



Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Table des matières

1. Présentation	3
1.1 Contexte	3
1.2 Objectif.....	8
1.3 Portée	9
1.4 Critères et méthode de la revue	10
1.5 Énoncé de conformité.....	10
2. Constatations de la revue.....	11
2.1 Recrutement de personnes en situation de handicap.....	11
Embauche	11
Intégration.....	15
Mesures d'adaptation.....	17
2.2 Milieux de travail accessibles	24
L'environnement bâti.....	24
Technologie de l'information	28
Information accessible	30
Achats accessibles.....	35
2.3 Gouvernance.....	37
Rôles et responsabilités	37
Consultation de personnes en situation de handicap.....	38
Objectifs à atteindre en matière d'accessibilité	40
3. Conclusion	42
Annexe A : Réponse et mesures de la direction.....	44
Annexe B : Critères	48
Annexe C : Méthodologie	49
Annexe D : Liste des mesures à prendre dans l'immédiat pour la mise en œuvre de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada selon le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	50

2 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur
l'accessibilité



1. Présentation

Vision de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* : éliminer et prévenir les obstacles de manière proactive et offrir de meilleures perspectives aux personnes en situation de handicap ([infographie – Loi canadienne sur l'accessibilité](#)).

1.1 Contexte

1. Au Canada, les personnes en situation de handicap n'ont pas l'occasion de participer de manière pleine et égale à la société. L'enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 a démontré que 59 % des personnes de 25 à 64 ans en situation de handicap occupaient un emploi, comparativement à 80 % pour le reste de la population. L'enquête a aussi souligné que les personnes en situation de handicap gagnaient moins et étaient plus susceptibles de vivre dans la pauvreté. Ces dernières sont désavantagées par divers obstacles lorsque vient le temps d'obtenir des postes et des promotions.

Handicap : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société (Source : Loi canadienne sur l'accessibilité).

2. Afin de remédier à cette situation et de façonner un pays plus accessible, le Parlement canadien a sanctionné, le 21 juin 2019, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la Loi). Elle a pour objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1er janvier 2040. Elle renforce les obligations envers les personnes en situation de handicap, découlant de la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#), qui visent entre autres la suppression des obstacles de façon à ce que « (...) nul ne se voie refuser d'avantages ou de chances d'emploi pour des motifs étrangers à sa compétence (...) ». La Loi se distingue toutefois par ses nouvelles obligations, notamment :

- a) Éliminer de manière proactive les obstacles en matière d'emploi, d'environnement bâti, de technologie de l'information, de communication, d'acquisition de biens et services, de conception, de prestation de programmes et services, et de transports;
- b) Prévenir les nouveaux obstacles dans les domaines d'application de la Loi;
- c) Établir des plans d'action et des rapports d'étape sur les efforts déployés pour éliminer les obstacles, à une date qui sera déterminée d'ici juin 2021;

3 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité



- d) Consulter les personnes en situation de handicap pour l'élaboration des politiques et des initiatives;
- e) Engager un processus de rétroaction et de présentation de rapport abordant les obstacles auxquels se sont heurtées les personnes en situation de handicap, à une date qui sera déterminée d'ici juin 2021.

Obstacle : Tout élément, notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique, qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles (Source : Loi canadienne sur l'accessibilité).

3. La Loi s'applique particulièrement à 3 secteurs d'activité, soit : le Parlement; le gouvernement du Canada, y compris la Commission de la fonction publique du Canada (CFP); ainsi que le secteur privé relevant d'une réglementation fédérale, notamment les institutions financières, les entreprises de transport et de télécommunication. La Loi établit un nouveau cadre pour promouvoir l'élimination des obstacles, entre autres par la création du poste de dirigeant principal de l'accessibilité pour conseiller le ministre responsable de l'accessibilité et faire rapport sur les résultats obtenus en vertu de la Loi. De nouvelles normes sont également attendues au cours des prochaines années. Créée en 2019 en vertu de la Loi, l'organisme Normes d'accessibilité Canada travaille à finaliser, d'ici 2022, la première partie de la prochaine génération de normes qui s'appliqueront aux entités réglementées par la Loi.

4. Une deuxième transformation majeure de la Loi vise la nouvelle définition du terme « handicap ». La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* définit une personne handicapée comme une personne souffrant d'une déficience durable ou récurrente. La Loi intègre les conditions de nature temporaire et épisodique qui nuisent à la participation pleine et égale d'une personne. De plus, cette nouvelle définition met l'accent sur la condition plutôt que sur la personne et reconnaît les incapacités temporaires. Par conséquent, les entités réglementées sont appelées à revoir ce qui peut constituer un obstacle en milieu de travail.

Handicap : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et

4 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. (Loi canadienne sur l'accessibilité)

Personnes handicapées : Les personnes qui ont une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage et :

- a) **soit considèrent qu'elles ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi;**
- b) **soit pensent qu'elles risquent d'être classées dans cette catégorie par leur employeur ou par d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience.**
(Loi sur l'équité en matière d'emploi)

5. Même s'il reste plusieurs composantes de la Loi à définir, les ministères et organismes fédéraux doivent déjà veiller à l'élimination des obstacles. Ils doivent également respecter les exigences d'accessibilité déjà édictées par les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et ses instruments; entre autres, dans les domaines de l'environnement bâti, de la technologie de l'information et de l'emploi. De plus, à la suite de consultations avec des fonctionnaires de partout au pays, le SCT a lancé, en mai 2019, la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) (la Stratégie), laquelle vise à faire en sorte que la fonction publique du Canada soit la plus accessible et la plus inclusive au monde. Elle comporte 5 objectifs, notamment :

- Accroître le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap;
- Améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti;
- Rendre la technologie de l'information et les communications accessibles à tous;
- Fournir aux fonctionnaires des outils permettant de concevoir et d'offrir des programmes et services accessibles;
- Instaurer une fonction publique accessible.

6. Le SCT souhaite ainsi engendrer un changement de culture afin de rendre la fonction publique canadienne accessible par défaut. Afin d'y arriver, la Stratégie mise sur la participation active des personnes en situation de handicap, grâce à la conception et à la mise en œuvre de solutions, comme le souligne l'un de ses principes directeurs : « rien sans nous ».

7. En tant qu'organisme central responsable de promouvoir une fonction publique inclusive, représentative de la population canadienne, il est important pour la CFP de

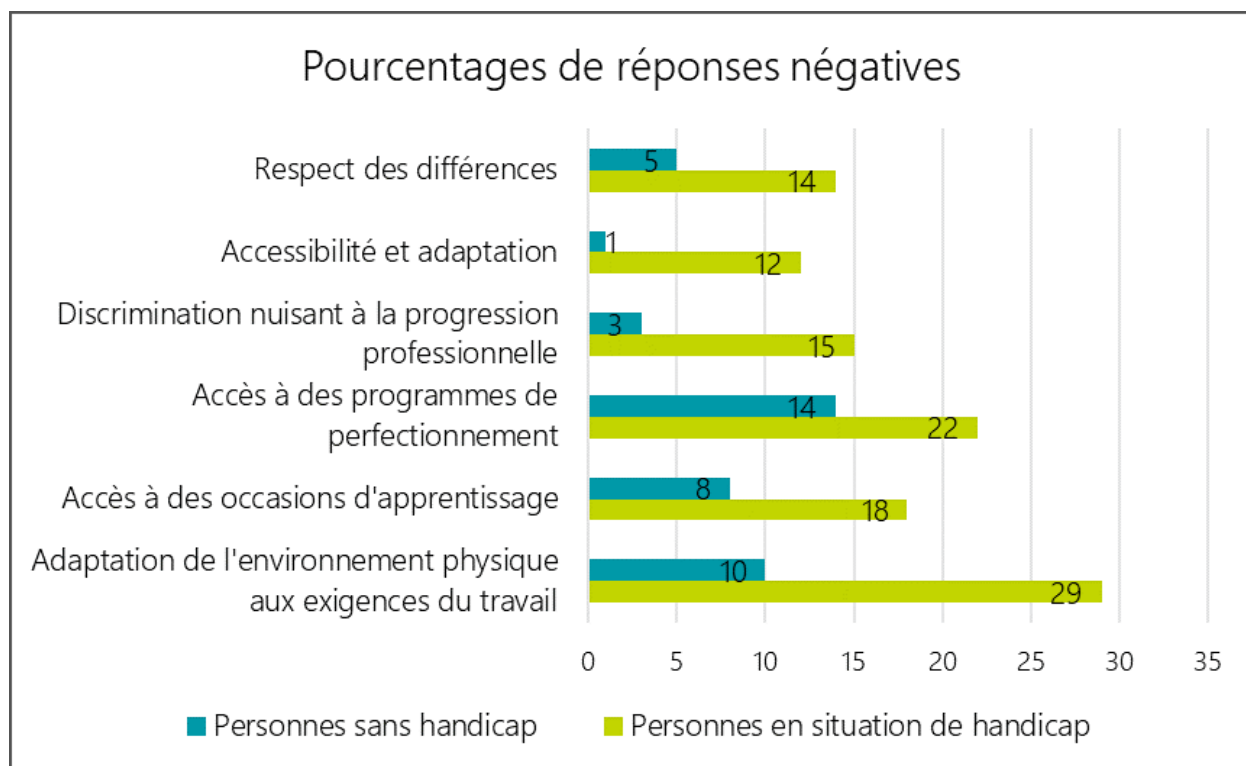
5 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité



faire figure d'exemple dans le domaine de l'accessibilité. Depuis des années, la CFP travaille et contribue à réduire les obstacles à l'embauche. Parmi ces initiatives, il y a l'embauche de 5 000 fonctionnaires en situation de handicap d'ici 2025, le Programme de stages fédéraux pour les Canadiens en situation de handicap, la mise en œuvre de *Loi sur l'embauche des anciens combattants* et le programme Occasions d'emploi pour les étudiants en situation de handicap. Le président de la CFP soulignait, dans le cadre du Plan ministériel 2020-2021, que la CFP devait poursuivre sur sa lancée et « embaucher davantage de personnes en situation de handicap dans la fonction publique », de manière à promouvoir « une main-d'œuvre de l'avenir qui reflète la diversité du Canada ». Ces initiatives voient déjà le jour au sein même de l'effectif de la CFP.

8. Les indicateurs récents de la CFP illustrent certains écarts sur l'intégration des personnes en situation de handicap. Selon le rapport « L'équité en matière d'emploi dans la fonction publique du Canada, exercice 2018-2019 », la CFP employait 55 personnes en situation de handicap, soit 6,9 % de sa population, comparativement à 5,2 % dans l'administration publique centrale. Ces pourcentages demeurent toutefois bien en deçà des 9% disponibles dans la population active. De plus, plusieurs questions émanant du « Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2019 » fournissent à la CFP des pistes d'amélioration, et suggèrent que l'organisme poursuive ses efforts à l'interne afin de devenir un chef de file en matière d'accessibilité.

Figure 1 Pourcentage de réponses négatives



Version texte

Pourcentage de réponses négatives

Comparaison du pourcentage de réponses négatives à certaines questions du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2019 entre les personnes en situation de handicap et les personnes sans handicap.

- 5 % des personnes sans handicap ont répondu négativement à la question sur le respect des différences, contre 14 % des personnes en situation de handicap.
- 1 % des personnes sans handicap ont répondu négativement à la question sur l'accessibilité et l'adaptation, contre 12 % des personnes en situation de handicap.
- 3 % des personnes sans handicap ont répondu que la discrimination nuit à leur progression professionnelle, contre 15 % des personnes en situation de handicap.
- 14 % des personnes sans handicap ont répondu négativement à la question sur l'accès à des programmes de perfectionnement, contre 22 % des personnes en situation de handicap.

- 8 % des personnes sans handicap ont répondu négativement à la question sur l'accès à des occasions d'apprentissage, contre 18 % des personnes en situation de handicap.
- 10 % des personnes sans handicap ont répondu négativement à la question sur l'adaptation de l'environnement physique aux exigences du travail, contre 29 % des personnes en situation de handicap.

9. Au cours des 18 derniers mois, la CFP a entrepris une série d'initiatives afin de mettre en œuvre la Loi et la Stratégie, en offrant un milieu de travail plus accessible à ses employés. La haute direction accorde la priorité à la diversité et à l'inclusion — personnes en situation de handicap comprises. Diverses mesures ont été prises pour promouvoir l'embauche et le maintien en poste de personnes en situation de handicap, entre autres en ayant recours au Programme de stages pour les personnes en situation de handicap. Le succès de ces initiatives tient cependant à la capacité des parties prenantes de cerner les obstacles à l'accessibilité, pour ensuite les éliminer. Par ailleurs, la CFP doit être en mesure d'offrir des mesures d'adaptation qui permettent de corriger les inégalités. De plus, la pandémie de COVID-19 et le travail à distance imposé depuis mars 2020 sont susceptibles d'engendrer de nouveaux obstacles pouvant nuire aux efforts de la CFP pour l'instauration d'un milieu de travail plus inclusif.

1.2 Objectif

10. La présente revue a été effectuée à la demande du vice-président, Affaires ministérielles, et de la Direction de la gestion des ressources humaines afin de les appuyer dans la mise en œuvre des objectifs de diversité et d'inclusion de la CFP. La revue visait à évaluer l'état de préparation de la CFP pour la mise en œuvre de la Loi. Elle a porté particulièrement sur les initiatives d'embauche des personnes en situation de handicap et sur les efforts pour leur garantir un milieu de travail accessible. Elle visait à déterminer les mesures qui fonctionnent bien à ce jour, et à cerner les domaines d'amélioration vers lesquels la CFP devrait focaliser au cours des prochaines années. La revue s'est penchée plus particulièrement sur :

- a) Les mesures adoptées afin d'augmenter l'embauche, le maintien en poste et la promotion de personnes en situation de handicap;
- b) Les mesures adoptées afin de cerner et d'éliminer les obstacles en milieu de travail, de manière à permettre la participation pleine et égale de tous;
- c) La gouvernance de la CFP relative à la mise en œuvre la Loi.

