



Service canadien d'appui
aux tribunaux administratifs

Administrative Tribunals
Support Service of Canada

Plan sur l'accessibilité du SCDATA

Décembre 2022

SCDATA·ATSSC

L'excellence en service / Service Excellence

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par l'administrateur en chef du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, 2023.

ISSN : 2818-0194

Numéro de catalogue : J85-14F-PDF

Le présent document est accessible sur le site Web du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs à : <https://www.canada.ca/fr/service-canadien-appui-tribunaux-administratifs/accessibilite.html>

Le présent document peut être offert sous un autre format sur demande.

Table des matières

Message de l'administrateur en chef et de la championne de l'accessibilité	4
Renseignements généraux.....	5
À propos de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	5
Rétroaction	5
Autres formats	6
À propos du SCDATA	8
Mandat.....	8
Piliers stratégiques de 2022-2025.....	8
Collaboration avec la direction des tribunaux et les uns avec les autres	8
Assurer l'excellence en service grâce à l'innovation au travail.....	8
Appuyer notre personnel.....	8
Survol des gains du SCDATA en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	9
Domaines évoqués à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	10
L'emploi	10
L'environnement bâti	15
Les technologies de l'information et des communications	16
Les communications autres que les technologies de l'information et des communications.....	18
L'acquisition de biens, de services et d'installations	20
La conception et la prestation de programmes et de services.....	21
Transport	23
Consultations	24
Consultations auprès des tribunaux.....	24
Consultations auprès du personnel	25
Consultations publiques.....	27
Consultations du Tribunal de la sécurité sociale auprès de parties prenantes	29
Consultation auprès de la haute gestion sur le transport.....	31
Rapports	33

Message de l'administrateur en chef et de la championne de l'accessibilité

Nous avons l'honneur de partager le premier plan du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA) relatif à l'accessibilité. Ce document, créé en consultation avec des membres du SCDATA, dont certains étaient en situation de handicap, et avec les parties prenantes et des personnes expertes en la matière, résume la stratégie adoptée par le SCDATA pour déterminer les obstacles à l'accessibilité qui existent de manière à pouvoir les supprimer, voire à les empêcher d'apparaître au SCDATA.

En tant qu'organisation qui se dévoue à assurer l'accès à la justice, il nous importe de faire en sorte qu'aucun obstacle ne puisse empêcher les gens d'exercer leurs droits. Pour respecter ce principe, il nous incombe également d'éliminer les obstacles à la pleine participation du personnel au travail.

Un certain nombre de nos initiatives précédentes constituent déjà une base solide pour faire du SCDATA un environnement accueillant pour toutes et pour tous. Notre comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion a fourni une contribution précieuse à diverses initiatives qui visent à garantir un espace de travail positif, sûr et inclusif. De même, le programme d'accréditation de la diversité a permis au personnel d'intégrer certains principes importants à leurs activités professionnelles courantes. Enfin, la stratégie en matière d'équité, de diversité et d'inclusion et le plan d'action 2022-2025 ont contribué à aider le SCDATA à faire de grands pas dans la suppression de divers obstacles systémiques.

Mais il reste encore beaucoup à faire, notamment en matière d'accessibilité. Le plan décrit dans le présent document explique de quelle manière nous allons revoir nos formulaires internes et externes et nos sites Web pour qu'ils soient conformes aux normes sur l'accessibilité, créer un cadre visant à aider les responsables à procurer facilement à leur personnel les aménagements qu'il leur faut, enfin offrir, à tous les niveaux du SCDATA, des possibilités de recrutement, de développement et de promotion aux personnes qui sont en situation de handicap. Ce plan précise également des moyens d'aider les parties qui accèdent à la justice par le biais des tribunaux à obtenir facilement des informations sur les mesures d'adaptation qui leur sont accessibles.

Il ne s'agit là que de quelques exemples des questions abordées dans notre plan sur l'accessibilité. Chacune des actions qui s'y trouvent représente des mesures concrètes pour améliorer l'accessibilité au sein du SCDATA. Leur mise en œuvre constitue notre contribution visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles liés à l'accessibilité.

Orlando Da Silva, MB
Administrateur en chef

Anab Ahmed
Directrice exécutive, Secrétariat du Tribunal de la sécurité sociale et Championne de l'accessibilité, de l'équité, de la diversité et de l'inclusion auprès du SCDATA

Renseignements généraux

À propos de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

En vigueur depuis le 11 juillet 2019, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la Loi) cherche à « faire du Canada un pays exempt d'obstacles, en particulier pour les personnes handicapées ». Elle vise essentiellement à créer un Canada sans obstacle d'ici à 2040.

La Loi définit un handicap comme étant une déficience ou une limitation fonctionnelle qui empêche la participation pleine et égale d'une personne dans la société. Elle englobe les problèmes de santé visibles et invisibles, qu'ils soient temporaires (comme un bras cassé) ou permanents (comme une maladie chronique). Les déficiences peuvent être physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, sensorielles ou s'agir de troubles d'apprentissage ou de communication.

Toutes sortes d'obstacles empêchent la participation pleine et égale d'une personne dans la société, soient-ils physiques, architecturaux, technologiques, comportementaux ou autres, et se fondent sur des renseignements, des communications ou tout ce qui découle d'une politique ou d'une pratique.

La Loi s'applique au Parlement, aux ministères et organismes du gouvernement du Canada, aux sociétés d'État et aux entreprises du secteur privé qui relèvent de la compétence fédérale, comme les banques et les services de télécommunications et de transport. Le plan vise en particulier l'environnement du SCDATA, son personnel, de même que ses opérations et les services dont il a la responsabilité.

La Loi crée un nouveau poste, soit celui de Dirigeant principal de l'accessibilité qui, à titre de conseiller spécial de la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap, pourra la conseiller sur un large éventail de questions d'accessibilité tout en assurant le suivi et le compte-rendu des résultats découlant de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

La Loi appelle les entités réglementées par le gouvernement fédéral à :

- dresser et publier, d'ici le 31 décembre 2022, un plan sur l'accessibilité qui cerne, élimine et prévient les obstacles, et qui doit être mis à jour tous les trois ans ;
- consulter les personnes en situation de handicap au moment de créer leur plan et de le mettre à jour ;
- instaurer un processus de rétroaction sur leur plan et niveau d'accessibilité ;
- rédiger et publier des rapports d'étape qui exposent les résultats des activités consistant à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles.

Rétroaction

Les membres du public sont invités à [fournir de la rétroaction](#) sur le Plan sur l'accessibilité et à communiquer avec le SCDATA s'ils souhaitent obtenir ce plan, des rapports d'étape ou des instructions pour fournir de la rétroaction dans d'autres formats.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le directeur général, Services de gestion et dirigeant principal des finances, recevra la rétroaction du public sur le plan d'accessibilité du SCDATA ou sur toute question liée à l'accessibilité.

Comment soumettre un commentaire

Pour nous faire part de vos commentaires, vous pouvez utiliser notre [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#) ou nous contacter par courriel, par téléphone ou par la poste, en utilisant les coordonnées ci-dessous. Nous accuserons réception de vos commentaires si vous indiquez votre nom et vos coordonnées, dans le même format que celui que vous avez utilisé pour nous contacter (téléphone, courriel ou poste).

- **Courriel** : communications@tribunal.gc.ca
- **Téléphone** : 613-954-6350
- **Adresse postale** :
Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA)
Attention : Directeur général, Services de gestion et dirigeant principal des finances
240, rue Sparks, 4e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0E1

Autres formats

Le Plan sur l'accessibilité du SCDATA est proposé dans les formats suivants :

- imprimé
- gros caractères
- braille
- audio
- format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées aux personnes en situation de handicap

Le SCDATA doit, sur demande, produire son plan sur l'accessibilité dans d'autres formats.

- Le délai de traitement des demandes de documents en braille ou en format audio est de 45 jours.
- Le délai de réponse à toutes les autres demandes est de 15 jours.

Pour demander un autre format, contactez-nous par courriel, par téléphone ou par la poste, en utilisant les coordonnées ci-dessous.

- **Courriel** : communications@tribunal.gc.ca
- **Téléphone** : 613-954-6350
- **Adresse postale** :
Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA)
Attention : Directeur général, Services de gestion et dirigeant principal des finances
240, rue Sparks, 4e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0E1

À propos du SCDATA

Mandat

Le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA) fournit des services de soutien et des installations à 12 tribunaux administratifs fédéraux au moyen d'un guichet unique et intégré.

Ces services comprennent les services spécialisés requis par chaque tribunal (par exemple : greffe, recherche et analyse, activités juridiques et autres activités liées au mandat ou aux cas propres à chaque tribunal), ainsi que les services internes (par exemple : ressources humaines, services financiers, gestion de l'information et technologie de l'information, gestion des locaux, sécurité, planification et communications). Grâce à ces services spécialisés, le SCDATA contribue à améliorer l'accès de la population canadienne à la justice.

