



---

# Plan sur l'accessibilité



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

[www.canada.ca/services-autochtones-canada](http://www.canada.ca/services-autochtones-canada)

1 800 567-9604

ATS seulement 1-866-553-0554

Catalogue : R120-1F-PDF

ISSN 2817-1403

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Services aux Autochtones Canada, 2023.

Cette publication est également disponible en anglais sous le titre :  
Indigenous Services Canada's Accessibility Plan

# Plan sur l'accessibilité à Services aux Autochtones Canada (SAC)

## Table des matières

- Message de la part de la sous-ministre et de la sous-ministre déléguée
- Renseignements généraux
- Sommaire exécutif
- Domaines décrits à l'article 5 de la Loi
- 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
- Consultations
- Initiatives sur la diversité et inclusion
- Budget et allocation de ressource
- Formation
- Glossaire
- Annexe A - Résumé des conclusions suite aux entretiens internes
- Annexe B - Résumé des conclusions suite aux entretiens avec les clients externes

## Message de la part de la sous-ministre et de la sous-ministre déléguée

*Dans les cultures autochtones, on dit que les personnes en situation de handicap sont un cadeau du Créateur. Elles nous rappellent notre humanité, car elles nous apprennent à aimer, à faire preuve de compassion et à être créatifs.*

*Elles nous inspirent à approfondir notre humanité en encourageant les idées créatives pour apporter dans le monde des changements concrets et nécessaires.*

### **Cercle du savoir sur l'inclusion autochtone**

#### **Centre de ressources sur les cultures, les protocoles et l'accessibilité des Autochtones**

Nous sommes heureuses de vous présenter la première version du **Plan sur l'accessibilité de Services aux Autochtones Canada**. C'est avec humilité que nous le faisons, car nous savons qu'il reste encore beaucoup de travail à faire. Le mandat de Services aux Autochtones Canada prévoit le maintien d'un environnement inclusif, équitable, diversifié, respectueux de la culture, sécuritaire et accessible. L'approche doit être globale et tenir compte des divers besoins de l'ensemble des employés, y compris ceux que nous cherchons à intégrer dans notre organisation à mesure que nous construisons un environnement plus accessible. En tant que ministère relativement nouveau, nous sommes encore en phase d'apprentissage. Nous portons toujours certains aspects de l'empreinte de l'héritage colonial et cela peut peser lourdement sur nos relations avec les membres, les partenaires, les communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis ainsi qu'avec les employés. C'est pourquoi il peut sembler intimidant de prendre des mesures transformatives et de viser le changement. Chaque fois que nous réussissons à adopter pleinement la diversité et à éliminer des obstacles, nous avançons vers la justice sociale et un avenir prospère et essentiellement égalitaire.

Le plan est en constante évolution. Nous sommes déterminées à poursuivre le processus de mobilisation et à l'adapter au fil des discussions et à nous inspirer des pratiques efficaces de nos collègues, d'autres ministères, partenaires autochtones et organismes. Dans le cadre de la préparation de cette première version du plan nous avons établi un partenariat avec Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC) afin de travailler sur l'objectif pangouvernemental de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Les mesures que nous souhaitons prendre présentement s'échelonnent sur trois ans. Toutefois, nous procéderons à un examen annuel du plan afin d'éviter toute stagnation, d'y apporter au besoin des améliorations et de tirer parti de ce qui fonctionne bien.

Nous tenons à remercier les membres du Réseau de l'accessibilité et des personnes en situation de handicap de SAC et de RCAANC, notre championne de l'accessibilité, et les chefs des équipes des services internes qui ont travaillé ensemble sur ce projet. Nous poursuivrons le processus de mobilisation dans les semaines et les mois à venir, notamment en appuyant les efforts du Cercle du savoir sur l'inclusion autochtone, qui entame un travail passionnant pour créer un centre de ressources sur les cultures, les protocoles et l'accessibilité des Autochtones. Nous avons accepté de co-présider le Cercle interministériel des collaborateurs autochtones sur l'accessibilité et de solliciter l'aide de notre Dirigeant principal des données dans le cadre du sondage sur les mesures d'adaptation auprès des employés autochtones de l'ensemble de la fonction publique. Il y a des liens directs entre le travail que

nous faisons et la communauté de pratique intersectionnelle et ACS Plus qui œuvre à accroître les connaissances, la formation, et les capacités dans l'ensemble du Ministère pour protéger contre la discrimination et promouvoir l'inclusion.

Il est attendu que le plan contribue au respect de l'engagement du gouvernement au titre de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), qui est entrée en vigueur en 2019. Le plan établit une première liste de domaines d'action prioritaires et de mesures connexes qui doivent être prises pour définir, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans le milieu de travail et dans les politiques, les programmes et les services de SAC pour les Premières Nations, les Inuit et les Métis. Il s'agit d'un objectif important et ambitieux qui nécessitera une mobilisation, des ressources et les capacités pour aborder tous les domaines de responsabilité de SAC. Il sera également primordial de reconnaître que le mandat de SAC est de faire progresser l'autodétermination des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Même si le plan initial est principalement axé sur l'amélioration de l'accessibilité dans les lieux de travail de SAC, nous sommes déterminés à travailler avec nos partenaires des Premières Nations, des Inuits et des Métis pour les aider à promouvoir l'accessibilité.

Pour favoriser l'accessibilité, nous devons travailler ensemble pour créer un milieu de travail bienveillant et inclusif au sein duquel les personnes en situation de handicap peuvent se sentir incluses, participer pleinement et sentir qu'elles ont leur place. C'est ainsi que nous pourrions offrir à tous un meilleur milieu de travail sans obstacle. Les obstacles ne sont pas toujours visibles. Ils peuvent être insidieux et systémiques. Le racisme en est un exemple. Il s'agit d'un obstacle qui peut nuire aux capacités d'une personne et générer des expériences de marginalisation et d'oppression.

SAC a l'occasion de promouvoir l'accessibilité des lieux de travail dans la fonction publique. Il a également la possibilité de veiller à ce que les Premières Nations, les Inuits et les Métis, à titre de partenaires, participent à développer de meilleurs milieux de travail ainsi que plus de soutien et d'équité pour les personnes en situation de handicap.

Merci / Thank you / Wela'lin / Ekosani / Miigwech / Meegwetch / Marsee / Mahseecho / Mutna / Wopida / Gunałchéesh / Hei Hei / Marci Cho / ᑦᓄᓴᓄᓴᓄᓴᓄᓴ / Quanaqqutit / Nakurmik / Kukwstsétsemc / Tiawenhk / Woliwun

**Gina Wilson**

Sous-ministre, Services aux Autochtones Canada

**Valerie Gideon**

Sous-ministre déléguée, Services aux Autochtones 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* (le Règlement) exigent que toutes les entités sous réglementation fédérale préparent et

publient des Plans sur l'accessibilité d'ici le 31 décembre 2022. Services aux Autochtones Canada est particulièrement bien placé pour faire progresser ce travail en ayant à l'esprit les personnes, les familles et les communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis, ainsi que les employés du Ministère. L'accessibilité doit être considérée de manière globale et comme un continuum de culture, de soutien, d'écoute, d'apprentissage, d'espoir, de bienveillance et d'action. Le changement transformateur exige une modification de la manière dont un organisme comprend, valorise certaines réalités et prend des décisions et les met en œuvre de façon responsable.

Nous vous invitons à réfléchir à la manière dont vous pouvez contribuer à ce moment historique et critique où l'accessibilité est une priorité et où votre point de vue peut être entendu. Pour ceux qui n'ont pas eu de problèmes d'accessibilité sur le lieu de travail, vous pouvez également contribuer au processus en prenant le temps d'écouter ce que disent vos collègues qui se sont heurtés ou qui se heurtent encore à des obstacles et de faire entendre leurs voix. Nous avons tous un rôle à jouer dans ce changement.

Il est possible de fournir une rétroaction sur les obstacles à l'accessibilité que vous avez rencontrés et sur cette première version du plan sur l'accessibilité de SAC, en nous contactant à l'une des coordonnées ci-dessous. Vous pouvez soumettre votre rétroaction de façon anonyme en choisissant de ne pas fournir vos coordonnées personnelles. Nous accuserons réception de toutes les rétroactions sur l'accessibilité reçues, et si une réponse est demandée, nous communiquerons avec vous de la même manière dont vous nous avez communiqué votre rétroaction. Seuls les commentaires soumis de manière anonyme ne recevront pas de réponse ni d'accusé de réception.

