



[Canada.ca](#) > [Services partagés Canada](#) > [À propos de Services partagés Canada](#)

> [Transparence](#) > [Déclarations d'ouverture et autres publications](#)

# Plan d'accessibilité de Services partagés Canada 2025 à 2028

## Sur cette page

- [Message du président et du premier vice-président](#)
- [Message des cochampionnes des personnes en situation de handicap](#)
- [Renseignements généraux](#)
  - [Commentaires sur l'accessibilité](#)
  - [Contactez-nous](#)
  - [Autres formats](#)
  - [Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité à SPC](#)
    - [Personne désignée pour recevoir la rétroaction](#)
    - [Rétroaction que vous pouvez soumettre](#)
    - [Comment soumettre votre rétroaction](#)
    - [Confidentialité](#)
    - [Comment nous utiliserons votre rétroaction](#)
    - [Comment SPC gère-t-il la rétroaction sur l'accessibilité qu'il reçoit?](#)
  - [SPC : Un chef de file en matière d'accessibilité au gouvernement du Canada](#)
  - [Résumé](#)
- [Consultations](#)

- Engagements de SPC en matière d'accessibilité
  - Emploi
  - Environnement bâti
  - Technologies de l'information et des communications (TIC)
  - Communications, autres que les TIC
  - Acquisition de biens, de services et d'installations
  - Conception et prestation des programmes et services
  - Transport
  - Culture
- Conclusion
- Annexe A – Consultations et rétroaction

#### ▼ Autorisation de reproduction

Sauf avis contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de Services partagés Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le titre complet de la publication soit fourni, que Services partagés Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le gouvernement du Canada ou avec son consentement.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite de Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Services partagés Canada à [publication-publication@ssc-spc.gc.ca](mailto:publication-publication@ssc-spc.gc.ca).

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre responsable de Services partagés Canada, 2025.

Plan d'accessibilité de Services partagés Canada 2025 à 2028

No de cat. P115-12F

ISSN 2816-9638

Issued also in English under title:

Shared Services Canada 2025-2028 Accessibility Plan

Cat. No. P115-12E

ISSN 2816-962X

# Message du président et du premier vice-président

Nous sommes heureux de présenter le Plan d'accessibilité de Services partagés Canada (SPC) 2025 à 2028. Ce plan triennal est axé sur notre engagement à créer un milieu de travail plus accessible et plus inclusif. Il présente des objectifs précis en vue de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans notre milieu de travail, nos politiques, nos programmes et nos services. Produit en collaboration avec des personnes en situation de handicap, il fait en sorte que nos actions favorisent l'accessibilité et l'inclusion.

Le changement de culture est au cœur de cette initiative, et la direction y joue un rôle important. En tant qu'employeur, SPC s'engage à favoriser un environnement inclusif et exempt d'obstacles où tous les employés peuvent participer et contribuer pleinement. À titre de fournisseur de services, nous nous efforçons également d'offrir des services numériques, de réseau et d'hébergement sécuritaires et fiables qui permettent aux fonctionnaires de travailler en collaboration et de manière transparente dans l'ensemble du gouvernement du Canada.

Le présent Plan, qui s'appuie sur les fondements du [Plan d'accessibilité 2022 à 2025 de Services partagés Canada](#), permet à SPC de répondre aux exigences de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et de son règlement

d'application. Il intègre également l'accessibilité aux processus et aux outils de planification et de production de rapports de SPC, tout en encourageant une plus grande représentation des personnes en situation de handicap au sein de son effectif.

Toutefois, nous reconnaissons qu'il y a encore beaucoup à faire. Au cours des deux dernières années, plus du quart des employés de SPC ont été confrontés à un obstacle à l'accessibilité. Cela montre qu'il est continuellement nécessaire d'avoir des discussions et de prendre des mesures en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Nous nous engageons à créer d'autres occasions de discuter ouvertement pour connaître les obstacles à l'accessibilité, et à favoriser une culture de travail respectueuse et inclusive.

Nous remercions nos employés et nos partenaires pour leurs efforts continus en vue d'améliorer l'accessibilité et pour leur contribution à l'élaboration du présent Plan. Nous y gagnons tous lorsque tout le monde est inclus.

**Scott Jones** Président

**Raj Thuppal** Premier vice-président

## Message des cochampionnes des personnes en situation de handicap

Nous sommes heureuses d'appuyer le Plan d'accessibilité de Services partagés Canada 2025 à 2028, qui vise la création d'un milieu de travail plus accessible et plus inclusif. Le présent Plan reflète l'engagement continu de SPC à l'égard de l'accessibilité et décrit les mesures que nous prenons pour veiller à ce que chacun se sente inclus, respecté et valorisé au travail.