8 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité



1.3 Portée

11. La revue a porté sur les activités de la CFP à titre d'employeur chargé de la mise en œuvre de la Loi, particulièrement pour la période d'avril 2018 à décembre 2020. La revue visait ainsi les domaines de la Loi applicables à la CFP, notamment :

- **L'emploi** : les initiatives prises pour cerner et éliminer les obstacles à l'emploi, et ainsi contribuer à l'objectif principal du gouvernement, soit celui d'embaucher 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025;
- **L'environnement bâti** : l'accès à un environnement bâti exempt d'obstacles pour les employés;
- **Les technologies de l'information et les communications** : la possibilité d'accéder aux technologies de l'information et aux communications pour les employés de la CFP, sans égard à leur capacité, de manière à permettre une participation pleine et égale;
- **La conception et la prestation de programmes et services** : la conception de programmes et services de manière à garantir le même niveau de service pour tous, sans égard à la condition.
- **L'acquisition de biens et services** : le type de contrôles en place permettant de garantir l'achat de produits et services accessibles.¹

12. La revue s'est aussi intéressée aux attentes du SCT liées aux domaines d'application de la Loi, telles que présentées dans les instruments et la Stratégie. Cependant, la revue ne visait pas à évaluer la conformité de la CFP relative à la Stratégie et aux autres exigences des instruments du SCT.

13. La revue n'a pas porté sur les services offerts par la CFP à titre d'organisme central, comme les évaluations de langue seconde, les programmes de recrutement pour l'ensemble de la fonction publique et les activités de surveillance. D'autres thèmes, comme le respect des différences et la discrimination, ont également été exclus parce qu'ils ne découlaient pas directement des domaines d'application de la Loi.

¹ Le domaine des transports est exclu, du fait qu'il ne touche ni la mission ni les compétences de la CFP.

1.4 Critères et méthode de la revue

14. Les critères utilisés pour cette revue sont tirés des exigences de la Loi et des politiques du SCT en vigueur. Les méthodes utilisées dans le cadre de cette revue sont présentées à l'annexe C du présent rapport.

15. L'équipe de la revue a également mis sur pied un comité consultatif composé de 6 personnes en situation de handicap de la CFP, recrutées à la suite d'un appel lancé dans le bulletin *Le Point sur la CFP*. Toutes les personnes intéressées ont pu s'y joindre. Elles ont été invitées à commenter le plan d'action de la revue, le sondage ainsi que les constatations du rapport. La consultation s'est effectuée à l'aide d'échanges de courriels, de conversations privées et de discussions de groupe, selon la préférence de chacun des participants

1.5 Énoncé de conformité

16. La revue a été effectuée conformément au Plan de vérification interne et d'évaluation de la CFP 2020-2023. Des procédures d'examen suffisantes et appropriées ont été appliquées, selon notre jugement professionnel, et des preuves pertinentes ont été rassemblées pour appuyer l'exactitude des conclusions du présent rapport. Les conclusions sont fondées sur des observations et analyses de situations déjà existantes au moment de l'examen. Les éléments de preuve ont été recueillis conformément à la Politique sur l'audit interne du SCT et aux normes internationales sur la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes.



2. Constatations de la revue

« Le gouvernement du Canada entend être un employeur et un fournisseur de services accessibles, et cette stratégie vise à créer une fonction publique plus inclusive où chaque employé peut contribuer et réussir selon son plein potentiel. », déclarait le [président du Conseil du Trésor](#), relativement à la Stratégie.

2.1 Recrutement de personnes en situation de handicap

17. La Loi vise à faciliter « la participation économique, sociale et civique de toutes les personnes au Canada, quels que soient leurs handicaps ». Cette volonté est renforcée par la Stratégie qui aspire à faire du gouvernement du Canada un employeur de choix, soit celui qui puisse offrir des postes dans lesquels les personnes en situation de handicap pourront exploiter leur plein potentiel. Pour y arriver, la fonction publique s'est fixée une cible d'embauche supplémentaire de 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025, afin d'accroître leur représentativité.

18. L'équipe de la revue a examiné le travail de la CFP quant à l'embauche de personnes en situation de handicap dans ses effectifs.

19. **Critère :** La CFP a mis en place des procédures, des pratiques et des ressources afin d'accroître le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap. Les gestionnaires ont les compétences et les connaissances pour mettre en œuvre les mesures d'accessibilité au moment de l'embauche.

Embauche

20. D'entrée de jeu, il importe de souligner qu'il n'existe pas de mécanisme fiable pour comptabiliser le nombre de personnes en situation de handicap au sein de la fonction publique, conformément à la définition prescrite par la Loi. Tout d'abord, la définition utilisée par la plupart des mécanismes existants renvoie à celle de « personne handicapée », tirée de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. La Loi élargit la définition d'un « handicap » aux conditions « temporaire ou épisodique ». Cette nouvelle définition entraînera des disparités dans l'interprétation des données futures.

21. Par ailleurs, les données sur l'auto-identification sont soumises volontairement par les candidats ou employés qui s'autodéclarent au moment du processus d'embauche, ou qui remplissent le formulaire d'auto-identification dans Mes RHGC. Plusieurs employés en situation de handicap ne se sont pas déclarés comme tels ces dernières années. L'équipe de la revue a lancé un sondage auprès des 897 employés de

11 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

la CFP pour en connaître davantage sur leur connaissance de l'accessibilité et leur situation. Le sondage a permis de les questionner sur leur situation. Parmi les 338 répondants, 78 ont dit s'être retrouvés en situation de handicap durant les 2 dernières années selon la définition de la Loi, tandis que seulement 43 ont affirmé s'être auto-identifiés.² À la fin du sondage, 52 répondants se sont déclarés en situation de handicap conformément aux groupes d'équité en matière d'emploi. C'est donc dire qu'un nombre non négligeable d'employés se trouvaient en situation de handicap sans s'auto-identifier. Pour remédier à cette situation, la Direction de la gestion des ressources humaines a prévu l'élaboration de divers produits de communication afin de les informer sur l'utilité et l'objectif de l'autodéclaration des candidats dans le cadre d'un processus de nomination.

22. La CFP s'est donnée comme cible d'atteindre une représentation de personnes en situation de handicap équivalente à celle de sa disponibilité dans la population active, soit 9 %, d'ici 2025. En mars 2019, les données officielles révélaient une représentation de 6,9 %, soit 55 personnes.³ D'autres sondages, dont le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2019 et le sondage interne « À vous la parole » présentaient un taux de représentativité plus élevé, soit 10,8 % et 11,0 % respectivement. La Direction de la gestion des ressources humaines a toutefois reçu un mandat clair, soit celui de mettre en place des mesures qui permettront de recruter davantage de personnes en situation de handicap afin que la CFP devienne un chef de file en la matière.

² Trois répondants ne se souvenaient pas s'ils s'étaient auto-identifiés.

³ Le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines recueille, au mois de mars, des informations sur les effectifs et transmet, en octobre, les données officielles aux ministères et organismes respectifs. Au moment de la rédaction du présent rapport, la CFP attendait toujours les données de mars 2020 qui lui permettraient d'évaluer sa progression sur le plan de la représentativité.

Figure 2 Nombre de personnes en situation de handicap à la CFP

-	Nombre total de réponses	Nombre de personnes en situation de handicap
À vous la parole 2019	324	38 (11,0%)
Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2019	688	74 (10,8%)
Stratégie de gestion des personnes 2020-2023	797*	55 (6,9%) **

* Équivalents temps plein réels 2018-2019

** Données provenant du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines au 31 mars 2019

23. L'équipe de la revue a examiné les efforts déployés par la CFP pour recruter des personnes en situation de handicap. Au cours des 2 dernières années, le Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap lui a permis de recruter 4 personnes. À l'été 2020, la haute direction s'est fixée comme objectif d'embaucher 25 personnes en situation de handicap supplémentaires d'ici 2025. Pour ce faire, chaque secteur a repéré des postes vacants pouvant être occupés par des personnes en situation de handicap, une initiative qui se poursuit toujours au moment de la rédaction du présent rapport. La Direction de la gestion des ressources humaines continuera de travailler de concert avec les secteurs afin de trouver des moyens qui permettraient de recruter des personnes extérieures à la fonction publique pour pourvoir ces postes. Elle a aussi prévu diverses activités pour appuyer l'embauche de personnes en situation de handicap à la CFP, dont :

- La communication d'information aux conseillers en ressources humaines sur les exigences de la Loi et la Stratégie, afin qu'ils puissent fournir des conseils sur les pratiques d'embauche accessibles et exemptes d'obstacles;
- La participation à la promotion et à la prestation de programmes et services ciblés afin de recruter des candidats talentueux et diversifiés pour répondre aux besoins d'embauche;

- La création de bassins de candidats répondant à des besoins spécifiques, qui focaliseraient sur les personnes en situation de handicap pour atteindre les objectifs en matière d'accessibilité.

24. Certaines parties prenantes ont toutefois exprimé des craintes quant à la capacité de la CFP d'atteindre les cibles de recrutement si elle devait réduire ses effectifs ou restreindre son recrutement externe.

25. Le succès du recrutement repose en grande partie sur les gestionnaires et les superviseurs responsables de l'embauche. L'équipe de la revue les a sondés afin de leur demander s'ils estimaient bien comprendre leurs rôles et responsabilités liés aux mesures d'adaptation en matière d'évaluation pour les personnes en situation de handicap, dans le cadre d'un processus d'embauche, et s'ils jugeaient avoir les connaissances pour bien les exercer.

26. Les gestionnaires et superviseurs ont affirmé comprendre, dans une large mesure, les rôles et responsabilités liés aux mesures d'adaptation dans le cadre d'un processus d'embauche, selon une proportion de 44 %, tandis que 49 % estimaient les comprendre dans une certaine mesure. Près de 7 % d'entre eux ont affirmé les comprendre dans une faible mesure, et aucun n'a répondu « pas du tout ». En ce qui a trait aux connaissances, 29 % des gestionnaires considèrent avoir, dans une large mesure, les connaissances leur permettant de gérer les demandes de mesures d'adaptation en matière d'évaluation dans le cadre d'un processus d'embauche, tandis que 47 % ont répondu les avoir dans une certaine mesure. Une part non négligeable, soit 24 %, estime avoir des connaissances dans une faible mesure ou pas du tout. Parmi les enjeux soulevés, les gestionnaires ont attiré l'attention sur la grande variété de handicaps et de mesures d'adaptation pour lesquels ils ont peu de connaissances, ainsi que l'incertitude concernant l'incidence de la Loi sur leurs obligations. On a également porté à notre attention que ces facteurs pouvaient être attribuables aux biais inconscients de certains gestionnaires, et à l'impression que l'intégration de personnes en situation de handicap demandera beaucoup d'efforts.

27. La Direction de la gestion des ressources humaines dispose de plusieurs moyens pour transmettre de l'information aux gestionnaires sur les bonnes pratiques à adopter en matière de recrutement de personnes en situation de handicap, et recueillir des renseignements concernant leurs besoins. La Boussole de dotation, lancée en 2018, contient des liens vers des documents qui soulignent les objectifs organisationnels en matière de diversité et d'inclusion. La Boussole comprend également une fonction qui

14 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

permet aux gestionnaires de soumettre des commentaires sur les enjeux en matière de dotation. Une formation a été offerte en 2019 sur les biais inconscients liés au processus de dotation. Les gabarits de lettre d'offre ont été révisés afin d'ajouter de l'information sur les mesures d'adaptation. De plus, tous les ans, la Direction de la gestion des ressources humaines consulte les autres directions de la CFP afin de cerner les besoins en matière de gestion des personnes; cette consultation constitue, pour les secteurs, l'occasion de faire part de leurs difficultés en matière de recrutement.

28. En somme, la Direction de la gestion des ressources humaines offre un soutien important à la CFP dans l'atteinte de ses objectifs d'embauche. Le sondage mené dans le cadre de cette revue démontre cependant que de nombreux gestionnaires ont besoin de plus de soutien, ou que le message n'est pas compris de tous. Afin de poursuivre en ce sens, la Direction de la gestion des ressources humaines pourrait s'inspirer de la Stratégie, laquelle suggère de procéder, en consultation avec les personnes en situation de handicap, à un examen des processus de ressources humaines afin de les rendre plus inclusifs. La Direction de la gestion des ressources humaines pourrait également envisager d'établir des mécanismes pour suivre l'évolution des personnes en situation de handicap au sein de la CFP, afin de s'assurer qu'elles ont accès à des chances égales de promotion.

29. **Conclusion** : La Direction de la gestion des ressources humaines travaille à la mise à jour des procédures et pratiques pour soutenir le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap. Elle a également planifié ses activités et ses ressources de manière à atteindre les cibles de recrutement prévues d'ici 2025, et ainsi respecter l'échéancier fixé. Toutefois, elle devra continuer d'outiller la communauté des gestionnaires afin qu'ils se sentent plus à l'aise d'embaucher des personnes en situation de handicap.

Intégration

30. **Critère** : Les gestionnaires ont les compétences et les connaissances pour mettre en œuvre les mesures d'adaptation en milieu de travail.

31. Une fois recrutées, il importe d'être en mesure d'intégrer les personnes en situation de handicap, de manière à ce qu'elles puissent s'épanouir au travail. Cette responsabilité repose en grande partie sur le savoir-faire et surtout sur le savoir-être des gestionnaires. Les répondants du sondage mené dans le cadre de la revue ont affirmé, à hauteur de 17 % (18 répondants), se sentir outillés, dans une large mesure, pour intégrer des personnes en situation de handicap dans leur équipe, tandis que 54 % (57 répondants)

15 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

le sont dans une certaine mesure. Environ 26 % (28 répondants) d'entre eux estimaient l'être dans une faible mesure, et 3 % (3 répondants) ont répondu « pas du tout ». Parmi les commentaires reçus, certains gestionnaires ont affirmé qu'ils ne considéraient pas l'intégration de personnes en situation de handicap plus difficile qu'un employé sans handicap. D'autres ont souligné que leur degré de confort dépendait de la nature du handicap. Compte tenu de la grande variété de handicaps, il leur est parfois difficile de savoir quoi faire pour chacune des situations qui se présentent. Environ un tiers des gestionnaires ont demandé plus de ressources pour les appuyer en ce sens. Les répondants ont en outre suggéré l'idée d'une formation sur le sujet, ou d'avoir à leur disposition un guide de procédures à suivre, ou encore, une liste de personnes-ressources pouvant les appuyer.

32. Ce constat est similaire à celui observé au sein du gouvernement. Le rapport d'étape sur la mise en œuvre de la Stratégie, paru en décembre 2020, souligne que de nombreux gestionnaires de personnes embauchées dans le cadre du programme de Stage pour les Canadiens en situation de handicap ne se sentent pas prêts ou outillés pour recruter des personnes en situation de handicap, et que de nombreux professionnels des ressources humaines n'ont pas suffisamment confiance en eux pour fournir des conseils en la matière. Le SCT prévoit d'ailleurs appuyer les gestionnaires, notamment au moyen de nouvelles activités d'apprentissage et d'une série de capsules vidéo. La CFP pourra miser en partie sur ces initiatives gouvernementales pour continuer à outiller ses gestionnaires.