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

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

Adresse électronique : [SecretariatLCA-ACASecretariat@rcaanc-cirnac.gc.ca](mailto: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 est déterminé à faire du Canada un pays sans obstacles d'ici 2040. SAC est fier de contribuer à l'amélioration de l'accessibilité afin que

*Plan sur l'accessibilité de SAC*

chaque personne vivant et travaillant au pays puisse participer et contribuer pleinement à son milieu de travail et avoir accès à tous les programmes, soutiens et services. Le mandat de SAC met l'accent sur les forces, les besoins, les droits et l'autodétermination des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Pour se faire une idée des obstacles à l'accessibilité, l'organisation a consulté ses employés en situation de handicap et a mené une première série d'entrevues avec des partenaires autochtones nationaux et régionaux dans tout le Canada. Ce n'est que le début d'un cheminement vers la reconnaissance, le respect, la vérité, l'espoir et, finalement, la réconciliation.

Le fondement du plan s'inspire des principaux domaines d'action énumérés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) : l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications (TIC), la communication autre que les technologies de l'information et des communications, l'acquisition de biens, de services et d'installations, ainsi que la conception et la prestation des programmes et des services.

### **Mobilisation interne**

Les employés en situation de handicap de SAC ont fait part de leurs commentaires sur les principaux domaines d'action énumérés dans la LCA. Dans tous les domaines, les intervenants ont insisté sur l'importance de la formation pour soutenir les mesures d'adaptation de même que l'examen des infrastructures, soutiens et services existants par rapport aux normes sur l'accessibilité.

### **Mobilisation externe**

Les partenaires autochtones représentant les clients en situation de handicap ont fait part de leurs commentaires sur la conception et la prestation des programmes et des services. Ils ont exprimé l'idée qu'une approche tenant compte de l'accessibilité est nécessaire, ainsi qu'une meilleure compréhension de la réalité des clients en situation de handicap et de leurs besoins en matière d'accessibilité. Il est important que ces programmes et services soient soutenus par un mécanisme de rétroaction afin que les clients puissent faire de suggestions pour améliorer les programmes, les soutiens et les services.

Les prochaines étapes de ce plan comprennent une mobilisation plus complète dans l'ensemble de l'organisation et avec les partenaires, l'achèvement d'une analyse des coûts pour répondre aux besoins en ressources et en capacités internes et externes, à l'appui des partenaires des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Parmi les exemples en cours, citons l'élaboration conjointe de recommandations pour un continuum de soins de longue durée avec des partenaires autochtones; la réforme du programme d'aide au revenu des Premières Nations dans les réserves et l'approche de réforme à long terme du principe de Jordan.

## **À propos de ce plan**

Ce plan sur l'accessibilité s'applique à deux organisations réglementées: Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada (PGIC). Le ministère comprend que l'annexe V de la *Loi sur la gestion des finances publiques* s'applique à PGIC, mais PGIC fait partie de la structure

financière de SAC et n'est pas considéré comme une entité distincte en termes de rapports financiers au sein du ministère. Par conséquent, PGIC est inclus et soutenu par le plan.

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

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est une loi fédérale qui vise à relever, 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 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.

Certains de ces domaines se chevauchent ou sont interdépendants. Le domaine de la conception et de la prestation de programmes et de services se concentre sur les obstacles et les mesures liés à l'amélioration de l'accessibilité pour les clients externes en situation de handicap. En ce qui concerne SAC, nous finançons principalement les partenaires et les communautés autochtones pour qu'ils offrent la prestation des services; cependant, nous continuons également à fournir des services directs dans quelques domaines, notamment : Inscription en vertu de la *Loi sur les Indiens*, principe de Jordan, services de santé non assurés, éducation, soins primaires et soins infirmiers de santé publique, santé environnementale et publique. De plus, dans le cadre de notre relation de financement continue, nous avons de nombreuses communications directes et régulières avec nos partenaires des Premières Nations, inuits et Métis. Nous entretenons également des relations en matière de politiques et, parfois, de gouvernance avec certains partenaires autochtones, comme dans le cas de l'Autorité sanitaire des Premières Nations de la Colombie-Britannique, des communautés autochtones autonomes, des titulaires de traités modernes, des organisations inuites de revendication territoriale et des organismes autochtones nationaux, régionaux et sous-régionaux représentatifs.

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

- des informations propres au domaine d'action;
- la vision du domaine d'action;
- ce que nous avons entendu lors des mobilisations jusqu'à maintenant;
- les obstacles relevés par les participants internes et externes à la mobilisation (dans le délai imparti);
- des actions comportant des mesures concrètes pour supprimer et prévenir ces obstacles, y compris des délais, des rôles et des responsabilités, et des résultats escomptés assortis de mesures.



Ce premier plan respecte les politiques, programmes, pratiques et services de notre ministère et s’y intègre. 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, dans la limite du temps et des capacités possibles. Il est essentiel de reconnaître que ce plan évoluera au fur et à mesure que nous écouterons et apprendrons.

## L’emploi

Ce domaine d’action comprend des aspects propres au lieu de travail tels que les entretiens d’embauche, la formation, les évaluations de rendement et les demandes de mesures d’adaptation. Parmi les exemples d’obstacles dans ce domaine, citons les offres d’emploi qui ne sont pas formatées pour permettre l’utilisation des technologies d’assistance comme les lecteurs d’écran, le fait de supposer qu’une personne ne peut pas faire certains types de travail en raison de son handicap ou d’imposer des exigences pour un emploi qui ne reconnaissent pas les obstacles systémiques à l’accès à l’enseignement supérieur ou les expériences et connaissances particulières.

### **Particularité de ce domaine d’action :**

La direction générale des Services en ressources humaines et du milieu de travail (DGSRHMT) a comme objectif d’offrir des services efficaces, efficaces et de grande qualité. Les services sont offerts à Services aux Autochtones Canada (SAC) ainsi qu’à Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC). Les réseaux d’employés et les champions ministériels participent activement à la promotion de la diversité, de l’inclusion et de la lutte contre le racisme et soutiennent la Direction générale des services de ressources humaines et du milieu du travail (DGSRHMT) dans la réalisation de ce mandat. La directrice générale des Affaires individuelles est la championne au sein de SAC. Cette dernière a financé un coordinateur à temps plein pour soutenir ce rôle.

### **Vision de l’emploi accessible :**

En 2040, SAC veut être reconnu comme un employeur de choix pour les personnes en situation de handicap, en accordant une attention particulière aux employés autochtones. Le ministère propose un langage accueillant et des processus sans obstacle, des offres d’emploi accessibles, des mécanismes de sélection équitables et adaptés à la culture, ainsi qu’un perfectionnement professionnel inclusif, ce qui permet d’accroître le maintien en poste du personnel. En outre, les demandes d’adaptation formulées par les personnes en situation de handicap sont mises en œuvre rapidement. Les gestionnaires, les responsables des achats, les Unités de gestion des affaires et tous ceux qui ont un rôle à jouer dans la satisfaction 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 qui est ressorti 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 :

- 46,6 % des personnes avec un handicap ont discuté de leur handicap avec un superviseur ou un gestionnaire, tandis que 22,3 % ne se sentent pas à l'aise d'en discuter.
- Un total de 25,8 % des répondants estiment avoir été en présence d'obstacles comportementaux au travail et 17 % ont observé des collègues faire face à de tels obstacles.
- Il y a des difficultés d'application du Passeport sur l'accessibilité, un document qui permet aux personnes en situation de 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, 77,3 % des personnes en situation de handicap ayant répondu au sondage ne connaissaient pas l'existence du Passeport, tandis que 1,7 % des répondants ont déjà mis en place un tel Passeport.
- En ce qui concerne les demandes d'adaptation, 50 % des personnes en situation de handicap qui ont demandé une mesure d'adaptation au cours des deux dernières années ont reçu la mesure demandée, 5,0 % ont reçu un refus, et 37,5 % ont indiqué que leur demande était en cours. Enfin, 7,5 % ont reçu une mesure, mais n'ont pas obtenu la mesure exacte qu'ils avaient demandée.
- 16,1 % des personnes en situation de handicap se sont senties très satisfaites de l'équipement ergonomique ou adaptatif qui leur a été fourni pour faire leur travail, tandis que 31,6 % se sont senties satisfaites, 7,7 % pas très satisfaites et 11 % très insatisfaites (33,6 % ont répondu « Sans objet »).
- 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 avec des handicaps.
- On espère qu'un plus grand nombre d'employés ayant différents types de handicaps seront embauchés, ce qui permettrait d'obtenir une plus grande diversité de personnes ayant différents types de handicaps au sein de SAC. Il faut insister davantage 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.