En tant que championnes du Réseau des personnes en situation de handicap de SPC, nous agissons à titre de porte-parole qui aident SPC à atteindre les objectifs du présent Plan. Ensemble, nous partageons la responsabilité d'en faire une réalité en nous efforçant de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans nos milieux de travail, nos politiques, nos programmes, nos produits et nos services.

Dans le cadre du Plan d'accessibilité 2022 à 2025 de Services partagés Canada, le Ministère a lancé plusieurs initiatives visant à éliminer les obstacles, ce qui fournit une base solide. À l'avenir, nous nous engageons à faire de l'accessibilité une priorité dans tout ce que nous faisons, afin d'assurer un changement réel et durable. Nous continuerons à nous engager auprès des employés en situation de handicap, de leurs alliés, des collègues à tous les niveaux et des partenaires afin de cerner d'autres obstacles et de trouver des solutions pratiques pour créer un milieu de travail, des services et des produits inclusifs et sans obstacle pour les personnes en situation de handicap.

Alors que nous travaillons ensemble à la mise en œuvre de ce plan triennal, nous continuerons à promouvoir le principe « rien de nous, sans nous » pour faire en sorte que les diverses perspectives soient prises en compte dans le travail de SPC.

**Julie Hébert** Cochampionne, Personnes en situation de handicap

**Yana Hof** Cochampionne, Personnes en situation de handicap

# Renseignements généraux

## Commentaires sur l'accessibilité

Pour toute question ou pour tout commentaire sur le Plan d'accessibilité de SPC, y compris sur les obstacles que vous avez pu rencontrer en traitant avec SPC, veuillez communiquer avec le directeur de l'Unité de stratégie et gouvernance en matière d'accessibilité.

## Contactez-nous

Faites-nous part de vos commentaires en utilisant l'une des méthodes ci-dessous. Vous pouvez utiliser ces coordonnées pour demander une copie du plan d'accessibilité et de la description du processus de rétroaction dans un autre format. Les commentaires reçus seront accusés de réception de la même manière qu'ils ont été reçus, à moins qu'ils n'aient été reçus de manière anonyme.

### Par courrier électronique :

[sscaccessibility-accessibilitespc@ssc-spc.gc.ca](mailto:sscaccessibility-accessibilitespc@ssc-spc.gc.ca)

### En ligne :

[Offrir de la rétroaction sur l'accessibilité à Services partagés Canada](#)

### Par téléphone :

(sans frais) [1-833-970-3746](tel:1-833-970-3746)

### Par courrier :

Directeur, Unité de stratégie et gouvernance en matière d'accessibilité  
Services partagés Canada  
219 avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1P 5J6

## Autres formats

Des formats en gros caractères, en braille, en MP3 (audio), en texte électronique et de type DAISY sont disponibles sur demande. Veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante : [sscaccessibility-accessibilitespc@ssc-spc.gc.ca](mailto:sscaccessibility-accessibilitespc@ssc-spc.gc.ca).

**Remarque** : Veuillez noter que toutes les interactions sont confidentielles. SPC ne communiquera votre identité à personne sans votre consentement.

## Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité à SPC

### Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le directeur de l'Unité de stratégie et de gouvernance en matière d'accessibilité est responsable de la réception de la rétroaction sur le Plan d'accessibilité de SPC, ou sur tout problème ou obstacle lié à l'accessibilité que vous rencontrez dans vos relations avec SPC.

**Remarque importante** : La rétroaction sur l'accessibilité reçue par SPC fera l'objet d'un accusé de réception dans le même format que celui dans lequel elle a été reçue, à moins qu'elle n'ait été reçue de manière anonyme. Pour demander une copie de la description du processus de rétroaction dans un autre format, utilisez les coordonnées ci-dessus.

### Rétroaction que vous pouvez soumettre

La rétroaction peut inclure des questions ou des commentaires sur le Plan d'accessibilité de SPC, ainsi que sur les obstacles que vous avez pu rencontrer dans vos relations avec SPC.

## Comment soumettre votre rétroaction

Vous pouvez soumettre votre rétroaction de différentes manières, comme indiqué ci-dessus. Si vous souhaitez soumettre de la rétroaction de manière anonyme, veuillez utiliser notre formulaire de rétroaction sur l'accessibilité en ligne et ne rien indiquer dans les sections relatives à l'adresse électronique et au numéro de téléphone.