33. Le sondage a démontré que les personnes en situation de handicap s'étaient majoritairement senties soutenues par l'organisation et par leurs gestionnaires, qu'il s'agisse de l'obtention d'une aide pour se procurer les outils nécessaires à leur travail ou encore pour l'élimination des obstacles. Plus de 70 % des répondants concernés par ces enjeux ont répondu avoir reçu le soutien nécessaire dans une certaine ou large mesure. Cependant, lors de l'analyse des commentaires, l'équipe de la revue a remarqué que les expériences sont très variables, allant d'un très bon soutien à peu ou pas de soutien. Certaines personnes ont dit avoir constaté des améliorations en changeant de gestionnaire. D'autres mentionnent que les problèmes n'étaient pas liés au soutien de la gestion, mais qu'ils étaient plutôt attribuables à divers enjeux tels que des délais pour obtenir du matériel, et la lourdeur du processus administratif pour les mesures d'adaptation.

Mesures d'adaptation

34. Bien que l'objectif ultime de la Loi soit de créer un milieu de travail exempt d'obstacles, il est souvent nécessaire d'offrir des mesures d'adaptation, dans des limites raisonnables, pour permettre à tous les candidats de participer aux processus d'embauche de façon équitable. À titre d'employeur, la CFP a l'obligation juridique de corriger les torts subis et de réparer les préjudices en mettant en place des mesures spéciales et des aménagements adaptés, conformément à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

35. Depuis quelques années, la CFP s'efforce d'améliorer son processus de gestion des demandes de mesures d'adaptation. En 2018, l'équipe de la vérification interne a mené une consultation sur les mesures d'adaptation liées à l'accessibilité. Le rapport avait conclu que la CFP répondait effectivement aux demandes de mesures d'adaptation, mais que certaines, plus complexes, prenaient davantage de temps. Parmi les améliorations futures, le rapport soulignait notamment :

- L'élaboration de normes de service et d'échéanciers liés aux types de demandes de mesures d'adaptation — du simple au plus complexe;
- L'obligation de la part des gestionnaires d'informer la Division de la gestion du milieu de travail concernant les demandes d'adaptation afin que l'information puisse être sauvegardée et gérée de manière centralisée;
- La collecte des renseignements nécessaires au suivi et à la communication des mesures d'adaptation, telles que la rapidité, les dépenses ou la prévision de l'acquisition de matériel;
- La mise en place d'une procédure pour assurer le suivi auprès des employés et des gestionnaires sur l'efficacité des mesures d'adaptation prises.

36. Depuis, la Division de la gestion du milieu de travail (la Division) revoit ses lignes directrices sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation en milieu de travail, entre autres pour simplifier le processus. Le travail n'est pas encore achevé. La pandémie de COVID-19 a amené la Division à réévaluer certaines procédures afin de soutenir les employés qui travaillent à distance. Par conséquent, certains enjeux soulevés lors de la consultation sont toujours d'actualité. Par exemple, la Division n'est pas consultée ou mise au courant de manière systématique lorsque des mesures d'adaptation sont prises par les gestionnaires, comme l'exigent les Lignes directrices sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

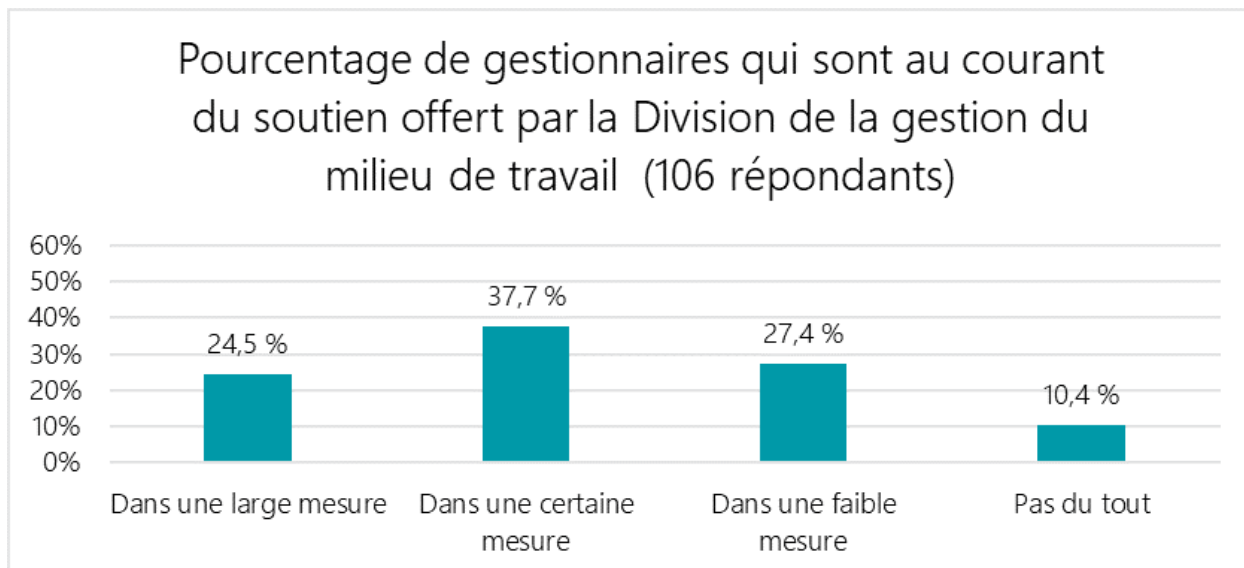


37. L'équipe de la revue a sondé les gestionnaires et les superviseurs de la CFP afin de leur demander s'ils estimaient bien comprendre leurs fonctions relatives aux demandes de mesures d'adaptation, et s'ils jugeaient les connaître suffisamment pour bien les exercer. Les gestionnaires et superviseurs ont affirmé comprendre, dans une large mesure, les rôles et responsabilités relatifs aux mesures d'adaptation pour les employés en situation de handicap en milieu de travail, dans une proportion de 43 %, tandis que 44 % estimaient les comprendre dans une certaine mesure. Quelque 11 % d'entre eux ont affirmé les comprendre dans une faible mesure, tandis qu'une seule personne a répondu « pas du tout ».

38. En ce qui a trait aux connaissances requises pour gérer les demandes d'adaptation en milieu de travail, 22 % des gestionnaires considèrent les connaître dans une large mesure, tandis que 50 % ont répondu les connaître dans une certaine mesure. Une part non négligeable, soit 28 %, estime les connaître dans une faible mesure ou pas du tout. Ces résultats suggèrent qu'il y aurait place à l'amélioration afin que les gestionnaires et superviseurs soient en mesure de bien orienter les employés et de leur fournir les mesures d'adaptation auxquelles ils ont droit.

39. Pour appuyer les gestionnaires et superviseurs, il y aurait lieu, dans un premier temps, de mieux faire connaître le travail qu'effectue la Division de la gestion du milieu de travail de la CFP. Cette dernière est responsable d'offrir des avis et conseils sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, y compris les évaluations ergonomiques, l'achat de divers biens essentiels comme le matériel, la technologie adaptative et autres outils de travail pour rendre le milieu de travail accessible. Environ 38 % des gestionnaires et superviseurs ont affirmé connaître peu ou pas du tout le travail effectué par cette division.

Figure 3 Pourcentage de gestionnaires qui sont au courant du soutien offert par la Division de la gestion du milieu de travail



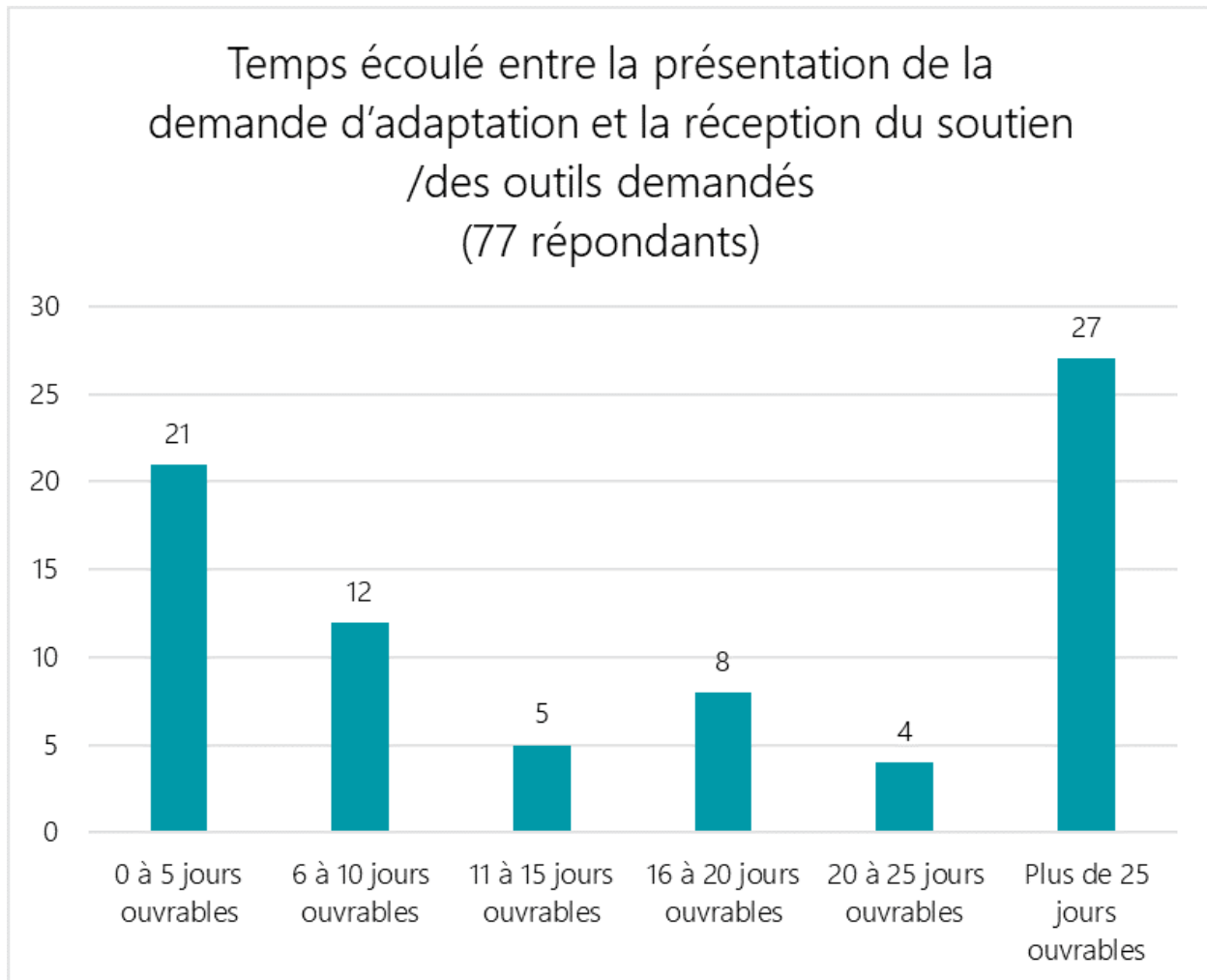
Version texte

Pourcentage de gestionnaires qui sont au courant du soutien offert par la Division de la gestion du milieu de travail

Sur les 106 répondants, 24,5 % ont répondu être au courant « dans une large mesure », 37,7 % « dans une certaine mesure », 27,4 % « dans une faible mesure » et 10,4 % ont répondu n'être « pas du tout » au courant.

40. Dans certains cas, les répondants ont mentionné que le processus de demandes était relativement long, ce qui peut nuire à l'intégration des personnes en situation de handicap. Parmi les 338 répondants, 77 ont indiqué avoir fait au moins une demande au cours des 2 dernières années. Environ 55 % des demandes portaient sur une situation de handicap.

Figure 4 Temps écoulé entre la présentation de la demande d'adaptation et la réception du soutien ou des outils demandés



Version texte

Temps écoulé entre la présentation de la demande d'adaptation et la réception du soutien ou des outils demandés

Sur les 77 répondants, 21 ont attendu de 0 à 5 jours ouvrables; 12 de 6 à 10 jours ouvrables; 5 de 11 à 15 jours ouvrables; 8 de 16 à 20 jours ouvrables; 4 de 20 à 25 jours ouvrables; et 27 ont dû attendre plus de 25 jours ouvrables.

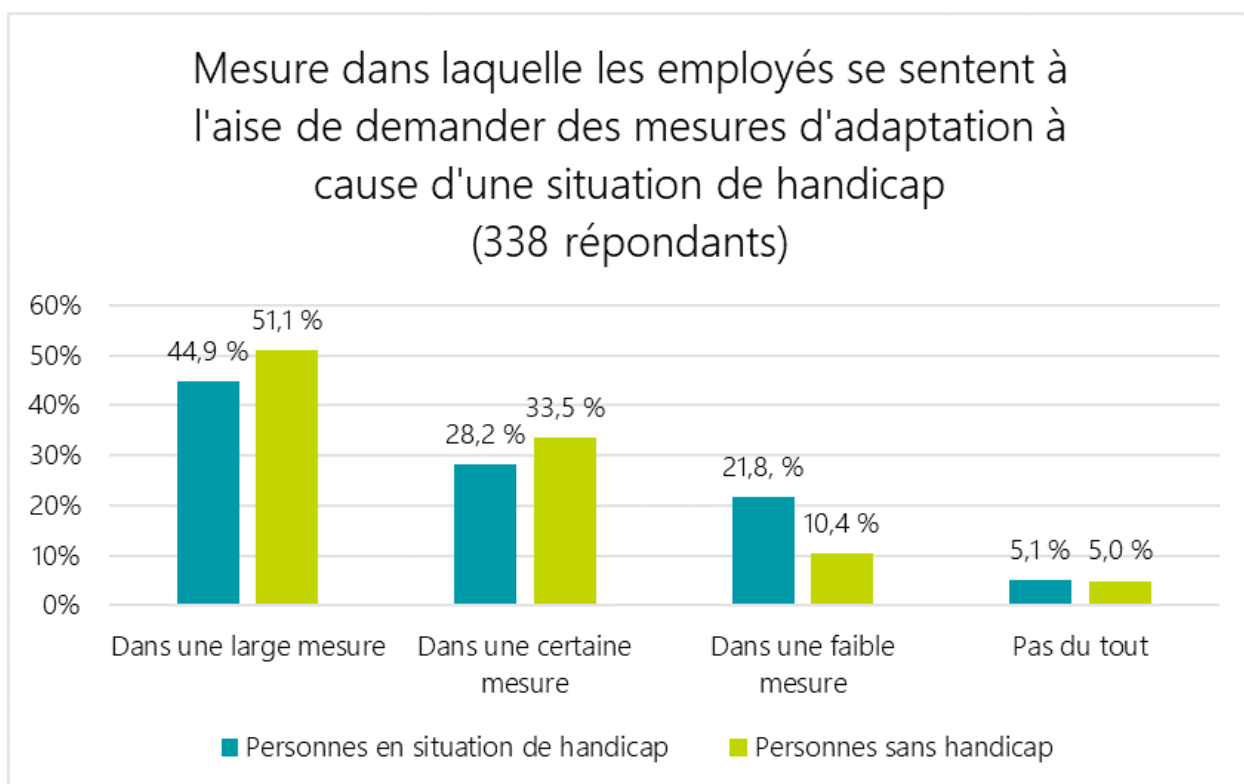
41. Dans l'ensemble, 28 demandes ont pris plus de 25 jours ouvrables avant d'être traitées; de ce nombre 17 provenaient de personnes en situation de handicap. Le sondage ne précisait pas la raison des délais, à savoir s'ils étaient le résultat de retards dans l'acheminement des demandes par les gestionnaires, de la lenteur de l'employé à

20 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

fournir des pièces justificatives, de la durée de traitement par la Division de la gestion en milieu de travail ou de la difficulté à obtenir les outils nécessaires. La Division a souligné à l'équipe de la revue que certains gestionnaires prenaient encore beaucoup trop de temps à acheminer les demandes des employés. De plus, le travail à distance qui s'est organisé rapidement en mars 2020 est susceptible d'avoir ralenti le processus.

