



Service canadien du  
renseignement de sécurité

Canadian Security  
Intelligence Service



# Plan d'accessibilité du SCRS

2026-2028

Canada

N° de catalogue : PS72-2F-PDF

ISSN : 2818-9159

Photographies : © Photographies du SCRS et Gettyimages.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Sécurité publique

Publié en décembre 2025.

Also available in English under the title : *CSIS Accessibility Plan 2026 – 2028*.

# Table des matières

Renseignements généraux .....	4
Message du directeur du SCRS sur l'accessibilité .....	5
Introduction .....	8
1. Emploi.....	10
2. Environnement bâti .....	14
3. Technologies de l'information et des communications (TIC).....	16
4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications .....	18
5. Acquisition de biens, de services et d'installations..	19
6. Conception et prestation de programmes et de services .....	19
7. Transport .....	22
Consultations .....	22
Glossaire.....	25

## Renseignements généraux

Vous pouvez vous procurer, sur demande, le présent document dans d'autres formats (sur papier, en gros caractères, en braille, en format audio et en format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap) en appelant le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) à son numéro public, au 1-800-267-7685.

Service canadien du renseignement de sécurité

C.P. 9732, succursale T

Ottawa (Ontario) K1G 4G4

Téléphone : 613-993-9620

Télécopieur : 613-231-0612

ATS : 613-991-9228

Courriel : [accessibility-accessibilité@smtp.gc.ca](mailto:accessibility-accessibilité@smtp.gc.ca)

Personne-ressource : Conseiller ou conseillère – accessibilité, équité, diversité et inclusion



## **Message du directeur du SCRS sur l'accessibilité**

À titre de directeur du SCRS, je m'engage à faire de notre organisation un endroit où toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, peuvent s'épanouir et contribuer à notre mission. Nous reconnaissions que l'accessibilité est essentielle pour créer une culture inclusive, et nous nous engageons à éliminer les obstacles qui pourraient empêcher les personnes en situation de handicap de participer pleinement à notre milieu de travail.

Au SCRS, nous sommes animés par un engagement profond envers notre mission : protéger le Canada et la population canadienne. Nous sommes convaincus que notre succès repose sur notre capacité à attirer, à maintenir en poste et à former une main-d'œuvre diversifiée et talentueuse, y compris des personnes en situation de handicap. Nous aspirons ainsi à créer une culture et un milieu de travail sains et inclusifs qui valorisent et soutiennent les contributions de tous ceux et celles qui travaillent au SCRS.

Pour ce faire, nous nous engageons à respecter l'esprit de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et à surpasser les normes chaque fois que cela est possible. Je suis heureux d'annoncer que le SCRS a réalisé des progrès importants pour favoriser l'accessibilité et éliminer les obstacles. Grâce au soutien et aux conseils de notre Comité de l'accessibilité et de nos divers employés en situation de handicap, nous avons progressé dans la réalisation de 95 des 102 engagements de notre Plan d'accessibilité 2023-2025, dont 42 ont été menés à bien. Notre nouveau Plan d'accessibilité 2026-2028 reflète une meilleure compréhension du travail que nous devons accomplir, et nous nous engageons à poursuivre nos efforts pour éliminer les obstacles (qu'ils soient physiques, systémiques ou liés à l'attitude) et améliorer l'accessibilité pour tous les employés.

Voici quelques-unes des réalisations que nous avons accomplies à ce jour :

- la prestation de services de transport accessibles;
- la simplification du processus de demande d'équipement ergonomique;
- la publication de produits dans des formats de fichier accessibles;
- la formation et l'approbation de parcours d'apprentissage qui comprennent une formation obligatoire sur l'accessibilité, les préjugés inconscients et l'inclusion pour tous les employés, y compris les cadres;
- des investissements dans des logiciels accessibles qui répondent à nos exigences en matière de sécurité;
- la simplification des procédures et des processus liés aux demandes courantes d'aide au travail pour les employés en situation de handicap.