**Mesures pour éliminer l'obstacle 1** :

- **Mesure 1** : Encourager l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité afin que les personnes en situation de handicap puissent enregistrer leurs mesures d'adaptation et ne pas avoir à répéter leur demande lorsqu'elles changent de poste ou de ministère.
  - **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en avril 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Le Centre de la 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.
  
- **Mesure 2** : Former davantage de gestionnaires sur leur rôle et leurs responsabilités en matière de réponse aux mesures d'adaptation.
  - **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2024
  - **Rôles et responsabilités** : Le CGCMET établit un partenariat avec la Direction de l'efficacité organisationnelle pour relever et promouvoir les formations appropriées.
  - **Résultats prévus** : La formation des gestionnaires est encouragée et le nombre de gestionnaires qui ont suivi la formation peut être consulté.
  
- **Mesure 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** : Lancée en janvier 2023 et complétée en 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.

**Mesures pour éliminer l'obstacle 2 :**

- **Mesure 1** : Promouvoir les bassins existants de personnes en situation de handicap.
  - **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en 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.
  
- **Mesure 2** : Poursuivre les processus de recrutement ciblés pour les personnes en situation de handicap, en fonction des objectifs de recrutement de SAC pour les personnes en situation de handicap, qui reposent sur la disponibilité du personnel dans la population active.
  - **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en 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.

- **Mesure 3** : Créer une équipe spécialisée pour soutenir et informer les gestionnaires qui souhaitent recruter des personnes en situation de handicap.
  - **Échéanciers** : Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2025
  - **Rôles et responsabilités** : Le CGCMET planifie et met en place l'équipe spécialisée.
  - **Résultats prévus** : Le CGCMET a apporté son soutien à un certain nombre de demandes avec l'aide de l'équipe spécialisée.

### Mesures pour éliminer l'obstacle 3 :

- **Mesure 1** : Effectuer une étude sur les systèmes, les politiques et les pratiques en matière d'emploi afin de relever les obstacles en matière de possibilités d'emploi et élaborer et promouvoir des pratiques d'embauche plus inclusives.
  - **Échéanciers** : Lancée en janvier 2023 et complétée en mars 2023
  - **Rôles et responsabilités** : L'étude sera menée par la Direction de l'efficacité organisationnelle.
  - **Résultats prévus** : L'étude sur les systèmes, les politiques et les pratiques en matière d'emploi est terminée et des pratiques d'embauche plus inclusives sont mises de l'avant auprès des conseillers en ressources humaines et des responsables du recrutement, créant ainsi des possibilités pour les personnes en situation de handicap.
- **Mesure 2** : Encourager la formation disponible pour les gestionnaires et les conseillers en ressources humaines afin de relever les obstacles à l'accessibilité dans le processus d'embauche.
  - **Échéanciers** : Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2025
  - **Rôles et responsabilités** : La Direction régionale des services aux clients et le CGCMET élaborent des outils promotionnels pour les séances de formation et mobilisent les cinq centres de services pour diffuser l'information à tous les conseillers et gestionnaires en ressources humaines. Le CGCMET assure le suivi de la participation à ces séances.
  - **Résultats prévus** : Les conseillers et les gestionnaires en ressources humaines ont suivi une formation.
- **Mesure 3** : Le nouveau formulaire d'autodéclaration et son importance sont mis en avant afin que des objectifs puissent être fixés pour recruter des personnes présentant diverses situations de handicap.
  - **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en mars 2025
  - **Rôles et responsabilités** : La Direction de l'efficacité organisationnelle élabore des documents pour promouvoir et faire connaître le 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.

### Mesures visant à éliminer l'obstacle 4 :

**Mesure 1 :** Ancrer l'accessibilité dans la culture de SAC en rendant obligatoire la formation de tous les employés et de tous les gestionnaires afin d'encourager l'inclusion des personnes en situation de handicap et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

- **Échéanciers :** Lancée en janvier 2023 et complétée en mars 2024
- **Rôles et responsabilités :** Le Centre de la gestion des capacités et du mieux-être au travail (CGCMET) élabore des outils pour promouvoir la formation et diffuse l'information à l'ensemble des employés et des gestionnaires et assure le suivi de la participation à ces séances. La Direction de l'efficacité organisationnelle ajoute cette formation au parcours d'apprentissage des employés et des gestionnaires.
- **Résultats attendus :** Tous les employés et les gestionnaires ont suivi la formation.

**Mesure 2 :** Élaborer 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 :** Lancée en janvier 2023 et complétée en 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 conformes aux besoins d'adaptation des personnes en situation de handicap.
- **Résultat attendu :** Un plan de communication et des outils sont développés pour appuyer les gestionnaires et leur offrir de l'accompagnement. Les outils comprennent la grille de compétences ACS+ élaborée par le Centre de responsabilité de l'ACS+.

- **Mesure 3 :** Les cas de retour au travail après une absence pour cause d'invalidité font l'objet d'un suivi particulier afin de minimiser le risque d'erreur dans la rémunération des employés touchés par ce type d'absence.

- **Échéanciers :** Lancée en janvier 2023 et complétée en mars 2023
- **Rôles et responsabilités :** Le CGCMET tient un registre regroupant tous les cas d'absence pour invalidité en cours et est en communication avec le Centre de liaison de la paye. Un employé du Bureau de liaison pour la rémunération se consacre à ces cas et assure le suivi auprès du Centre de paye de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
- **Résultats attendus :** Les erreurs de paye sont réduites au minimum et lorsqu'elles se produisent, un membre du Centre de liaison de la paye est affecté en propre à l'accompagnement de l'employé touché par la situation afin que l'erreur soit résolue le plus rapidement possible.

## L'environnement bâti

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 immeubles à bureaux, SAC est un locataire de SPAC et occupe des locaux dans des immeubles loués par l'État et des immeubles commerciaux. Le secteur de la planification des locaux à l'échelle nationale fournit un service partagé à SAC et à RCAANC. Lorsque des modifications sont apportées aux immeubles, SAC collabore avec SPAC et les entreprises qui gèrent les immeubles pour s'assurer que les propriétés dépassent les normes minimales de l'industrie.

### **Vision du domaine de l'environnement bâti en ce qui concerne l'accessibilité :**

En 2040, SAC veut fournir des espaces de travail accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos environnements bâtis sont sans obstacle.

Dans le cadre de la stratégie pour un [milieu de travail moderne de SAC](#), l'environnement bâti du ministère est conçu pour être accessible, souple, inclusif et adapté à la culture, en tenant compte de la diversité, y compris la diversité des sexes et la culture autochtone.

Dans le cadre de la modernisation de ses bureaux à l'échelle du pays, SAC, en partenariat avec SPAC, a mis en œuvre et continuera de mettre en œuvre beaucoup des pratiques exemplaires présentées par Normes d'accessibilité Canada, y compris, mais sans s'y limiter :

- Portes automatiques
- Portes coulissantes dans les salles de réunion
- Toilettes accessibles et universelles avec bouton d'urgence
- Comptoirs à hauteur réduite dans les cuisines et les salles de bains
- Équipements à une hauteur adaptée
- Alarmes lumineuses qui complètent les alarmes sonores pour les évacuations d'urgence

SAC poursuivra son partenariat avec SPAC afin d'incorporer la conception autochtone dans ses projets de modernisation de bureaux pour refléter et représenter les cultures autochtones en : a) facilitant l'inclusion et la mobilisation des Autochtones sur le lieu de travail, avant et après l'occupation et b) en célébrant l'importance intrinsèque de la santé, du mieux-être et de la durabilité de l'environnement dans les cultures et les valeurs autochtones.

### **Ce que nous avons entendu dans le cadre des consultations :**

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

- 17,3 % des personnes en situation de handicap ont répondu que l'immeuble à bureaux dans lequel elles travaillent actuellement était entièrement accessible, 18,8 % ont répondu qu'il était très accessible, 24,8 % ont répondu qu'il était plus ou moins accessible et 9,8 % ont répondu qu'il n'était pas accessible (29,3 % ont répondu « Sans objet »).

- Les personnes interrogées ont indiqué que les infrastructures d'aménagement existantes du lieu de travail n'étaient pas uniformes. Par exemple, il manque de portes automatiques dans les immeubles, des rampes ne sont pas toujours accessibles en raison d'obstructions et les employés en situation de handicap ayant des problèmes de mobilité trouvent difficile de se déplacer entre ou autour des lieux de travail. Il a été mentionné que le travail à domicile a atténué beaucoup de ces problématiques.

