

Plan sur l'accessibilité de Patrimoine canadien 2026-2028

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre du Patrimoine canadien, 2025.

No de cat. CH1-47F-PDF

ISSN 2817-0482

Renseignements généraux

Formats alternatifs

Des versions en gros caractères, MP3 (audio), texte électronique et braille de notre Plan sur l'accessibilité et de nos rapports d'étape sont disponibles sur demande. Pour obtenir ces formats :

- Envoyez un courriel à accessibilite-accessibility@pch.gc.ca.
- Appelez au :
 - Sans frais : 1-866-811-0055
 - Hors Canada ou États-Unis : 226-748-9603
 - Service de relais vidéo (SRV Canada) ou ATS : 1-888-997-3123

Faites-nous part de vos commentaires

Nous invitons le public et le personnel de Patrimoine canadien à nous faire part de leurs commentaires sur notre Plan sur l'accessibilité, nos rapports d'étape ou sur tout obstacle rencontré dans nos services, notre site Web, nos communications ou nos événements. Vos commentaires nous aideront à mieux servir les Canadiennes et les Canadiens et notre personnel.

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires par :

Le formulaire en ligne: [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien](#)

Courrier :

Gestionnaire, Accessibilité
Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité (IDÉA)
Patrimoine canadien
15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
J8X 4B3

Courriel : accessibilite-accessibility@pch.gc.ca.

Téléphone :

- Sans frais: 1-866-811-0055
- Hors Canada ou États-Unis : 226-748-9603
- Service de relais vidéo (SRV Canada) ou ATS : 1-888-997-3123

Traitement des commentaires

Nous accusons réception des commentaires par le même moyen que celui utilisé, sauf en cas d'anonymat. Si des précisions sont nécessaires pour traiter une demande, nous pourrions communiquer avec vous. Les commentaires non liés à l'accessibilité peuvent être transmis à une autre équipe ou organisation. Tous les commentaires relatifs à l'accessibilité sont suivis afin d'appuyer notre Plan sur l'accessibilité et nos rapports annuels, et d'identifier les obstacles à éliminer.

Aperçu de Patrimoine canadien

Patrimoine canadien œuvre à renforcer et promouvoir l'identité et la culture unique du Canada. Son portefeuille couvre les arts, la culture, les industries créatives, les langues officielles, les langues autochtones, le multiculturalisme et la jeunesse. Ensemble, ces secteurs contribuent à plus de 61 milliards de dollars à l'économie canadienne et soutiennent plus de 640 000¹ emplois.

Le Ministère compte environ 1 910 employé(es) et a cinq responsabilités principales :

- Créativité, arts et culture
- Patrimoine et célébration
- Sport
- Diversité et inclusion
- Langues officielles

Notre administration centrale est située à Gatineau, et nous disposons de bureaux régionaux à Charlottetown, Edmonton, Halifax, Moncton, Montréal, Ottawa, Québec, Regina, St. John's, Sudbury, Toronto, Vancouver, Whitehorse, Winnipeg et Yellowknife.

Gouvernance de l'accessibilité à Patrimoine canadien

L'accessibilité au sein de Patrimoine canadien repose sur une gouvernance claire, une responsabilisation et un leadership partagé. Le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité (IDÉA) est responsable de mettre en œuvre la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, de respecter les obligations en matière de rapports, d'offrir des formations et de

¹ Patrimoine canadien, « Plan ministériel 2025–2026 », *Canada.ca*, 2025, <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/organisation/publications/plans-rapports/plan-ministeriel-2025-2026.html>

fournir des conseils stratégiques sur l’accessibilité et l’inclusion des personnes en situation de handicap. Il collabore étroitement avec des partenaires à l’interne et à l’externe afin d’identifier les obstacles, de développer des solutions et d’établir des engagements significatifs.

Chaque priorité du Plan sur l’accessibilité est dirigée par un responsable de pilier, un cadre supérieur désigné. En collaboration avec le Bureau de l’IDÉA, ces responsables s’occupent de définir les engagements, d’intégrer l’accessibilité dans les politiques et services, de mettre en œuvre les mesures et de suivre les progrès. Ce modèle de leadership partagé assure l’intégration de l’accessibilité dans l’ensemble du Ministère.

Le Centre Bob Fern pour les mesures d’adaptation joue un rôle clé en soutenant l’ensemble du personnel afin de créer des environnements de travail inclusifs et accessibles. Le Centre offre également des conseils spécialisés et gère un fonds centralisé pour couvrir les coûts liés aux mesures d’adaptation.

Le Comité consultatif sur les (in)capacités réunit le personnel en situation de handicap et ses alliés afin qu’ils puissent faire part de leurs expériences, identifier les obstacles et conseiller sur les initiatives ministérielles. Le Comité travaille pour remettre en question les idées reçues et corriger les perceptions, pour renforcer la compréhension et veiller à ce que les programmes et services répondent aux besoins diversifiés des personnes en situation de handicap.

La supervision du Plan sur l’accessibilité relève du Comité de l’IDÉA, qui comprend le Comité exécutif ainsi que les champions des divers réseaux, comités et communautés en matière d’équité en emploi. Le Comité de l’IDÉA de gouvernance examine et approuve, pour validation par le sous-ministre, le Plan afin d’assurer son alignement avec les priorités ministérielles et sa conformité à la *Loi canadienne sur l’accessibilité*. Ensemble, ils veillent à la responsabilisation quant à la promotion de l’accessibilité au sein du Ministère.