Notre Comité de l'accessibilité, composé de personnes en situation de handicap et d'autres décideurs, ainsi que notre Réseau de la neurodiversité (qui compte plus de 100 membres, dont des cadres), jouent un rôle essentiel dans la promotion de l'accessibilité et de l'inclusion au sein de notre organisation. Ces groupes veillent à ce que la voix des employés en situation

de handicap soit entendue et à ce que nous soyons tenus responsables de nos engagements en matière d'accessibilité.

Nous reconnaissons l'importance de demeurer au courant des nouvelles technologies accessibles et technologies d'assistance et de comprendre leur incidence sur les possibilités et les risques qui en découlent. Nous nous engageons à moderniser nos outils et nos formations afin de répondre aux besoins de tous les membres du personnel.

Bien que nous ayons réalisé des progrès importants, je reconnaiss qu'il reste encore beaucoup à faire. Je m'engage à continuer d'apporter des améliorations, à progresser et à faire en sorte que le SCRS continue de se dépasser pour devenir un chef de file en matière d'accessibilité et d'inclusion. C'est en travaillant ensemble que nous pourrons créer un milieu de travail accueillant et accessible où chacun et chacune pourra s'épanouir.

Dan Rogers  
Directeur

# **Introduction**

## ***Loi canadienne sur l'accessibilité***

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019 et a pour objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2040. Pour ce faire, il faudra relever, éliminer et prévenir les obstacles dans des domaines de compétence fédérale prioritaires tels que :

1. l'emploi;
2. l'environnement bâti (immeubles et lieux publics);
3. les technologies de l'information et des communications;
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations;
6. la conception et la prestation de programmes et de services;
7. le transport (les compagnies aériennes ainsi que les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

La LCA reconnaît le cadre de référence existant des droits de la personne qui soutient l'égalité pour les personnes en situation de handicap au Canada, y compris :

- la *Charte canadienne des droits et libertés*;
- la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- les engagements du Canada en tant qu'État visé par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

La LCA s'appuie sur ce cadre au moyen d'une approche proactive et systémique pour relever, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

La LCA définit un obstacle comme suit :

« 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. »

La LCA définit un handicap comme suit :

« 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. »

## Principes

La réalisation de l'objet de la présente loi repose sur la reconnaissance des principes suivants :

- a) le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- b) le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- c) le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- d) le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
- e) le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- f) le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- g) l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

## Exigences en matière de planification et de production de rapports

La LCA requiert ce qui suit de chaque organisation :

### 1. Préparer et publier des plans d'accessibilité :

- Créer des plans d'accessibilité en vue de relever, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires à l'intérieur de leurs :
  - ◊ politiques;
  - ◊ programmes;

- ◊ pratiques;
  - ◊ services.
- Mettre à jour leurs plans tous les trois ans ou conformément aux règlements applicables.
  - Consulter les personnes en situation de handicap lors de la création et de la mise à jour des plans.
2. Mettre en place un processus de rétroaction :
    - Établir un moyen de recevoir la rétroaction sur les questions liées à l'accessibilité et d'en tenir compte.
  3. Préparer et publier des rapports d'étape :
    - Produire des rapports d'étape réguliers qui décrivent les mesures prises par l'organisation pour mettre en œuvre ses plans d'accessibilité.
    - Inclure dans ses rapports des informations sur la rétroaction reçue et la façon dont l'organisation en a tenu compte.
    - Consulter les personnes en situation de handicap au moment de préparer les rapports.

## **1. Emploi**

Au SCRS, nous nous engageons à favoriser une expérience de recrutement inclusive et accessible pour tous les candidats, y compris les personnes en situation de handicap. Notre équipe des ressources humaines (RH) communique activement avec les candidats qui indiquent avoir un handicap et leur offre un soutien personnalisé tout au long du processus de recrutement afin de leur garantir une expérience conviviale et respectueuse.

Afin de renforcer l'accessibilité, nous avons mis en place une ligne téléphonique et une adresse de courriel consacrées aux personnes qui s'inscrivent à nos salons de l'emploi afin de leur permettre de demander plus facilement des mesures d'adaptation à l'avance. Ces mesures visent à faire en sorte que les candidats se sentent épaulés et inclus dès leur premier contact avec le SCRS.