Piliers stratégiques de 2022-2025

Collaboration avec la direction des tribunaux et les uns avec les autres

Le SCDATA entend collaborer avec les tribunaux, les secrétariats et parmi tous les secteurs d'activité afin d'harmoniser ses responsabilités pour répondre aux besoins opérationnels globaux — assurant de cette façon, que toutes les décisions et tous les investissements appuient collectivement le mandat du SCDATA.

Assurer l'excellence en service grâce à l'innovation au travail

Le SCDATA reconnaît que l'accès à la justice et les activités du gouvernement évoluent de manière significative. En adaptant ses pratiques pour mieux refléter les réalités changeantes, affectant ce milieu de travail, il sera un modèle de soutien administratif pour le secteur des tribunaux. En créant, en partageant et en gérant, de façon sécuritaire, ses méthodes de travail par l'entremise d'outils modernes, le SCDATA pourra transformer et améliorer son avenir et contribuer aussi aux efforts dans l'ensemble de la fonction publique.

Appuyer notre personnel

En encourageant le développement personnel autant que professionnel, le SCDATA veillera à être un milieu où les gens se sentent valorisés et respectés — où ils peuvent progresser et évoluer.

Reconnaissant que le personnel est sa plus grande ressource, le SCDATA mettra en œuvre des programmes qui renforceront la diversité, qui mettront l'accent sur la santé mentale et qui contribueront aux compétences de leadership, de mentorat ainsi qu'au développement de carrière.

Survol des gains du SCDATA en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

Le SCDATA entend travailler avec les personnes handicapées et la communauté des personnes en situation de handicap, afin de rendre le Canada accessible.

Le SCDATA a déjà instauré plusieurs initiatives pour éliminer tous les obstacles, dont :

- formation d'un comité voué à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (EDI), de sorte que son personnel puisse s'exprimer (sous la direction de la championne de l'accessibilité, l'équité et l'inclusion du SCDATA, le comité a été créé en décembre 2020, réunit des participants de tous les échelons et secteurs de l'organisme, et sert d'organe de consultation sur les initiatives adoptées ou envisagées dans le but de favoriser la diversité et l'inclusion en milieu de travail) ;
- développement et mise en pratique du Plan d'action et stratégie sur l'équité, la diversité et l'inclusion 2022-2025, qui confirme l'engagement de l'organisme envers l'EDI, y compris envers l'accessibilité. De concert avec ceux-ci, le SCDATA a aussi amorcé une Stratégie d'acquisition de talents et un plan d'action, étalé sur trois ans, pour renforcer cette prise d'engagement. Le regroupement d'ensembles de ces plans et stratégies appuie l'objectif du SCDATA en ce qui concerne la promotion d'un milieu de travail qui vise à soutenir une main-d'œuvre diverse et inclusive ;
- réalisation d'un examen de ses régimes d'emploi, comme les départs volontaires et involontaires, la gestion du rendement, la formation et l'embauche, dans le but de relever et d'éliminer les obstacles à l'inclusion ;
- intégration de l'option des évaluations de présélection à l'aveugle dans les processus de dotation, afin d'éliminer les préjugés potentiels ;
- mise en place d'une formation obligatoire sur les préjugés inconscients et sur l'embauche inclusive à l'intention des gestionnaires et des dirigeants en ressources humaines ;
- inscription aux services du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, qui permet au personnel du SCDATA d'accéder à un vaste répertoire de recherches, de rapports et d'outils, ainsi qu'à une foule de webinaires et de formations sur divers sujets liés à la diversité ;
- élaboration d'un cours en ergonomie, qui est désormais obligatoire pour tout le personnel autorisé à télétravailler ;
- mise en œuvre du Programme d'accréditation de la diversité, en vertu duquel le personnel est tenu de suivre trois cours de leur choix sur la diversité, donnés par l'École de la fonction publique du Canada. L'accréditation a été remplacée, en 2022, par le Parcours d'apprentissage sur la diversité, qui offre au personnel comme aux gestionnaires un vaste éventail d'activités liées à l'EDI pour compléter leur formation obligatoire en EDI (six heures par an pour les premiers, huit pour les seconds).

Domaines évoqués à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Le SCDATA entend concentrer son action, au cours des trois années à venir, sur des actions liées aux sept piliers suivants :

1. l'emploi ;
2. l'environnement bâti ;
3. les technologies de l'information et des communications ;
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications ;
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations ;
6. la conception et la prestation de programmes et de services.
7. le transport

L'emploi

L'**emploi** renvoie aux processus, pratiques et services que surveille le SCDATA à toutes les étapes du parcours professionnel du personnel. Il part du recrutement et inclut l'embauche, l'accueil, les mesures d'adaptation, le perfectionnement professionnel, le développement des talents, la gestion du rendement et la fin d'emploi.

Le SCDATA s'engage à créer, favoriser et maintenir un milieu de travail équitable, diversifié, inclusif et accessible. Il prévoit augmenter le nombre de personnes en situation de handicap qui composent son effectif. Au 31 mars 2022, 6,4 % du personnel disait souffrir d'un handicap. Ce pourcentage est basé sur les critères actuels de déclaration volontaire du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), qui sont plus étroits que ceux du recensement de Statistique Canada sur lesquels sont fondés les objectifs de représentation. Le SCT prévoit présenter, en février 2023, son nouveau questionnaire de déclaration volontaire. Le SCDATA disposera alors d'une meilleure mesure de représentation des personnes qui présentent un handicap. Cela étant, le SCDATA entend néanmoins viser au-delà des chiffres de représentation et s'assurer qu'aucun de ses systèmes d'emploi ne présente d'obstacle.

En juillet 2022, le SCDATA a mis en œuvre son Plan d'action et sa stratégie sur l'équité, la diversité et l'inclusion 2022-2025. Les éléments vitaux de cette stratégie, élaborée par le comité EDI de concert avec l'équipe des ressources humaines à l'issue de consultations extensives auprès du personnel et des gestionnaires, concernent le leadership, la représentation, un milieu de travail sans risques, la formation et la prise de conscience, le service auprès du public et enfin, l'accessibilité.

Enfin, le SCDATA a instauré, en novembre 2022, sa stratégie d'acquisition de talents. Tous ces objectifs du plan d'action de trois ans démontrent une volonté ferme d'augmenter la représentation à tous les niveaux de l'organisme, d'éliminer les barrières dans tous les systèmes d'emploi et de réaliser des outils accessibles.

Résumé des principaux obstacles

Recrutement, accueil et rétention

- Les personnes en situation de handicap peuvent se buter à des obstacles à toutes les étapes de leur parcours professionnel, que ce soit à l'étape du recrutement (depuis les avis de postes offerts jusqu'à l'offre d'emploi finale), de l'embauche, de l'accueil, de la prise de mesures d'adaptation, de l'avancement de carrière et du développement des talents, de la gestion du rendement ou du départ.
- Il est difficile d'accéder à l'information sur certains sujets sur l'intranet du SCDATA parce qu'elle n'est pas centrée sur l'utilisateur et l'utilisatrice et n'est pas accessible en totalité. C'est le cas, par exemple, du processus à suivre pour obtenir une évaluation ergonomique directe, c.-à-d. en personne, plutôt que virtuelle, d'une installation de travail à la maison.
- Les personnes en situation de handicap peuvent craindre que la divulgation de leur handicap freine l'avancement de leur carrière.
- Il y a une stigmatisation associée à la discussion des handicaps pendant le processus d'emploi (depuis l'embauche jusqu'au départ).

Logiciels inaccessibles

- Certains logiciels du SCDATA ne sont pas accessibles aux personnes présentant certains handicaps.
- L'accès à une plus grande variété d'outils, de logiciels et de dispositifs d'aide au travail quotidien s'impose.

Sensibilisation et représentation

- La notion de « handicap » est souvent fondée sur la définition de la [*Loi sur l'équité en matière d'emploi*](#), plus étroite que [*la définition qui prévaut dans la Loi canadienne sur l'accessibilité*](#), qui est plus large et inclut une gamme complète de capacités et de déficiences, et notamment :
 - les handicaps apparents ;
 - les handicaps « non apparents » (problèmes d'apprentissage ou de santé mentale) ;
 - les handicaps épisodiques, comme la sclérose en plaques ou l'épilepsie.
- La réalité des personnes handicapées n'est pas toujours comprise et des obstacles peuvent être créés par inadvertance.
- Il n'y a pas de spécialistes internes pour aider le personnel à créer des documents accessibles ou qui peuvent être consultés pour soulever des questions d'accessibilité.
- Le personnel n'est pas conscient des options qui s'offrent à eux lorsqu'ils ont été victimes de discrimination fondée sur leur handicap.
- Les gestionnaires ont besoin de plus d'informations sur l'accessibilité et ont l'impression que les aménagements sont coûteux.