Message des sous-ministres et de la dirigeante principale de l’inclusion et de l’accessibilité de Patrimoine canadien

Nous sommes fiers de présenter le Plan sur l’accessibilité 2026-2028 de Patrimoine canadien. Ce Plan marque une nouvelle étape dans notre engagement continu vers un ministère inclusif et sans obstacles. Il réaffirme notre volonté commune de promouvoir l’accessibilité, l’équité et l’inclusion des personnes en situation de handicap, tant au sein de notre organisation qu’auprès des communautés que nous servons.

Depuis la publication du Plan sur l’accessibilité 2023-2025, nos progrès ont été guidés par le dialogue, la collaboration et l’apprentissage continu. Ces efforts ont produit des résultats concrets, transformant les pratiques de travail pour intégrer l’inclusion et l’accessibilité dans les activités du Ministère.

Au cours des trois prochaines années, nous continuerons à promouvoir l'accessibilité dans tous les aspects de notre travail, en mettant l'accent sur les handicaps visibles et invisibles ainsi que sur la neurodiversité en milieu de travail.

Nous renforcerons également les normes d'accessibilité lors des grands événements nationaux, notamment la fête du Canada, afin que la participation et l'inclusion demeurent au cœur de nos objectifs.

Nous poursuivrons nos efforts pour éliminer les obstacles, prévenir leur apparition et impliquer les personnes en situation de handicap à chaque étape de notre travail. Nous remercions sincèrement toutes les personnes qui ont contribué à ce plan, y compris le Comité consultatif sur les (in)capacités.

L'accessibilité est un droit fondamental. Chacun de nous a un rôle à jouer pour transformer ce droit en actions concrètes dans notre travail quotidien. Ensemble, nous bâtissons un milieu de travail sans obstacles et un Canada plus inclusif, où chacun peut contribuer, participer et s'épanouir. Le véritable changement survient lorsque nous écoutons avec attention, valorisons les contributions de chacun et agissons collectivement avec détermination.

Isabelle Mondou
Sous-ministre
Patrimoine canadien

Andrew Brown
Sous-ministre délégué
Patrimoine canadien

Jenny Ratansi-Rodrigues
Secrétaire générale,
Directrice générale et
Dirigeante principale de
l'inclusion et de
l'accessibilité, Patrimoine
canadien

Énoncé culturel de PCH

À Patrimoine canadien (PCH), nous sommes tous engagés à instaurer une culture de dignité, de respect et de valorisation de la diversité des identités et des expériences de toutes les personnes qui travaillent à PCH et des communautés que nous, au Ministère, servons. PCH accueille chaque personne telle qu'elle est et fait de la place à qui elle est.

PCH est une meilleure organisation lorsqu'elle accueille, reflète et célèbre la diversité au Canada; lorsqu'elle fait la promotion de la vérité et de la réconciliation ainsi que des droits de la personne; lorsqu'elle identifie et élimine les obstacles pour répondre à des besoins précis; lorsqu'elle prend des mesures créatives, percutantes et durables pour favoriser le changement en démontrant son engagement à éradiquer la haine, l'invisibilisation et toutes les formes de discrimination.

PCH gagnera la confiance en favorisant un environnement où les gens peuvent exprimer leur point de vue sans crainte et en partageant le pouvoir afin de faire avancer le changement, tout en garantissant la responsabilité à tous les niveaux et dans toutes les sphères de l'organisation.

Introduction

À Patrimoine canadien, l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap sont au cœur de notre vision d'un Canada inclusif. Ce Plan présente nos engagements pour faire progresser l'accessibilité et favoriser une inclusion réelle dans toutes les sphères de notre organisation.

En 2024, Patrimoine canadien a adopté un énoncé culturel qui guide notre travail en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDÉA). Nous reconnaissons que les personnes en situation de handicap continuent de faire face à des obstacles à leur pleine participation, tant au travail que dans la société. Beaucoup de ces obstacles découlent du capacitisme, défini comme « un système qui attribue une valeur aux corps et aux esprits des personnes selon des idées socialement construites de normalité, de productivité, de désirabilité, d'intelligence, d'excellence et de capacité. »² Le capacitisme agit à des niveaux individuels, institutionnels et structurels. Ensemble, nous pouvons le déconstruire par des actions intentionnelles qui rendent nos systèmes et nos communautés plus accessibles, inclusifs et équitables.

Selon Statistique Canada, 27 pour cent des Canadiennes et Canadiens âgés de 15 ans et plus, soit environ huit millions de personnes, ont déclaré au moins un handicap en 2022, une hausse depuis 2017.³ Les hausses les plus importantes ont été observées dans les situation de handicap liées à la santé mentale, à la douleur et à la vision. De nombreuses personnes vivent plusieurs handicaps au cours de leur vie. Reconnaître cette diversité nous aide à concevoir des politiques, des programmes et des services adaptés aux besoins variés.