42. L'équipe de la revue a aussi constaté que certains employés ne sont pas à l'aise de demander des mesures d'adaptation. Environ 18 % des répondants au sondage ont exprimé un inconfort à ce sujet. Ces craintes sont un peu plus marquées chez les personnes qui se sont retrouvées en situation de handicap au cours des 2 dernières années, soit 27 %, contre 15 % chez les autres employés.

Figure 5 Mesure dans laquelle les employés se sentent à l'aise de demander des mesures d'adaptation à cause d'une situation de handicap



Version texte

Mesure dans laquelle les employés se sentent à l'aise de demander des mesures d'adaptation à cause d'une situation de handicap

Les résultats sont présentés pour les personnes en situation de handicap et les personnes sans handicap. Au total, 51,1 % des personnes sans handicap ont répondu

21 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

être à l'aise « dans une large mesure » de demander des mesures d'adaptation, contre 33,5 % qui ont répondu « dans une certaine mesure ». Quant aux personnes en situation de handicap, 44,9 % ont répondu « dans une large mesure », contre 28,2 % « dans une certaine mesure ». De plus 10,4 % des personnes sans handicap ont répondu être à l'aise « dans une faible mesure », contre 5 % qui ont répondu ne « pas du tout » être à l'aise. Quant aux personnes en situation de handicap, 21,8 % ont dit être à l'aise « dans une faible mesure » et 5,1 % ont répondu ne « pas du tout » être à l'aise. Au total, 338 personnes ont répondu à cette question.

43. Parmi les commentaires reçus, les répondants ont notamment souligné :

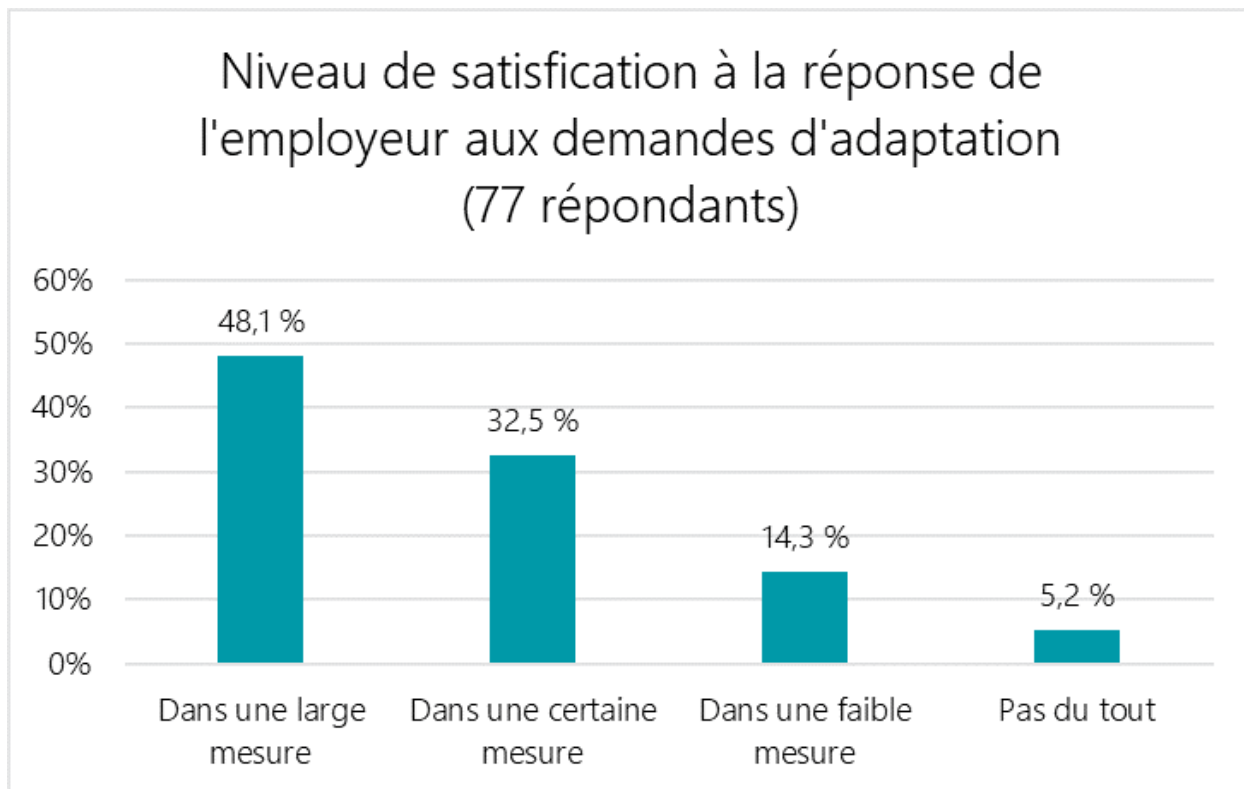
- La crainte de voir les handicaps non physiques, comme les maladies mentales, mal perçus ou mal compris par la direction;
- Le manque d'information sur les solutions envisageables;
- Des difficultés antérieures à obtenir des mesures d'adaptation liées, entre autres, à la lourdeur du processus;
- L'angoisse liée au processus.

44. Cette constatation est similaire à celle observée dans le cadre de la 3e édition du sondage « À vous la parole », mené en 2019. Des 4 groupes d'équité en matière d'emploi, les personnes en situation de handicap étaient celles qui étaient le plus en désaccord avec l'énoncé suivant : « une demande d'adaptation en milieu de travail en raison d'une restriction fonctionnelle temporaire ou permanente, ou pour des motifs de santé mentale, serait bien accueillie dans mon organisation ». Près de 42 % des intéressés avaient répondu par la négative, contrairement à 15 % pour l'ensemble des employés.

45. Les mesures d'adaptation étant une responsabilité partagée, il est important que tout le personnel puisse comprendre ses droits et responsabilités. La grande majorité des employés sondés, soit 77 %, s'est dite satisfaite de l'information, de la formation, des ressources et des autres outils mis à leur disposition. Par ailleurs, les répondants ont également proposé quelques exemples d'outils additionnels qui pourraient leur être utiles, à savoir de la formation, des guides d'orientation simples et faciles d'accès ainsi que des activités de sensibilisation.

46. Dans l'ensemble, la plupart des employés de la CFP sont relativement satisfaits des mesures d'adaptation reçues.

Figure 6 Niveau de satisfaction de la réponse de l'employeur aux demandes d'adaptation



Version texte

Niveau de satisfaction de la réponse de l'employeur aux demandes d'adaptation

Sur les 77 répondants, 48,1 % ont répondu être satisfaits « dans une large mesure » de la réponse de l'employeur à leurs demandes de mesures d'adaptation, 32,5 % ont répondu « dans une certaine mesure », 14,3 % « dans une faible mesure » et 5,2 % n'étaient « pas du tout » satisfaits.

47. Il importe de souligner que parmi les commentaires négatifs reçus, certains répondants font état de difficultés et de délais, alors que la CFP déployait des efforts pour s'adapter au télétravail résultant de la pandémie de COVID-19.

48. Afin d'améliorer la situation, la Division de la gestion en milieu de travail a élaboré une formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Cette formation, destinée aux gestionnaires, devrait être offerte au printemps 2021. De plus, la Division a entrepris l'uniformisation du processus de demande de mesures d'adaptation afin de dissiper toute confusion quant à la marche à suivre. En somme, ces initiatives sont

susceptibles d'appuyer et de responsabiliser les employés et les gestionnaires afin qu'ils soient en mesure de mieux gérer les demandes de mesures d'adaptation.

49. **Conclusion** : La Direction de la gestion des ressources humaines dispose de contrôles pour s'assurer de la bonne gestion des mesures d'adaptation. Elle peut continuer à améliorer l'accessibilité en déterminant comment diminuer le temps de traitement des demandes, et en augmentant la confiance des employés à l'égard du processus, lorsque ceux-ci y ont droit.

50. **Considération 1** : La Direction de la gestion des ressources humaines devrait continuer à améliorer ses contrôles, entre autres par la mise en place d'un processus pour recueillir régulièrement de l'information sur les besoins des gestionnaires en matière d'outils et de mécanismes, ce qui permettrait de les aider à recruter et à intégrer efficacement des personnes en situation de handicap.

2.2 Milieux de travail accessibles

51. Afin de se conformer aux exigences de la Loi, la CFP a l'obligation d'œuvrer à l'élimination des obstacles en le milieu de travail. Un milieu de travail exempt d'obstacles favorise également l'inclusion et l'épanouissement des personnes en situation de handicap au sein du gouvernement.

52. L'équipe de la revue a voulu savoir si la CFP respectait les normes en vigueur en matière d'accessibilité dans les domaines d'application de la Loi. Elle a aussi sondé les employés pour connaître les obstacles auxquels ils sont confrontés, et cerné les domaines dans lesquels la CFP pouvait s'améliorer.

L'environnement bâti

53. **Critère** : L'environnement bâti est exempt d'obstacles.

54. Conformément à la Loi, les obstacles doivent être éliminés de l'environnement bâti d'ici 2040. La Loi stipule également que les organismes réglementés doivent dès lors s'employer à éliminer les barrières et à écarter tout nouvel obstacle. Ce domaine d'application de la Loi s'ajoute aux normes préalablement établies par le SCT. La Norme d'accès facile aux biens immobiliers établit des exigences minimales en matière d'accessibilité au sein du gouvernement, dont la conformité à la norme intitulée Conception accessible pour l'environnement bâti (CSA B651-18), du Groupe CSA. L'application de ces normes relève d'une responsabilité partagée, Services publics et

Approvisionnement Canada étant responsable de la conformité des espaces communs, et la CFP des espaces de travail.

55. De plus, en vertu de la Stratégie, les ministères et organismes doivent mettre en place, dans l'immédiat, une série de mesures visant à éliminer les obstacles en milieu de travail, notamment :

- Examiner l'environnement bâti en consultation avec les personnes en situation de handicap afin de déterminer comment le rendre plus accessible et inclusif;
- Promouvoir activement les dispositifs et les services d'accessibilité disponibles dans l'espace de travail et les espaces publics;
- Veiller à ce que les activités et les réunions soient accessibles à tous les employés et, le cas échéant, au grand public.

56. L'équipe de la revue a consulté le service des installations afin de s'enquérir des mécanismes en place pouvant cerner les obstacles. La dernière inspection a été menée en 2016 par Services publics et Approvisionnement Canada et concernait uniquement les espaces communs. Quant à l'espace de travail, l'élimination des obstacles s'effectue généralement à la suite de demandes de mesures d'adaptation. Le service de santé et sécurité au travail procède à des inspections mensuelles de l'environnement physique. Elle rapporte parfois des enjeux d'accessibilité lorsque ceux-ci sont portés à son attention, mais il ne s'agit pas de l'objectif principal des inspections.

57. Dans le cadre du sondage mené aux fins de la revue, des 78 répondants qui se sont retrouvés en situation de handicap au cours des 2 dernières années, 34 ont indiqué avoir été confrontés à des obstacles liés à l'environnement physique. Parmi les obstacles mentionnés, les répondants ont noté des problèmes liés aux installations; entre autres, des portes automatiques défectueuses, des corridors non dégagés convenablement, ou des salles de bains non accessibles dans les installations hors région de la capitale nationale. La plupart des obstacles liés à l'environnement physique rapportés dans le sondage découlent toutefois de handicaps invisibles; parmi les plus fréquemment cités, on a relevé le bruit (15 répondants), comme les conversations bruyantes en milieu de travail et la luminosité (13 répondants).

58. Les résultats du sondage ont mis en évidence la nécessité de poursuivre le dialogue avec les personnes en situation de handicap afin de mieux comprendre les obstacles auxquels elles sont confrontées au quotidien dans leur environnement de travail. Ces résultats correspondent à ceux de la consultation menée par le SCT préalablement à

25 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité



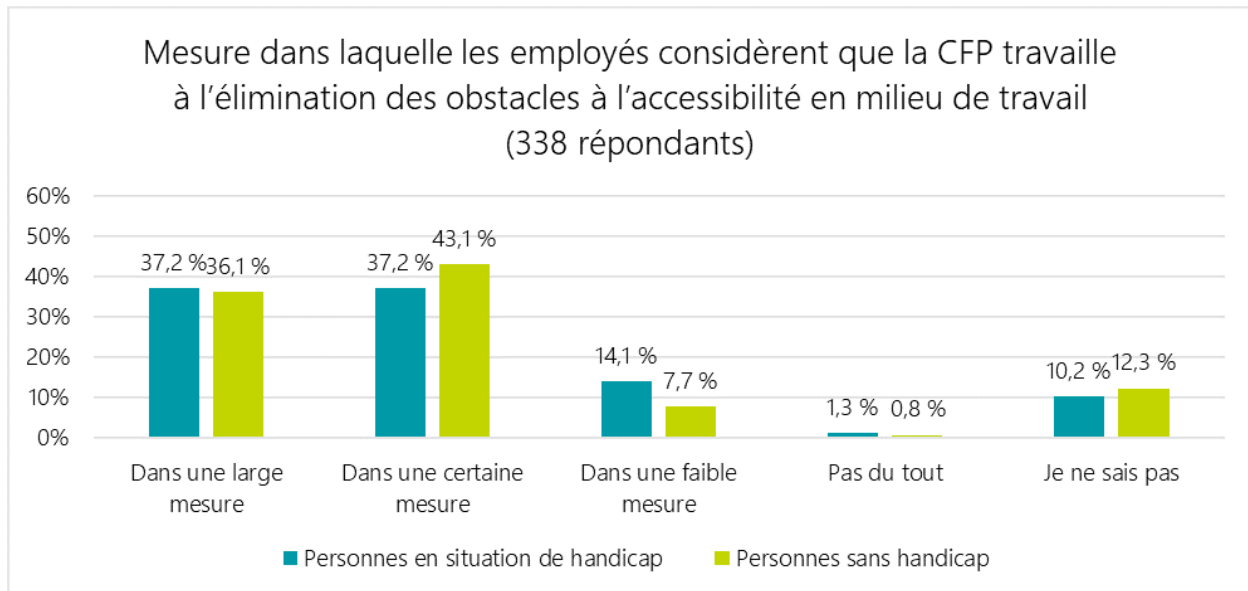
l'élaboration de sa Stratégie, lesquels avaient démontré que les normes en vigueur ne suffisaient pas toujours à éliminer les obstacles physiques.