Actions

À la lumière des obstacles relevés, le SCDATA a décidé des actions suivantes :

Action 1 : Aider le gouvernement du Canada à s'acquitter de son engagement à embaucher au moins 5 000 personnes en situation de handicap d'ici à 2025

Pour aider le gouvernement du Canada à atteindre son objectif, le SCDATA entend :

- travailler à l'élimination des obstacles dans tous les systèmes d'emploi, de manière à augmenter la représentation, à tous les niveaux, des personnes en situation de handicap dans la main-d'œuvre du SCDATA, conformément au libellé des plans d'action EDI et d'acquisition de talents.

Pour atteindre ces objectifs, le SCDATA s'engage à :

- mettre en place des mesures positives d'embauche inclusive, par exemple en limitant la zone de sélection ;
- examiner les outils d'évaluation du recrutement pour s'assurer qu'ils ne présentent pas d'obstacles ;
- lancer le nouveau questionnaire de déclaration volontaire ;
- investir dans la formation et la sensibilisation continues des spécialistes des RH et des responsables du recrutement sur des sujets liés aux préjugés inconscients et aux obstacles ;
- établir des partenariats avec des organismes et des associations externes dont le mandat est pertinent pour les groupes en quête d'équité ;
- passer en revue tous les systèmes d'emploi et à recueillir des données et des informations pour mesurer le succès à chaque étape du parcours d'emploi ;
- promouvoir et encourager les candidats, les candidates et le personnel à remplir le Passeport d'accessibilité au milieu de travail du Gouvernement du Canada (GC) afin de s'assurer que tous et toutes disposent des outils et des mesures nécessaires pour réussir.

Action 2 : Sensibiliser l'ensemble de l'organisation à la culture et à la réalité des groupes en quête d'équité

Le SCDATA s'engage à :

- organiser et promouvoir des activités (partage d'expériences, conférences, trucs et astuces) pour informer et sensibiliser le personnel et faire en sorte que le sujet demeure présent tout au long de l'année ;
- inviter les personnes qui font partie de groupes désignés à faire part de leur expérience vécue, par exemple lors de réunions organisationnelles ou sur d'autres plateformes ;
- élaborer, fournir et promouvoir une boîte à outils à l'intention des gestionnaires pour les aider à créer un espace de discussion et d'échanges sur l'EDI et mieux les sensibiliser à ce sujet ;

- sensibiliser les gestionnaires à l'embauche, le personnel et les membres des tribunaux aux besoins en matière d'accessibilité, notamment en démystifiant les mythes qui entourent l'accessibilité.

Action 3 : Aider tout le personnel du SCDATA et les membres des tribunaux à obtenir les outils, les dispositifs et les mesures de soutien essentiels à leur réussite

Le SCDATA s'engage à :

- identifier et acquérir les outils informatiques et les logiciels pertinents et les utiliser aux endroits où ils sont nécessaires ;
- veiller à ce que l'intranet du SCDATA soit entièrement conforme aux normes d'accessibilité actuelles et mette l'accent sur l'expérience d'utilisation des usagers ;
- sensibiliser les gestionnaires à l'embauche, le personnel et les membres des tribunaux en ce qui concerne les besoins en matière d'accessibilité, l'obtention de mesures d'adaptation et les droits et responsabilités du personnel relativement à ces mesures ;
- informer les membres du personnel des options qui s'offrent à eux s'ils ont l'impression de subir de la discrimination à cause de leur handicap ;
- offrir formation et soutien aux gestionnaires d'embauche et aux personnes qui supervisent, de sorte qu'ils comprennent leurs responsabilités de venir en aide aux personnes en situation de handicap ;
- améliorer les procédures de traitement des demandes de mesures d'adaptation en milieu de travail pour mieux aider le personnel et leurs gestionnaires à déterminer et à obtenir les outils, les dispositifs et le soutien dont ils ont besoin ;
- agir de manière proactive et offrir des équipements ergonomiques au personnel actuel et au nouveau personnel ;
- adopter le *Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC*, afin d'améliorer les mesures d'adaptation en milieu de travail, de sorte que le personnel dispose des outils nécessaires à leur réussite ;
- élargir le partenariat avec le Centre d'accessibilité de Services partagés Canada, qui offre de la formation, des outils et des services d'essai pour aider les ministères à créer du contenu numérique accessible et inclusif par type de conception, comme des documents, des présentations et du contenu Web ;
- promouvoir les services d'adaptation actuels et offrir de façon proactive des mesures d'adaptation au nouveau personnel.

Action 4 : Travailler en collaboration avec les comités de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI), le personnel et leurs gestionnaires, et d'autres intervenants, pour analyser les lacunes relatives au traitement des demandes de mesures d'adaptation dans les procédures d'accueil actuelles pour le nouveau personnel et le personnel actuel

Le SCDATA s'engage à :

- évaluer la manière dont le processus de demande de mesures d'adaptation par le personnel actuel et le nouveau personnel est géré et faire des recommandations à l'intention de spécialistes en la matière sur les moyens de l'améliorer, s'il y a lieu ;
- inciter les gestionnaires à réexaminer périodiquement les demandes de mesures d'adaptation rattachées à leur poste, de façon à cerner les besoins nouveaux ou changeants du personnel actuel ;
- solliciter des commentaires sur le processus de surveillance des besoins d'adaptation, de manière à relever les points qu'il faudra améliorer.

Action 5 : Veiller à ce que les renseignements sur les mesures d'adaptation proposées au travail soient accessibles à tout le personnel actuel

Le SCDATA s'engage à :

- passer en revue et mettre à jour la page intranet du SCDATA consacrée aux mesures d'adaptation en milieu de travail afin que tout le personnel puisse s'informer sur ces mesures et sur les procédures à suivre, en plus d'y trouver les formulaires de demande de mesures d'adaptation au travail ;
- faire en sorte que tous les produits intranet et de communication soient accessibles par défaut ;
- passer en revue les renseignements déjà affichés dans le site intranet du SCDATA pour en retirer le contenu redondant, périmé et superflu et déterminer les données et les ressources manquantes ;
- veiller à ce que tout le contenu traitant des mesures d'adaptation soit accessible dans différents formats, de sorte que le personnel en situation de handicap n'ait pas à les demander ou à les attendre avant d'accéder à une mesure d'adaptation ;
- évaluer la faisabilité de tenir à jour des données exhaustives sur les mesures d'adaptation en milieu de travail, qui permettrait au SCDATA d'améliorer les stratégies, procédures et expériences destinées à son effectif et aux membres des tribunaux.

L'environnement bâti

L'environnement bâti réunit toutes les structures et tous les objets qui composent les espaces de travail du SCDATA, dont les entrées, les ascenseurs, les salles de réunion, les salles d'audience et de médiation, les bureaux et le système d'éclairage.

En 2019, en collaboration avec des conseillers en conception et des gestionnaires de projet de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), le SCDATA a mené à bien un important projet d'optimisation des locaux. Ce projet veillait au respect des normes d'accessibilité. L'étape de l'évaluation a révélé que plus des deux tiers de l'effectif du SCDATA bénéficiaient d'un environnement de travail et d'un ameublement ergonomique conformes aux normes d'accessibilité de SPAC. Tous les postes de travail acquis dans le cadre de ce projet pouvaient s'ajuster en hauteur et étaient accessibles pour les personnes en fauteuil roulant. Le personnel occupant des bureaux plus vieux qui ne répondait pas aux normes d'accessibilité de SPAC a eu accès, sur demande, à des équipements de bureau et à un ameublement de types ergonomiques (après une évaluation ergonomique, au besoin). Le SCDATA est resté souple en adaptant au besoin ses espaces de travail actuels en fonction d'autres besoins de mobilité.

Puisque les normes de l'environnement bâti de SPAC sont déjà en place, les personnes se présentant à une audience ou à une séance de médiation ont pleinement accès aux installations. À titre d'exemple, les salles d'audience du SCDATA sont dotées de cabines et de services d'interprétation à l'intention des personnes malentendantes. Le SCDATA tient à l'occasion des audiences et des séances de médiation à l'extérieur de ses installations, dans tout le Canada. Dans les régions éloignées du pays, la capacité du SCDATA d'utiliser des édifices accessibles est parfois limitée.

Pendant la pandémie de COVID-19 et les fermetures qu'elle a provoquées, le SCDATA a mené des audiences virtuelles. Il a ainsi augmenté l'accès du public aux tribunaux administratifs en réduisant le besoin de se présenter dans les bureaux du SCDATA ou à d'autres endroits au Canada, et en permettant aux individus de se brancher à ces entités à l'aide de leur propre équipement TI.

Résumé des principaux obstacles

- Les installations externes utilisées pour tenir des audiences et des séances de médiation dans tout le Canada ne sont pas toutes entièrement accessibles.
- Certains membres du personnel peuvent ne pas savoir qu'un ameublement ajustable et (ou) ergonomique peut leur être fourni ou peuvent ne pas être à l'aise pour en faire la demande.
- Les portes de certaines salles d'audience ne sont pas munies de boutons-poussoirs d'accès et les cadres de portes ne sont pas tous assez larges pour les fauteuils roulants.
- Les plafonniers d'éclairage de certains bâtiments du SCDATA ne sont pas réglables.
- Les trousseaux de premiers soins, les défibrillateurs et les écriteaux ne sont pas toujours à un niveau d'accès ou de lecture facile.