Notre approche de l'accessibilité repose sur une compréhension large et inclusive du handicap. Elle englobe les handicaps visibles et invisibles et reconnaît que le handicap peut être temporaire, permanent ou épisodique. Nous valorisons également la neurodiversité : la reconnaissance que les différences cognitives, notamment chez les personnes neurodivergentes, doivent être respectées comme faisant partie de la variation humaine naturelle⁴. Cette perspective enrichit notre compréhension des besoins en matière d'accessibilité. L'application d'une approche intersectionnelle nous aide à reconnaître comment les obstacles peuvent interagir et affecter différemment les individus selon des identités croisées, comme le genre, la race, la culture, la langue ou l'autochtonie.

² Talila A. Lewis, « *Working Definition of Ableism: January 2022 Update* », [talilalewis.com](https://www.talilalewis.com/blog/working-definition-of-ableism-january-2022-update), janvier 2022, <https://www.talilalewis.com/blog/working-definition-of-ableism-january-2022-update> (en anglais seulement).

³ Statistique Canada, « *Nouvelles données sur le handicap au Canada, 2022* », 1^{er} décembre 2023, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/11-627-m2023063-fra.htm>.

⁴ Nick Walker, « *Neurodiversity: Some Basic Terms & Definitions* », *Neurocosmopolitanism* (blogue), <https://neuroqueer.com/neurodiversity-terms-and-definitions/> (en anglais seulement).

La *Loi canadienne sur l'accessibilité*, adoptée en 2019, constitue une pierre angulaire de ce travail. Elle s'inscrit dans l'[Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion dans la fonction publique fédérale](#), qui reconnaît l'accessibilité comme un pilier d'une fonction publique inclusive. L'objectif de la Loi est de parvenir à un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Elle exige que les organisations fédérales publient un plan pluriannuel sur l'accessibilité tous les trois ans, rendent compte annuellement des progrès réalisés et maintiennent un mécanisme de rétroaction.

À Patrimoine canadien, notre approche dépasse la simple conformité. Nous passons d'une logique de respect des exigences à une conception intentionnelle de l'accessibilité dans toutes nos activités, qu'il s'agisse des politiques, des programmes, des services, des milieux de travail ou des technologies. L'accessibilité est une responsabilité partagée et un élément essentiel de la manière dont nous servons la population canadienne.

Depuis notre premier Plan sur l'accessibilité 2023-2025, les consultations et l'expérience ont montré que des obstacles subsistent et évoluent avec les réalités du milieu de travail et de la société. Ce nouveau Plan reflète ce que nous avons appris grâce à nos démarches d'engagement et à diverses sources, dont un audit interne, un groupe de travail interministériel et des sondages.

Ce Plan sur l'accessibilité 2026-2028 décrit comment Patrimoine canadien abordera les obstacles dans les domaines prioritaires suivants :

- Changement de culture pour l'inclusion des personnes en situation de handicap
- Emploi
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Méthodes de communication autres que les technologies de l'information et des communications
- Approvisionnement en biens, services et installations
- Conception et prestation des programmes et services
- Transport

Nous mesurerons les résultats, rendrons compte des progrès et ajusterons nos actions en fonction des données et des commentaires. Guidés par notre Énoncé culturel et le principe « rien sans nous », nous poursuivrons notre chemin vers un ministère sans obstacles et contribuerons à un Canada plus inclusif.

Les sections suivantes expliquent comment ce Plan a été élaboré et présentent nos engagements pour chaque domaine prioritaire.

Comment ce Plan a été élaboré

Le Plan sur l'accessibilité de 2026 à 2028 de Patrimoine canadien est le fruit d'une collaboration et d'une co-création entre le Bureau de l'IDÉA et des intervenants internes clés. Il reflète les

contributions recueillies lors de consultations menées dans les deux langues officiels auprès du personnel de Patrimoine canadien et de la haute direction, en particulier celles du personnel en situation de handicap. Ces échanges, ainsi que d'autres sources internes et externes, ont orienté la vision, les principes directeurs et les engagements du Plan. Les résultats de l'analyse des écarts du Modèle de maturité en matière d'accessibilité de Patrimoine canadien (phases 1 et 2) ont également fourni un aperçu stratégique des enjeux systémiques et opérationnels, contribuant à orienter les priorités et les engagements concrets.

Consultations

Les consultations ont visé à intégrer l'accessibilité dans la façon dont Patrimoine canadien répond aux besoins du personnel en situation de handicap et dans la prestation de programmes et de services aux Canadiennes et Canadiens. Nous avons consulté largement les parties prenantes internes pour orienter notre Plan.

Sujets abordés lors des consultations

Les consultations visaient à recueillir des commentaires et des suggestions sur :

- les progrès réalisés depuis le premier [Plan sur l'accessibilité \(2023-2025\)](#)
- les lacunes et obstacles existants dans les huit domaines prioritaires
- les recommandations pour créer un milieu de travail plus inclusif et accessible

Pour donner du contexte aux participants, une présentation sur les progrès réalisés a été partagée, et deux questions ouvertes ont guidé les discussions :

- « Quels progrès ont été réalisés dans chaque domaine prioritaire depuis le premier Plan sur l'accessibilité? »
- « Quels sont les obstacles à surmonter dans ces domaines? »

Quand, comment et avec qui nous avons consulté

Entre juin et juillet 2025, Patrimoine canadien a invité tout le personnel à participer à des consultations virtuelles sur le Plan sur l'accessibilité 2026-2028. Des séries distinctes de séances ont été organisées pour les personnes en situation de handicap et pour l'ensemble du personnel, chacune en anglais et en français.