Le SCRS continue de participer à plusieurs événements clés axés sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, notamment le salon de l'emploi du Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, le salon de l'emploi d'Ottawa pour les étudiants et les nouveaux diplômés en situation de handicap et le salon de l'emploi accessible du printemps. Ces événements nous ont permis d'entrer en contact direct avec des personnes talentueuses et de démontrer notre engagement en faveur d'une fonction publique inclusive.

Nous continuons d'élargir la portée de nos activités grâce à notre stratégie de recrutement virtuel, notamment la série « Une conversation avec le SCRS ». Ces discussions virtuelles tenues en direct entre les gestionnaires recruteurs et le public contribuent à démystifier le processus de recrutement et à faire connaître différentes perspectives d'emploi. Dans un souci d'accessibilité, ces séances sont sous-titrées et diffusées en ligne afin de lever les obstacles géographiques et physiques à la participation.

Lors des événements de recrutement en personne, le SCRS veille à ce que les descriptions de poste soient claires et inclusives. Des mesures d'adaptation sont offertes à ceux et celles qui en ont besoin et le personnel est formé pour favoriser un environnement accueillant pour tous.

Enfin, notre campagne de marketing comporte désormais une image de marque rafraîchie et des éléments de conception inclusifs conçus pour permettre aux personnes en situation de handicap de se reconnaître dans notre effectif et d'envisager un avenir au SCRS.

Dans le cadre de ces efforts continus et des travaux qu'il poursuit afin de bâtir une organisation plus inclusive, équitable et représentative, le SCRS a recensé les obstacles et les mesures suivantes :

## **Obstacles**

1. Les employés et les candidats en situation de handicap sont confrontés à la stigmatisation et à des préjugés lors des évaluations.
2. Les spécialistes en RH ne se sentent pas toujours bien outillés pour aborder de front les obstacles à l'accessibilité lors des évaluations.
3. Les mesures d'adaptation offertes et les facteurs pris en compte sur le plan de l'accessibilité varient au cours du processus de recrutement et de dotation, d'où l'importance de proposer activement et systématiquement des mesures d'adaptation.
4. Les facteurs liés à l'accessibilité ne sont pas encore pleinement intégrés à tous les processus de recrutement, de dotation et de perfectionnement des cadres, ce qui entraîne des incohérences dans ces processus.
5. De nombreux candidats potentiels qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap ne sont pas au courant des possibilités d'emploi au SCRS.
6. Le taux de candidatures reçues et les changements requis ne font pas l'objet d'un suivi en ce qui a trait aux options de dotation inclusives. Les données ne sont pas facilement accessibles pour suivre et améliorer les mesures de dotation.
7. Le SCRS n'entretient pas suffisamment de relations avec des partenaires spécialisés dans l'accessibilité.

8. L'objectif de rendement visant à promouvoir un milieu de travail sain n'inclut pas explicitement l'accessibilité pour inclure pleinement les personnes en situation de handicap.
9. Le processus relatif aux mesures d'adaptation n'est souvent pas bien compris par les nouveaux employés.
10. Les gestionnaires n'ont pas suffisamment accès aux outils et aux ressources nécessaires pour soutenir les employés en situation de handicap, et ces derniers n'ont pas facilement accès à l'information sur la marche à suivre pour demander des mesures d'adaptation, ce qui entraîne un manque de confiance dans la capacité du SCRS à offrir un milieu de travail inclusif et adapté. Cela se traduit en fin de compte par un accès inégal aux perspectives d'emploi et au soutien.

## Mesures à prendre

### **Mesure n° 1 – Moyen terme (un an ou deux)**

Organiser des séances de formation offertes à l'échelle nationale par la Commission de la fonction publique à l'intention des professionnels des RH sur le thème « Comment mener une vérification des préjugés et des obstacles en matière d'évaluation ».

**Indicateur :** Augmentation du pourcentage de membres de la communauté des RH ayant suivi la formation. Un taux d'achèvement supérieur à 50 % parmi les employés de la communauté des RH qui occupent leur poste depuis plus de 12 mois.

### **Mesure n° 2 – Moyen terme**

Offrir aux employés de la communauté des RH la formation intitulée « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité » de l'École de la fonction publique du Canada.

**Indicateur :** Pourcentage plus élevé d'employés de la communauté des RH ayant suivi la formation. La formation figure dans les plans d'apprentissage et de perfectionnement personnalisés des employés.