59. Depuis l'avènement du travail à distance résultant de la pandémie de COVID-19, la plupart des employés en situation de handicap ont été confrontés à moins d'obstacles qu'au bureau. Cependant, plusieurs personnes en situation de handicap ne peuvent effectuer leur travail à leur plein potentiel. Au total, 22 des 78 personnes en situation de handicap ont continué de se heurter à des obstacles, particulièrement liés à l'approvisionnement de matériel ergonomique à domicile. Parmi les autres raisons citées, on évoque les difficultés causées par la vidéoconférence, entre autres le protocole d'utilisation pour les problèmes d'audition, les longues réunions qui nuisent à ceux qui ont des problèmes de concentration, et l'absence de distanciation physique entre vie privée et vie professionnelle. Toutefois, sur 22 répondants, seulement 6 ont affirmé faire face à plus d'obstacles à domicile qu'au bureau.

60. Dès avril 2020, la CFP a mis en place des mesures spéciales pour permettre aux employés d'adapter leur espace de travail à domicile. Ces mesures ont d'abord été présentées aux gestionnaires en avril, puis transmises par courriel aux employés en juin, et enfin, dans le bulletin *Le Point sur la CFP*, en octobre. Malgré tout, le sondage a révélé que certains employés n'avaient pas reçu le soutien nécessaire pouvant leur permettre d'effectuer leur travail. La CFP devra également tenir compte des mesures d'adaptation des employés au moment du retour au bureau. Certains employés pourraient nécessiter davantage de temps pour réintégrer l'environnement physique.

61. En ce qui a trait à l'élimination des obstacles en milieu de travail, les répondants avaient une perception positive de la plupart des efforts déployés par la CFP. Quelque 36 % des répondants estimaient que l'organisation travaillait dans une large mesure à l'élimination des obstacles, comparativement à 42 % dans une certaine mesure, 9 % dans une faible mesure et 1 % « pas du tout ». Les personnes en situation de handicap ont une perspective légèrement plus négative des efforts de l'organisation.

Figure 7 Mesure dans laquelle les employés considèrent que la CFP travaille à l'élimination des obstacles à l'accessibilité en milieu de travail



Version texte

Mesure dans laquelle les employés considèrent que la CFP travaille à l'élimination des obstacles à l'accessibilité en milieu de travail

Les résultats sont présentés pour les personnes en situation de handicap et les personnes sans handicap. Au total, 36,1 % des personnes sans handicap ont répondu que la CFP travaille à l'élimination des obstacles « dans une large mesure », contre 43,1 % qui ont répondu « dans une certaine mesure ». Quant aux personnes en situation de handicap, 37,2 % ont répondu « dans une large mesure » et 37,2 % ont répondu « dans une certaine mesure ». De plus, 7,7 % des personnes sans handicap ont répondu que la CFP travaille à l'élimination des obstacles « dans une faible mesure » et 0,8 % ont répondu « pas du tout ». Quant aux personnes en situation de handicap, 14,1 % ont répondu « dans une faible mesure » et 1,3 % ont répondu « pas du tout ». Enfin, 10,2 % des personnes en situation de handicap et 12,3 % des personnes sans handicap ont répondu « je ne sais pas » à la même question

62. Les commentaires reçus évoquent de possibles pistes d'amélioration. Parmi les éléments soulevés, on fait état de l'accessibilité des documents et des présentations, du manque d'outils à l'appui des différentes facettes de l'accessibilité – outils de rédaction, explications des droits et responsabilités – et du peu de consultation des personnes en situation de handicap afin de connaître les obstacles auxquels elles sont confrontées.

27 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

63. **Conclusion** : Il subsiste toujours un certain nombre d'obstacles dans l'environnement de travail des employés. Certains pourraient être repérés par des inspections, mais la plupart des personnes en situation de handicap ont relevé des obstacles invisibles qui ne sont pas reconnus par les normes actuelles sur l'environnement bâti.

64. **Considération 2** : La Direction de la gestion des ressources humaines, en collaboration avec la Direction des finances et de l'administration, devrait mettre en place un mécanisme de consultation des employés en situation de handicap afin de mieux comprendre les obstacles physiques et invisibles auxquels ils se heurtent en milieu de travail. La consultation devrait appuyer le développement de solutions aux défis ou obstacles individuels et systémiques afin de les éliminer.

Technologie de l'information

65. **Critère** : La CFP fournit des solutions technologiques accessibles aux employés.

66. Au-delà des exigences de la Loi pour l'élimination des obstacles en technologie de l'information, la Politique sur les services et le numérique oblige les ministères et organismes à aborder la question de l'accessibilité dès la conception d'une solution. De plus, les organismes assujettis à la Loi ont l'obligation de prendre des mesures d'adaptation qui offrent aux employés des solutions adaptées leur permettant de bien effectuer leur travail.

67. L'accessibilité aux technologies de l'information demeure un défi considérable au sein du gouvernement canadien. Lors de l'enquête initiale qui a mené à la mise en place de la Stratégie, plusieurs intervenants ont déploré le manque d'accessibilité de certains outils clés, comme Phénix, PeopleSoft et GCdocs. Les fonctions d'accessibilité de certaines applications sont soit inexistantes, soit désactivées. L'enquête a révélé que les personnes en situation de handicap ont souvent de la difficulté à accéder aux technologies de l'information dont elles ont besoin pour faire le travail, même lorsqu'il est question de technologies adaptatives.

68. L'équipe de la revue a constaté que la Direction des services de technologie de l'information avait élaboré des contrôles pour tenir compte de l'accessibilité des solutions technologiques ajoutées à son architecture, dès l'évaluation des besoins opérationnels. La Direction prend en considération le niveau de risque que représentent les solutions technologiques qui ne seraient pas accessibles, et qui s'adresseraient à un faible nombre d'utilisateurs. Un mécanisme similaire est également en place pour

28 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité



approuver les applications à développer. Le gabarit utilisé pour soumettre des propositions de projet au cycle de priorisation annuelle demande au commanditaire du projet d'en évaluer l'impact sur les employés de la CFP, et sur la population canadienne. Il doit également fournir des preuves d'une prise de considération de différents groupes de personnes, y compris les personnes en situation de handicap. À ces contrôles s'ajoute une évaluation qualitative par un agent d'accessibilité au moment du développement ou de l'acquisition des produits.

69. L'équipe de la revue a constaté que ces contrôles ont été mis en place depuis peu, de sorte qu'il n'était pas possible d'évaluer s'ils sont appliqués de manière systématique et s'il y a des risques que des solutions technologiques puissent être adoptées sans tenir compte des besoins en matière d'accessibilité. Un intervenant de la TI a aussi souligné que l'accessibilité serait mieux desservie si elle était prise en considération dès le début d'un projet, avant sa soumission à la Direction des services de technologie de l'information, c'est-à-dire au moment de la définition des besoins par son commanditaire.

70. En général, la Direction des services de technologie de l'information fournit les solutions technologiques nécessaires aux employés pour effectuer leur travail. Parmi les 78 répondants qui se sont retrouvés en situation de handicap au cours des 2 dernières années, 10 d'entre eux ont affirmé ne pas avoir reçu tous les outils informatiques adaptés qui leur étaient nécessaires pour leur travail. Les personnes insatisfaites ont déploré l'incapacité à obtenir certains outils technologiques de base, par exemple le matériel ergonomique standard, un écran supplémentaire ou un ordinateur portable pour le travail à distance. La Direction des services de technologie de l'information n'est pas nécessairement en cause quant aux difficultés recensées, car la responsabilité de l'approvisionnement du matériel adapté repose également sur les gestionnaires concernés et la Division de la gestion du milieu de travail.

71. Plusieurs parties prenantes relevant de la Direction des services de technologie de l'information ont évoqué le défi que représentait l'acquisition et le maintien des connaissances dans le domaine de l'accessibilité, compte tenu de la petite taille de l'équipe et de la grande diversité de handicaps possibles. L'équipe de la revue a constaté que la Direction des services de technologie de l'information a utilisé les ressources externes qui étaient à sa disposition, afin de fournir des outils accessibles aux employés de la CFP, soit le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée de Services partagés Canada.

29 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité



72. En vue de continuer à améliorer son niveau d'accessibilité, la Direction des services de technologie de l'information pourrait s'inspirer des mesures à prendre dans l'immédiat, comme le recommande le SCT, à savoir que les ministères et organismes procèdent à un examen de leurs systèmes et logiciels, et conçoivent un plan d'action permettant de combler les lacunes existantes.

73. **Conclusion** : La Direction des services de technologie de l'information dispose de contrôles en place pour favoriser le développement et l'acquisition de solutions technologiques accessibles. Dans l'ensemble, les employés de la CFP ont accès aux solutions technologiques dont ils ont besoin, mais certains d'entre eux ont de la difficulté à obtenir le matériel de base.

Information accessible

74. **Critère** : L'information est générée et distribuée en format accessible.

75. La Loi définit comme un obstacle le fait, pour une personne en situation de handicap, de ne pouvoir accéder à la même information que les autres. La CFP applique les normes et instruments politiques adoptés par le gouvernement canadien visant à régir les nombreuses facettes des communications et de la gestion de l'information au sein de l'appareil fédéral. Or, l'équipe de la revue a pu constater un manque d'uniformité entre les normes et les outils disponibles. À titre d'exemple, la Direction de la gestion des communications et des affaires parlementaires de la CFP utilise la Norme sur l'accessibilité des sites Web du SCT pour ses communications électroniques, conformément à la Politique sur les communications et l'image de marque. Pour sa part, la Division de la gestion de l'information de la CFP préconise l'utilisation des outils élaborés par le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée de Services partagés Canada, lorsque vient le temps de préparer des documents; entre autres, avant de les rendre disponibles sur le site du gouvernement ouvert. Il existe ainsi 3 différents niveaux d'accessibilité selon les technologies utilisées, et le niveau triple AAA qu'utilise le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée n'est pas recommandé pour les sites Web. Cette situation crée une certaine confusion chez plusieurs intervenants rencontrés dans le cadre de la présente revue, y compris chez les personnes responsables de promouvoir des documents accessibles au sein de la CFP.

76. L'équipe de la revue a analysé un échantillon de documents présentés au Comité exécutif de gestion de la CFP à partir de critères présentés dans les guides du

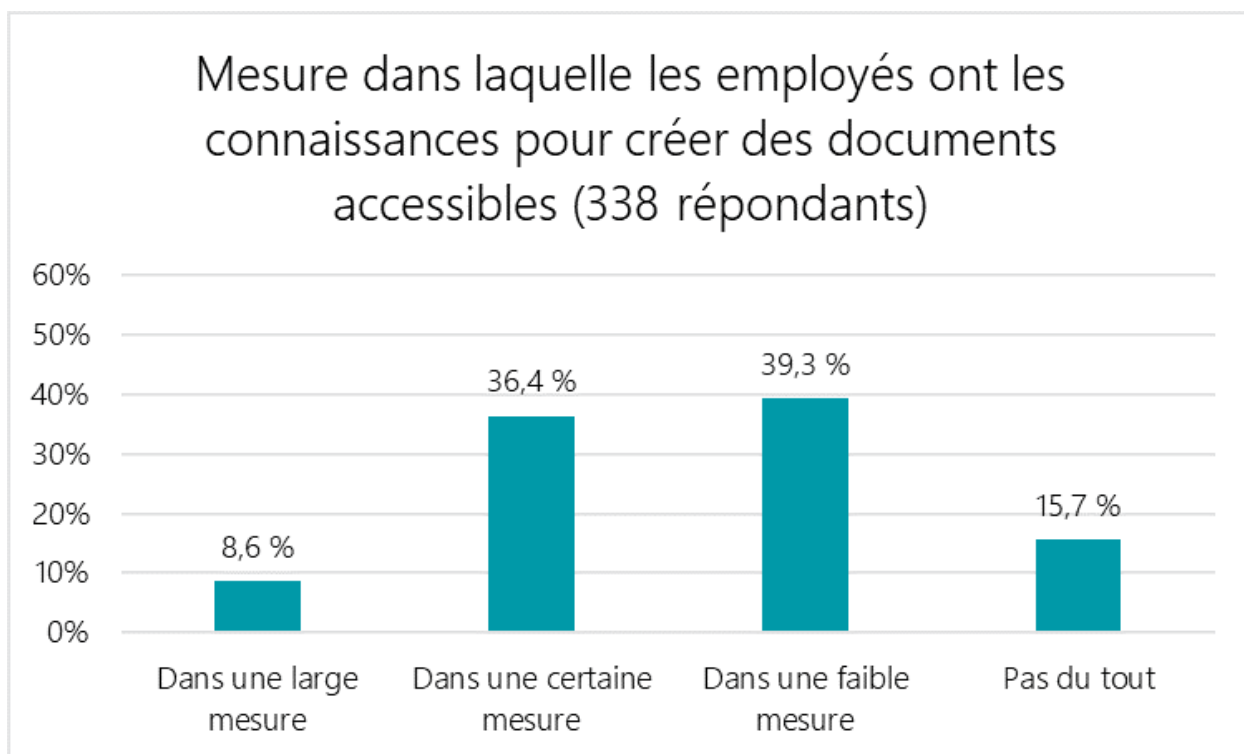


Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée. Plusieurs problèmes d'accessibilité ont été relevés lors de l'analyse, notamment :

- de nombreux exemples de jargon;
- des acronymes non définis;
- des tableaux, images et diagrammes sans texte de remplacement;
- des polices de caractère trop petites et des pages chargées d'information;
- des fichiers en format PDF qui posent problème avec les logiciels de lecture d'écran.