Les responsables des piliers qui s'occupent des engagements du Ministère dans chaque domaine prioritaire du Plan ont également rencontré le Bureau de l'IDÉA pour examiner les progrès et les plans. En plus des séances, le personnel pouvait soumettre ses commentaires par écrit via le [mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien](#).

Trois thèmes clés sont ressortis :

- La culture est au cœur des progrès en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap à Patrimoine canadien. Elle exige un environnement où le personnel se sent en sécurité pour exprimer ses besoins et signaler les problèmes. Le personnel a souligné l'importance d'un dialogue respectueux sur le handicap et l'accessibilité en milieu de travail, ainsi qu'un leadership attentif aux commentaires.
- L'amélioration des processus d'embauche et de mesures d'adaptation est essentielle. La procédure pour obtenir des mesures d'adaptation doit être clarifiée et mieux communiquée afin d'éviter des retards inutiles. Les obstacles à l'accessibilité dans le recrutement doivent continuer d'être identifiés afin de pouvoir être éliminés de façon continue.
- Intégrer l'accessibilité dès la conception : Les outils et systèmes doivent être accessibles dès le départ, et non adaptés après coup.

Des consultations supplémentaires ont été menées avec le Comité consultatif sur les (in)capacités (CCI), un réseau de personnes en situation de handicap et d'alliés au sein du Ministère. Ce comité joue un rôle essentiel dans l'identification des obstacles, la sensibilisation au capacitisme et à la discrimination, et la promotion de l'inclusion des personnes en situation de handicap au travail. Il identifie également les meilleures pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusion, et agit comme groupe consultatif pour les initiatives ministérielles.

De plus, le réseau des Alliés de l'accessibilité contribue à intégrer l'accessibilité dans le quotidien en partageant des ressources, en encourageant les pratiques inclusives, en favorisant le changement de culture et en servant de point de contact avec le Bureau de l'IDÉA.

En complément de ces séances, le personnel a été invité à soumettre des commentaires écrits via le [mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien](#), ce qui a permis de recueillir quatre contributions supplémentaires.

Engagement continu

Le Bureau de l'IDÉA collaborera avec les responsables des piliers et les autres directions pour mettre en œuvre et évaluer ce Plan, en tenant des réunions régulières pour suivre les progrès et préparer les rapports annuels.

Le personnel de Patrimoine canadien et le public peuvent fournir des commentaires en continu par le [mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien](#). Ces contributions alimenteront le travail global sur l'inclusion des personnes en situation de handicap et orienteront à la fois les rapports annuels et les futurs plans d'accessibilité. Nous veillerons à adapter nos actions en fonction des leçons apprises.

Autres sources d'information

En plus des consultations, les engagements du Plan s'appuient sur plusieurs autres sources :

- Une analyse des écarts en matière d'accessibilité menée par le Bureau du dirigeant principal de l'audit, terminée à l'été 2025, comprenant des entrevues approfondies dans les régions et les

domaines prioritaires. Cette analyse a révélé des obstacles persistants et les progrès réalisés depuis 2022, ainsi que des recommandations pour des changements systémiques.

- Le Projet d'amélioration des mesures d'adaptation (PAMA), une initiative interministérielle, dirigé par la sous-ministre championne pour les employés fédéraux en situation de handicap (avec Patrimoine canadien comme l'un des huit ministères partenaires), qui propose des pratiques exemplaires et des outils pour simplifier les processus d'adaptation.
- Les résultats de sondages internes tels que *À vous la parole* et le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF), qui ont enrichi notre compréhension des expériences du personnel.

Principes directeurs du Plan sur l'accessibilité de PCH

La mise en œuvre de ce Plan repose sur une vision claire et tournée vers l'avenir. Les principes suivants guident notre engagement à travailler en collaboration pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans tous les secteurs de l'organisation :

- **Rien sans nous** : Impliquer les personnes en situation de handicap à chaque étape de la prise de décision. Recueillir des avis fondés sur l'expérience vécue, tester les solutions avec les utilisateurs concernés et agir sur les commentaires par des mesures concrètes et mesurables.
- **Conception et prestation intentionnelles** : Concevoir et offrir des services, des espaces et des outils accessibles dès le départ. Prévenir les obstacles avant qu'ils ne surviennent, fixer des objectifs mesurables et intégrer l'équité et l'intersectionnalité dans toutes nos activités.
- **Collaboration et responsabilisation** : Favoriser un milieu de travail où employés, gestionnaires et dirigeants collaborent pour faire de l'accessibilité une responsabilité partagée. Continuer à donner au personnel en situation de handicap les moyens d'exprimer ses besoins et de partager son expertise. Renforcer les capacités par la formation, la communication et le partage des connaissances à tous les niveaux.
- **Transparence et reddition de comptes** : Prendre des mesures concrètes et à fort impact, éclairées par l'expérience vécue et les meilleures pratiques du secteur public et privé. Définir clairement les rôles, suivre les progrès et communiquer les résultats en langage clair. Utiliser des indicateurs précis, dont l'Indice IDÉA, pour mesurer et rendre compte des progrès vers une plus grande inclusion et accessibilité.