### **Mesure n° 3 – Court terme (à l'intérieur d'un an)**

Effectuer un examen complet des documents et des gabarits utilisés dans le processus de recrutement et de dotation afin de s'assurer qu'une offre active est en place pour encourager la présentation de demandes de mesures d'adaptation.

**Indicateur :** Inclusion systématique de plusieurs messages invitant les candidats à demander des mesures d'adaptation dans les documents et les gabarits révisés.

### **Mesure n° 4 – Long terme (de deux à trois ans ou plus)**

Effectuer un examen approfondi de tous les documents et les gabarits utilisés dans le processus de recrutement et de dotation des cadres, y compris ceux liés aux programmes de perfectionnement des talents, aux manifestations d'intérêt et aux processus de recrutement. L'objectif est de s'assurer que chaque interaction et chaque processus invite clairement et

activement les personnes en situation de handicap à demander des mesures d'adaptation. Des consultations continues seront menées avec l'équipe chargée de l'accessibilité, de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI) et de l'Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) afin de prendre des décisions éclairées et d'améliorer ce processus, en veillant à ce qu'il soit inclusif et accessible pour tous les candidats et candidates.

**Indicateur :** Consignation par écrit des questions relatives à l'accessibilité dans toutes les étapes du processus et offre active de mesure d'adaptation dans chaque interaction et chaque processus. Mise en œuvre des pratiques exemplaires et des leçons tirées de l'examen des programmes standards de recrutement et de dotation dans les services de perfectionnement des talents. Les pratiques courantes comprennent notamment une consultation de l'équipe de l'accessibilité, de l'EDI et de l'ACS Plus pour la création de nouveaux documents.

#### **Mesure n° 5 – Court terme**

Demander des recommandations issues des répertoires de la Commission de la fonction publique qui incluent les personnes en situation de handicap ou qui leur sont consacrées.

**Indicateur :** Recherche active de recommandations dans les répertoires de la Commission de la fonction publique pour les bassins de candidats appropriés.

#### **Mesure n° 6 – Court terme**

Faire le suivi des mesures de dotation lorsque les gestionnaires recruteurs sont invités à envisager des options de dotation qui favorisent de manière proactive l'équité en matière d'emploi au moment d'établir leur stratégie de recrutement. Cela comprend le recrutement à partir des inventaires existants de la fonction publique où l'on retrouve des candidats qui se sont identifiés comme étant des personnes en situation de handicap.

**Indicateur :** Réunions semestrielles de l'équipe de l'Acquisition des talents avec l'équipe chargée de l'accessibilité, de l'EDI et de l'ACS Plus visant à évaluer les données et le succès du programme et à proposer des changements nécessaires.

#### **Mesure n° 7 – Long terme**

Travailler à établir des partenariats avec des ressources ou des groupes axés sur l'accessibilité dans le contexte de l'emploi.

**Indicateur :** Augmentation de la taille du réseau de partenaires actifs de l'équipe de l'Acquisition des talents.

#### **Mesure n° 8 – Court terme**

Mettre à jour l'objectif des employés visant à promouvoir un lieu de travail sain afin d'y inclure explicitement l'accessibilité.

**Indicateur :** Mise à jour intégrée dans toutes les évaluations de rendement des employés.

#### **Mesure n° 9 – Moyen terme**

Offrir une trousse d'information axée sur l'accessibilité, notamment sur l'obligation d'adaptation et la création de documents accessibles, aux nouveaux employés lors de leur accueil et intégration.

**Indicateur :** Intégration de la trousse au processus d'accueil et d'intégration.

#### **Mesure n° 10 – Long terme**

Créer et mettre à disposition une page centralisée sur l'accessibilité, où les employés pourront trouver des conseils et les gestionnaires pourront obtenir une trousse d'outils.

**Indicateur :** Lancement et diffusion de la page auprès des employés et des gestionnaires dans l'intranet de l'organisation et dans le cadre d'autres stratégies de communication.

## **2. Environnement bâti**

Puisqu'il est responsable de son Administration centrale (AC), le SCRS est tenu de respecter les normes d'accessibilité pour l'ensemble des installations qui s'y trouvent.