## Confidentialité

Votre rétroaction ne sera pas associée à votre nom. Nous ne la partagerons qu'avec les employés directement impliqués dans l'amélioration de l'accessibilité au sein de SPC.

## Comment nous utiliserons votre rétroaction

SPC s'engage à tenir compte de toute la rétroaction qu'il reçoit. Le processus décrit ci-dessous détaille la manière dont nous traitons cette rétroaction afin d'améliorer l'accessibilité à SPC. Nous incluons votre rétroaction et la manière dont nous l'avons utilisée dans nos rapports d'étape.

## Comment SPC gère-t-il la rétroaction sur l'accessibilité qu'il reçoit?

Nous accuserons réception de toute la rétroaction sur l'accessibilité que nous recevrons, à l'exception de celle qui est envoyée de manière anonyme.

Il est possible que nous traitions immédiatement certains commentaires, tandis que d'autres nous serviront à élaborer nos futurs plans sur l'accessibilité. En fonction du type de rétroaction que nous recevrons, les procédures indiquées ci-dessous pourraient ne pas être suivies à la lettre. Par exemple, il se peut que nous devions :

- Travailler en collaboration avec des personnes en situation de handicap et d'autres ministères afin de définir un plan visant à éliminer des obstacles complexes ou des obstacles qui ne relèvent pas du mandat de SPC.
- Transmettre la demande au Centre d'expertise en matière de mesures d'adaptation pour les employés de SPC afin qu'il puisse la traiter directement. Les demandes de mesures d'adaptation pour les employés sont traitées au cas par cas.

## **SPC : Un chef de file en matière d'accessibilité au gouvernement du Canada (GC)**

SPC occupe une place privilégiée en tant que chef de file en matière d'accessibilité compte tenu de son mandat, qui consiste à fournir des services de technologie de l'information et des communications (TIC) au GC. SPC abrite le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA), qui permet aux fonctionnaires et aux organisations de tout le GC de créer des milieux de travail accessibles et inclusifs.

### **Résumé**

Le présent document décrit le Plan d'accessibilité de Services partagés Canada 2025 à 2028, qui est axé sur la création d'une fonction publique plus inclusive et exempte d'obstacles. Il s'agit du deuxième plan d'accessibilité

de SPC, qui s'appuie sur le Plan d'accessibilité 2022 à 2025 de Services partagés Canada.

Les buts, les objectifs et les principales mesures prévues sont indiqués de manière précise pour chaque priorité. Le Plan prévoit également des mécanismes de rétroaction et des consultations auprès des personnes en situation de handicap pour qu'elles puissent se faire entendre. Il démontre l'engagement de SPC à promouvoir une culture d'accessibilité et d'inclusion afin de créer un milieu de travail et une fonction publique plus accessibles et plus équitables.

En plus des sept priorités de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, SPC a ajouté une autre priorité : la culture. Les engagements sont répartis dans l'ordre suivant :

1. Emploi
2. Environnement bâti
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)
4. Communications, autres que TIC
5. Acquisition de biens, de services et d'installations
6. Conception et prestation des programmes et services
7. Transport
8. Culture

Chaque priorité englobe les éléments suivants :

- **Buts** – Que pouvons-nous espérer accomplir d'ici 2040? Ils s'inscrivent dans le long terme et sont plus ambitieux, et devraient perdurer au-delà de la présente version du Plan.
- **Objectifs** – Sur quoi allons-nous progresser au cours des trois prochaines années afin d'atteindre nos buts?
- **Principales mesures prévues** – Quelles mesures seront mises en œuvre pour atteindre nos objectifs?

Pour chacune des principales mesures prévues (PMP), SPC élaborera des indicateurs clés de performance (ICP) pour mesurer et rendre compte des progrès réalisés. SPC élaborera et publiera ces ICP au cours de l'exercice 2025-2026.

**Remarque :** Certaines des PMP de ce Plan sont alignées sur les résultats et les mesures attendus du Plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion de Services partagés Canada pour 2025-2028.

## Consultations

Pour élaborer ce Plan d'accessibilité, SPC a mené des consultations auprès de ses employés, y compris des personnes en situation de handicap, afin de recueillir des renseignements sur les obstacles à l'accessibilité à SPC et d'entendre les solutions possibles proposées par des personnes ayant une expérience vécue.

Nous avons communiqué les engagements du présent Plan aux membres du Réseau des personnes en situation de handicap de SPC et à d'autres intervenants clés à des fins d'examen, et les commentaires reçus dans le cadre de ces consultations ont été intégrés au Plan.