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

Ce Plan sur l'accessibilité est structuré par domaine prioritaire afin de répondre aux besoins du personnel et du public. Chaque engagement et action correspond à un ou plusieurs des domaines définis à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui précise les secteurs où les organisations doivent de façon proactive repérer, éliminer et prévenir les obstacles liés à l'accessibilité.

Les parties suivantes décrivent chaque domaine prioritaire, les obstacles identifiés et les mesures que Patrimoine canadien prendra pour y remédier. Chaque domaine est supervisé par un cadre supérieur désigné (responsable de pilier), qui s'occupe de coordonner la mise en œuvre, de suivre les progrès et de rendre compte des résultats.

Changement culturel vers l'inclusion des personnes en situation de handicap

Responsable

Secrétaire générale, Directrice générale et Dirigeante principale de l'inclusion et de l'accessibilité, et le Bureau de l'inclusion, diversité, équité, et accessibilité (IDÉA)

Objectif

Promouvoir une culture d'accessibilité et d'inclusion, incluant la neurodiversité et les handicaps non apparents, grâce à l'engagement du leadership, à la sensibilisation, à la formation et à la prise de décision inclusive dans l'ensemble de l'organisation.

Obstacles

Les efforts pour promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap ont progressé ces dernières années, notamment grâce à la formation et à une sensibilisation accrue. Toutefois, les employés en situation de handicap indiquent que la stigmatisation demeure un obstacle. Certains hésitent à exprimer leurs besoins, craignant de ne pas être pris au sérieux ou de subir des traitements négatifs.

Les consultations ont révélé que la formation sur l'inclusion n'est pas appliquée de façon uniforme et que de nombreux gestionnaires souhaitent des directives plus claires pour répondre efficacement aux demandes d'accommodement. Certains employés ont aussi signalé des résistances lorsqu'ils expriment leurs préoccupations. Ces constats soulignent la nécessité de renforcer l'engagement du leadership, de normaliser le dialogue ouvert et d'assurer des réponses cohérentes et éclairées pour instaurer la confiance et soutenir l'inclusion.

Engagements

1. Concevoir et lancer une campagne de visibilité mettant en avant des témoignages d'employés en situation de handicap pour réduire la stigmatisation et renforcer la représentation.
2. Intégrer la sensibilisation au capacitisme à tous les niveaux pour promouvoir des pratiques inclusives et prévenir la discrimination.
3. Soutenir le leadership inclusif en guidant les gestionnaires vers des formations utiles et ciblées. Développer l'apprentissage organisationnel sur l'accessibilité, y compris la sensibilisation aux mesures d'accommodement en mode hybride. Préparer le déploiement de la trousse d'outils pour le leadership inclusif (incluant les réalités régionales et les meilleures pratiques).
4. Maintenir le soutien à la coordination et le financement annuel du Comité consultatif sur l'(in)capacité, et accroître la visibilité et la reconnaissance du réseau des Alliés de l'accessibilité, notamment dans les communications internes et les reconnaissances officielles.

5. Favoriser l'inclusion des employés neurodivergents et de ceux ayant des handicaps non apparents en publiant des outils de communication et de sensibilisation à l'échelle du ministère, ainsi que des guides pour les gestionnaires.
6. Appuyer le réseau interministériel Infinité – Le réseau des fonctionnaires neurodivergents, et piloter la diffusion de brochures d'information sur la neurodiversité en milieu de travail.
7. Collaborer avec les employés en situation de handicap à Patrimoine canadien afin de tester les outils d'intelligence artificielle (IA) en vue de combler de manière proactive les lacunes en matière d'accessibilité et d'atténuer les préjugés dans la conception et la réalisation de ces systèmes.
8. Utiliser les résultats de l'Indice IDÉA pour orienter les améliorations en matière d'accessibilité selon l'expérience des employés.
9. Améliorer le mécanisme de rétroaction interne et externe de Patrimoine canadien sur l'accessibilité afin qu'il soit confidentiel, accessible, disponible en tout temps et fiable pour tous les enjeux d'accessibilité.
10. Continuer d'offrir, à l'échelle du ministère, des formations et des guides sur la création de documents accessibles, incluant l'utilisation de modèles adaptés, le langage clair et d'un formatage inclusif.

Emploi

Responsable

Directrice générale des ressources humaines et de la gestion du milieu de travail

Objectif

Veiller à ce que les processus de recrutement, d'intégration, d'accommodement et de développement de carrière soient inclusifs et accessibles pour tous les employés. Offrir des mécanismes sûrs, rapides et accessibles pour signaler, enquêter et résoudre les cas de harcèlement et de violence au travail.

Obstacles

Les consultations montrent que le taux d'emploi des personnes en situation de handicap s'est amélioré depuis 2022, ce qui témoigne de progrès importants vers l'inclusion. Toutefois, les employés et candidats ont identifié des opportunités qui subsistent pour rendre les processus de recrutement, d'intégration et d'accommodement plus accessibles et réactifs. Les procédures de recrutement, les offres d'emploi et l'intégration doivent être améliorées pour garantir des directives claires, l'accessibilité et des échanges proactifs sur les besoins d'accommodement. La mise en œuvre rapide des mesures approuvées réduit la frustration et soutient la performance optimale des employés. Le développement de carrière peut aussi être favorisé par l'accès à des formations accessibles, des tests adaptés et des opportunités d'apprentissage linguistique. Un environnement psychologiquement sécuritaire encourage les employés à exprimer leurs besoins, renforçant la confiance dans les systèmes internes.