77. Les efforts d'élaboration de documents accessibles reposent en grande partie sur la capacité de l'employé à créer le document de la bonne façon dès le départ. En réponse au sondage, 55 % des employés ont indiqué avoir les connaissances pour créer des documents accessibles dans une faible mesure, ou pas du tout; seuls 9 % d'entre eux affirmaient pouvoir les créer dans une large mesure, et 36 % dans une certaine mesure (Figure 8).

Figure 8 Mesure dans laquelle les employés ont les connaissances pour créer des documents accessibles



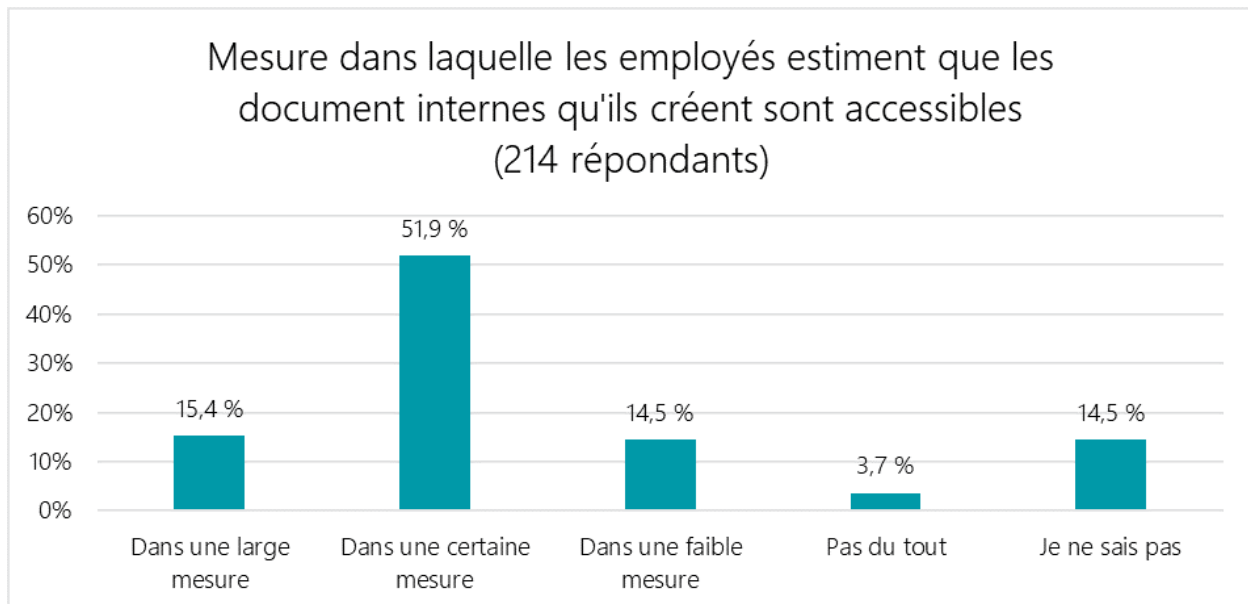
Version texte

Mesure dans laquelle les employés ont les connaissances pour créer des documents accessibles

Sur les 338 répondants, 8,6 % ont répondu avoir « dans une large mesure » les connaissances requises pour créer des documents accessibles, contre 36,4 % qui ont répondu « dans une certaine mesure »; 39,3 % ont répondu « dans une faible mesure » et 15,7 % ont répondu « pas du tout ».

78. Le sondage a aussi ciblé plus particulièrement les employés créant des documents pour d'autres membres du personnel, et pour le grand public. Environ un tiers d'entre eux souligne que les documents qu'ils créent ne sont pas accessibles ou ignore s'ils le sont (Figure 9 et 10).

Figure 9 Mesure dans laquelle les employés estiment que les documents internes qu'ils créent sont accessibles



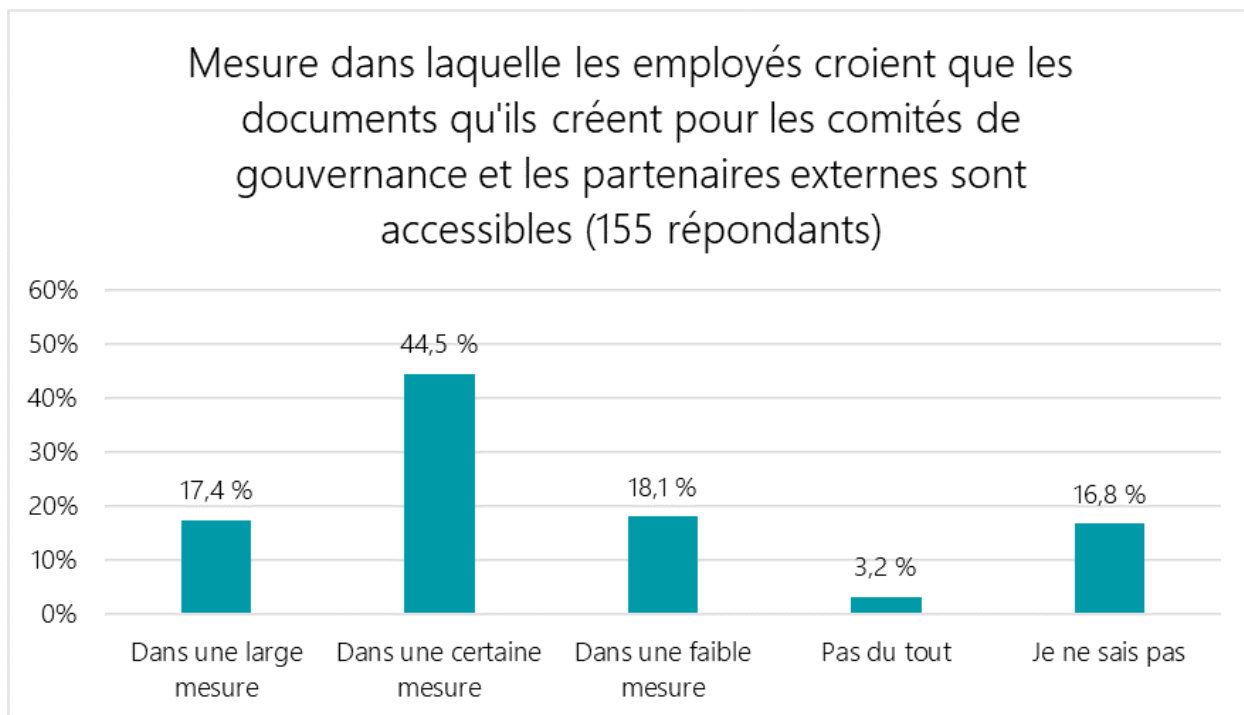
Version texte

Mesure dans laquelle les employés estiment que les documents internes qu'ils créent sont accessibles

Sur les 214 répondants, 15,4 % ont répondu qu'ils estiment que les documents internes créés sont accessibles « dans une large mesure »; 51,9 % ont répondu « dans une

certaine mesure », 14,5 % « dans une faible mesure » et 3,7 % ont répondu « pas du tout ». De plus 14,5 % des répondants ont répondu « Je ne sais pas ».

Figure 10 Mesure dans laquelle les employés croient que les documents qu'ils créent pour les comités de gouvernance et les partenaires externes sont accessibles



Version texte

Mesure dans laquelle les employés croient que les documents qu'ils créent pour les comités de gouvernance et les partenaires externes sont accessibles

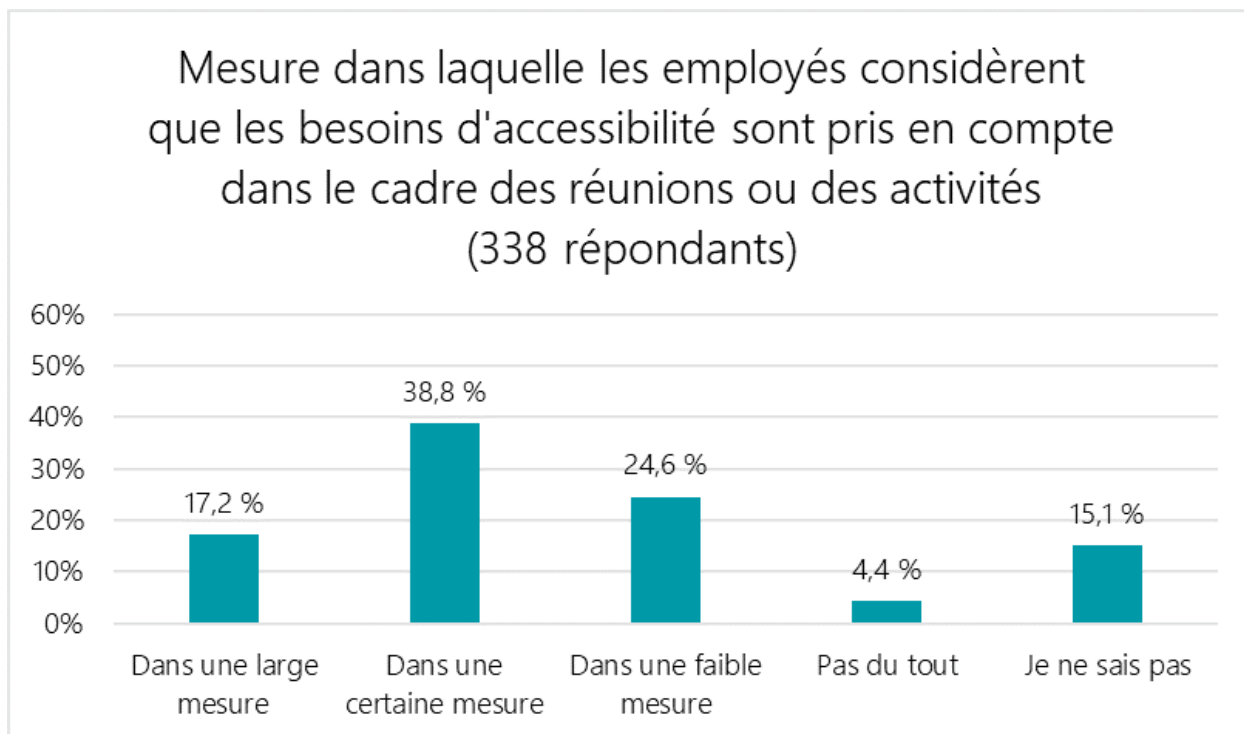
Sur les 155 répondants, 17,4 % ont indiqué qu'ils croient que les documents créés pour les comités de gouvernance et les partenaires externes sont accessibles « dans une large mesure »; 44,5 % ont répondu « dans une certaine mesure », 18,1 % ont répondu « dans une faible mesure » et 3,2 % ont répondu « pas du tout ». De plus, 16,8 % des répondants ont répondu « Je ne sais pas ».

79. Bien que l'intranet de la CFP affiche la Norme sur l'accessibilité des sites Web dans la section « Outils de travail », bien peu d'outils, autres que celui-là, sont mis à la disposition des employés pour les appuyer dans la création de documents accessibles. La trousse d'édition, également affichée sur Intracom, présente des consignes liées à l'ancien gabarit de la CFP et ne fait nullement référence à l'accessibilité. Les normes du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée sont

également absentes de la page Web. L'un des objectifs de la Stratégie est de fournir aux employés des ressources qui leur permettront de générer un contenu accessible au moyen d'outils communs, comme la suite Microsoft Office; ces initiatives sont toutefois à venir. Malgré tout, il est possible de promouvoir dès maintenant de bonnes pratiques afin d'améliorer l'accessibilité de l'information, de manière à ne pas désavantager certains employés. Quelques personnes rencontrées dans le cadre de cette revue ont d'ailleurs fait mention d'obstacles relevés dans les documents de la CFP; entre autres, les choix de couleurs et de taille de police de caractère dont on fait usage dans les textes. La Direction de la gestion des ressources humaines a fait un pas dans la bonne direction au début de 2021, en invitant les employés de la CFP à participer aux activités d'apprentissage dirigées offertes par le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée sur la conception et l'édition inclusives.

80. On a aussi demandé aux répondants s'ils considéraient que les besoins d'accessibilité sont pris en compte dans le cadre des réunions ou des activités de la CFP. Environ le quart des répondants a soutenu qu'ils étaient pris en considération dans une faible mesure, comparativement à 4 % qui ont répondu « pas du tout ».

Figure 11 Mesure dans laquelle les employés croient que les besoins d'accessibilité sont pris en compte lors de réunions et événements



Version texte

Mesure dans laquelle les employés croient que les besoins d'accessibilité sont pris en compte lors de réunions et événements

Sur les 338 répondants, 17,2 % croient que les besoins d'accessibilité sont pris en compte « dans une large mesure » lors des réunions et événements; 38,8 % pensent qu'ils le sont « dans une certaine mesure », 24,6 % « dans une faible mesure » et 4,4 % considèrent qu'ils ne sont « pas du tout » pris en compte. 15,1 % ont répondu ne pas savoir si les besoins d'accessibilité sont pris en compte lors des réunions et événements.

81. L'appréciation de l'accessibilité des réunions ou des activités varie selon leur nature. Par exemple, les commentaires des répondants soulignent que les grandes rencontres organisationnelles, comme les forums d'employés, tendent à être plus accessibles. Un certain nombre d'améliorations ont été suggérées, comme celle de communiquer le contenu des présentations à l'avance et d'utiliser des sous-titres. Les réunions de moindre envergure posent plus de défis, notamment en raison du manque d'accessibilité des documents de présentation. Quelques répondants ont soulevé l'importance de bien cerner les besoins des participants, du fait qu'ils varient considérablement. Une bonne pratique consisterait à demander, au moment de la convocation à une rencontre, si certaines personnes nécessitent des mesures d'adaptation afin de pouvoir y participer pleinement.

82. **Conclusion** : Le respect des normes gouvernementales actuelles en matière d'élaboration et de partage d'information ne suffit pas pour en garantir l'accessibilité. Afin de progresser dans ce domaine et de travailler à l'élimination des obstacles, la CFP devra clarifier ses propres attentes et outiller les employés en conséquence.

83. **Considération 3** : Il est nécessaire de mieux informer les employés sur les outils qui sont disponibles pour leur permettre de créer des documents accessibles. Il est ainsi suggéré que la Direction des communications et des affaires parlementaires et la Division de la gestion de l'information travaillent de concert pour offrir des outils et des séances de formation sur la création de documents accessibles destinés à une diffusion interne ou externe.

Achats accessibles

84. **Critère** : La CFP fait l'acquisition de produits et services accessibles.