**Obstacle 1** : Il manque de toilettes universelles et accessibles.

**Mesure visant à éliminer l'obstacle 1** :

- **Mesure** : 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) – 9, boul. Montclair – et au Québec – 320, rue Saint-Joseph
  - D'ici 2023, projet de modernisation dans la RCN à l'immeuble Jeanne Mance et en Colombie-Britannique (Vancouver) – 1138 Melville
  - D'ici 2025, projet de modernisation à Edmonton (Alberta) – 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) – 391, av. 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 rénovation.
- **Résultats prévus** : Des toilettes universelles sont incluses dans tous les projets de rénovation.

**Obstacle 2** : Il est difficile d'accéder à certains espaces de bureaux collaboratifs en raison de l'absence de portes automatiques.

**Mesures visant à éliminer le deuxième obstacle** :

- **Mesure** : Effectuer des projets de modernisation des espaces de bureaux afin de mettre en œuvre la norme d'aménagement du milieu de travail du GC. Toutes les nouvelles constructions ou les rénovations seront accessibles et des portes automatiques seront installées par défaut.
- **Échéanciers** :
  - D'ici 2022, projet de modernisation dans la région de la capitale nationale (RCN) – 9, boul. Montclair – et au Québec – 320, rue Saint-Joseph
  - D'ici 2023, projet de modernisation dans la RCN – édifice Jeanne-Mance – et à Vancouver (C.-B.) – 1138, rue Melville
  - D'ici 2025, projet de modernisation en Alberta (Edmonton) – Place Canada
  - D'ici 2026, projet de modernisation dans la RCN – Terrasses de la Chaudière
  - D'ici 2027, projet de modernisation au Manitoba (Winnipeg) – 391, av. 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.

**Action visant à remédier l'obstacle 3 :**

- **Action** : Examiner et recenser les lieux de travail afin de déterminer les améliorations nécessaires en accessibilité.
  - **Échéance** : D'ici décembre 2023.
  - **Rôles et responsabilités** : La Direction 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 des communications\_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 SAC, 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 :**

Ce plan aide les intervenants et les clients à atteindre leurs objectifs opérationnels grâce à une utilisation fiable, sûre et rentable des outils de GI-TI. Il est composé de huit secteurs opérationnels et du bureau du dirigeant principal de l'information (DPI).

Les huit secteurs opérationnels sont les suivants : (1) Services stratégiques de la GI-TI ministérielle, (2) Modernisation et transformation des avantages, (3) Gestion de l'information ministérielle, (4) Services d'analyse des données ministérielles (5) Services d'infrastructure de TI ministérielle, (6) Prestation de services de TI ministérielle, (7) Soutien et opérations de TI ministérielle, 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 et le ministère est prêt à acquérir de nouveaux équipements, en temps opportun, pour combler les besoins. L'accessibilité fait partie des approches normalisées et 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 dans le cadre 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 :

- Un total de 27,9 % des personnes en situation de handicap ont répondu se sentir bien soutenues par les spécialistes en technologie de l'information lorsqu'elles avaient besoin d'aide pour utiliser leurs logiciels et technologies accessibles, 16,3 % des personnes interrogées ont répondu ne pas se sentir soutenues, mais se sont débrouillées quand même, et 8,2 % ont répondu ne pas se sentir soutenues et ne savaient pas à qui s'adresser (47,6 % ont répondu « Sans objet »).
- 84,1 % des personnes ayant répondu au questionnaire estiment que les réunions virtuelles leur sont pleinement accessibles, 13 % estiment que ces réunions sont partiellement accessibles, et 2,8 % estiment que ces réunions ne sont pas accessibles.
- Les employés ont soulevé un besoin pour des technologies informatiques adaptées lors de réunion, comme un 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 mesures**

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

#### **Mesures visant à éliminer l'obstacle 1 :**

- **Mesure 1 :** Désigner un champion de la gestion de l'information, de la technologie de l'information (GI-TI) et de l'accessibilité pour le secteur des services de technologie de l'information (TI).
  - **Échéance :** D'ici avril 2023
  - **Rôles et responsabilités :**
    - Le champion de l'accessibilité GI-TI doit travailler 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.

- Le responsable fonctionnel de l'accessibilité au sein des services de TI évaluera et validera la conformité de toutes les nouvelles technologies de l'information et des communications (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.
- **Mesure 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 experts 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.
- **Mesure 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.
- **Mesure 4** : Effectuer des examens de conformité pour l'accessibilité des TIC en place au sein de SAC.
  - **Échéance** : D'ici avril 2025
  - **Rôles et responsabilités**
    - Les responsables de l'architecture d'entreprise devront établir une liste exhaustive de toutes les TIC en place
    - Le responsable fonctionnel de l'accessibilité au sein des services de TI devra effectuer des examens 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.

- **Mesure 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** : 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.

**Mesures visant à éliminer l'obstacle 2 :**

- **Mesure 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 seront chargés de repérer les obstacles culturels et d'accroître la sensibilisation.
    - La direction fera la promotion du matériel de formation sur l'accessibilité à l'intention des professionnels de la GI-TI
    - L'équipe de la GI fera la promotion des « méthodes pour rendre l'information accessible » auprès de tous les employés.
  - **Résultats prévus** : À l'issue d'un sondage annuel sur l'accessibilité, les employés se disent davantage satisfaits du niveau de soutien obtenu des services de GI-TI.
  
- **Mesure 2** : Instaurer et promouvoir des 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<sup>er</sup> 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.
- **Mesure 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 continuera 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 sélectionnera des programmes de formation sur l'accessibilité adaptés pour les employés et intégrera 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 se disent 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 :**

- **Mesure 1 :** Ajouter les critères d'accessibilité et les besoins en financement additionnel dans le plan ministériel, dans le secteur Services et numérique pour l'exercice 2023-2024, et par la suite. 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, mettra à jour le plan ministériel sur les services et le numérique.
    - Le responsable fonctionnel de l'accessibilité de la GI-TI explorera des options pour optimiser les services actuels fournis par les partenaires et priorisera les technologies qui répondent déjà aux critères d'accessibilité du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT).
  - **Résultats prévus :** Un budget supplémentaire est ajouté dans la prochaine planification financière de la GI-TI.

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

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 *Loi canadienne sur l'accessibilité* reconnaît la langue des signes américaine (American Sign Language [ASL]), la Langue des signes québécoise (LSQ) et les langues des signes autochtones comme les langues principales des personnes malentendantes au Canada.

### **Particularité de ce domaine d'action :**

Le Secteur des communications et des affaires publiques est un service partagé à SAC et RCAANC. 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. À cette fin, le service des communications détermine les possibilités de formation pour les employés, leur fournit des directives et des conseils et élabore et fait part des lignes directrices et des outils liés à l'accessibilité. Cela permettra d'obtenir des produits de communication accessibles à tous et de s'assurer que chacun est inclus.

### **Ce que nous avons entendu dans le cadre 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 :

- 58,5 % 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), 35,4 % sont parfois en mesure de le faire, 1,5 % ne le sont jamais et 4,6 % ne savent pas.
- 63 % des répondants estiment qu'ils bénéficieraient d'une formation pour rendre les documents plus accessibles, 19,1 % disent qu'ils n'en bénéficieraient pas et 17,9 % ne sont pas certains.

- 45,7 % des répondants estiment que les communications sur le lieu de travail sont rédigées en langage simple, 11,3 % estiment que les communications ne le sont pas, 38,5 % estiment que ces communications sont parfois rédigées en langage simple, et 4,5 % ne le savent pas.
- Les répondants ont relevé un manque de langage simple dans les documents externes et internes.

## Obstacles et mesures

**Obstacle 1 :** Les communications internes et externes par courriel ne sont pas entièrement accessibles et ne sont pas en langage simple.