D'autres axes d'amélioration incluent la simplification des délais pour les mesures d'accommodement et la clarification des processus pour accéder à des soutiens comme les

services d'interprétation lors de discussions confidentielles ou sensibles. En adoptant une approche coordonnée, proactive et organisationnelle, Patrimoine canadien continuera de renforcer l'inclusion et l'accès équitable, tout en favorisant l'engagement des employés.

Engagements

11. Continuer à identifier et à éliminer les obstacles systémiques pour les personnes en situation de handicap dans les processus des ressources humaines, notamment l'intégration, la dotation, l'apprentissage et le perfectionnement, les services d'adaptation en milieu de travail, la classification, les relations de travail ainsi que la prévention du harcèlement et de la violence. Cela se fera en partie par la mise en œuvre des recommandations issues de l'examen des systèmes d'emploi (ESE).
12. Normaliser les suivis réguliers avec les employés pour discuter des besoins d'accommodement, de formation linguistique et de développement de carrière, en fournissant des outils aux gestionnaires.
13. Suivre et analyser les étapes où les candidats en situation de handicap quittent ou sont exclus des processus de recrutement, afin d'identifier et de corriger les obstacles systémiques potentiels.
14. Renforcer la prévention du harcèlement et de la discrimination en veillant à ce que les mécanismes de signalement, de soutien et de résolution soient accessibles, inclusifs et adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap, notamment ceux liés à la santé mentale et de sécurité psychologique.

Environnement bâti

Responsable

Directrice générale des ressources humaines et de la gestion du milieu de travail

Objectif

Concevoir, entretenir et adapter les espaces physiques pour qu'ils soient exempts d'obstacles et conformes aux normes d'accessibilité, afin de soutenir tous les employés.

Obstacles

Les employés en situation de handicap ont indiqué que l'environnement physique influence leur capacité à donner le meilleur d'eux-mêmes. Par exemple, les bureaux à aire ouverte posent des défis de concentration ou sensoriels, et l'accès limité à des espaces calmes ou privés pour les appels, le travail concentré ou le repos peut entraîner un sentiment d'exclusion ou de surcharge.

Les changements d'espaces, tels que les déménagements, rénovations ou réaménagements, sont des occasions d'améliorer l'accessibilité, à condition de consulter les employés de façon significative. Prendre en compte tous les besoins d'accommodement lors de la planification permet de créer des environnements inclusifs adaptés à la diversité des employés.

Ces constats soulignent l'importance d'impliquer les employés en situation de handicap dans la planification et la conception des espaces de travail. Une consultation continue et inclusive permet de garantir des environnements accessibles et favorables à tous.

Engagements

15. Faire de l'accessibilité une priorité dans tous les nouveaux aménagements, en appliquant les normes d'accessibilité de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
16. Répondre rapidement aux problèmes d'accessibilité signalés dans les postes de travail, salles de réunion et espaces collaboratifs.
17. Veiller à ce que les pratiques, protocoles et directives sur les accommodements soient appliqués de façon cohérente lors des déménagements entre bâtiments, en tirant parti des leçons apprises lors des déménagements précédents.
18. Maintenir un processus de suivi et d'amélioration continue des espaces physiques, identifier et communiquer de façon proactive les limites d'un espace qui échappent au contrôle de Patrimoine canadien ou de SPAC.
19. S'assurer que toutes les procédures et équipements d'évacuation d'urgence sur les sites de Patrimoine canadien soient accessibles et tiennent compte des besoins des employés en situation de handicap. Pour les sites de travail où Patrimoine canadien n'est pas responsable, communiquer activement l'importance des procédures et des équipements d'urgence accessibles qui répondent aux besoins des employés en situation de handicap.

Technologies de l'information et des communications

Responsable

Dirigeant principal de l'information (DPI)

Objectif

Améliorer l'accessibilité des systèmes, plateformes et outils numériques (y compris les technologies d'assistance) en intégrant l'accessibilité dans la planification et la gestion du cycle de vie technologique.

Obstacles

L'accès aux technologies d'assistance, comme les logiciels adaptés et les dispositifs spécialisés, s'est amélioré ces dernières années, soutenant les employés en situation de handicap dans leur travail quotidien. Cependant, certains obstacles persistent. Les employés ont signalé que les systèmes informatiques plus anciens posent encore des défis d'accessibilité, et les solutions externes Logiciel en tant que service (SaaS) ne respectent pas toujours les normes actuelles.

Les consultations ont aussi révélé que les délais de résolution des problèmes d'accessibilité peuvent nuire à la productivité. Les réponses des fournisseurs et des équipes informatiques internes varient, et certains problèmes restent non résolus pendant longtemps. Ces constats soulignent la nécessité d'une plus grande responsabilisation, d'une meilleure sensibilisation et d'une action rapide pour garantir que tous les systèmes et services numériques soient accessibles dès la conception et répondent aux besoins des employés.