85. Le 11 octobre 2019, la Politique sur les marchés du SCT a été modifiée afin de mettre en œuvre la Loi visant à éliminer les obstacles dans le domaine de l'acquisition de biens et services. Les nouvelles règles stipulent que les ministères et organismes doivent inclure des critères d'accessibilité lorsqu'ils précisent les exigences des produits et services à acquérir, en plus de s'assurer que les fonctions d'accessibilité sont bien incluses dans les livrables.

86. Services publics et Approvisionnement Canada souligne que l'accessibilité de l'approvisionnement exige de tenir compte des utilisateurs finaux et de leurs interactions prévues avec les biens et services. Le ministère précise que les critères d'accessibilité sont moins pertinents pour certains produits, mais que dans la plupart des cas, il peut s'avérer nécessaire de réfléchir à la question et de consulter les spécialistes au besoin.

87. La CFP a mis en place des contrôles pour s'assurer du respect des politiques et procédures établies par le gouvernement du Canada en matière d'approvisionnement. Ceux-ci incluent des lignes directrices sur l'approvisionnement de biens et services, des listes de suivi, des gabarits ainsi que des normes de service. À la suite de l'examen de ces documents, l'équipe de la revue a conclu que la CFP n'avait toujours pas intégré de critères d'accessibilité à ses processus d'acquisition. Dans ces conditions, l'accessibilité des produits acquis repose sur la volonté des gestionnaires et des agents d'approvisionnement de bien vouloir cerner les obstacles auxquels seront confrontés les utilisateurs finaux. Il reste que des biais inconscients pourraient mener la CFP à se procurer des produits et services qui ne sont pas exempts d'obstacles pour les utilisateurs finaux, de présumer que l'accessibilité ne s'applique pas, ou encore d'ignorer simplement le sujet.

88. D'autres organisations gouvernementales ont élaboré des contrôles relativement simples en la matière. Par exemple, le ministère de Services publics et Approvisionnement Canada exige dorénavant l'intégration de critères d'accessibilité pour tous ses achats, notamment l'ajout au dossier d'une note justificative lorsque ces critères ne s'appliquent pas.

89. **Conclusion** : La Direction des finances et de l'administration a mis en place des contrôles qui permettent de respecter les exigences gouvernementales en matière d'approvisionnement, mais ceux-ci ne tiennent pas compte des nouvelles règles d'accessibilité. Il existe ainsi un risque que la CFP se procure des produits et services non

accessibles, ou encore, qui ne tiennent pas compte des besoins d'accessibilité des utilisateurs finaux.

90. **Considération 4** : La Direction des finances et de l'administration devrait effectuer un examen des exigences d'achats en matière d'accessibilité, et élaborer une stratégie pour s'assurer que la CFP y satisfait lorsqu'elle prend des décisions relatives à l'approvisionnement.

2.3 Gouvernance

91. L'équipe de la revue a vérifié si la CFP avait adopté des mécanismes de mise en œuvre suivant la Loi, c'est-à-dire l'intégration de processus et de structures visant à informer, orienter, gérer et surveiller les activités. Elle s'est penchée particulièrement sur les rôles et responsabilités, le respect de l'obligation de consultation de personnes en situation de handicap et les objectifs fixés.

Rôles et responsabilités

92. **Critère** : Les rôles et responsabilités à l'appui de la mise en œuvre de l'accessibilité sont définis et documentés.

93. Durant les dernières années, plusieurs directions, notamment la Direction des services de technologie de l'information et la Direction de la gestion des ressources humaines, ont intégré l'accessibilité à leur planification. Pour la CFP, la prochaine étape sera de coordonner l'approche organisationnelle afin de répondre aux exigences de la Loi, laquelle stipule que les entités réglementées doivent, lorsque le Parlement le décidera par règlement (d'ici juin 2021), préparer et publier un plan d'action sur l'accessibilité qui inclut « ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services en ce qui a trait à la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi qu'à la prévention (...) ». Par la suite, la Loi prévoit l'élaboration et la publication d'une version actualisée de ce plan tous les 3 ans. Les entités réglementées doivent également établir un processus pour recevoir de la rétroaction sur la mise en œuvre du plan d'action, et permettre aux personnes en situation de handicap, à la clientèle et au personnel de signaler les obstacles auxquels ils ont été confrontés. Finalement, les organisations devront publier des rapports d'étape sur la mise en œuvre du plan d'accessibilité, recevoir la rétroaction et mener des consultations auprès des personnes en situation de handicap, le tout accompagné d'un avis au commissaire à l'accessibilité.

94. La CFP doit encore déterminer qui sera responsable de la production du plan d'accessibilité et de la gestion du processus de rétroaction. Parmi les mesures

37 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

immédiates à prendre énumérées dans la Stratégie, le SCT demande aux ministères et organismes de désigner un cadre supérieur responsable de la coordination de la stratégie d'accessibilité. Aucune des parties prenantes rencontrées par l'équipe de la revue n'estimait avoir les compétences, les capacités ou le pouvoir d'entreprendre cette tâche puisqu'elle dépasse le cadre habituel des responsabilités de leur direction respective, y compris la Direction de la gestion des ressources humaines qui s'occupe déjà de la mise en œuvre des exigences liées à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

95. L'équipe de la revue a consulté les principales parties prenantes des domaines d'application de la Loi, pour savoir si elles avaient bien assimilé leurs nouveaux rôles et responsabilités en matière d'accessibilité. La plupart des gestionnaires et directeurs consultés ont fourni des exemples de mesures prises pour améliorer l'accessibilité à la CFP. À titre d'exemple, la Direction de la gestion des ressources humaines a adopté une série d'initiatives dans le cadre du Plan de gestion des personnes pour améliorer l'embauche de personnes en situation de handicap. Pour sa part, la Direction des services de technologie de l'information a établi des contrôles pour s'assurer que l'architecture technologique compte des solutions accessibles autant que possible.

96. Questionnées sur les principaux obstacles à l'accessibilité qui subsistent à la CFP, les parties prenantes ont indiqué avoir très peu d'information sur la situation des personnes en situation de handicap. Comme il a été mentionné précédemment, le sondage mené par l'équipe de la revue a démontré qu'il subsiste de nombreux obstacles en milieu de travail, lesquels, pour la plupart, n'ont pas été soulevés dans le cadre des entretiens. L'établissement d'un processus de rétroaction, comme l'exige la Loi, devrait d'une part, palier en partie ce manque d'information, mais surtout, permettre aux parties prenantes de satisfaire à cette exigence.

97. **Conclusion** : Les parties prenantes de la CFP comprennent leurs rôles et responsabilités. La CFP devra déterminer qui sera responsable de l'élaboration du plan d'action, de la mise en œuvre du processus de rétroaction et de la préparation des rapports d'étape avant l'entrée en vigueur de ces exigences, à une date qui sera déterminée au plus tard en juin 2021.

Consultation de personnes en situation de handicap

98. **Critère** : Des mécanismes sont en place afin de consulter les personnes en situation de handicap au moment de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité de la CFP.

99. La Loi exige que les entités réglementées mettent en place des mécanismes pour consulter les personnes en situation de handicap. Plus particulièrement, la Loi exige qu'une entité réglementée consulte les personnes en situation de handicap pour développer le plan d'action et les rapports d'étape, et qu'elle documente le déroulement de la consultation.

100. Par ailleurs, le SCT, par le truchement de la Stratégie, demande aux ministères et organismes de placer les personnes en situation de handicap au cœur de leurs initiatives, comme l'énonce son principe directeur « rien sans nous ». Parmi les initiatives immédiates à prendre, le SCT demande aux organisations d'établir et de maintenir un réseau dynamique d'employés en situation de handicap, et de veiller à ce qu'ils puissent communiquer leurs préoccupations de manière confidentielle.

101. Les obstacles à l'accessibilité soulevés dans le cadre de la revue démontrent la pertinence d'établir, à la CFP, un solide réseau de relations avec la communauté d'employés en situation de handicap afin de comprendre les obstacles auxquels ils sont confrontés. La CFP a déjà fait un premier pas ces derniers mois, lorsque la haute direction a mandaté le sous-comité de personnes en situation de handicap de recueillir les expériences vécues des employés en situation de handicap. Ce sous-comité, lié au Comité sur la diversité et l'inclusion, se compose de volontaires avec ou sans handicap. Il est appuyé par une championne, dont le rôle est d'agir comme porte-parole de cette communauté auprès de la haute direction. Afin de se conformer aux exigences de la Loi et de la Stratégie, ces consultations devront s'effectuer sur une base régulière, et mener à des discussions relatives au plan d'action sur l'accessibilité que devra développer la CFP. Pour l'instant, le succès de ces consultations repose en grande partie sur le dynamisme des bénévoles du sous-comité, en composant avec le risque que leur nombre ne soit pas suffisant pour répondre aux exigences de la Loi. Au moment d'écrire le présent rapport, l'initiative sur les expériences vécues venait d'être lancée.

102. L'équipe de la revue a relevé d'autres initiatives de la CFP permettant d'intégrer des personnes en situation de handicap. À titre d'exemple, la Direction des services de technologie de l'information bénéficie d'un coordonnateur de l'accessibilité des applications qui est lui-même une personne en situation de handicap. La CFP devra continuer à développer ses mécanismes de consultation afin qu'ils deviennent systématiques et suffisants pour respecter le principe du « rien sans nous ». Cet aspect est d'autant plus important pour informer les directions sur les mesures d'élimination proactive des obstacles.

103. **Conclusion** : La CFP a entrepris des initiatives pour mieux comprendre la situation des personnes en situation de handicap; elle devra toutefois établir des mécanismes de consultation, de manière à préparer son plan d'action et, du même coup, respecter les exigences de la Loi. La consultation systématique de personnes en situation de handicap facilitera par la même occasion le repérage des obstacles.

Objectifs à atteindre en matière d'accessibilité

104. **Critère** : Les objectifs à atteindre en matière d'accessibilité sont définis par la CFP et des mesures sont en place afin d'évaluer le rendement et de rendre compte.

105. L'équipe de la revue a constaté que la CFP avait commencé à se doter d'objectifs d'accessibilité pour mesurer son succès, particulièrement en ce qui a trait à l'embauche de personnes en situation de handicap. La « Stratégie de gestion des personnes 2020-2023 » comprend des livrables à l'appui de l'embauche, du maintien en poste et de la promotion de personnes en situation de handicap. La CFP prévoit entre autres en mesurer le succès par la mesure des taux de représentation, des taux de promotion et du niveau de satisfaction des mesures d'adaptation. De plus, toutes les parties prenantes ont indiqué vouloir éliminer les obstacles dans leur domaine respectif.

106. En prévision de la préparation du premier plan d'accessibilité, la CFP devra continuer à établir des objectifs mesurables souhaitables. Dans la Stratégie, on énumère une série de mesures à prendre dans l'immédiat (voir [annexe D](#)). La Stratégie comporte également des mesures de rendement dont la CFP peut s'inspirer pour évaluer sa progression.

107. **Conclusion** : La CFP a établi des objectifs sur le recrutement et le maintien en poste de personnes en situation de handicap. Elle devra également songer à se doter d'objectifs mesurables pour évaluer la mise en œuvre des autres aspects liés à la Loi et à la Stratégie.

108. **Considération 5** : Le vice-président, Affaires ministérielles, en collaboration avec ses collègues, devra clarifier les rôles et responsabilités organisationnels pour atteindre les objectifs de la Loi et satisfaire ses exigences, notamment la préparation du plan d'action de l'organisation, l'établissement d'un processus de rétroaction, la consultation des personnes en situation de handicap et la collecte d'information sur les obstacles en milieu de travail.

109. Il importe de souligner que la Loi régit également les services offerts par la CFP en tant qu'organisme central. Tous les secteurs sont susceptibles de participer à la réflexion

40 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité

sur le plan d'action, le processus de rétroaction et la consultation des personnes en situation de handicap. Par conséquent, la clarification des rôles et responsabilités doit s'effectuer à l'échelle de l'organisation.

3. Conclusion

110. Cette revue a été menée à la demande du vice-président, Secteur des affaires ministérielles, et de la Direction de la gestion des ressources humaines afin de les appuyer dans la mise en œuvre proactive de la Loi à la CFP. Elle a démontré que la CFP a fait de l'accessibilité une priorité au cours des dernières années. Plusieurs directions générales ont entrepris des initiatives pour promouvoir l'accessibilité, mais il reste encore du travail à faire pour mettre en œuvre les dispositions de la Loi. Toutes les parties prenantes rencontrées dans le cadre de la revue désiraient trouver des façons d'accroître l'accessibilité et comprenaient l'importance de cet enjeu, ce qui augure bien pour les prochaines étapes.

111. Dans l'ensemble, la CFP a mis en place des mesures pour favoriser l'embauche de personnes en situation de handicap. Il est encore trop tôt pour juger du succès de ces mesures, mais la Direction de la gestion des ressources humaines a déjà prévu de revoir régulièrement ses initiatives d'amélioration, de façon à atteindre les objectifs de 2025. D'autres approches pourront également être envisagées, entre autres le recrutement ciblé ou le recours à des bassins externes à la fonction publique. Il faudra voir également de quelle manière la CFP pourra appuyer les personnes en situation de handicap afin de leur donner une chance égale de promotion et d'épanouissement.

112. Plusieurs intervenants rencontrés ont mentionné l'importance de travailler à l'instauration d'une culture d'accessibilité par défaut, mais la CFP doit encore façonner les conditions et les automatismes pour y arriver. Pour commencer, elle devra élaborer un plan d'action et établir un processus de rétroaction auprès des personnes en situation de handicap; ces 2 exigences de la Loi permettront de consolider une stratégie à l'échelle de la CFP et faciliteront le repérage et l'élimination des obstacles.

113. La revue a permis de cerner les obstacles auxquels les employés en situation de handicap sont confrontés. Parmi ceux-ci, 2 catégories méritent une attention particulière, soit les obstacles en milieu de travail, particulièrement les obstacles invisibles, ainsi que la production de documents. À l'heure actuelle, dans les 2 cas, il n'existe pas de normes gouvernementales suffisantes qui garantissent le respect en matière d'accessibilité. La CFP devra fixer elle-même ses attentes par des objectifs clairs ainsi que par des mesures et mécanismes pouvant évaluer son succès.