Pour les locaux loués, le SCRS collabore avec les parties responsables, telles que Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), afin de garantir la conformité aux règlements et aux normes applicables. Le SCRS veille à ce que les locaux loués respectent les normes d'accessibilité prescrites dans la *LCA*, par l'Association canadienne de normalisation (CSA) et par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT). Plus précisément, le SCRS veille au respect de la nouvelle norme d'accessibilité et s'efforce de mettre en œuvre les changements nécessaires pour satisfaire aux exigences de cette norme.

Au cours des consultations menées dans le cadre du Plan d'accessibilité, les employés ont signalé les obstacles suivants dans l'environnement bâti du SCRS :

### **Obstacles**

11. Certaines toilettes et d'autres zones ne sont pas équipées de portes automatiques, ce qui rend leur accès difficile pour les employés en situation de handicap.
12. Les employés des bureaux régionaux et des districts rencontrent des obstacles lorsqu'ils demandent des postes de travail assis-debout, notamment le manque de clarté de certains processus et les délais pour le traitement de leur demande.
13. L'éclairage excessif dans certains espaces de travail ouverts pose des difficultés à certains employés.
14. Il n'y a pas de signalisation directionnelle dans l'un des bureaux régionaux, ce qui rend la navigation plus difficile pour certains employés en situation de handicap.
15. Il n'y a pas de chemin accessible pour se rendre au terrain de sport à l'AC, ce qui en rend

l'accès difficile pour les employés à mobilité réduite.

16. Les bâtiments et les installations ne sont pas nécessairement entièrement accessibles aux employés en situation de handicap en raison d'obstacles physiques qui n'ont pas encore été recensés.

## **Mesures à prendre**

### **Mesure n° 11 – Long terme**

Installer des portes automatiques à l'AC dans les zones déjà repérées par les Services centraux ou les employés, à condition qu'elles répondent aux exigences en matière de sécurité.

**Indicateur :** Installation de portes automatiques.

### **Mesure n° 12 – Long terme**

Planifier et prioriser la mise en place de postes de travail assis-debout pour les employés des bureaux régionaux et locaux, et ce, sans exiger de certificat médical, et mettre en œuvre cette mesure dans la mesure du possible.

**Indicateur :** Communications auprès des employés concernés au sujet de la disponibilité du mobilier et des mises à jour apportées au processus.

### **Mesure n° 13 – Long terme**

Modifier l'éclairage dans les espaces désignés conformément aux résultats de l'étude demandée sur les commandes d'éclairage.

**Indicateur :** Modification de l'éclairage, lorsque cela est possible et selon les conclusions de l'étude.

### **Mesure n° 14 – Moyen terme**

À la suite d'une étude sur la signalisation accessible, poser des affiches conformes à la norme du Programme fédéral de l'image de marque du SCT dans le bureau régional désigné.

**Indicateur :** Installation des affiches et annonce à leur sujet auprès de tous les employés.

### **Mesure n° 15 – Long terme**

Lancer un appel d'offres et mettre en œuvre une solution pour rendre accessible le chemin qui mène au terrain de sport à l'AC.

**Indicateur :** Aménagement d'un chemin accessible à l'AC pour permettre aux employés d'accéder au terrain de sport, et annonce de ce changement aux employés par l'intermédiaire du Comité de l'accessibilité et de l'intranet de l'organisation.

### **Mesure n° 16 – Long terme**

Effectuer une vérification de l'accessibilité afin de garantir la conformité avec la future norme d'accessibilité, qui vise à éliminer les obstacles physiques et autres.

**Indicateur :** Achèvement de la vérification et communication des résultats aux Services centraux et au Comité de l'accessibilité.

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

Le SCRS poursuit son engagement en faveur d'une technologie inclusive en s'appuyant sur ses succès passés pour stimuler davantage l'innovation. Nous avons réalisé des progrès importants en matière d'accessibilité, qu'il s'agisse du déploiement de polices de caractères accessibles, de la simplification des demandes d'équipement ergonomique et accessible, comme des souris et des claviers spécialisés, de l'adoption de logiciels d'analyse des contrastes de couleurs ou encore de la formation relative aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Ces efforts ont ouvert la voie à un environnement numérique plus inclusif qui permettra aux employés de travailler de manière efficace et efficiente.

