 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 SAC et pour répondre au besoin d'éliminer les obstacles mentionnés dans notre 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

- SAC a identifié le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) comme un moyen d'accroître l'efficacité et la rapidité des demandes de mesures d'adaptation. Le passeport facilite la collaboration entre les gestionnaires et les employés en focalisant sur les obstacles et les solutions, au lieu des handicaps, pour répondre aux besoins des employés.
- À titre d'un des premiers utilisateurs du Passeport d'accessibilité en milieu de travail du Gouvernement du Canada (GC), SAC s'est efforcé de faire connaître le Passeport et d'en promouvoir l'utilisation dans l'ensemble du ministère. Nous avons publié dix articles dans notre bulletin hebdomadaire interne pour informer et partager les outils relatifs au Passeport. Nous avons également mis à jour notre Carrefour sur l'accessibilité sur Intranet pour ajouter des ressources liées au passeport. Nous avons préparé une sous-page supplémentaire au Carrefour d'accessibilité consacré 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, plus de trois cents demandes de mesures d'adaptation liées à un handicap ont été soumises.

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, SAC 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 gouvernement du Canada. 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 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, SAC 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 livrées à l'intention des gestionnaires sur l'accessibilité et le Passeport d'accessibilité en milieu de travail du GC.
- Un examen des systèmes et des 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. Nous avons également veillé à ce que nos gestionnaires de recrutement et nos conseillers en ressources humaines soient au courant des 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 SAC 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.
- Deux sessions virtuelles, l'une en anglais et l'autre en français, ont été livrées pour tous les employés de SAC afin de faire connaître les observations et les actions du Plan sur l'accessibilité du ministère. Ces sessions ont été annoncées dans les communications à l'échelle ministérielle et ont été organisées par la championne de l'accessibilité de SAC, le réseau des employés sur l'accessibilité et les handicaps, et l'équipe d'accessibilité du Centre de la gestion des capacités et du mieux-être au travail.
- Le réseau des employés du ministère sur l'accessibilité et les handicaps a continué à se réunir régulièrement, avec le soutien du champion de l'accessibilité de SAC 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 SAC 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 SAC 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 SAC en décembre 2022. Les plans vont au-delà des normes de modernisation de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
- La mise en œuvre de la modernisation des toilettes est financée par SAC dans les cas où les mesures pourraient être hors de la portée du financement de SPAC.
- La mise en œuvre des plans a commencé pour s'assurer qu'il y a des toilettes accessibles dans les locaux de SAC. La modernisation fait partie intégrante des projets de rénovation et de construction qui sont en cours.
- Les lieux de travail suivants de SAC ont été modernisés avec l'ajout de toilettes universelles en 2023:
 - o Bureau régional du Québec : Ville de Québec
 - o Région de la capitale nationale : 9 Montclair (Gatineau)
- Les lieux de travail suivants ont été acquis avec des toilettes universelles déjà en place:
 - o Région de la capitale nationale : 410, rue Laurier (Ottawa)
 - o Région de la capitale nationale : Édifice Fontaine (Gatineau)
- Les lieux de travail suivants 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 rendues accessibles dans ce complexe au moment de la rédaction du rapport.
 - o Région de la capitale nationale : Édifice Jeanne-Mance (Ottawa)
 - o Bureau régional de la Colombie-Britannique : Vancouver
- Des travaux de modernisation des lieux de travail dans les régions suivantes sont prévus pour inclure la mise en œuvre de toilettes universelles dès la conception :
 - o Bureau régional de l'Alberta: Edmonton
 - o Bureau régional du Manitoba: Winnipeg

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

- SAC travaille à mettre en œuvre des ouvre-portes automatiques dans l'ensemble des espaces publics et des bureaux, y compris les toilettes et les salles de conférence, grâce à une liaison 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, SAC 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 éviers 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

- SAC est en contact avec SPAC pour aborder la signalisation en braille dans les lieux de travail contrôlés par SPAC afin d'améliorer le niveau de signalisation en braille existant actuellement. SAC élaborera également un plan pour mettre en œuvre la signalisation en braille dans les espaces contrôlés par SAC.
- SAC remplacera les tables de réunion et les chaises à hauteur bar dans les espaces communs. Nous avons déjà pris des mesures pour les éliminer des projets dans le cadre des modernisations en cours et à venir. La direction nationale des locaux se prépare actuellement à remplacer les meubles sous son contrôle. SAC recommandera la même chose à SPAC pour les projets de modernisation des bureaux dont il a la charge.
- SAC, en partenariat avec SPAC, met en œuvre la norme obligatoire d'aménagement du lieu de travail dans tous les projets de modernisation des bureaux. 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 sur l'accessibilité*.
- SAC entreprendra un examen de ses bureaux régionaux pour s'assurer que les espaces non rénovés sont accessibles et désencombrés.
- Nous travaillerons en 2024 pour planifier la mise en œuvre de 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 SAC 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 SAC. 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 les 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 2024-25. Ce système surveillera la conformité en matière d'accessibilité de toutes les applications et de tous les logiciels utilisés au sein de SAC 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 ressource 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 2023-24 et 2024-25, 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, SAC prévoit 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 en 2023 pour améliorer l'accessibilité dans le domaine de la communication, autre que les technologies de l'information et des communications à SAC 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. SAC 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*, offert aux employés.
- De la formation supplémentaire et sur demande a été préparée et dispensée à divers secteurs sur la préparation de courriels internes accessibles. SAC 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

- SAC 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 (par exemple : les Nouvelles des sous-ministres).

Obstacle 3

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

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

- SAC 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 afin qu'ils soient tenus à jour sur les normes d'accessibilité.

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

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 SAC 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

- SAC 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 SAC 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 SAC.