Nous avons également pris en compte d'autres sources pertinentes de rétroaction de la part des employés et des partenaires du GC lors de l'élaboration du présent Plan. Veuillez consulter l'[Annexe A : Consultations et rétroaction](#) pour de plus amples renseignements.

# Engagements de SPC en matière d'accessibilité

## Emploi

L'emploi fait référence aux processus et aux pratiques que SPC suit à chaque étape du parcours d'emploi d'un employé. Cela comprend le recrutement, l'embauche, l'intégration, les mesures d'adaptation, le perfectionnement professionnel, la gestion du rendement et la fin d'emploi.

Dans le cadre de l'engagement de SPC envers la diversité, l'inclusion et l'équité en matière d'emploi, le Ministère a mis en place les mesures de soutien suivantes pour tous les groupes visés par l'équité en matière d'emploi :

- Réseaux d'employés, y compris un Réseau de personnes en situation de handicap et un Conseil sur la diversité;
- Champions au niveau de la direction; et
- Comités de gouvernance.

## Principaux obstacles – Emploi

- Certaines personnes en situation de handicap trouvent les processus d'emploi frustrants à toutes les étapes de leur carrière, problématique de divulguer leur handicap, et les processus d'embauche longs et trop complexes.
- Du recrutement à l'intégration, les employés ont le sentiment que la combinaison d'obstacles comportementaux, techniques et de communication décourage les candidats à postuler — ce qui peut faire en sorte que les personnes se sentent impuissantes, conduire au désengagement ou à l'épuisement professionnel, et amener les gens à envisager de quitter SPC ou le gouvernement.

- Certains employés en situation de handicap ont le sentiment d'être écartés des promotions alors qu'ils sont parfaitement qualifiés, ont exprimé leur frustration quant aux processus de demande d'emploi et d'intégration, et ont fait état de leurs besoins de mesures d'adaptation qui ne sont pas satisfaits.
- Certains employés ont éprouvé des difficultés d'accès aux TIC nécessaires à leur travail, même en utilisant des technologies adaptées.

## **But à atteindre d'ici 2040 – Emploi**

**But 1** : Améliorer le recrutement, l'embauche, l'avancement professionnel et le maintien en poste des personnes en situation de handicap à SPC.

## **Objectifs pour 2025 à 2028 – Emploi**

**Objectif 1** : Les personnes en situation de handicap sont prises en considération également lorsqu'il s'agit de prendre des décisions d'embauche à SPC.

**Objectif 2** : Les employés de SPC travaillent dans des milieux de travail inclusifs et sans obstacles où leurs besoins en matière d'adaptation sont pris en considération.

## **Principales mesures prévues – Emploi**

1. Augmenter la représentation des personnes en situation de handicap au sein de l'effectif de SPC, notamment :
  - a. À l'aide des données sur la représentation des effectifs, établir et communiquer des objectifs annuels de recrutement afin d'accroître la représentation des personnes en situation de handicap.
  - b. Participer à des salons et événements de recrutement et tirer parti des partenariats avec des organisations et des programmes qui soutiennent les personnes en situation de handicap.

- c. Renforcer les capacités des ressources humaines (RH) en habilitant les conseillers en RH par le biais de formations, en favorisant l'équité dans les recommandations, en encourageant les comités d'évaluation composés de trois membres et en sensibilisant davantage les responsables du recrutement aux flexibilités en matière de dotation en personnel.
2. Gérer un centre d'expertise pour répondre aux besoins en adaptation des employés qui permettra ce qui suit :
    - a. Élaborer et adopter un plan visant à accroître l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC par les employés de SPC.
    - b. Mettre en place une approche « oui par défaut » pour les mesures d'adaptation et la technologie informatique adaptée.
    - c. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion des données sur le rendement afin de recueillir des renseignements sur les employés et les mesures d'adaptation.
    - d. Informer les superviseurs de SPC de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et des ressources disponibles à SPC pour soutenir les mesures d'adaptation.
  3. Offrir aux gestionnaires des formations sur mesure en matière d'accessibilité, de handicaps et d'inclusion.

## Environnement bâti

L'environnement bâti fait référence à toutes les structures et tous les objets physiques d'origine humaine qui composent les espaces de SPC, des entrées, ascenseurs et panneaux de signalisation aux salles de réunion, à l'éclairage, etc. SPC a commencé à convertir ses milieux de travail aux normes de Milieu de travail GC et vise à achever la transformation d'ici 2026-2027. SPC s'inspire régulièrement du programme d'AATIA dans ses

mesures d'adaptation et fait appel à des experts spécialisés dans les mesures d'accessibilité et à des personnes ayant une expérience vécue tout au long du cycle de vie des projets.