Engagements

20. Veiller à ce que des critères d'accessibilité soient intégrés dans la planification, l'acquisition et le déploiement de toutes les technologies de l'information et des communications. Tout nouveau logiciel ou système public doit respecter les normes d'accessibilité (ex. : WCAG 2.1 AA pour le web) ou avoir un plan pour s'y conformer.
21. Poursuivre une stratégie « acheter plutôt que développer » pour les solutions en technologies de l'information et des communications lorsque possible, en privilégiant les produits commerciaux conformes aux normes d'accessibilité dès leur conception.
22. Utiliser la gestion du cycle de vie pour combler les lacunes d'accessibilité dans les systèmes existants : examiner la conformité, mettre à niveau ou remplacer les systèmes inaccessibles, ou déployer des technologies d'assistance en attendant des solutions à long terme.
23. Maintenir la capacité interne à offrir des technologies de l'information et des communications accessibles en continuant de former le personnel informatique aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, à la conception inclusive et à la résolution des problèmes liés aux technologies d'assistance. Intégrer des vérifications d'accessibilité dans les processus d'assurance qualité et de tests pour les nouveaux systèmes ou mises à jour.
24. Assurer le suivi et rendre compte annuellement des améliorations en matière d'accessibilité des systèmes de technologies de l'information et des communications. Cela comprend le maintien d'objectifs de conformité à l'accessibilité pour les projets de technologies de l'information et des communications nouveaux et existants, ainsi que la production de rapports sur les progrès afin de renforcer la responsabilisation.

Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

Responsable

Directrice générale des communications

Objectif

S'assurer que les communications internes et externes soient claires, accessibles et inclusives, qu'il s'agisse des documents, du contenu web ou des supports multimédias.

Obstacles

Les consultations menées auprès des employés en situation de handicap ont montré que, malgré les progrès et la formation sur la mise en forme accessible, des obstacles subsistent dans le traitement des fichiers et des documents ministériels. De nombreux gabarits et contenus sur les plateformes internes, comme SharePoint, n'ont pas encore été vérifiés pour leur compatibilité avec les technologies d'assistance (par ex. : lecteurs d'écran).

Les formats inaccessibles, tels que les PDF non balisés, les images sans texte alternatif et les vidéos sans sous-titres, nuisent à l'efficacité des employés et limitent l'accès du public à l'information. Renforcer les normes d'accessibilité, améliorer le suivi et la responsabilisation permettra de garantir que tous les documents et communications soient accessibles par défaut.

Engagements

25. Continuer à améliorer l'accessibilité du contenu numérique pour le public et les employés, en veillant à ce que tout nouveau contenu web et document respecte les lignes directrices (ex. : texte alternatif pour les images, sous-titres pour les vidéos, structure adaptée pour les PDF et Word).
26. Renforcer les normes et outils pour un intranet et des documents internes accessibles : mettre à jour les modèles, listes de vérification et guides de style pour mettre l'accent sur l'accessibilité, et s'assurer que les plateformes internes et externes respectent les exigences en matière d'accessibilité.
27. Soutenir les équipes de communication (et tous les créateurs de contenu) dans la production régulière de contenus accessibles : formations récurrentes, guide pratique facilement accessible et expert référent pour les questions.
28. Pour la nouvelle identité visuelle de Patrimoine canadien, veiller à ce que tous les modèles ministériels incluent une page sur les meilleures pratiques pour rendre les documents plus accessibles, notamment pour les utilisateurs de lecteurs d'écran.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Responsable

Dirigeant principal des finances (CFO), responsable de la direction des contrats et de la gestion du matériel

Objectif

Intégrer les exigences d'accessibilité dans la planification, la passation de marchés et la prestation de biens, services et installations.

Obstacles

Les consultations auprès des employés ont révélé des possibilités d'améliorer l'accès aux services en ASL, LSQ et la traduction en temps réel des communications (CART). Les formulaires de demande ne sont pas toujours clairs et la coordination varie selon les équipes. Intégrer l'accessibilité dans les outils d'approvisionnement et simplifier les procédures permettra d'assurer un accès rapide et cohérent aux soutiens de communication.

Engagements

29. Veiller à ce que les considérations liées à l'accessibilité soient intégrées dans la planification des achats, les modèles et les outils d'évaluation.
30. Continuer à mettre à jour les formulaires de passation de marchés pour inclure explicitement les exigences d'accessibilité dans les contrats et ententes.
31. Garantir l'accès aux outils et ressources qui soutiennent l'accessibilité dans les activités d'approvisionnement.
32. Maintenir des ententes d'approvisionnement (ex. : offres à commandes ou arrangements en matière d'approvisionnement) qui contribuent au respect des obligations ministérielles en matière d'accessibilité.

Conception et prestation des programmes et services

Responsable

Dirigeant principal des finances, responsable du Centre d'excellence des subventions et contributions, et Directeur général des événements majeurs, commémorations et cérémonies officielles

Objectif

Assurer l'accessibilité des programmes et services, dès leur conception, notamment pour les processus de subventions et contributions et les outils qui y sont liés.

Obstacles

Les consultations auprès des employés ont mis en évidence des occasions d'intégrer davantage l'accessibilité dans la conception des programmes, services et événements. Bien que des progrès aient été réalisés, de nombreux formulaires, modèles et documents d'orientation demeurent difficiles d'accès pour les personnes en situation de handicap. Des systèmes désuets, comme le Système de gestion de l'information sur les subventions et contributions (SGISC), ainsi qu'un langage complexe dans des documents clés peuvent limiter la participation.