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

- Des mesures pour éliminer cet obstacle sont prévues en 2024 et 2025.

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.

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

- Des mesures pour éliminer cet obstacle sont prévues en 2024 et 2025.

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 SAC offre à ses clients.

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

- Des efforts ont commencé pour établir des points de contact supplémentaires pour les services de SAC. Par exemple, le soutien pour les services d'enregistrement et d'octroi des cartes s'est étendu à un plus grand nombre de centres urbains grâce à des partenariats avec des centres communautaires et d'autres centres de ressources..

Le transport

Lorsque nous avons publié notre plan sur l'accessibilité en décembre 2022, nous n'avons pas été en mesure d'identifier les obstacles au transport malgré la tenue de consultations internes et externes. Par conséquent, le plan 2022 n'a pas traité du transport. Depuis, une nouvelle version du plan a été publiée en novembre 2023. Cette version inclut un nouvel obstacle lié aux préoccupations selon lesquelles les fournisseurs de services de voyage ne traitent pas toujours les voyageurs en situation de handicap avec respect et dignité et ils ne dispensent pas systématiquement des mesures d'adaptation satisfaisantes pour répondre aux besoins des voyageurs.

Bien que cet obstacle n'ait pas été identifié lors des consultations internes ou externes tenues en 2022 lors de l'élaboration du plan, l'information disponible dans des rapports des médias sur le mauvais traitement des personnes en situation de handicap lorsqu'elles voyagent a été utilisée. Nous avons examiné des mesures qui pourraient nous éclairer davantage sur les obstacles qui touchent les personnes en situation de handicap en matière de transport. Au cours des deux prochaines années de ce plan, l'intention est de :

- Préparer de nouvelles communications ou de modifier des communications existantes afin d'informer nos clients de la manière de demander des mesures d'adaptation lorsqu'ils voyagent pour des soins médicaux ou dentaires.
- Préparer de nouvelles communications ou de modifier des communications existantes pour veiller à ce que les employés en situation de handicap sachent qu'ils ont le droit à des mesures d'adaptation lorsqu'ils voyagent.
- D'élaborer des mécanismes de rétroaction ciblés liés aux déplacements et au transport afin de recueillir plus de renseignements sur les besoins et les expériences des employés et des clients de SAC.
- D'élaborer et d'offrir de la formation aux employés qui ont un rôle d'interaction avec les clients hors de l'organisation. Cela permettra de s'assurer qu'il y a une sensibilisation aux solutions disponibles et accessibles pour aider les clients en situation de handicap à accéder à nos services.

Nous avons hâte de mettre en œuvre ces mesures et nous rendrons compte des progrès réalisés dans cette section dans les prochains rapports d'étape.

Dans le cadre de notre série de consultations auprès des employés, une séance a été organisée pour donner aux employés l'occasion de fournir leurs commentaires sur le domaine prioritaire du transport. Veuillez consulter [la section sur le transport sous les conclusions de la consultation](#) pour voir cette rétroaction.

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 auxquels ils font face dans le

cadre de 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.

Pour recueillir les commentaires des parties prenantes, SAC 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 SAC, incluant une table ronde avec le Groupe de travail sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA) de SAC, les membres du réseau des employés en situation de handicap du ministère, ainsi que les employés en situation de handicap du ministère en général. Ces groupes ont été invités à exprimer leur point de vue sur leurs expériences actuelles en matière d'accessibilité à SAC. 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 SAC au cours de 2023;
- Les nouveaux obstacles à l'accessibilité qui ont émergé à SAC en 2023;
- Les actions recommandées que SAC 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 SAC afin de travailler à la réduction et à l'élimination continues des obstacles à l'accessibilité.

SAC 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 informeront l'orientation stratégique du ministère. Les changements proposés en fonction de ces données de consultation seront inclus dans les prochains rapports d'étape et les plans d'accessibilité.

Résumé des conclusions à la suite des consultations internes

Voici un résumé des conclusions de la consultation reçues au cours de ces sessions.

L'emploi

- La plupart des employés de SAC ont remarqué qu'en 2023, davantage d'attention était portée 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 SAC 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 SAC dispose de postes et de ressources supplémentaires pour appuyer l'accessibilité.
- Il y a un désir au sein de SAC 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 SAC.
- 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 des 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 SAC.

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

- 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

- SAC 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, SAC a reçu quatre (4) commentaires concernant le plan d'accessibilité et dix-sept (17) commentaires faisant état d'obstacles à 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 SAC.

Bon nombre des obstacles signalés par les 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 au 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 (se référer à la section consultation).

Certains commentaires expriment des inquiétudes quant au langage utilisé dans le message d'ouverture des sous-ministres dans le plan sur l'accessibilité de SAC. Il est nécessaire de renforcer la collaboration avec les personnes en situation de handicap lors de la rédaction des futurs plans d'accessibilité.

La plupart des obstacles à l'accessibilité signalés dans le domaine de l'environnement bâti ont été relevés par des employés de la région de la capitale nationale. Nous avons donc une sous-

représentation de la rétroaction des employés régionaux. Cela suggère de futures mesures pour mieux inciter les employés à signaler les obstacles environnementaux dans les bureaux régionaux.

La plupart des commentaires sur l'accessibilité que nous avons reçus provenaient d'employés internes au ministère. Seuls quelques commentaires ont été formulés à l'externe par des clients autochtones de SAC, dont le mandat est de fournir des services aux communautés autochtones. La rétroaction externe de ces clients est très importante pour améliorer l'accessibilité des services. Il serait important de promouvoir davantage les mécanismes de rétroaction auprès de la clientèle autochtone.

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.

Neurotypique : 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 avec handicap : 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.