Nous sommes conscients que notre travail ne s'arrête pas là et, dans le cadre de nos efforts pour continuer à améliorer l'accessibilité dans ce domaine, nous avons recensé les obstacles et les mesures suivantes :

### **Obstacles**

17. Le caractère inaccessible des technologies et des produits numériques, en particulier le risque que les nouveaux systèmes, matériels et logiciels soient inaccessibles aux personnes atteintes de certains handicaps, ce qui pourrait les empêcher d'utiliser ces systèmes ou d'interagir avec eux.
18. Le caractère inaccessible des réunions virtuelles, en raison de l'absence de fonctionnalités audio et de sous-titrage de qualité lors des vidéoconférences, ce qui peut empêcher les personnes atteintes de troubles auditifs ou de la parole, ou celles qui préfèrent utiliser les sous-titres, de participer pleinement aux réunions virtuelles.
19. L'absence de fonctionnalités favorisant l'accessibilité dans les outils intranet, les plateformes Web et les systèmes de gestion de contenu de l'organisation, ce qui peut rendre difficile, voire impossible, l'accès et l'utilisation du contenu numérique pour les employés en situation de handicap.
20. Le SCRS n'a toujours pas adopté le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada. Par conséquent, les employés recrutés dans d'autres ministères et organismes du gouvernement ne peuvent pas transférer les ententes conclues dans le cadre du Passeport au SCRS comme ils pourraient le faire dans de nombreux autres ministères et organismes du gouvernement. Les employés du SCRS rencontrent également des obstacles pour conserver les mesures d'adaptation accordées au fur et à mesure qu'ils progressent dans leur carrière au sein des directions du SCRS.

## Mesures à prendre

### Mesure n° 17 – Long terme

S'assurer que toutes les nouvelles technologies destinées aux utilisateurs de l'organisation, y compris les logiciels achetés ou développés, sont évaluées de sorte à en vérifier la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) ou aux autres normes applicables en matière d'accessibilité.

**Indicateur :** Évaluation d'au moins 80 % des nouveaux logiciels et technologies destinés aux utilisateurs de l'organisation selon les normes WCAG ou d'autres normes en matière d'accessibilité.

### Mesure n° 18 – Long terme

Effectuer des recherches sur le sous-titrage codé dans les vidéoconférences classifiées afin de garantir que tous les participants, y compris ceux qui souffrent de troubles auditifs, de la parole ou du langage, puissent participer pleinement et contribuer aux réunions virtuelles, aux communications organisationnelles et aux entrevues. À partir de ces recherches, élaborer une feuille de route technique pour proposer des services de vidéoconférence classifiés et sécurisés qui sont conformes aux politiques et aux pratiques de sécurité de l'organisation.

**Indicateur :** Élaboration d'une feuille de route technique pour des solutions de vidéoconférence sécurisées et classifiées conformes aux politiques et aux pratiques de sécurité de l'organisation.

### Mesure n° 19 – Long terme

Pour les communications organisationnelles, fournir des outils intranet et un système de gestion de contenu permettant de générer du contenu conforme aux normes WCAG 2.0 par défaut, garantissant ainsi que tout le contenu numérique sera accessible aux employés en situation de handicap.

**Indicateur :** Augmentation des pages intranet et du contenu numérique conformes aux normes d'accessibilité WCAG 2.0 d'année en année une fois la nouvelle plateforme lancée.

### Mesure n° 20 – Long terme

Intégrer le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada dans les processus du SCRS tout en respectant les politiques et les pratiques de sécurité de l'organisation.

**Indicateur :** Accès des employés aux services du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada au SCRS dès leur embauche et tout au long de leur carrière. Utilisation du Passeport au SCRS conforme aux politiques et aux pratiques de sécurité de l'organisation.