### Mesures visant à éliminer l'obstacle 1 :

- **Mesure 1 :** Examiner les ressources de formation pour les employés sur l'accessibilité (p. ex., les outils d'accessibilité et les formats accessibles) et le langage pour s'assurer qu'il est simple. Communiquer les ressources de formation disponibles et amorcer les séances de formation pilotes.
  - **Échéance :** Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités :** L'équipe des communications doit rassembler les ressources existantes avec l'aide des ressources humaines, du Bureau de la collectivité des communications (BCC) et de l'École de la fonction publique du Canada
  - **Résultats attendus :** La formation et les ressources disponibles sont promues de façon continue. L'utilisation des ressources est mesurée.
- **Mesure 2 :** Fournir aux employés des lignes directrices sur le [langage simple](#), l'[écriture inclusive](#) et la manière de rendre la correspondance [accessible](#) à tous, et créer des outils faciles à partager, tels que des fiches d'information.
  - **Échéance :** Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités :** L'équipe des communications doit élaborer des lignes directrices pertinentes et des produits connexes pour les employés, ou adapter ceux qui existent.
  - **Résultats attendus :** Les lignes directrices sont communiquées dans le bulletin d'information interne et aux gestionnaires. L'utilisation des ressources est mesurée.

**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.

### Mesures visant à éliminer l'obstacle 2 :

- **Mesure 1 :** Fournir des ressources et des conseils aux employés sur les lignes directrices en matière d'accessibilité et sur la manière de fournir des communications plus accessibles. Fournir aux employés des ressources pertinentes qui répondent à leurs besoins en matière d'accessibilité avant de publier et de promouvoir le contenu.
  - **Échéance :** Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités :** Les employés de l'équipe des communications doivent respecter les lignes directrices et les gabarits existants, et fournir des conseils et un soutien aux employés, si nécessaire.

- **Résultats prévus** : Les formations et les ressources sont communiquées dans le bulletin d'information interne et aux gestionnaires. L'utilisation des ressources est mesurée.
- **Mesure 2** : Rendre les événements accessibles en continuant à offrir des services d'interprétation en langage gestuel et s'assurer que des formats et des outils accessibles sont utilisés.
  - **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : L'équipe des communications appuiera les employés.
  - **Résultats attendus** : Des services d'interprétation, des directives et des ressources sont fournis aux employés pour soutenir les efforts d'accessibilité lors des événements et des présentations internes et externes.
- **Mesure 3** : Poursuivre les pratiques actuelles, notamment l'utilisation d'un texte de remplacement pour les éléments visuels, offrir le contenu dans les deux langues officielles et en langues autochtones, s'il y a lieu, ainsi qu'une transcription.
  - **Échéance** : De façon continue, tout au long de la durée du Plan de 2022-2025.
  - **Rôles et responsabilités** : L'équipe des communications appuiera les employés.
  - **Résultats attendus** : Un texte de remplacement est utilisé pour les éléments visuels, le contenu est offert dans les deux langues officielles, et une transcription est fournie.

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

**Mesures visant à éliminer l'obstacle 3 :**

- **Mesure 1** : Communiquer les lignes directrices en matière d'accessibilité, fournir des ressources aux employés et inclure les exigences en matière d'accessibilité dans les contrats portant sur les sites Web développés et gérés à l'externe.
  - **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : L'équipe des communications et les équipes chargées de l'approvisionnement et de la passation des contrats.
  - **Résultats attendus** : Les lignes directrices et les exigences en matière d'accessibilité sont communiquées aux employés et aux équipes chargées de la passation des contrats. Les contrats sont modifiés en conséquence.
- **Mesure 2** : Poursuivre la pratique actuelle consistant à appliquer les normes d'accessibilité au contenu intranet destiné au public et géré par SAC et à ne pas publier le contenu qui ne respecte pas ces normes. Un autre format accessible est suggéré. SAC créera un groupe de travail pour déterminer les formats et les applications Web accessibles.
  - **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en 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 qui n'est pas accessible n'est pas publié, et des normes particulières sont en vigueur. Un groupe de travail est créé et termine l'examen 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.

### **Renseignements propres à ce domaine d'action :**

Les services d'approvisionnement assurent 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 de garantir le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens. Les processus d'approvisionnement sont conformes aux lignes directrices en matière d'approvisionnement du gouvernement du Canada. Ces lignes directrices sont décrites dans l'[avis relatif aux politiques \(AP\)-142](#) et la [Directive sur la gestion de l'approvisionnement \(article 4.2.7.1\)](#). Les employés peuvent également consulter le document « Achat de produit accessible : inclusifs et accessibles par défaut ».

### **Vision de l'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement :**

En 2040, le processus d'approvisionnement respectera toutes les obligations et normes légales en matière d'accessibilité, notamment celles qui sont prévues dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et les Normes d'accessibilité Canada. Les processus d'approvisionnement sont centralisés et donnent la priorité aux biens liés aux demandes d'adaptation des employés en situation de handicap.

Les propriétaires d'entreprise, les autorités techniques et les employés tiennent compte de l'accessibilité lorsqu'ils définissent les exigences propres aux biens, aux services et aux installations, et les produits livrables comportent des caractéristiques qui les rendent accessibles. Les agents de négociation de contrats s'assurent que les propriétaires d'entreprise, les responsables techniques et les employés respectent les critères d'accessibilité. La préférence est donnée aux fournisseurs de services et de biens qui répondent aux besoins des personnes en situation de handicap.

SAC s'est engagé à favoriser la réconciliation avec les peuples autochtones et continuera d'explorer toutes les avenues possibles pour accroître les possibilités de participation des entreprises autochtones aux processus d'approvisionnement fédéraux. Les programmes ministériels, en collaboration avec les services d'approvisionnement, travaillent au renforcement des politiques et des mécanismes d'approvisionnement à l'appui de la stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones.

SAC veillera à ce que les mesures d'accessibilité prévues pour éliminer les obstacles à l'approvisionnement soient également mises en œuvre dans le cadre de la stratégie ministérielle d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones.

### **Ce que nous avons entendu dans le cadre des consultations :**

Dans le questionnaire destiné aux employés, il n'y avait aucune question concernant le domaine d'action de l'approvisionnement. Par contre, les employés ont formulé des commentaires concernant la nécessité d'améliorer le processus d'approvisionnement aux fins des mesures d'adaptation. Ceux-ci sont consignés sous le domaine d'action de l'emploi. Les experts en matière d'approvisionnement ont déterminé le besoin d'améliorer leurs processus afin d'en accroître l'accessibilité.

### **Obstacles et mesures**



**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.

**Mesures visant à éliminer l'obstacle 1 :**

- **Mesure 1 :** Publier des articles dans le bulletin d'information interne sur l'inclusion des considérations relatives à l'accessibilité lors de l'achat et de la location de biens, de services ou d'installations.
  - **Échéance :** Lancée en janvier 2023 et complétée en 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 par année.
  
- **Mesure 2 :** Exiger que les propriétaires d'entreprise, les AT et les employés incluent les considérations relatives à l'accessibilité dans une liste de vérification préalable à l'approvisionnement.
  - **Échéance :** Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités :** L'équipe des services d'approvisionnement doit examiner la liste de vérification préalable à l'approvisionnement. L'équipe chargée des formulaires internes doit produire et distribuer le formulaire.
  - **Résultats attendus :** Une déclaration est consignée au dossier de tous les biens, services et installations, laquelle confirme l'inclusion des considérations relatives à l'accessibilité, ou bien une justification démontrant que ces considérations ne s'appliquent pas (c'est-à-dire une justification de leur inapplicabilité).

**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.

**Mesures pour éliminer l'obstacle 2 :**

- **Mesure 1 :** Lorsque le Centre de ressources en approvisionnement accessible (CRAA) sera lancé par SPAC, les agents de négociation de contrats devront utiliser sa liste de produits pour contester les justifications de l'inapplicabilité des considérations relatives à l'accessibilité non admissible des propriétaires d'entreprises; la formation des AT et des employés devra être fournie aux employés en conséquence.
  - **Échéance :** Lancée en janvier 2023 et complétée en décembre 2025
  - **Rôles et responsabilités :** Les agents de négociation de contrats sont chargés de contester les justifications d'inapplicabilité en se fondant sur les connaissances qu'ils ont acquises par le biais du CRAA au sujet des produits et des contrats. SPAC les soutient.
  - **Résultats attendus :** Les agents de négociation de contrats s'acquittent de leur fonction de remise en question des considérations relatives à l'accessibilité en utilisant l'analyse de l'état des produits et des contrats dans le [CRAA](#) de SPAC.

## La conception et la prestation des programmes et des services

Ce domaine porte sur la façon dont l'organisation conçoit et offre des programmes et des services à ses clients.

### **Renseignements propres à ce domaine d'action :**

Pour le premier plan, SAC examinera le niveau d'accessibilité de ses programmes et de ses services pour les personnes autochtones en situation de handicap pour soutenir la planification, l'élaboration et la mise en œuvre de programmes et de services afin que ceux-ci soient inclusifs et accessibles par défaut. SAC élaborera également des normes d'accessibilité comprenant des pratiques exemplaires, des outils et de la formation.