114. Finalement, l'embauche et le maintien en poste des personnes en situation de handicap relèvent en grande partie du travail des gestionnaires. Certains ont reconnu

avoir de la difficulté à comprendre les attentes et ne pas avoir les connaissances nécessaires pour gérer les demandes de mesures d'adaptation. Certains employés ont aussi souligné que leurs gestionnaires n'étaient pas en mesure de les appuyer convenablement. Bien qu'il s'agisse d'une minorité de gestionnaires, la question est importante pour assurer un accueil adéquat aux nouveaux employés, éliminer les obstacles et bien gérer les demandes de mesures d'adaptation. La mise en œuvre de la Loi est l'occasion de réitérer les rôles et responsabilités des employés et des gestionnaires. Il sera également important de s'assurer que l'information est disponible et facile à comprendre.

115. En somme, la mise en œuvre de la Loi à la CFP progresse. Le plus récent Plan de gestion des personnes constitue un bon début, et la CFP doit poursuivre sur sa lancée. Les enjeux définis dans ce rapport permettront à la CFP de continuer d'éliminer les obstacles et d'accroître la diversité et l'inclusion au sein de son effectif.

Annexe A : Réponse et mesures de la direction

Considération 1

La Direction de la gestion des ressources humaines (DGRH) devrait continuer à améliorer ses contrôles, entre autres par la mise en place d'un processus pour recueillir régulièrement de l'information sur les besoins des gestionnaires en matière d'outils et de mécanismes, ce qui permettrait de recruter et d'intégrer efficacement des personnes en situation de handicap.

Réponse de la DGRH :

La DGRH mettra en œuvre un programme d'intégration révisé (prévu pour le 4^e trimestre de 2020-2021 ou le 1^{er} trimestre de 2021-2022); il inclura des rappels et des liens vers de l'information sur les mesures d'adaptation, pour faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap à leur milieu de travail.

La DGRH mettra en œuvre de nouvelles lignes directrices sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (4^e trimestre de 2020-2021). Une séance de formation à l'intention des gestionnaires sera également offerte au cours de l'année 2021-2022.

La DGRH tirera parti de divers résultats d'enquête (le nouveau sondage post-processus, le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, le Sondage sur la dotation et l'impartialité politique, le sondage interne « À vous la parole », le sondage de départ des étudiants) pour déterminer les besoins d'apprentissage communs liés à l'accessibilité, à l'embauche et à l'intégration des personnes en situation de handicap, et des mesures d'adaptation, afin de développer de nouveaux outils pour guider les gestionnaires (année financière 2021-2022 et mise à jour continue).

Considération 2

La Direction de la gestion des ressources humaines (DGRH), en collaboration avec la Direction des finances et de l'administration, devrait mettre en place un mécanisme de consultation des employés en situation de handicap afin de mieux comprendre les obstacles physiques et invisibles auxquels ils se heurtent en milieu de travail. La consultation devrait appuyer le développement de solutions aux défis ou obstacles individuels et systémiques afin de les éliminer.



Réponse de la DGRH

La DGRH, en collaboration avec la DFA, continuera de mobiliser le Comité sur la diversité et l'inclusion ainsi que le sous-comité de personnes en situation de handicap afin de consulter les personnes en situation de handicap, et de mieux comprendre les obstacles visibles et invisibles auxquels elles sont confrontées en milieu de travail.

Depuis 2020, le sous-comité mène des consultations auprès des employés sur leurs expériences vécues au sein de l'organisation. Cette [consultation](#) est en cours, et des entrevues avec les employés volontaires auront lieu en mars 2021. La DGRH utilisera les résultats de ces consultations pour élaborer des solutions qui permettront d'éliminer les obstacles individuels et systémiques.

La DGRH, en collaboration avec la Direction de la vérification interne et de l'évaluation, mènera une revue des systèmes d'embauche, pour faire progresser les politiques et pratiques de gestion de personnes au sein de l'organisation, en plus de cerner et de corriger les obstacles (prévu entre les 1er et 3e trimestre de 2021-2022).

Dans le cadre de la mise en œuvre des nouvelles lignes directrices liées aux mesures d'adaptation, la DGRH, mettra en place un nouveau processus (prévu pour le 1er trimestre de 2021-2022) afin d'assurer le suivi auprès des employés pour déterminer si les mesures d'adaptation mises en place sont appropriées. Le suivi se fera après 1 mois et 6 mois de la date d'embauche. Une collaboration étroite entre la DGRH et la DFA sera maintenue pour faire en sorte que les problèmes liés aux mesures d'adaptation puissent être rapidement réglés.

Considération 3

Il est nécessaire de mieux informer les employés sur les outils qui sont disponibles pour leur permettre de créer des documents accessibles. Il est ainsi suggéré que la Direction des communications et des affaires parlementaires et la Division de la gestion de l'information travaillent de concert pour offrir des outils et des séances de formation sur la création de documents accessibles destinés à une diffusion interne ou externe.

Réponse de la DGRH

Une réunion spéciale du Comité exécutif de gestion (CEG) portant sur la diversité et l'inclusion à la CFP, d'un point de vue organisationnel, s'est tenue en janvier 2021.

Le CEG a notamment adopté la recommandation selon laquelle la Direction des communications et des affaires parlementaires devra présenter, au comité de gestion de 45 – Revue de l'état de préparation pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité



chaque secteur, les ressources actuelles permettant de faciliter l'élaboration de communications inclusives et accessibles.

La responsabilité de la Direction des services de technologie de l'information sera de s'assurer que les nouveaux systèmes, y compris le matériel et les logiciels développés à l'interne ou acquis à l'externe, sont conformes aux normes modernes en matière d'accessibilité.

La Direction de la gestion des ressources humaines continuera de communiquer, aux employés de la CFP, les occasions d'apprentissage liées à l'accessibilité de documents ou d'outils.

Réponse de la Direction des communications et des affaires parlementaires

La Direction des communications et des affaires parlementaires (DCAP) offrira aux comités de gestion de chaque secteur une séance d'orientation sur l'éventail de ressources actuelles permettant aux employés de s'assurer que leurs communications sont inclusives et accessibles.

La DCAP mettra à la disponibilité de tous les employés une nouvelle « boîte à outils » sur Intracom, incluant :

- Une liste de vérification sur l'accessibilité à l'intention des employés et des approbateurs;
- Des gabarits Word et PowerPoint accessibles élaborés par la DCAP, accompagnés d'un guide d'utilisation à l'intention des employés de la CFP;
- Des informations et liens sur l'offre d'outils, de ressources et de formation gratuite seront disponibles à longueur d'année par l'entremise du groupe d'expert de Services partagés Canada en matière d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée;
- L'ensemble des liens aux politiques et outils connexes

La page Intracom sera insérée dans la liste de vérification de l'intégration et dans le catalogue d'apprentissage.

La DCAP insérera le lien à la page Intracom pour les messages internes touchant l'accessibilité et l'inclusion. (Date de finalisation des livrables : fin mars 2021)



Considération 4:

La Direction des finances et de l'administration (DFA) devra effectuer un examen des exigences d'achats accessibles et élaborer une stratégie qui permettra de s'assurer que la CFP y satisfait lorsqu'elle prend des décisions d'achat.

Réponse de la DFA

La DFA effectuera un examen des exigences d'achats accessibles et élaborera des mécanismes de contrôle pour s'assurer que l'accessibilité soit prise en compte dans les demandes d'achats, et que tout le personnel puisse participer pleinement aux demandes de biens et services.

Pour ce faire, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) élabore actuellement des lignes directrices qui permettront de faire en sorte que les projets de marchés à venir comportent des critères d'accessibilité. SPAC compte collaborer avec les fournisseurs pour faire du Canada un pays exempt d'obstacles. Une fois que ces lignes directrices seront disponibles, la CFP, de concert avec le Centre de ressources et d'approvisionnement en produits accessibles de SPAC, s'assurera d'appliquer les critères et lignes directrices en matière d'accessibilité, au moment de l'approvisionnement de biens, de services et d'installations.

Considération 5

Le vice-président, Affaires ministérielles, en collaboration avec ses collègues, devra clarifier les rôles et responsabilités organisationnels pour atteindre les objectifs de la Loi et satisfaire ses exigences, notamment la préparation du plan d'action de l'organisation, l'établissement d'un processus de rétroaction, la consultation des personnes en situation de handicap et la collecte d'information sur les obstacles en milieu de travail.

Réponse du VP SAM

Le vice-président, Affaires ministérielles, et ses collègues, verront à clarifier les rôles et responsabilités organisationnels qui leur permettront d'atteindre les objectifs de la Loi et de satisfaire ses exigences.

Il s'appuiera également sur les décisions qui ont été prises par le Comité exécutif de gestion à la suite de la réunion spéciale, tenue en janvier 2021, laquelle visait à amorcer l'élaboration du plan d'action de l'organisation en matière de diversité et d'inclusion.



Annexe B : Critères

La gouvernance appuie la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

- a) Les rôles et responsabilités à l'appui de la mise en œuvre de l'accessibilité sont définis et documentés.
- b) Les objectifs à atteindre en matière d'accessibilité sont définis par la CFP, et des mesures sont en place afin d'évaluer le rendement et de rendre compte.
- c) Des mécanismes sont en place afin de consulter les personnes en situation de handicap au moment de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité de la CFP.

La CFP a mis en place des contrôles adéquats pour assurer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap

- a) La CFP a mis en place des procédures, des pratiques et des ressources afin d'accroître le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap.
- b) Les gestionnaires ont les compétences et les connaissances pour mettre en œuvre les mesures d'accessibilité au moment de l'embauche ainsi qu'en milieu de travail

La CFP a adopté des mesures qui permettront de cerner et d'éliminer les obstacles, lesquels contribueront par la suite à instaurer un milieu de travail accessible par défaut.

- a) La CFP fournit des solutions technologiques accessibles à ses employés;
- b) L'environnement bâti est exempt d'obstacles;
- c) La CFP fait l'acquisition de produits et services accessibles;
- d) L'information est générée et distribuée en format accessible.



Annexe C : Méthodologie

Les méthodes suivantes ont été utilisées dans le cadre de la présente revue :

- **Entrevues avec les parties prenantes.** L'équipe de la revue s'est entretenue avec les principaux gestionnaires des directions concernées : la Direction de la gestion des ressources humaines, la Direction des services de technologie de l'information et la Direction des finances et de l'administration. Elle s'est également entretenue avec la championne des personnes en situation de handicap, le président du sous-comité de personnes en situation de handicap et d'autres parties prenantes — internes et externes — visées par la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- **Sondage auprès des employés de la CFP.** Un sondage envoyé à 897 employés de la CFP a obtenu un taux de réponse de 38 % (338 répondants). Il contenait des questions ouvertes et fermées visant différents groupes, dont les employés en général, les gestionnaires et superviseurs, les demandeurs de mesures d'adaptation et les personnes en situation de handicap.
- **Revue des documents et des fichiers pertinents.** L'équipe de la revue a recensé et examiné les documents clés de la CFP associés à l'accessibilité, tels que les procès-verbaux des réunions des principaux comités de gouvernance ou les documents de gestion et de planification des différentes directions concernées. L'équipe a également consulté les documents pertinents des organismes centraux et d'autres ministères, dont le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Services partagés Canada (Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée) et Services publics et Approvisionnement Canada.
- **Test de la revue.** L'équipe de la revue a examiné un échantillon de documents du Comité exécutif de gestion afin d'évaluer leur niveau d'accessibilité, à partir des critères de la Norme sur l'accessibilité des sites Web et ceux qui sont suggérés par le Programme d'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée, de Services partagés Canada.



Annexe D : Liste des mesures à prendre dans l'immédiat pour la mise en œuvre de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada selon le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Emploi

- Examiner les politiques et les processus internes en matière de ressources humaines, en consultation avec les employés handicapés, afin de déterminer comment les rendre plus accessibles et inclusifs.
- Examiner les processus d'adaptation afin d'accroître la rapidité et la qualité du service et de passer à une approche « oui par défaut ».
- Concevoir des ressources afin d'informer tous les employés sur les processus à suivre pour obtenir des mesures d'adaptation.
- Établir un objectif et un plan d'embauche en fonction du contexte, des besoins en dotation et des lacunes afin d'accroître considérablement la représentation ministérielle de sorte que la fonction publique atteigne la cible de 7,0 % de personnes handicapées.
- Déterminer des cibles de recrutement et de promotion des personnes handicapées.
- Organiser des processus de recrutement ciblés pour combler les lacunes établies.
- Améliorer les programmes ministériels de perfectionnement afin de mettre davantage l'accent sur les personnes handicapées.
- Intégrer les questions d'accessibilité aux plans ministériels des ressources humaines.

Environnement bâti

- Examiner l'environnement bâti en consultation avec les personnes handicapées (employés, clients et autres personnes qui travaillent régulièrement dans l'immeuble) afin de déterminer comment le rendre plus accessible et inclusif.



- Veiller à ce que toute nouvelle construction ou modernisation soit accessible, conformément aux pratiques exemplaires et aux normes en matière d'accessibilité :
 - comme définis par les critères établis pour les bâtiments fédéraux;
 - en collaboration avec des personnes handicapées.
- Promouvoir activement les dispositifs et les services d'accessibilité disponibles dans l'espace de travail et les espaces publics.
- Veiller à ce que les événements et les réunions soient accessibles à tous les employés et, le cas échéant, au public.
- Consulter les personnes handicapées au sujet d'un éventuel plan d'évacuation d'urgence et préparer ou réviser le plan en fonction des besoins particuliers des employés handicapés.

Technologie

- Examiner les systèmes, les logiciels, les sites Web et l'équipement pour s'assurer qu'ils sont accessibles; lorsqu'ils ne sont pas accessibles, concevoir un plan pour combler les lacunes en matière d'accessibilité.
- Intégrer les facteurs d'accessibilité au plan ministériel de la technologie de l'information.

Services

- Produire des données sur la satisfaction des clients du point de vue des personnes handicapées.
- Surveiller la proportion de bénéficiaires de subventions et de contributions qui s'auto-identifient comme personnes handicapées.
- Évaluer les programmes, en consultation avec les personnes handicapées, afin de recenser et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées
- Intégrer l'accessibilité à toutes les nouvelles politiques et à tous les nouveaux programmes.

Culture

- Désigner un cadre supérieur responsable de la coordination de la stratégie d'accessibilité de l'organisation dans son ensemble.
- Établir et maintenir un réseau dynamique d'employés handicapés.



- Veiller à ce que les préoccupations des employés handicapés puissent être communiquées en toute confidentialité.
- S'il y a lieu, mettre sur pied et maintenir un comité consultatif externe pouvant fournir des conseils sur l'accessibilité des programmes et services de l'organisation.
- Élaborer une feuille de route sur l'accessibilité (diagnostic des obstacles dans les 7 domaines visés par le projet de loi C-81) en prévision du projet de loi C-81, qui exige la mise en place de plans d'accessibilité.
- Communiquer les pratiques exemplaires avec le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique et d'autres organisations.