- Les pièces d'équipement et les accessoires non installés dans une alcôve, notamment les fontaines d'eau potable, présentent un risque pour les personnes ayant une incapacité ou difficulté à voir.

Actions

En réponse aux obstacles relevés, le SCDATA a décidé des actions suivantes :

Action 1 : Veiller à ce que tous les projets de réaménagement et de modernisation relevant du SCDATA respectent les normes d'accessibilité de l'environnement bâti de SPAC

Le SCDATA s'engage à :

- embaucher un spécialiste en accessibilité pour faire évaluer l'environnement bâti et passer en revue les projets relatifs touchant la mise en place de nouvelles mesures d'adaptation et l'optimisation de l'espace pour rendre les espaces de travail accessibles ;
- mettre en place un nouveau système de réservations d'espace à l'intention du personnel qui travaille dans les espaces de travail non assignés et grâce auquel il est possible de choisir et de réserver des postes et des espaces de travail accessibles, et notamment les postes de travail où la nourriture est interdite (pour les personnes qui présentent une allergie alimentaire) ;
- veiller à ce que la formation de sensibilisation sur l'accessibilité soit suivie par le nouveau personnel de l'Unité de gestion des aménagements et des installations et de l'Unité de gestion du milieu de travail au cours des six premiers mois de leur arrivée au SCDATA, et par le personnel actuel (qui ne l'a pas déjà suivie) avant la fin de décembre 2023.

Les technologies de l'information et des communications

Les **technologies de l'information et des communications** font référence aux méthodes empruntées par la clientèle pour communiquer des renseignements et y accéder. Elles peuvent inclure des courriels, des réunions, des communications visuelles et des documents, ainsi que la façon dont le contenu est rédigé et présenté sur des sites Web tels que Canada.ca ou sur les sites Web des tribunaux. Le SCDATA s'occupe actuellement des sites Web de 12 tribunaux, de son propre site Web sur Canada.ca et d'un site intranet.

Le SCDATA entend communiquer avec la population canadienne en utilisant un langage clair et explore d'autres méthodes de leur communiquer des informations par des moyens combinant graphiques, audio, vidéos et infographies. Il s'emploie à créer des documents de communication sans jargon et faciles à comprendre, comme des courriels, des lettres, des formulaires et des guides.

L'Équipe des services et solutions d'information (ESSI) et les unités de santé et sécurité au travail du SCDATA fournissent des logiciels et du matériel informatique à tout personnel ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité.

Résumé des principaux obstacles

- Les pages Web, certaines internes et d'autres externes, ne sont pas toutes conformes aux normes d'accessibilité.
- Les formulaires, certains internes et d'autres, externes, ne sont pas tous conformes aux normes d'accessibilité.
- L'interprétation simultanée et les vidéoconférences rendent les audiences et les médiations plus complexes ou plus longues, ce qui peut présenter des difficultés pour les personnes souffrant de douleurs chroniques.
- Il n'y a pas toujours de techniciens TI présents sur place pour aider les appelants en vidéoconférence depuis divers endroits au Canada.
- Les parties n'ont pas toutes accès à une connexion internet, un ordinateur, une caméra web ou un microphone qui leur permettraient de participer à une audience ou à une médiation par vidéoconférence.
- Les audiences par voie numérique faisant uniquement appel au téléphone sont difficiles à suivre pour les membres des tribunaux et pour les parties elles-mêmes.
- Les casques d'écoute actuellement remis au personnel et aux membres des tribunaux peuvent ne pas être adéquats pour les personnes affectées de distraction auditive ou d'une déficience auditive.
- Certaines technologies d'aide sont désactivées ou bloquées pour des raisons de sécurité mais sont utilisées dans d'autres ministères.
- Le procédé à suivre pour obtenir une imprimante (pourtant très utile pour les personnes ayant une déficience visuelle) est jugé difficile et même décourageant par le personnel.
- Les documents numérisés peuvent être difficiles à lire, car ni la taille, ni la police de caractères ne peuvent être modifiées pour en rendre la lecture plus facile.

Actions

À la lumière des obstacles relevés, le SCDATA a décidé des actions suivantes :

Action 1 : Toutes les pages Web internes et externes du SCDATA (y compris celles des tribunaux administratifs qu'il appuie) sont conformes aux *Lignes directrices sur l'accessibilité des produits et des activités de communication* (WCAG, version 2.1, niveau AA) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)

Le SCDATA s'engage à :

- réaliser une analyse des lacunes de la conformité aux normes WCAG, version 2.1, niveau AA, de toutes les pages Web et intranet du SCDATA et des tribunaux ;
- dresser un plan d'implantation pour la mise à jour des normes d'accessibilité de toutes les pages Web internes et externes qu'entretient le SCDATA ;
- instaurer le plan en priorisant les formulaires, modèles et guides qui auront l'impact le plus important ;
- réduire le nombre de clics nécessaires, sur les sites Web, pour obtenir des informations sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation.

Action 2 : S'assurer de l'accessibilité de tous les modèles, formulaires et guides internes et externes utilisés par le personnel, les membres des tribunaux et les personnes qui accèdent à la justice

Le SCDATA s'engage à :

- réaliser une analyse des lacunes de conformité de tous les modèles, formulaires et guides internes et externes aux lignes directrices sur l'accessibilité ;
- dresser un plan d'implantation pour la mise à jour des normes d'accessibilité de tous les modèles, formulaires et guides internes et externes ;
- instaurer le plan en priorisant les formulaires, modèles et guides qui auront l'impact le plus important ;
- passer en revue les normes et lignes directrices existantes et en établir de nouvelles au besoin sur les documents numérisés pour en faciliter la lecture.

Action 3 : Rendre accessibles et conformes à la norme EN 301 549 tout le matériel informatique et tous les logiciels nouvellement acquis

Le SCDATA s'engage à :

- continuer d'exiger la conformité à la norme EN 301 549 (en anglais seulement) de tout le matériel informatique et de tous les logiciels nouvellement acquis ;
- voir à ce que la formation sur la norme d'accessibilité des logiciels et du matériel informatique soit suivie par le nouveau personnel de l'ESSI et des services d'approvisionnement (responsables de l'achat du matériel informatique et des logiciels) au cours des six premiers mois de leur arrivée au SCDATA, et par le personnel actuel (qui ne l'a pas déjà suivie) avant la fin de décembre 2023.

Action 4 : Passer en revue les exigences sur la prévention et le blocage des technologies, logiciels et équipements d'assistance ou adaptatifs

Le SCDATA s'engage à :

- examiner le procédé de demande d'imprimante par le personnel ;
- établir une norme relative à l'obtention de casques d'écoute conformes aux exigences sur l'accessibilité ;
- déterminer, par un examen de l'environnement de sécurité électronique, les possibilités d'inclure une plus grande variété de technologies, logiciels et équipements d'assistance et adaptatifs.

Les communications autres que les technologies de l'information et des communications

Les **communications autres que les technologies de l'information et des communications** englobent toutes les méthodes utilisées par le SCDATA pour communiquer, comme les lettres, les courriels, les formulaires, les modèles, les procédures, les directives, les échanges verbaux et les images.

La Division des communications du SCDATA joue un rôle essentiel à l'accessibilité, car elle supervise les messages internes que l'organisme envoie à tout le personnel, ainsi que les messages externes adressés à d'autres intervenants extérieurs à la fonction publique fédérale. La Division des communications a amorcé une analyse des lacunes de tous les produits dont elle a la responsabilité, afin d'évaluer les failles de l'accessibilité.

Le personnel du SCDATA qui ne fait pas partie de l'équipe des Communications joue un rôle déterminant dans les communications quotidiennes avec la population canadienne et autres entités qui font appel à la justice. Ils leur communiquent clairement et directement des idées et des renseignements complexes.

Résumé des principaux obstacles

- Les pages Web internes et externes ne sont pas toutes rédigées de façon accessible.
- Bien des termes spécialisés figurent dans les produits de communication externes (formulaires, guides, etc.) destinés au grand public canadien.
- Un langage clair n'est pas utilisé sur une large échelle à la grandeur de l'organisme.