## Principaux obstacles – Environnement bâti

- Routes ou chemins pas toujours accessibles depuis les portes du bâtiment principal jusqu'aux espaces de travail de SPC.
- Absence de dispositifs d'ouverture automatique des portes.
- Mauvaise signalisation et mauvaise orientation et difficultés à se déplacer dans l'édifice et d'un édifice à l'autre.
- La conception de nombreux espaces physiques ne tient pas compte de l'éventail complet des handicaps (p. ex. salles de conférence, installations de formation, toilettes, espaces de travail et environnements de réunion).

## But à atteindre d'ici 2040 – Environnement bâti

**But 1** : Les édifices et les espaces de travail occupés par les employés de SPC sont accessibles.

## Objectifs pour 2025 à 2028 – Environnement bâti

**Objectif 1** : Fournir aux employés de SPC des espaces de travail accessibles.

**Objectif 2** : Fournir de l'information sur l'accessibilité des espaces de travail et des édifices de SPC aux employés et aux partenaires de SPC.

## Principales mesures prévues – Environnement bâti

1. Collaborer avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour :
  - a. Apporter des modifications au milieu de travail, lorsque cela est possible, d'après les constatations d'audit;

- b. Mettre à jour les guides d'accueil des édifices de SPC afin d'inclure les constatations de l'audit d'accessibilité.
2. Fournir des informations aux employés et aux gestionnaires de SPC sur la façon de relever les défis liés à l'accessibilité des bâtiments.
3. Consulter les employés de SPC pour cerner des obstacles à l'accessibilité dans les locaux de SPC et travailler à éliminer les obstacles identifiés lors de la consultation.

## **Technologies de l'information et des communications (TIC)**

L'accessibilité aux technologies de l'information et des communications (TIC) permet aux personnes ayant ou non un handicap d'accéder à la même information, d'accomplir les mêmes tâches et de recevoir les mêmes services grâce aux TIC. Il s'agit de l'équivalent numérique de l'accessibilité dans l'environnement physique (par exemple les bordures de trottoir, les rampes et les garde-corps). L'accessibilité aux TIC profite à tous ceux qui les utilisent, mais elle est une nécessité pour de nombreuses personnes en situation de handicap.

### **Principaux obstacles – TIC**

- Certains systèmes numériques de SPC ne sont pas utilisables par les personnes en situation de handicap.
- Les fonctions d'accessibilité ne sont souvent pas activées sur les logiciels et le matériel couramment offerts.
- Quelques applications et outils clés du GC ne sont pas entièrement accessibles (p. ex., Phénix, PeopleSoft et GCdocs).

### **But à atteindre d'ici 2040 – TIC**

**But 1** : SPC s'efforce constamment d'améliorer l'accessibilité lorsqu'il acquiert, développe et déploie la technologie, l'information et les services connexes que les employés de SPC utilisent.

## Objectif pour 2025 à 2028 – TIC

**Objectif 1** : SPC adopte la norme CAN/ASC – EN 301 549:2024 – Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC.

## Principales mesures prévues – TIC

1. Effectuer des essais continus relatifs à l'accessibilité des produits technologiques de SPC déployés à l'interne ou auprès des partenaires, en assurant la conformité avec la norme CAN/ASC – EN 301 549:2024.
  - a. Publier des énoncés d'accessibilité pour les produits et services TIC de SPC qui ont été mis à l'essai.
2. Déterminer l'accessibilité des produits et services TIC actuels de SPC en poursuivant le projet de recherche de base sur l'accessibilité des TIC de SPC.
3. À l'aide des informations du projet de recherche de base sur l'accessibilité des TIC de SPC, élaborer une feuille de route pour les TIC de SPC afin de se conformer à la norme CAN/ASC – EN 301 549:2024.
4. Commencer à mettre en œuvre la feuille de route pour que les TIC de SPC se conforment à la norme CAN/ASC – EN 301 549:2024 en s'adaptant aux nouveaux défis et/ou possibilités au besoin.

## Communications, autres que les TIC

Les communications autres que les technologies de l'information et des communications (TIC) font référence à la manière dont les gens transmettent de l'information et y accèdent. Cela peut inclure le choix de la langue utilisée (messages), le recours à des interprètes, le format des

réunions, les communications visuelles et les documents. SPC est déterminé à améliorer de façon constante les services de communication qu'il fournit et la manière dont les renseignements sont transmis dans l'organisation et par celle-ci.