### **Vision de l'accessibilité dans le domaine de la conception et la prestation de programmes et de services :**

Conformément à la *Loi sur le ministère des Services aux Autochtones*, Services aux Autochtones Canada continue d'améliorer son soutien à l'égard des droits et des priorités des peuples autochtones. L'article 7 de la *Loi* stipule que le ministère « prend les mesures indiquées pour opérer le transfert progressif, à des organisations autochtones, des responsabilités du ministère en ce qui a trait à l'élaboration et à la prestation de ces services ». Conformément à son mandat de transfert, SAC intensifiera sa collaboration avec les partenaires autochtones pour s'assurer que les partenaires autochtones fournissent les services de manière indépendante à leurs communautés. Le transfert des services doit être dirigé par les Autochtones, tenir compte de l'accessibilité et respecter le droit à l'autodétermination.

Entre-temps, la conception et la prestation des programmes et des services fournis par SAC sont inclusives et accessibles afin de répondre aux besoins des clients et des employés autochtones. Le Ministère continue de s'assurer que les ententes de transfert de services protègent et favorisent l'accessibilité. Les employés disposent des outils et des ressources nécessaires pour concevoir et fournir 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 mise en œuvre des programmes et des services, ainsi qu'à des processus de rétroaction qui sont inclusifs, accessibles et ouverts, et assurent la confidentialité et la protection de leurs renseignements personnels.

### **Ce que nous avons entendu dans le cadre des consultations :**

Pour savoir ce que nous avons entendu en ce qui touche ce domaine d'action, veuillez consulter l'[annexe B – Résumé des conclusions de la mobilisation des clients externes](#).

### **Obstacles et mesures**

**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.

## Mesures visant à éliminer l'obstacle 1 :

- Tirer parti des partenariats en place fondés sur les distinctions et s'appuyer sur les divers engagements que SAC a déjà pris aux fins de la réforme des programmes et des services dans les différents secteurs de programmes. Veiller à ce que les personnes autochtones en situation de handicap soient représentées et apportent leur expertise.
- La prise en compte de l'accessibilité dès le départ est essentielle pour garantir que les programmes, services, outils et applications peuvent être utilisés par tous.
- SAC intégrera des pratiques de conception inclusive et l'accessibilité par défaut en prenant les mesures suivantes :
  - Collaborer avec les partenaires et les communautés autochtones à la conception du service afin qu'il soit aussi facile à utiliser que possible. Il ne s'agit pas uniquement de prêter attention à sa conception initiale, mais aussi à la manière dont il sera géré au quotidien par 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.
  - Veiller à ce que les gouvernements et les partenaires autochtones qui gèrent des services financés par SAC aient accès à un financement suffisant, prévisible et durable pour surmonter les obstacles et les lacunes liés à la formation, à l'embauche et au maintien de fournisseurs de services adaptés sur le plan culturel.
  - Utiliser les recherches, les vérifications et les examens en cours pour évaluer et améliorer l'accessibilité des programmes et des services. Collaborer de façon continue avec les personnes en situation de handicap. Ainsi, il sera possible 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.
  - Jusqu'à ce que SAC se soit complètement acquitté de son mandat de transfert, élaborer et concevoir conjointement les lois, les politiques, les programmes et les services avec les partenaires autochtones à titre de condition préalable au transfert efficace de la gestion des services, en s'assurant que leurs priorités sont respectées pendant le processus.
  - Confirmer 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.
  - Veiller à ce que les ressources chargées des essais et de l'assurance de la qualité disposent des compétences nécessaires pour relever les problèmes d'accessibilité.
  - Tirer parti des travaux entrepris en matière de modernisation et de transformation des programmes et des services, notamment par l'adoption d'un état d'esprit et d'une approche de prestation de services numériques.
- **Échéance** : Initiée par des engagements déjà débutés et complétée en mars 2025
- **Responsabilité** : Responsables de programme.
- **Résultats attendus** :
  - Tous les nouveaux programmes et services sont conçus en tenant compte de l'accessibilité.
  - Les nouveaux programmes et services sont mis à l'essai avec des personnes en situation de handicap pour garantir l'accessibilité dès la conception.

- Les programmes et les services répondent aux exigences d'accessibilité de la LCA.

**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.

**Mesures visant à éliminer l'obstacle 2 :**

- SAC élabore conjointement avec les partenaires métis, inuits et des Premières Nations une stratégie visant à combler les lacunes dans le continuum de soins au sein des communautés autochtones, de manière à donner suite au rapport de 2018 du Comité permanent des affaires autochtones et du Nord (INAN) intitulé « Les défis de la prestation de soins continus dans les communautés des Premières Nations ». La mobilisation, qui est en cours depuis 2019, a pour but de recueillir des renseignements et de soutenir ce processus avec les partenaires métis, inuits et des Premières Nations, les Métis et les Inuits de l'ensemble du pays. Un rapport fondé sur ce qui a été entendu au cours de ces séances de mobilisation est en cours de rédaction afin d'orienter les options d'élaboration conjointe pour améliorer les services existants ou élargir les services en vue de combler les lacunes. Les options se veulent ambitieuses et visent à apporter des améliorations à long terme pour soutenir les personnes dans le besoin, notamment les personnes en situation de handicap et les Aînés.
- Effectuer un examen des programmes et des services en place en s'appuyant sur les rapports et les mécanismes d'évaluation existants, comme l'ACS Plus. L'examen approfondira l'accessibilité au niveau des programmes et services propres. L'un des résultats de cet examen sera de dresser une liste des améliorations à apporter.
- Dans le cadre de ce processus, un comité consultatif composé de personnes en situation de handicap de l'interne et de l'externe aidera à vérifier l'expérience de l'utilisateur.
- En plus d'effectuer cet examen, SAC mettra également en place un mécanisme de rétroaction pour les clients afin que ces derniers puissent signaler leurs préoccupations en matière d'accessibilité. Par le biais de ce mécanisme, les clients pourront également demander des mesures de soutien à l'accessibilité en lien avec les programmes et les services. SAC s'assurera que des processus sont en place pour donner suite en temps opportun aux commentaires et aux demandes liés à l'accessibilité.
  - **Échéance :** Initiée par des engagements déjà débutés et complétée en mars 2025
  - **Responsabilité :** Responsables de programme.
  - **Résultats attendus :**
    - Les programmes et les services, ainsi que les politiques connexes, sont examinés afin de cerner les obstacles à l'accessibilité.
    - La liste des améliorations requises est disponible.
    - Les programmes et services existants sont adaptés pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.
    - Un sondage est mené auprès des clients externes pour connaître l'expérience des clients externes en situation de handicap lorsqu'ils accèdent aux programmes et aux services. Il peut s'agir d'un sondage distinct ou d'une section ajoutée aux enquêtes actuelles.
    - Des processus de rétroaction sont établis, ainsi que des mécanismes transparents pour donner suite aux préoccupations soulevées par les clients en situation de handicap dans un délai raisonnable.

**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.

**Mesures visant à éliminer l'obstacle 3 :**

- Élaborer des normes d'accessibilité qui décrivent les pratiques exemplaires à suivre lors des interactions avec les clients externes. SAC s'inspirera des normes d'accessibilité d'autres organisations pour définir son propre ensemble de normes.
- Adopter une approche de collaboration avec les clients externes pour élaborer 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 à la culture et l'accessibilité. Il sera ainsi possible 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 le cadre de leur travail.
  - **Échéance :** Lancée en janvier 2023 et complétée en mars 2025
  - **Responsabilité :** La Direction générale des services de ressources humaines et du milieu de travail, et les responsables de programme.
  - **Résultats attendus :** Des normes d'accessibilité et une formation connexe sont offertes à tous les employés pour qu'ils sachent comment répondre aux besoins des clients en matière d'accessibilité.

**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.

**Mesures visant à 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 actuellement offertes aux 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 pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans l'objectif d'apporter des améliorations aux formulaires de demande, aux processus et au soutien disponibles. Cela permettra également d'élaborer des communications qui pourront être fournies aux clients pour mieux les informer de ce que SAC fait pour éliminer les obstacles à l'accessibilité des programmes et services.