Actions

À la lumière des obstacles relevés, le SCDATA a décidé des actions suivantes :

Action 1 : Voir à ce que le contenu de tous les documents, formulaires, modèles, messages (internes et externes), hyperliens, images et sites Web soit accessible et conforme aux Lignes directrices sur l'accessibilité des produits et des activités de communication du SCT

Le SCDATA s'engage à :

- analyser les lacunes de tous les produits de communications au niveau de l'accessibilité ;
- dresser un plan d'implantation pour actualiser les critères d'accessibilité de la totalité du contenu dont la responsabilité incombe à la Division des communications ou à chacun des secrétariats ;
- appliquer le plan en priorisant le contenu ayant l'impact le plus large sur les utilisateurs et les utilisatrices ;
- dresser et commencer à mettre en œuvre un plan de mise à jour du contenu intranet du SCDATA pour qu'il soit conforme aux normes d'accessibilité ;
- publier un énoncé d'accessibilité sur tous les sites Web d'ici au 31 mars 2023.
- travailler en collaboration avec le SCT et d'autres intervenants concernés à l'élaboration et à la publication de directives sur les normes d'accessibilité des sites Web des tribunaux administratifs fédéraux ;
- voir à ce que la formation sur le langage clair soit suivie par tout le nouveau personnel de la Division des communications au cours des six premiers mois de leur arrivée au SCDATA, et par le personnel actuel qui ne l'a pas déjà suivie avant la fin de décembre 2023 (la formation sera aussi proposée au personnel

des secrétariats chargés de rédiger des documents destinés à la population canadienne) ;

- veiller à ce que toutes les communications écrites utilisent couramment un langage clair, inclusif et non sexiste ;
- donner à tout le personnel une formation qui explique comment créer des documents accessibles (avec Word, PowerPoint, Excel, Power BI) ;
- préparer une liste de contrôle sur l'accessibilité de tous les documents qui servent aux présentations et la publier sur l'intranet ou la distribuer directement à tous les membres du personnel.

Action 2 : Explorer des méthodes différentes pour communiquer l'information

Le SCDATA s'engage à :

- chercher à multiplier les utilisations des supports vidéo, audio, graphiques et infographiques et autres pour communiquer les informations.

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

En matière d'**approvisionnement**, l'accessibilité consiste à répondre au plus grand nombre possible de besoins de la clientèle, dès le début d'un processus d'approvisionnement. Le personnel du SCDATA affecté à l'approvisionnement doit veiller à ce que les processus décisionnels et d'approvisionnement soient assortis de critères et d'éléments à considérer en matière d'accessibilité.

En juillet 2021 au SCDATA, Approvisionnement a suivi une formation lui permettant de mieux décrire les critères d'accessibilité pertinents susceptibles de devenir obligatoires à la fonction publique fédérale. Elle a aussi fourni au personnel du SCDATA un outil d'information sur l'accessibilité, *Approvisionnement accessible : Inclusif par conception, accessible par défaut*, afin de les aider à prendre des décisions optimales en matière d'approvisionnement qui tiennent compte de l'accessibilité.

Au SCDATA, Approvisionnement a pris des mesures exhaustives pour discuter avec le demandeur de chaque critère d'accessibilité en matière d'approvisionnement et, au besoin, pour intégrer des éléments d'accessibilité. En général, depuis 2021, le SCDATA a augmenté d'environ 30 % l'accessibilité au titre de l'approvisionnement.

Résumé des principaux obstacles

- Certains demandeurs n'utilisent pas les outils visant à accroître l'accessibilité dans l'approvisionnement.
- Selon la méthode d'approvisionnement, la conformité à la norme [EN 301 549](#) a des limites.

Actions

À la lumière des obstacles relevés, le SCDATA a décidé des actions suivantes :

Action : Veiller à ce que toutes les décisions en matière d'approvisionnement tiennent compte de l'accessibilité

Le SCDATA s'engage à :

- créer une liste de vérification des questions d'approvisionnement tenant compte de l'accessibilité que la clientèle peut appliquer à leur processus décisionnel ;
- sensibiliser les décideurs du domaine de l'approvisionnement aux critères d'accessibilité.

La conception et la prestation de programmes et de services

La conception et la prestation de programmes et de services au SCDATA s'inspirent de son mandat opérationnel, qui consiste à offrir des services de soutien essentiels aux tribunaux administratifs fédéraux. La portée de ses programmes et services se limite au bon fonctionnement des opérations quotidiennes des tribunaux qu'il appuie et des services internes.

Le SCDATA offre des services dans plusieurs secteurs, dont les services des greffes surtout utilisés par ceux qui font appel à la justice. Voici les fonctions des services des greffes :

- traiter les documents des tribunaux ;
- tenir à jour et sauvegarder les dossiers des tribunaux ;
- fournir de l'information au public concernant les procédures des tribunaux ;
- aider à la mise au rôle et aux procès-verbaux des audiences des tribunaux ;
- aider les tribunaux à communiquer leurs décisions aux parties et au public.

Ces services sont offerts par le personnel du SCDATA, tels que le greffe et les experts des dossiers.

Résumé des principaux obstacles

- Les parties doivent remplir plusieurs formulaires, dont certains demandent des informations répétitives.
- La disponibilité de mesures d'adaptation n'est pas clairement indiquée sur les formulaires ou n'est pas offerte de manière proactive et les parties ne savent pas toujours qu'elles peuvent demander de telles mesures.
- Le personnel ne dispose pas des outils ou d'une formation qui leur permettrait de déterminer qui pourrait avoir besoin de mesures d'adaptation et certains membres du personnel n'osent pas toujours soulever les questions d'accessibilité avec les membres du public.
- Les parties ont parfois l'impression que l'interprète qui leur est assigné lors d'une audience ne connaît pas vraiment bien leur langue ou leur dialecte.
- Les formulaires ne permettent pas toujours aux parties de préciser la manière dont elles voudraient qu'on s'adresse à elles en fonction de leur genre.
- Les documents-guides ne sont pas disponibles dans des langues autres que l'anglais ou le français.

Actions

À la lumière des obstacles relevés, le SCDATA a décidé des actions suivantes :

Action 1 : Veiller à ce que toutes les modifications apportées à ses programmes et services, y compris à leur conception et à leur exécution, visent une accessibilité accrue

Le SCDATA s'engage à :

- évaluer les normes d'accessibilité des principaux services des greffes que le SCDATA propose aux tribunaux administratifs qu'il appuie ;
- mettre à jour les procédures existantes, afin d'y inclure les demandes de mesures d'adaptation favorisant l'accessibilité, ainsi que les besoins des membres des tribunaux et du public ;
- réaliser une évaluation des normes d'accessibilité pour tous les services offerts au public, comme le centre d'appel du Tribunal de la sécurité sociale, la ligne du SCDATA réservée aux demandes de renseignements généraux, les Services de la bibliothèque du SCDATA et les Services de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du SCDATA (un plan d'implantation sera élaboré et instauré afin de remédier à toutes les lacunes relevées en matière d'accessibilité) ;
- fournir des mesures d'accessibilité et des locaux pour tous les événements, dont les séances de médiation et les audiences (en personne, par vidéoconférence ou par conférence téléphonique) ;
- évaluer l'impact que pourrait avoir l'offre des principaux documents dans des langues autres que l'anglais et le français.

Action 2 : S'assurer que le personnel du SCDATA a les connaissances et le soutien nécessaires pour intégrer l'accessibilité à l'élaboration et à la prestation des opérations et des services du greffe auprès des tribunaux administratifs et des personnes qui accèdent au système de justice

Le SCDATA s'engage à :

- rechercher et étudier les ressources d'apprentissage consacrées à l'accessibilité, dans le but de concevoir un plan de formation destiné à toutes les personnes travaillant au greffe (ou au personnel chargé de concevoir ou d'offrir des services).

Action 3 : S'assurer que toutes les parties savent qu'elles ont droit à des mesures d'adaptation

Le SCDATA s'engage à :

- offrir de façon proactive de procurer des mesures d'adaptation aux parties, notamment dans les formulaires et les documents-guides ;
- veiller à limiter au minimum, dans les sites Web, le nombre de clics nécessaires pour accéder à l'information sur l'accessibilité et sur les mesures d'adaptation ;

- limiter, dans la mesure possible, le nombre de formulaires à remplir ;
- veiller à ce que les parties se déclarent satisfaites, avant le début d'une audience ou d'une médiation, de la compétence de l'interprète.

Transport

Le transport comprend les déplacements entre les différentes provinces ou à l'extérieur du Canada, que ce soit par avion, train, autobus, traversier, ou tout autre moyen de transport considéré comme approprié. Dans le cadre des services qu'elle fournit aux 12 tribunaux administratifs fédéraux, le SCDATA gère le transport du personnel et des membres des tribunaux qui doivent se déplacer pour le travail. L'objectif est de permettre aux tribunaux d'exercer leurs pouvoirs et de s'acquitter de leurs devoirs et fonctions en conformité avec les lois et les règles qui les régissent.

Le SCDATA s'engage activement à améliorer l'accès à la justice, notamment en favorisant l'utilisation d'audiences virtuelles. Les audiences virtuelles permettent de réduire les coûts et la dépendance au transport, qui peut parfois constituer un obstacle.