## **Principaux obstacles – Communications, autres que les TIC**

- Les communications quotidiennes entre les personnes et les groupes peuvent ne pas être accessibles.
- Les documents sont parfois difficiles à consulter ou à comprendre.
- Les réunions peuvent ne pas être entièrement accessibles.

## **Buts à atteindre d'ici 2040 – Communications, autres que les TIC**

**But 1** : Les employés du GC peuvent accéder à l'information, aux produits et aux services numériques de SPC, et les membres du public peuvent accéder à l'information et aux produits de communications ministériels.

**But 2** : SPC et ses employés communiquent constamment de manière accessible, non seulement dans les communications ministérielles de SPC, mais aussi dans le cadre des communications quotidiennes.

## **Objectifs pour 2025 à 2028 – Communications, autres que les TIC**

**Objectif 1** : Les employés de SPC, les partenaires et le public ont accès aux mêmes renseignements par l'entremise de soutien relatif aux communications, de différents formats, de sites Web accessibles et de contenu numérique.

**Objectif 2 :** Fournir aux employés de SPC la capacité d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour créer et livrer l'information d'une manière accessible et inclusive pour tous.

## **Principales mesures prévues – Communications, autres que les TIC**

1. Surveiller le contenu des plateformes de communication ministérielles de SPC et les pratiques et outils de communication pour s'assurer qu'ils sont accessibles et inclusifs.
2. Mieux sensibiliser les gens à l'accessibilité et à l'inclusion par des activités de gestion du changement et de communication, notamment :
  - a. Publier régulièrement des données relatives à l'accessibilité au moyen des canaux de communication internes et externes.
  - b. Communications liées aux principaux événements relatifs à l'inclusion des personnes en situation de handicap et à l'accessibilité, dont la Journée internationale des personnes en situation de handicap (JIPH) et la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA).
  - c. Échanger des renseignements sur les formations accessibles en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap.
  - d. Communiquer les progrès de SPC dans le domaine de l'accessibilité lors d'allocutions importantes.
3. Élaborer et mettre en œuvre un plan pour améliorer l'accessibilité des réunions et des documents pour les comités de gouvernance et les groupes de travail de SPC.
4. Élaborer et mettre en œuvre un plan pour atteindre le niveau AA des normes WCAG pour tout site Web créé par SPC.
5. Promouvoir les formations et les activités du GC visant à sensibiliser les gestionnaires et les employés à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

L'accessibilité en approvisionnement signifie qu'il faut répondre au plus grand nombre possible de besoins des utilisateurs dès le début du processus. L'utilisation d'un bien, d'un service ou d'une installation accessible dès le départ minimise le besoin d'adaptation et permet d'économiser du temps, de l'argent et de l'énergie. Le fait d'être inclusif dès la conception permet d'investir dans des systèmes solides, résilients et économiques qui peuvent servir le plus grand nombre d'utilisateurs possible au fil du temps.

### Principaux obstacles – Acquisition de biens, de services et d'installations

- Les solutions des TIC disponibles sur le marché peuvent ne pas être totalement accessibles. Dans un effort pour encourager l'acquisition d'outils accessibles, depuis 2018, le GC met à l'essai les exigences d'accessibilité de la norme européenne harmonisée EN 301 549 relative aux produits et services de TIC.

### But à atteindre d'ici 2040 – Acquisition de biens, de services et d'installations

**But 1** : Les TIC dont SPC fait l'acquisition sont conformes à la norme CAN/ASC – EN 301 549:2024 – Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC.

### Objectifs pour 2025 à 2028 – Acquisition de biens, de services et d'installations

**Objectif 1 :** Les activités de mobilisation de SPC donnent un aperçu de l'état de préparation aux TIC pour que l'industrie puisse fournir des biens, des services et des installations accessibles.

**Objectif 2 :** Le cadre et les outils de SPC pour l'acquisition de TIC accessibles s'harmonisent avec la norme CAN/ASC – EN 301 549:2024.

## **Principales mesures prévues – Acquisition de biens, de services et d'installations**

1. Fournir des conseils et des outils aux autorités contractantes ou aux responsables techniques du GC pour permettre l'inclusion des exigences d'accessibilité dans l'approvisionnement en TIC.
2. Faire le suivi du nombre d'approvisionnements à SPC qui incluent des exigences d'accessibilité aux TIC et en rendre compte.

## **Conception et prestation des programmes et services**

L'accessibilité dans la conception et la prestation des programmes et services de SPC signifie qu'il faut tenir compte de façon intentionnelle des besoins des personnes en situation de handicap dans la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de tous les services de TI fournis par SPC.