Des formations sont offertes, mais elles doivent être adaptées aux outils et processus utilisés par les équipes. Un leadership renforcé et la participation des personnes en situation de handicap aux processus de conception, aideront à offrir des services adaptés à la diversité des besoins. À mesure que Patrimoine canadien continue d'organiser des événements publics majeurs, intégrer l'accessibilité dès le départ favorisera une participation inclusive et une expérience sans obstacles pour tous.

Engagements

33. Dans le cadre de l'initiative de transformation des subventions et contributions, revoir la prestation des programmes pour assurer l'accessibilité des processus, systèmes et formulaires.
34. Favoriser l'autoapprentissage continu et offrir des formations aux employés sur la prestation de services accessibles et l'utilisation d'outils accessibles. Cela renforcera les pratiques inclusives en aidant le personnel à comprendre comment répondre aux besoins diversifiés dans la prestation des programmes.
35. Veiller à ce que les événements nationaux, tels que les célébrations de la fête du Canada sur les sites officiels à Ottawa, respectent chaque année des normes élevées en matière d'accessibilité, et s'efforcer de rendre les sites officiels de Bal de Neige aussi accessibles que possible.
36. Publier des informations claires et à jour sur l'accessibilité pour tous les événements et services publics, ainsi que pour les activités internes à Patrimoine canadien.
37. Toute annonce d'événement ou de nouveau service inclura des renseignements sur les fonctionnalités d'accessibilité et la façon de demander des mesures d'accommodement, afin que les personnes en situation de handicap sachent à quoi s'attendre et comment obtenir du soutien.

Transport**Responsable**

Dirigeant principal des finances (DPF)

Objectif

Offrir des déplacements professionnels accessibles grâce à des directives claires, un soutien dédié et des mesures d'accommodement pour les employés en situation de handicap.

Obstacles

Les consultations auprès des employés ont mis en évidence des possibilités d'améliorer les déplacements professionnels pour les personnes en situation de handicap. Bien que des mesures de soutien existent, des directives plus claires et des processus plus uniformes, notamment pour les chiens d'assistance, les aides à la mobilité et les besoins en matière de sièges, réduiraient le stress et faciliteraient la planification. Des procédures normalisées et une information centralisée contribueront à garantir une participation inclusive et sereine aux déplacements liés au travail.

Engagements

38. Publier un guide ministériel sur les déplacements professionnels accessibles, s'appuyant sur des ressources comme la Trousse sur les chiens d'assistance du Secrétariat du Conseil du Trésor, et fournir des conseils étape par étape pour planifier des voyages adaptés à divers besoins.
39. Mettre en place un service ministériel dédié pour soutenir les déplacements professionnels accessibles, notamment en désignant le Centre d'aide aux déplacements comme ressource officielle pour la logistique des employés ayant des besoins d'accessibilité, et en offrant des formations ou des consultations personnalisées pour ceux qui nécessitent un accompagnement dans la planification de leurs déplacements.

Suivi et rapports

Ce plan triennal présente des actions ciblées dans les programmes, services, milieux de travail, technologies et événements afin de créer des changements durables qui améliorent l'accessibilité pour les clients et tous les employés en situation de handicap. Sa mise en œuvre se fera en collaboration avec les personnes en situation de handicap, les réseaux d'employés, les partenaires et les comités de gouvernance.

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, Patrimoine canadien publiera un nouveau Plan sur l'accessibilité tous les trois ans, avec des rapports annuels sur les progrès réalisés entre-temps. Chaque rapport résumera les commentaires reçus et expliquera comment ils ont influencé nos actions et décisions. Le premier rapport d'étape de ce plan sera publié d'ici le 31 décembre 2027.

Le Bureau IDÉA est responsable de la coordination, du suivi et de la production des rapports sur la mise en œuvre du plan. Il dirigera les efforts de suivi à l'aide d'indicateurs clairs et de cibles

mesurables, alignés sur le cadre de résultats du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité.

Les progrès seront mesurés à partir de plusieurs sources de données, dont les commentaires recueillis par le [mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien](#), les données d'utilisation des services du Centre Bob Fern pour les mesures d'adaptation, les observations du réseau Infinité, les résultats des consultations et des sondages comme *À vous le parole* et le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.

Des mises à jour en langage clair seront publiées régulièrement afin de tenir les employés et les parties prenantes informés. Les actions seront ajustées au besoin pour combler les lacunes émergentes et refléter les nouvelles données ou pratiques exemplaires. Ce travail continuera d'être guidé par notre Énoncé culturel et le principe « rien sans nous », avec une responsabilité partagée à tous les niveaux du ministère.

Conclusion

Patrimoine canadien demeure résolu à intégrer l'accessibilité et l'inclusion dans ses objectifs, ses actions et sa reddition de comptes. Ce Plan sur l'accessibilité 2026–2028 représente bien plus qu'un ensemble d'objectifs : il incarne un engagement envers des actions concrètes et durables. En travaillant ensemble à tous les niveaux du ministère, et en partenariat avec les personnes en situation de handicap et leurs communautés, nous continuerons à identifier et à éliminer les obstacles afin que chacun puisse contribuer pleinement de ses talents.

L'accessibilité est un parcours continu d'apprentissage, de réflexion et d'amélioration. Nous continuerons à écouter, à nous adapter et à renforcer nos pratiques pour assurer des progrès durables.