Les déplacements sont planifiés et organisés par le Centre d'expertise en voyage, un service interne du SCDATA. Les services spécialisés de greffe de chaque tribunal peuvent aussi aider à coordonner le transport. Le Centre d'expertise en voyage fournit un soutien et des conseils sur tous les arrangements de voyage du SCDATA. Ce service applique les politiques et les directives relatives aux transports, y compris celles du Conseil du Trésor (CT), la [Directive sur les voyages](#) du Conseil national mixte, ainsi que les [lignes directrices](#) du Commissariat à la magistrature fédérale du Canada.

Le Centre d'expertise en voyage facilite également l'accessibilité des déplacements. Les personnes qui voyagent (membres du personnel et des tribunaux) sont responsables d'identifier leurs besoins en mesure d'adaptation au Centre d'expertise en voyage. Le formulaire de demande de voyage comprend une section où elles peuvent spécifier leur mode de transport privilégié et ajouter des demandes spécifiques pour assurer des déplacements adaptés à leurs besoins.

Résumé des principaux obstacles

Bien que les réponses reçues lors de la consultation avec les membres de la haute gestion aient été globalement positives, elles ont identifié les obstacles actuels et potentiels suivants :

1. Certains lieux externes utilisés pour des audiences et des séances de médiation à travers le Canada, en particulier dans des régions éloignées, ne sont pas entièrement accessibles par des moyens de transport adaptés.
2. Il est possible que des membres du personnel et des tribunaux ne sachent pas que des mesures d'accessibilité soient offertes pour le transport.
3. Des membres des tribunaux et du personnel peuvent ne pas être au courant des mesures d'accessibilité aux lieux de transport public tels que les gares ou les aéroports.

Commented [RS1]: Sous le titre [À propos du SCDATA](#), nous avons déjà mentionné cette responsabilité, et nous avons écrit qu'il s'agit de 12 tribunaux et non de 11.

Action

À la lumière des obstacles relevés, le SCDATA entreprendra les actions suivantes :

Action 1 : Sensibiliser les membres et le personnel

Le SCDATA prévoit d'accroître la sensibilisation auprès des membres et du personnel, en mettant un accent particulier sur les personnes en situation de handicap. Cela vise à mieux les informer sur leurs droits en matière de mesures d'adaptation lorsqu'elles voyagent dans le cadre de leurs activités professionnelles, ainsi que sur les politiques, processus et directives applicables.

Action 2 : Rendre l'information disponible aux membres et au personnel

Le SCDATA préparera de nouvelles communications ou modifiera les communications existantes pour expliquer aux membres du personnel comment demander des mesures d'adaptation. Le Centre d'expertise en voyage pourrait également demander de manière proactive aux personnes qui voyagent si elles ont d'éventuelles limitations ou besoins d'adaptation. Les membres du personnel du Centre d'expertise en voyage suivront une formation sur le [passeport d'accessibilité](#) et le proposeront comme un outil qui permet de mieux répondre aux besoins de leur clientèle.

Action 3 : Inviter la rétroaction en continu

Le SCDATA développera ou modifiera un mécanisme de rétroaction pour les membres et le personnel qui utilisent les transports dans l'exercice de leurs fonctions. Cela vise à cibler d'éventuels obstacles non identifiés jusqu'à présent et à recueillir plus d'informations sur leurs besoins et leurs expériences. L'organisation partagera ces informations avec les fournisseurs de service pour favoriser une amélioration continue.

Consultations

En novembre 2022, le SCDATA a tenu deux types de consultation : une auprès du personnel, et l'autre auprès de la clientèle externe qui interagit avec notre personnel ou qui accède à nos documents ou nos services.

Consultations auprès des tribunaux

Le SCDATA appuie les activités de 12 tribunaux différents, et il a invité leurs membres à commenter son plan sur l'accessibilité.

La participation s'est effectuée par le biais de consultations virtuelles et de sondages en ligne. Les présidents et les membres ont aussi été consultés par les directeurs exécutifs des opérations de chaque tribunal.

Les questions demandées aux membres étaient les suivantes.

- Selon vous, quels sont les principaux obstacles à l'accessibilité auxquels vous faites face lorsque vous contactez ou communiquez avec les services du tribunal ? Le contact comprend des éléments tels que les appels téléphoniques,

les courriels, les lettres, les formulaires, dépôt électronique de documents, et les échanges en personne.

- À votre avis, qu'est-ce qui résoudrait ces obstacles ?
- Quels services ou soutiens devraient être mis en place pour les personnes en situation de handicap qui les aideraient à participer pleinement aux processus des tribunaux ? Les processus peuvent inclure l'utilisation des sites Web, le remplissage de formulaire, la présence ou la participation à une audience.
- Avez-vous eu des difficultés à accéder à des informations sur les services et programmes disponibles liés au handicap OU à recevoir des aménagements adaptés à votre situation personnelle ? Si oui, quelles difficultés avez-vous rencontrées ?
- Y a-t-il d'autres domaines et/ou problèmes rencontrés par les personnes en situation de handicap que, selon vous, ont été oubliés dans ce questionnaire et qui devraient être inclus ? Veuillez partager vos commentaires ci-dessous.

Résumé des consultations

Les renseignements qui suivent résument ce que nous avons entendu lors des consultations auprès des membres des tribunaux. Ils reflètent les commentaires et les opinions des personnes en situation de handicap et de leurs alliés.

- Des outils et services n'ont pas été originellement développés en consultation avec des personnes en situation de handicap.
- Certaines parties ont buté sur des barrières matérielles pour avoir accès aux salles d'audiences et de médiations.
- Les personnes âgées ne sont pas toujours à l'aise avec les nouvelles technologies, mais hésitent parfois à le faire savoir.
- La mauvaise qualité des documents numérisés les rend parfois difficiles à lire.
- Certaines parties disent que les interprètes qui leur sont assignés ne parlent pas leur langue ou leur dialecte de manière satisfaisante.
- Il existe un besoin de tenir compte du niveau d'alphabétisation qui peut différer entre les parties.

Actions

Le Plan sur l'accessibilité s'inspire des résultats des consultations et des obstacles auparavant relevés par les examens. La rétroaction a permis de cerner les obstacles et de trouver des solutions aux problèmes d'accessibilité, de sorte que tout le monde puisse pleinement participer à la vie en société.

Consultations auprès du personnel

Le SCDATA a mené des consultations virtuelles et invité le personnel à y participer pour commenter l'accessibilité au sein du SCDATA proprement dit. Les questions effectivement posées étaient les suivantes :

- Quels obstacles à l'accessibilité avez-vous remarqués ou avez vous-même rencontrés au sein du SCDATA ?

- À votre avis, quelles sont les solutions qui devraient être en place pour y remédier ?
- Quels services ou moyens d'aide devraient être en place pour les personnes en situation de handicap afin de les aider à donner le meilleur d'elles-mêmes et de pleinement participer à leur milieu de travail ?

Les membres du personnel qui se trouvent mal à l'aise de s'exprimer en groupe ou étaient incapables de participer aux consultations virtuelles étaient invités à donner leurs commentaires dans le cadre de discussions individuelles avec le responsable du dossier ou par écrit. L'anonymat du personnel était respecté, et aucun nom n'a été accolé aux commentaires. Une centaine de membres du personnel ont participé aux consultations, et trois autres ont fait des commentaires par écrit.

Résumé des consultations

Les renseignements qui suivent résument ce que nous avons entendu lors des consultations auprès du personnel du SCDATA. Ils reflètent les commentaires et les opinions de personnes en situation de handicap et de leurs alliés.

- Certains handicaps ne sont pas apparents, mais doivent bénéficier de mesures d'adaptation au même titre que s'ils étaient apparents.
- Le SCDATA a encore beaucoup à faire pour qu'un langage clair soit intégré à sa culture de travail.
- Plusieurs initiatives liées à l'accessibilité ont déjà été implantées avec succès, et le SCDATA doit continuer sur cette lancée.
- Les audiences et les médiations sont plus complexes lorsqu'on a recours aux technologies de vidéoconférence ou à des services d'interprétation.
- De manière générale, la vidéoconférence est très appréciée, mais peut être un obstacle pour ceux qui préfèrent les audiences en personne.
- Il y aurait lieu d'améliorer les initiatives de formation en ce qui concerne les mesures d'adaptation et l'accessibilité.
- Le personnel aimerait avoir accès à des spécialistes qui pourraient leur indiquer comment créer des documents et un environnement de travail accessibles.
- Le SCDATA devrait utiliser des moyens alternatifs pour communiquer son information, comme la vidéo, l'audio et les infographies, ces dernières ayant été particulièrement bien accueillies.
- Le personnel et tout autant que les gestionnaires ont besoin de plus d'informations quant à leurs droits, leurs responsabilités et leurs options concernant les handicaps.
- Le SCDATA devrait agir de manière plus proactive en ce qui concerne l'offre de mesures d'adaptation à son personnel.
- Des membres du personnel avaient l'impression qu'il existait encore un tabou ou un niveau d'inconfort à discuter des handicaps.
- Le SCDATA devrait continuer à élargir sa vision de l'accessibilité et chercher à cibler un éventail plus large de communautés qui pourraient bénéficier de ses initiatives sur l'accessibilité.
- Certaines technologies et certains logiciels adaptatifs et d'assistance sont bloqués au SCDATA, mais leur usage est permis dans d'autres ministères.