SPC joue un rôle essentiel dans la concrétisation de la vision du GC pour un Canada plus accessible, car le Ministère obtient et fournit une infrastructure de technologies de l'information et des communications qui soutient la prestation de programmes et de services à la population canadienne.

## **Principaux obstacles – Conception et prestation des programmes et services**

- Les normes de qualité du service à la clientèle ne sont pas les mêmes pour les utilisateurs en situation de handicap.

- Les canaux de prestation de services limités pour les personnes en situation de handicap réduisent l'accès aux services de TI.
- La surveillance actuelle de la conception, de la modernisation et de l'acquisition d'infrastructures et de solutions de TIC ne donne pas la priorité à l'accessibilité.
- Les pratiques en matière de sécurité et de confidentialité des TIC peuvent involontairement créer des obstacles pour les personnes en situation de handicap.

## **Buts à atteindre d'ici 2040 – Conception et prestation des programmes et services**

**But 1 :** Les ministères partenaires du GC sont satisfaits de l'accessibilité des services de SPC.

**But 2 :** SPC a amélioré l'accessibilité lors de l'acquisition, de l'élaboration et du déploiement des services.

## **Objectifs pour 2025 à 2028 – Conception et prestation des programmes et services**

**Objectif 1 :** Veiller à ce que les exigences d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap soient formellement incluses dans le cadre de gouvernance de SPC.

**Objectif 2 :** Les employés de SPC ont les connaissances et les compétences nécessaires pour intégrer l'accessibilité lors de l'acquisition, de la conception et de la fourniture des produits et des services de SPC pour ministères partenaires.

**Objectif 3 :** Soutenir les employés du GC en situation de handicap, ou ayant des blessures et des besoins ergonomiques sur le lieu de travail en leur fournissant des services d'accessibilité, d'aménagement et de technologie

informatique adaptée.

## Principales mesures prévues – Conception et prestation des programmes et services

1. Examiner la gouvernance existante pour cerner les possibilités d'intégrer au processus décisionnel les renseignements relatifs à l'accessibilité provenant de la rétroaction et des consultations, et ce, de façon continue.
2. Établir une approche de conformité de SPC en matière d'accessibilité et de mise à l'essai par les utilisateurs.
3. Examiner, en consultation avec les personnes en situation de handicap, les processus et pratiques d'entreprise clés de SPC, y compris :
  - a. La gestion de projet;
  - b. L'autorisation et la gestion des services;
  - c. L'architecture, afin d'identifier les possibilités d'intégrer les considérations d'accessibilité dans la prise de décision.
4. Surveiller la demande de mesures d'adaptation à court terme, de technologies adaptées, de services et d'outils adéquats pour les fonctionnaires ayant un handicap ou une blessure.
5. Collaborer avec d'autres organisations du GC, notamment le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Normes d'accessibilité Canada, au sujet de toute question liée à l'accessibilité.
6. Offrir aux fonctionnaires fédéraux des technologies informatiques adaptées, des outils, des formations, des services et des ressources.

## Transport

Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité, le transport fait référence au réseau de transport sous réglementation fédérale. Seules les entités qui doivent se conformer aux règlements en vertu de la Loi sur les

transports au Canada sont visées. Bien que cette loi ne s'applique pas à SPC, lors des consultations, SPC a entendu que les déplacements entre les lieux de travail présentent parfois des problèmes d'accessibilité.

## Principal obstacle – Transport

- Se déplacer d'un édifice à l'autre pour participer à des réunions peut être difficile et cela n'est pas toujours accessible aux employés de SPC.

## But à atteindre d'ici 2040 – Transport

**But 1** : Les employés de SPC peuvent se déplacer facilement entre les lieux de travail.

## Objectif pour 2025 à 2028 – Transport

**Objectif 1** : Les outils et les processus permettant aux employés de SPC de se déplacer entre les lieux de travail sont accessibles.

## Principale mesure prévue – Transport

1. Continuer à participer au projet pilote d'une application mobile accessible pour les services de transport qui permet aux employés de SPC de se déplacer entre les lieux de travail, et continuer à consulter les personnes en situation de handicap au sujet de l'accessibilité de cette application.

## Culture

La culture signifie faire de l'accessibilité une priorité par la collaboration, l'inclusivité et le respect. Les obstacles à un milieu de travail inclusif peuvent inclure des attitudes, des malentendus ou la stigmatisation concernant les handicaps.

À SPC, nous voulons créer et encourager une culture organisationnelle qui favorise l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap, en être conscients et en comprendre la signification. Nous reconnaissons qu'il faut redoubler d'efforts pour obtenir un effectif plus inclusif et mieux informé.