- **Échéance** : Lancée en janvier 2023 et complétée en mars 2025
- **Responsabilité** : L'équipe des communications, l'équipe de la GI-TI et les responsables de programme.
- **Résultats attendus** :
  - L'accessibilité des formulaires de demande est améliorée, et les clients comprennent bien les diverses options en matière d'accès et les mesures de soutien à l'accessibilité qui leur sont offertes.
  - Des questions d'enquête sont élaborées concernant l'expérience des clients externes en situation de handicap lorsqu'ils accèdent aux programmes et aux services. Il peut s'agir d'une enquête distincte ou d'une section ajoutée aux enquêtes actuelles.
  - Des processus de rétroaction sont établis, ainsi que des mécanismes transparents pour donner suite aux préoccupations soulevées par les clients en situation de handicap dans un délai raisonnable.

## Le transport

### Particularités de ce domaine d'action :

Malgré des consultations internes et externes, aucun obstacle spécifique au transport n'a été identifié. Toutefois, des obstacles potentiels dans ce domaine d'action demeurent une préoccupation. Ces dernières années, SAC a pris des mesures afin de diminuer les obstacles potentiels liés au transport en ce qui a trait à l'accès aux services, compte tenu du fait que de nombreux Canadiens autochtones ayant recours à ces services vivent dans le Nord, et ce dans des communautés isolées et éloignées où l'infrastructure des transports est limitée, voire inexistante.

### Vision de l'accessibilité dans le domaine du transport :

SAC a multiplié les points de service, et continuera à le faire, afin que les Canadiens autochtones puissent accéder aux services directement dans leurs communautés ou par voie numérique, ce qui contribuera à diminuer les obstacles en matière de transport. Des fonds continueront d'être accordés aux communautés afin de faciliter l'achat de véhicules accessibles, et ainsi permettre aux membres de communautés en situation de handicap de se déplacer.

Compte tenu de l'importance d'élaborer un plan sur l'accessibilité par le biais de consultations et de rétroactions, il est ainsi essentiel que l'organisation continue à développer ce pilier en consultant les personnes qui rencontrent des obstacles dans ce domaine, tout en reconnaissant qu'une compréhension plus approfondie des obstacles existants ou potentiels est nécessaire. Par conséquent, SAC veillera en 2024 et 2025 à explorer davantage le domaine d'action du transport avec les parties prenantes à la fois internes, ainsi qu'avec celles des communautés et organisations autochtones à travers le Canada.

### Ce que nous avons entendu dans le cadre des consultations :

Lors de certaines consultations externes, des personnes en situation de handicap ont cependant raconté leur expérience lorsqu'elles ont eu pour se rendre dans des communautés éloignées et isolées du Nord et en revenir. Elles ont partagé les obstacles rencontrés lors de l'embarquement et de la sortie de l'avion, et comment cela a affecté leur dignité. SAC reconnaît que, bien que le ministère ne soit pas le fournisseur direct de certains de ces services de transport, les obstacles dans ce domaine ont un impact sur les personnes qui reçoivent des services de l'organisation, ainsi que sur les employés qui voyagent pour des raisons professionnelles au nom de SAC.

Par conséquent, et en guise de réponse immédiate, nous commencerons avec les obstacles et les actions initiales suivants, tout en poursuivant nos consultations internes et externes.

### **Obstacles et mesures**

**Obstacle 1 :** Les fournisseurs des services de voyage ne traitent pas toujours les voyageurs en situation de handicap avec respect et dignité et n'offrent pas toujours des mesures d'adaptation convenables qui répondent aux besoins du voyageur.

#### **Mesures visant à éliminer l'obstacle 1 :**

- **Action 1 :** Préparer de nouvelles communications ou modifier les communications existantes, afin de s'assurer que les clients connaissent la procédure à suivre pour demander des mesures d'adaptation lorsqu'ils voyagent pour des soins médicaux ou dentaires.
  - **Échéance :** D'ici décembre 2024
  - **Résultat attendu :** Sensibilisation accrue auprès des clients quant à leur droit en matière de mesures d'adaptation lorsqu'ils voyagent pour recevoir des soins de santé non-assurés, ainsi que sur les politiques et les processus qui s'appliquent.
  
- **Action 2 :** Préparer de nouvelles communications ou modifier les communications existantes afin de s'assurer que les employés en situation de handicap connaissent leurs droits en matière de mesures d'adaptation lorsqu'ils voyagent.
  - **Échéance :** D'ici avril 2024
  - **Résultat attendu :** Sensibilisation accrue des employés quant à leur droit en matière de mesures d'adaptation lorsqu'ils voyagent pour le compte du gouvernement, ainsi que sur les politiques, processus et directives qui s'appliquent.
  
- **Action 3 :** Élaborer des mécanismes de rétroaction qui ciblent les voyages et les transports afin de recueillir davantage d'information sur les besoins et les expériences des employés et des clients de SAC.
  - **Échéance :** D'ici décembre 2025
  - **Résultat attendu :** Les informations sont utilisées afin d'améliorer en amont les services de voyage avec les fournisseurs de ces services.

- **Action 4** : Développer et offrir de la formation aux employés qui sont en contact direct avec les clients, afin de s'assurer qu'ils connaissent les solutions de services accessibles disponibles pour aider les clients en situation de handicap à accéder à nos services.
  - **Échéance** : Développement complété et débuter la formation d'ici décembre 2025
  - **Résultat attendu** : À tous les niveaux de l'organisation, il y a une compréhension et une sensibilisation aux solutions de services accessibles, et une offre active de mesures d'adaptation est faite lorsque les clients interagissent avec les employés de SAC, afin de s'assurer que les besoins en matière d'accessibilité sont identifiés et que les mesures sont offertes lorsqu'elles sont demandées.

## Consultations

Pour préparer le Plan sur l'accessibilité, le Ministère a consulté ses employés en situation de handicap et 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 et de définir ainsi des mesures 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.

### Mobilisation à l'interne

Pour ses activités de mobilisation à l'interne, le Ministère a commencé par créer un réseau d'employés sur l'accessibilité et les personnes handicapées en 2021. Le réseau conjoint de SAC et de RCAANC sur l'accessibilité et les personnes handicapées compte environ 140 employés qui se sont identifiés comme ayant un handicap. Ce réseau se réunit généralement une fois par mois par vidéoconférence. Il offre un forum de discussion utile sur l'accessibilité et les handicaps en milieu de travail, y compris sur les obstacles à l'accessibilité et les mesures visant à éliminer ces obstacles.

Le réseau d'employés a organisé des séances de travail virtuelles en 2021 pour réfléchir aux domaines du programme « *Rien sans nous* » : *stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada*. Il a ensuite préparé un plan d'action qui sera dirigé par les employés et qui a ensuite permis d'orienter le Ministère quant aux mesures à prendre 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 efforts de collaboration avec les responsables des secteurs. Une approche pour élaborer le Plan sur l'accessibilité a été présentée et discutée avec les membres du réseau d'employés, et les employés ont été invités à transmettre leurs commentaires à l'adresse courriel générique tout au long du processus. Le conseiller principal en politiques sur l'accessibilité à RCAANC avait été désigné pour recevoir les commentaires au nom de SAC et de RCAANC.

L'approche de consultation comprenait un questionnaire au sujet de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap qui a été envoyé à tous les employés en août 2022. De nombreuses rétroactions ont été fournies par des employés en situation de handicap, des gestionnaires et d'autres employés et partenaires qui ne sont pas en situation de handicap. Au total, 302 personnes ont répondu au questionnaire. Voici comment les répondants se sont identifiés et les pourcentages correspondants :



- Personnes en situation de handicap : 38 %.
- Allié ou employé d'une personne en situation de handicap : 32 %.
- Superviseur ou gestionnaire d'une personne en situation de handicap : 20 %.
- Aucune de ces réponses : 10 %.

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

En se fondant sur les renseignements recueillis au moyen du questionnaire, les responsables des secteurs ont relevé de trois à cinq principaux obstacles dans chacun des domaines d'action et ont défini des mesures concrètes pour éliminer ces obstacles.

Le Secrétariat a ensuite organisé des séances de mobilisation interne avec le réseau d'employés en octobre et en novembre 2022. Les séances ont été tenues par vidéoconférence et comprenaient des options d'interprétation en langage gestuel. Chaque séance était axée sur des domaines d'action spécifiques et durait environ 45 minutes à une heure, et des séances supplémentaires ont été organisées si nécessaire.

Au cours des séances, les responsables sectoriels ont présenté les mesures 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 mesures proposées permettront-elles d'éliminer et de prévenir les obstacles? et 3) Quelle sera la situation dans chacun des domaines prioritaires 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](#).