Nombre de membres du personnel aimeraient avoir accès à une plus grande variété de technologies, d'équipements et de logiciels.

- L'intranet du SCDATA n'est pas entièrement accessible et difficile à naviguer parce qu'il n'est pas centré sur l'utilisateur et l'utilisatrice.
- Des obstacles sont parfois créés sans qu'on s'en rende compte. Des membres du personnel disent qu'ils ne savent pas qu'ils ne savent pas et aimeraient plus souvent avoir l'avis de personnes en situation de handicap pour mieux comprendre leur vécu quotidien.
- Des obstacles matériels subsistent dans certaines installations du SCDATA.
- Certains membres du personnel hésitent à demander des mesures d'adaptation parce qu'ils craignent la discrimination qui pourrait en résulter.

Actions

Le Plan sur l'accessibilité s'inspire des résultats des consultations et des obstacles auparavant relevés par les examens. La rétroaction a permis de cerner les obstacles et de trouver des solutions aux problèmes d'accessibilité, de sorte que tout le monde puisse pleinement participer à la vie en société.

Consultations publiques

Le SCDATA a affiché des questions clés sur son site Web, afin d'obtenir les commentaires de personnes qui interagissent avec son personnel ou accèdent à ses services ou documents.

La clientèle était invitée à répondre aux questions et à commenter leur expérience de l'utilisation des services ou des documents du SCDATA. Plus particulièrement, la clientèle a été interrogée sur :

- Selon vous, quels sont les principaux obstacles à l'accessibilité auxquels vous faites face lorsque vous contactez ou communiquez avec les services du tribunal ? Le contact comprend des éléments tels que les appels téléphoniques, les courriels, les lettres, les formulaires, dépôt électronique de documents, et les échanges en personne.
- À votre avis, qu'est-ce qui résoudrait ces obstacles ?
- Quels services ou soutiens devraient être mis en place pour les personnes en situation de handicap qui les aideraient à participer pleinement aux processus des tribunaux ? Les processus peuvent inclure l'utilisation des sites Web, le remplissage de formulaire, la présence ou la participation à une audience.
- Avez-vous eu des difficultés à accéder à des informations sur les services et programmes disponibles liés au handicap OU à recevoir des aménagements adaptés à votre situation personnelle ? Si oui, quelles difficultés avez-vous rencontrées ?
- Y a-t-il d'autres domaines et/ou problèmes rencontrés par les personnes en situation de handicap que, selon vous, ont été oubliés dans ce questionnaire et qui devraient être inclus ? Veuillez partager vos commentaires ci-dessous.

Pour optimiser l'incidence des consultations publiques, le SCDATA a sollicité les commentaires de certains groupes de défense des intérêts des personnes en situation

de handicap. Ces groupes étaient dirigés vers le plan affiché dans le site Web externe du SCDATA, puis encouragés à le communiquer à leurs membres et réseaux. Voici les groupes que le SCDATA a invités à participer :

- Canada sans barrières
- Association des Sourds du Canada
- Association canadienne pour la santé mentale
- Fédération nationale des retraités et des citoyens âgés
- Association des malentendants canadiens
- Personnes d'abord du Canada
- Conseil des Canadiens avec déficiences
- Lésions médullaires Canada
- Fondation Rick-Hansen
- Autisme Ontario
- COPHAN - La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec
- Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes
- Conseil canadien des aveugles
- 14 Barreaux provinciaux et territoriaux de l'ensemble du Canada

Le SCDATA a choisi d'inviter des organismes qui représentent ou sont des alliés des personnes en situation de handicap à participer à la consultation parce qu'il n'était pas en droit de contacter directement les parties et cela aurait porté atteinte à la vie privée des personnes ayant déjà comparu devant un tribunal ou participé à une médiation. De même, les coordonnées des parties n'ont pas été recueillies dans le cadre de ces consultations, mais uniquement pour les procédures devant les tribunaux, et il aurait été inapproprié d'utiliser ces informations à d'autres fins que celles pour lesquelles elles étaient prévues à l'origine.

Les participants ont pu soumettre leurs commentaires par voie électronique au moyen d'un formulaire en ligne, par courriel et par la poste.

En tout, cinq personnes ont soumis des commentaires au SCDATA.

Résumé des consultations

Les renseignements qui suivent résument ce que nous avons entendu lors des consultations auprès des membres du public, des personnes en situation de handicap et de leurs alliés, et des organismes intéressés. Ils reflètent les commentaires et les opinions des personnes en situation de handicap et de leurs alliés.

- Les personnes en situation de handicap n'ont pas été originellement consultées avant la création des outils et des services.
- Les parties ont fait face à des obstacles matériels pour accéder aux salles d'audience et de médiation.
- Selon certaines des parties, les interprètes qui leur étaient attribués étaient incapables de parler leur langue ou leur dialecte de manière satisfaisante.

- Le nombre de clics nécessaires sur un site Web pour arriver à l'information sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation est parfois trop grand.
- Le grand public ignore qu'il aurait droit à des mesures d'adaptation.
- Les membres du public craignent souvent que le simple fait de demander une mesure d'adaptation quelconque puisse avoir un impact négatif sur leur dossier.
- Le grand public n'est pas toujours à l'aise avec l'utilisation des nouvelles technologies.

Consultations du Tribunal de la sécurité sociale auprès de parties prenantes

La réunion de l'automne 2022 de la Table des parties prenantes du Tribunal de la sécurité sociale (TSS) et de son Comité consultatif sur les appels en assurance-emploi (CCAEE) s'est tenue le 2 novembre de la même année. Les participants ont été consultés sur la mise à jour de la politique d'accessibilité et de mesures d'adaptation du Tribunal. Ils ont été appelés à commenter sur les lacunes possibles de la politique et les façons dont le TSS pourrait améliorer l'accessibilité et les mesures d'adaptation pour la clientèle qu'il dessert.

Les questions expressément posées aux participants étaient les suivantes :

- Voici une liste d'éléments qui devraient, selon nous, être pris en compte dans la mise à jour de certaines politiques. Y voyez-vous des lacunes ? Ou est-ce que nous avons tenu compte d'éléments qui ne devraient pas y être ?
- Pouvez-vous nous aider en précisant les obstacles que vous-même ou votre clientèle rencontrez au TSS et les moyens spécifiques que nous pourrions mettre en œuvre pour les éliminer ou les mitiger (p. ex. en améliorant ce que nous offrons déjà ou en procédant différemment), dans les cas suivants :
 - lors de la préparation pour aller en appel (p. ex. la manière dont nous obtenons les pièces justificatives, les différents formats pour les documents) ?
 - lors des préparatifs avant une audience (p. ex., la date ou l'heure d'une audience, ou encore sa durée) ?
 - lors de la participation à l'audience (p. ex., témoignage ou déclaration par écrit) ?
- Est-ce que la vidéoconférence sur Zoom est pratique pour vous et votre clientèle ? Pouvez-vous suggérer des moyens d'améliorer l'accessibilité aux audiences par vidéoconférence ? Si vous n'avez encore jamais essayé, ni vous, ni votre clientèle, la vidéoconférence Zoom, pouvez-vous nous dire pourquoi ?
- Quelles sortes d'endroits sont les plus faciles d'accès pour vous-même ou votre clientèle ? D'autres édifices fédéraux, provinciaux ou municipaux (centres de loisirs, bibliothèques) ? Des organismes de services sociaux ou communautaires ? D'autres espaces publics, comme les hôtels ? Y a-t-il d'autres facteurs dont nous devrions tenir compte lorsque nous travaillons avec des partenaires de service ?
- Y a-t-il autre chose que nous pourrions faire pour faciliter l'accès numérique ?
- Nous voulons nous assurer que nos informations sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation sont faciles à trouver. À l'heure actuelle, nous utilisons des

liens sur notre [site Web](#), nos [formulaire](#)s et certains médias sociaux (tweets, messages sur LinkedIn). Pourrions-nous améliorer la façon dont nous communiquons ces informations ? Y a-t-il des plateformes de médias sociaux que nous pourrions envisager d'utiliser et si oui, pourquoi ? À l'heure actuelle, les demandes de mesures d'adaptation pour faciliter l'accessibilité doivent être faites par téléphone ou par courriel. Un formulaire serait-il utile ?