## Principaux obstacles – Culture

- L'accessibilité continue d'être une réflexion après coup dans certains secteurs, processus et pratiques à SPC. Par exemple, tout le monde ne tient pas compte de l'accessibilité lorsqu'il s'agit de créer des documents ou de planifier des réunions.
- La stigmatisation et les préjugés au travail liés aux personnes en situation de handicap persistent. Il s'agit d'un problème grave qui fait que les personnes en situation de handicap choisissent de ne pas se déclarer volontairement.

## But à atteindre d'ici 2040 – Culture

**But 1** : Les politiques, la planification, les communications et les dirigeants de SPC visent à établir un effectif conscient et confiant quant à l'inclusion des employés en situation de handicap dans le milieu du travail.

## Objectif pour 2025 à 2028 – Culture

**Objectif 1** : Améliorer la culture de l'accessibilité au sein de SPC afin que son effectif comprenne et accueille favorablement les avantages de l'intégration et de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

## Principales mesures prévues – Culture

1. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'apprentissage en matière d'accessibilité comprenant une formation pour les employés, les

gestionnaires et les responsables de la conception et de la prestation des programmes et services de SPC et du GC.

2. Veiller à ce que SPC se conforme à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement canadien sur l'accessibilité*.

## Conclusion

SPC a élaboré le Plan d'accessibilité 2025 à 2028 pour éliminer les obstacles qui touchent les personnes en situation de handicap et pour répondre aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

SPC a réalisé des progrès considérables depuis la publication de son premier plan d'accessibilité en 2022, mais il reconnaît que d'autres efforts s'imposent. Par exemple, il faut élaborer des plans de mise en œuvre et de prestation pour les engagements prévus dans le Plan d'accessibilité 2025 à 2028, améliorer les systèmes de gestion des commentaires sur l'accessibilité et continuer d'améliorer la planification et les rapports en matière d'accessibilité à SPC.

Au moyen d'un suivi continu et de mises à jour régulières, SPC veillera à ce que le Plan d'accessibilité 2025 à 2028 reste pertinent et réponde aux besoins changeants de ses employés et de ses partenaires. En encourageant l'innovation, en favorisant une culture d'inclusion et en tirant parti des partenariats, SPC vise à être un chef de file en matière d'accessibilité au sein du GC et à contribuer à un avenir où chacun peut participer pleinement et de manière égale au milieu de travail et à la société.

Merci à nos employés et à nos partenaires de leur appui pour favoriser l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap, et de leurs contributions à l'élaboration du présent Plan.

# Annexe A – Consultations et rétroaction

## Consultations sur le Plan d'accessibilité de SPC 2025 à 2028

Afin d'élaborer le présent Plan, SPC a consulté des personnes en situation de handicap et leurs alliés en 2024. Au cours de ces consultations, nous avons demandé aux personnes en situation de handicap de nommer les obstacles à l'accessibilité et de suggérer des mesures qui pourraient être prises pour les éliminer. Les employés avaient l'option de participer aux consultations de diverses façons, comme des séances virtuelles, des entretiens privés ou des courriels.

Les discussions et les commentaires des participants ont porté principalement sur les secteurs prioritaires de la culture, de l'emploi et de l'environnement bâti. Les commentaires se rapportant à tous les secteurs prioritaires étaient souvent liés à la culture et à l'importance de promouvoir un milieu de travail positif, inclusif et favorable aux personnes en situation de handicap. Les participants ont mentionné que le rôle de la direction dans le changement de culture était un élément clé pour veiller à ce que l'accessibilité soit une priorité et que les personnes en situation de handicap ne se sentent pas marginalisées ou sans soutien.

Les défis concernant l'environnement bâti étaient principalement liés à [l'Orientation concernant la présence prescrite au lieu de travail](#), y compris les changements apportés à la conception des bureaux, le manque de souplesse et le manque de consultation auprès des personnes en situation de handicap. Les participants ont souligné que les lacunes, le manque de flexibilité et le manque d'uniformité de l'aménagement des espaces de travail ainsi que le niveau de bruit et les facteurs environnementaux nuisent à la productivité et causent de l'inconfort.

Les participants ont également mentionné les difficultés d'accès à des possibilités d'emploi équitables, notamment les obstacles au recrutement, comme la complexité du processus de demande d'emploi. Les personnes en situation de handicap ont dit qu'elles ne se sont pas senties soutenues tout au long de leur carrière, notamment lors de l'intégration, avec les mesures d'adaptation en milieu de travail et avec les processus et systèmes de RH et de TI non accessibles.

Date de modification : 2026-02-25

xx  
yy