### **Mobilisation à l'externe**

En ce qui concerne la mobilisation à l'externe, le Ministère a mené des séances de mobilisation préliminaire avec des partenaires autochtones régionaux et nationaux représentant des clients externes en situation de handicap de SAC et de RCAANC. Les commentaires recueillis lors de ces séances ont servi à cerner les obstacles et à formuler des recommandations en ce qui touche le domaine d'action de la conception et de la prestation des programmes et des services du Plan. Un résumé des constatations des séances de mobilisation menées auprès des clients externes est disponible à l'[annexe B](#).

Le processus de mobilisation visait à faciliter l'obtention d'une rétroaction sincère et à cerner les obstacles à l'accessibilité au sein de l'organisation. Pour qu'ils puissent se préparer en vue des séances, les participants ont reçu un document d'information contextuelle ainsi qu'un document énumérant les programmes et services offerts par SAC et RCAANC.

Un guide d'entrevue, des invitations aux entrevues et une enquête en ligne ont été élaborés afin de donner aux clients externes d'autres options pour participer. Des partenaires externes ont été sollicités en vue de coordonner et de planifier les entrevues virtuelles et de faire circuler un lien vers une enquête en ligne pour ceux qui ont indiqué qu'ils préféreraient fournir leurs commentaires par le biais de ce mécanisme. Des courriels de suivi ont été envoyés dans les cas où les invitations initiales à participer à la mobilisation étaient restées sans réponse. Les entrevues ont été menées, et un rapport contenant le résumé des constatations ainsi que les obstacles et les recommandations déterminés par les partenaires participants a été préparé.

Les clients externes représentant les organisations suivantes ont participé à la mobilisation, soit dans le cadre d'entrevues individuelles ou de réunions de groupe :

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

Les clients externes représentant les organisations suivantes ont participé à la mobilisation en répondant à une enquête en ligne :

- Société Makinnasuaqtiit pour Nunavummiut ayant un handicap (SMNH);
- Association des femmes autochtones du Canada;
- Échanges Racines canadiennes.

Le Ministère reconnaît que la mobilisation interne et externe avec les personnes en situation de handicap n'est qu'à son début, car le dialogue et les efforts de collaboration se poursuivront tout au long du cheminement vers l'accessibilité. D'ailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre du Plan, il est notamment prévu d'élargir les activités de mobilisation et de collaboration pour inclure d'autres groupes et réseaux, de façon à mieux comprendre les questions relatives à l'intersectionnalité et leur incidence sur les employés en situation de handicap.

## Budget et allocation des ressources

Une analyse des coûts doit être réalisée pour déterminer les besoins en matière de financement et de ressources en vue de mener à bien le Plan sur l'accessibilité.

## Formation

Les besoins en formation sont inclus dans chaque domaine d'action.

## Glossaire

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

- **Accessibilité** : Circonstances où toutes les personnes sont en mesure, avec facilité, d'accéder à un produit, à un service ou à un environnement et d'en faire usage. Quand quelque chose est inaccessible, c'est que des obstacles existent.
- **Capacitisme** : Préjugés et discrimination à l'encontre des personnes en situation de handicap.

- **Discrimination** : Tout traitement injuste ou préjudiciable envers une personne ou un groupe de personnes qui empêche cette personne ou ce groupe d'avoir pleinement accès aux occasions et aux avantages auxquels ont accès d'autres membres de la société.
- **Diversité** : Variété des identités que l'on trouve au sein d'une organisation, d'un groupe ou d'une société. La diversité se manifeste par des facteurs tels que la culture, l'ethnicité, la religion, le sexe, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, la langue, la scolarité, les capacités physiques et les handicaps, la situation familiale ou le statut socioéconomique.
- **Équité** : Principe qui consiste à tenir compte des expériences uniques et des différentes situations des personnes, et à leur assurer l'accès aux ressources et aux occasions qui leur sont nécessaires pour l'obtention de résultats justes. L'équité vise l'élimination des disparités et des disproportions qui découlent des injustices et de l'oppression tant historiques que contemporaines.
- **Handicap** : Toute déficience, notamment sur le plan physique, mental, intellectuel, cognitif ou sensoriel, tout trouble de l'apprentissage ou de la communication, ou toute limitation fonctionnelle. Il peut s'agir d'une situation de nature permanente, temporaire ou épisodique, qui est manifeste ou non. Une personne peut avoir plus d'un handicap.
- **Inclusion** : Fait de reconnaître, de valoriser et de mettre à contribution les différences sur le plan de l'identité, des habiletés, des antécédents, des cultures, des aptitudes, des expériences et des points de vue dans le respect des droits de la personne.
- **Mesure d'adaptation** : Dans le contexte du travail, mesure prise par la direction en fonction des circonstances personnelles d'un employé ou d'une employée et conçue pour lui permettre de s'acquitter de ses tâches et de participer pleinement aux activités liées au travail. L'acquisition ou la modification d'équipement, de logiciels ou d'appareils, la modification de l'horaire de travail ou des tâches, et l'accès à des sous-titres sont des exemples de mesures d'adaptation.
- **Neuroatypique** : Se dit d'une personne dont les fonctions neurologiques ou les traits de comportement diffèrent de ce qui est considéré comme typique.
- **Obligation de prendre des mesures d'adaptation** : Obligation légale des employeurs et des fournisseurs de services d'adapter les politiques et les pratiques, notamment en aménageant et en adaptant le milieu de travail, pour répondre aux besoins d'une personne de sorte à lui permettre de participer pleinement aux activités liées au travail. Selon la définition qu'en donne la Cour suprême du Canada, « obligation de prendre des mesures d'adaptation » s'entend des mesures à prendre, compte tenu des circonstances de chaque situation, pour éviter qu'il y ait discrimination. Consultez le site Web [Obligation de prendre des mesures d'adaptation](#) pour plus d'informations.
- **Obstacle** : Désigne tout ce qui est physique, technologique, socioéconomique, culturel ou comportemental, tout ce qui est fondé sur l'information ou les communications ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique qui entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société.
- **Obstacle systémique** : Obstacle qui découle de systèmes, de pratiques, de politiques, de traditions ou de cultures en apparence neutres et qui désavantage certaines personnes ou certains groupes de personnes.

- **Personne en situation de handicap ou personne handicapée** : Personne ayant une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, un trouble d'apprentissage ou de la communication, ou une limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, qui nuit à sa participation pleine et égale dans la société lorsqu'elle est confrontée à un obstacle.
- **Rien 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 conjoint des employés de SAC et de RCAANC sur l'accessibilité et le handicap ont été achevées 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. Voici un résumé des commentaires reçus concernant ces séances :

### 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 pour l'accessibilité en milieu de travail](#) (Passeport) 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, autre que les technologies de l'information et des communications**

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, SAC a achevé une mobilisation préliminaire avec des partenaires autochtones nationaux et régionaux qui représentaient 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 partenaires ont indiqué que la conception des programmes et des services ne tenait 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 de SAC. 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 existait également un besoin de sensibilisation concernant les caractéristiques d'accessibilité actuelles et les aides offertes par SAC. 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.
- SAC offre un certain nombre de programmes et de services liés à la santé qui soutiennent directement ou indirectement les personnes en situation de handicap, et des commentaires positifs ont été reçus au sujet de certains de ces programmes et services. Lors des séances d'engagement, les clients externes ont également indiqué qu'il existe des lacunes dans les programmes et les services de santé destinés aux personnes en situation de handicap, et que

des programmes et des services supplémentaires devraient être ajoutés ou que les programmes et services existants devraient être élargis.

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

- Le format des documents et l'information sur le site Web de SAC, et diffusés à l'externe, tel que les descriptions des programmes et des services, les documents et les formulaires, ne sont pas toujours accessibles. Le langage utilisé est complexe et peut rendre l'accès et la compréhension difficiles pour les 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.
- SAC fait mieux connaître les autres formats que les clients en situation de handicap peuvent utiliser dans les processus de candidature. 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 est accessible et disponible dans de multiples formats tels que les grands caractères, le braille, la langue des signes américaine (ASL), la Langue des signes québécoise (LSQ) et les langues des signes autochtones. De plus, les vidéos en ligne devraient inclure le langage des signes et des sous-titres codés.
- SAC étend et améliore les programmes liés à la santé là où c'est possible pour mieux soutenir les personnes en situation de handicap afin qu'elles n'aient pas besoin de se déplacer ou de résider en dehors de leur communauté pour avoir accès aux programmes et services liés à la santé. Également, SAC devrait mieux connaître et promouvoir les programmes et services de santé existants qui soutiennent directement ou indirectement les personnes en situation de handicap.