- Le TSS offre actuellement le service de téléimprimeur (ATS) pour les personnes sourdes, mal-parlantes ou malentendantes, qui leur permet de communiquer par téléphone, mais ce service est très rarement utilisé. Si certains membres de votre clientèle présentent un tel handicap, est-ce qu'ils utilisent l'ATS ? Est-ce qu'ils préfèrent une autre méthode de communication (le courrier électronique, par exemple) ?
- Pour aider les parties à bien comprendre ce que nous entendons par « mesure d'adaptation », nous utilisons le terme « arrangement », en langage clair, au lieu de « mesure d'adaptation » dans nos communications. Est-ce que ce terme vous semble utile pour vous-même ou votre clientèle ou prête-t-il à confusion ? Y a-t-il un terme plus souvent utilisé par les personnes en situation de handicap ?
- Auriez-vous d'autres suggestions qui pourraient nous aider sur ce sujet ? Êtes-vous au courant de meilleures pratiques utilisées par d'autres tribunaux ou organismes et dont nous devrions tenir compte ? Nous aimerons consulter des personnes pour qui les mesures d'adaptation font partie de leur vécu quotidien. Pourriez-vous nous suggérer des contacts (groupes ou individus) à qui nous pourrions nous adresser ainsi que leurs coordonnées ?

Résumé des consultations

- Les raisons pour lesquelles certaines personnes ne demandent pas de mesures d'adaptation sont nombreuses (elles ne savent pas quels sont leurs droits ou si elles y auraient droit, elles craignent d'être stigmatisées, etc.) Un effort collectif qui engage le tribunal, les parties prenantes et les organismes communautaires, est nécessaire pour nécessaire s'attaquer à ce problème.
- Selon l'une des parties prenantes, aucun membre de leur clientèle n'a dit être contre l'emploi de Zoom et quelqu'un d'autre a fait remarquer que l'utilisation de Zoom était toujours fluide.
- Un intervenant a fait remarquer que lorsqu'il est question de crédibilité, les audiences en personne sont préférables parce qu'elles aident à diminuer le stress pour l'appelant. La raison en est que les appelants se sentent plus rassurés lorsque leur représentant est à leurs côtés. Les audiences en personne donnent également aux appelants l'occasion de mieux exposer leur cas.
- Le numérique et le téléphone portable présentent aussi un problème pour leur clientèle qui ne maîtrise pas ces technologies et préfère donc les audiences en personne.
- Selon un organisme, un bon nombre de ses membres n'aiment pas Zoom parce que c'est une technologie qui leur cause des problèmes et ces gens préfèrent donc les audiences en personne.
- Selon un intervenant, la technologie peut combler un vide pour ceux qui en ont besoin, mais peut aussi représenter un défi.

- L'une des parties prenantes se demandait si l'utilisation d'installations publiques pouvait poser des problèmes de confidentialité.
- Quelqu'un d'autre a noté qu'il est parfois difficile de trouver une installation publique qui dispose de tous les équipements technologiques voulus.
- Selon l'une des parties prenantes, il y aurait lieu de privilégier l'utilisation d'installations publiques de préférence à des installations privées. L'une des raisons invoquées, c'est que cela pourrait empêcher certains conflits d'intérêts (l'exemple donné est celui d'un appelant qui serait aussi l'employeur et le propriétaire d'un hôtel loué aux fins d'une audience).
- Quelqu'un a fait remarquer que l'idée de permettre à des organismes communautaires d'offrir des espaces de rechange à leur clientèle pour la tenue d'audiences par téléconférence ou vidéoconférence a été rejetée en raison de la capacité des salles pour ces organismes. Mais une certaine forme de compensation pourrait être offerte à ces organismes pour les inciter à offrir ce service.
- L'un des intervenants a fait remarquer que le système ATS ne fonctionnait pas pour un appelant. L'appelant a eu beaucoup de difficultés pour obtenir l'information recherchée et l'organisme qui le représentait a dû intervenir à plusieurs reprises. Ces difficultés ont pu être atténuées grâce à des courriels et des textos, mais pour le dire en bref, le service n'a pas du tout répondu conformément aux attentes.

Actions

Le Plan sur l'accessibilité s'inspire des résultats des consultations et des obstacles auparavant relevés par les examens. La rétroaction a permis de cerner les obstacles et de trouver des solutions aux problèmes d'accessibilité, de sorte que tout le monde puisse pleinement participer à la vie en société.

Consultation auprès de la haute gestion sur le transport

Le SCDATA a mené une consultation en début 2024 auprès des secrétariats des tribunaux, du Centre d'expertise en voyage et des services internes du SCDATA. Au cours de cette consultation, nous avons invité le personnel de la haute gestion à identifier les enjeux, les lacunes et les obstacles liés au transport et leur avons posé les questions suivantes :

1. Avez-vous des réglementations et/ou des politiques en matière de transport qui impactent vos activités?
2. Votre personnel ou vos membres utilisent-ils des moyens de transport dans l'exercice de leurs fonctions? Si oui, veuillez préciser :
 - a. Les moyens de transport (taxi, covoiturage, voitures de location, train, avion, etc.)
 - b. Les lieux associés à ces moyens de transport (gare, aéroport, etc.)
3. Existe-t-il des enjeux, des lacunes, des obstacles liés au transport?
4. Est-ce que le transport disponible répond aux besoins de tous et de toutes? Quelles mesures avez-vous mises en place pour répondre aux besoins d'accessibilité de votre personnel ou de vos membres? Est-ce que de

l'information est disponible (site Web, etc.) pour faire une demande d'adaptation en lien avec le transport?

Les réponses reçues ont permis d'identifier les défis liés au transport au SCDATA et d'établir des actions à mettre en place pour favoriser le transport accessible pour toutes et tous.

Résumé de la consultation

- Parmi les réponses reçues à la suite de la consultation effectuée en début 2024, plusieurs tribunaux, tels que la Commission canadienne d'examen des exportations de biens culturels (CCEEBC) et le Tribunal de la sécurité sociale (TSS), tiennent à l'occasion des audiences, des séances de médiation, des formations, des conférences ou encore des rencontres avec des partenaires à l'extérieur de leurs installations principales, et ce partout au Canada. Le personnel et les membres peuvent donc devoir utiliser des transports publics pour se déplacer dans le cadre de leurs fonctions.
- Il a aussi été souligné que la majorité des activités (audiences, séances de médiation, formations et autres) sont organisées par le biais de rencontres virtuelles. Cette approche est adoptée dans le but d'éviter les déplacements, favorisant ainsi l'accessibilité en offrant une alternative pratique et flexible.
- Nous reconnaissons que la solution de privilégier les rencontres virtuelles n'est pas toujours possible ou optimale. Lorsque le transport en personne est nécessaire, nous aidons à simplifier les déplacements. Par exemple, le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) expédie à l'avance le matériel nécessaire pour les audiences en dehors de la région de la capitale nationale, évitant ainsi au personnel et aux membres de voyager avec des équipements volumineux.
- Certains tribunaux, tels que le Tribunal de la sécurité sociale (TSS), peuvent demander à leurs membres de se déplacer en personne lors des audiences. Cependant, cette exigence ne s'applique pas au personnel, car ce n'est pas requis dans le cadre de leurs fonctions. Il convient de préciser que cette réalité peut différer d'un tribunal à l'autre et dépend des responsabilités spécifiques liées aux postes occupés par les membres et le personnel.
- Les membres et le personnel peuvent devoir utiliser des modes de transports variés dans l'exercice de leurs fonctions tels qu'un train, un avion, un taxi, un autobus, un traversier, une voiture de location, et même une voiture personnelle. Dans des situations exceptionnelles, certains tribunaux emploient des modes de transport moins traditionnels comme l'hydravion, à la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral (CRTESPF), et même le canot, au Tribunal des revendications particulières (TRP), afin de se rendre dans des lieux d'audience plus éloignés. Les membres et le personnel qui se déplacent peuvent devoir accéder à certains bâtiments pour se rendre à leurs moyens de transport, tels que les aéroports ou les bureaux de location de voitures.
- Au cours de la consultation, le Centre d'expertise en voyage nous a informés qu'il traite toutes les demandes d'adaptation liées au transport avec soin. Si les membres ou le personnel identifient une mesure d'adaptation, il planifie leur

transport en tenant compte de ces exigences. En général, il propose une variété de modes de transport pour favoriser l'accessibilité. Il collabore également avec les personnes qui voyagent (membres et personnel) pour leur permettre de choisir, par exemple, leur siège à bord des avions et des trains ou le véhicule de location le plus adapté à leurs besoins.

Rapports

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) ont instauré un cycle triennal de planification et de production de rapports :

1. **première année** : publication d'un plan sur l'accessibilité ;
2. **deuxième année** : publication d'un rapport d'étape sur la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité, rapport qui rend notamment compte des commentaires reçus et de la façon de les prendre en compte ;
3. **troisième année** : publication d'un autre rapport d'étape ;
4. **quatrième année** : publication d'un plan sur l'accessibilité actualisé.

Ce cycle se répète, si bien qu'un rapport d'étape sera publié les cinquième et sixième années, et un plan sur l'accessibilité actualisé sera produit la septième année, et ainsi de suite.