## **4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications**

Les gens transmettent et reçoivent de l'information de nombreuses façons : de vive voix, par écrit, à l'aide du langage des signes, par l'observation d'images ou de gestes, ou encore par l'intermédiaire d'outils de communication ou de personnes de soutien. Pour assurer une communication respectueuse, inclusive et facile à comprendre pour tous, y compris les personnes ayant des besoins variés en matière d'accessibilité, nous avons examiné attentivement la façon dont nous communiquons l'information à nos employés et au public. Le SCRS adhère aux protocoles relatifs aux médias sociaux établis par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Il utilise systématiquement des polices de caractères et des images conformes aux normes d'accessibilité Web du gouvernement du Canada.

Vous trouverez ci-dessous une liste des obstacles que nous avons relevés en ce qui a trait aux communications ainsi que nos engagements pris pour les éliminer au cours des trois prochaines années.

### **Obstacles**

21. L'un des obstacles actuels à l'accessibilité des communications est la plateforme intranet. Bien que l'on s'efforce constamment d'optimiser le contenu dans les limites du système, la plateforme ne respecte pas entièrement les normes d'accessibilité dans toutes les communications.
22. Les employés ne sont pas nécessairement au courant des formations, des ressources et des outils relatifs au langage clair offerts sur l'intranet, ce qui peut nuire involontairement à des communications efficaces.
23. L'image du carrousel sur la page d'accueil de Canada.ca/SCRS nuit à la communication en raison de son accessibilité limitée et du risque qu'elle masque le contenu.

### **Mesures à prendre**

#### **Mesure n° 21 – Long terme**

Un système actualisé et plus inclusif est nécessaire pour garantir un accès sans obstacle à tous les utilisateurs et utilisatrices.

**Indicateur :** Lancement d'une nouvelle plateforme.

#### **Mesure n° 22 – Court terme**

Appuyer une campagne de sensibilisation sur les diverses ressources disponibles et l'importance de rédiger dans un langage clair et simple.

**Indicateur :** Création d'articles promotionnels et lancement de la campagne.

#### **Mesure n° 23 – Court terme**

Améliorer l'accessibilité du carrousel d'ici la fin de l'exercice en cours.

**Indicateur :** Remplacement de l'image du carrousel par un élément accessible.

## **5. Acquisition de biens, de services et d'installations**

Le SCRS a mené à bien toutes les activités décrites dans le Plan d'accessibilité précédent dans le cadre de cette priorité. Parmi les principales réalisations, mentionnons la création et la mise en œuvre d'une formation continue pour les agents d'acquisition, la mise à jour des procédures de sorte à prioriser l'accessibilité dans les contrats d'approvisionnement et la révision des outils et des modèles de manière à respecter les normes d'accessibilité. Un cadre de demande de propositions tenant compte de l'accessibilité pour la fourniture de mobilier a également été établi.

L'examen de cette question et les consultations connexes menés auprès des parties responsables et des employés en situation de handicap n'ont pas révélé de nouveaux obstacles à l'accessibilité dans l'approvisionnement en biens, en services et en installations. Nous restons déterminés à promouvoir l'accessibilité et continuerons de surveiller nos pratiques pour nous assurer qu'elles demeurent inclusives.

Grâce à des vérifications planifiées de l'accessibilité, nous nous tiendrons au courant des nouvelles normes et apporterons les changements nécessaires pour favoriser la pleine participation des personnes en situation de handicap et maintenir un environnement accueillant pour tous.

### **Obstacles**

Aucun nouvel obstacle n'a été relevé.

### **Mesures à prendre**

Aucune mesure prévue.

## **6. Conception et prestation de programmes et de services**

Le SCRS a constaté les effets positifs des consultations accrues de son Comité de l'accessibilité et de son approche axée sur l'accessibilité pour ses programmes et ses services. Nous avons accru le recours à l'ACS Plus pour mieux comprendre les divers besoins de nos employés et assurer des initiatives inclusives et efficaces.

Nous avons également fait des progrès importants dans le soutien offert aux employés en situation de handicap. Nous avons notamment mis en œuvre un processus permettant d'accorder des exemptions pour raison d'ordre médical en ce qui a trait aux exigences en matière de langues officielles et nous offrons des évaluations ergonomiques à l'interne afin de garantir que les employés en situation de handicap puissent s'épanouir dans leur milieu de travail. En tirant parti de ces réalisations et en continuant à écouter les expériences vécues par nos employés, nous créerons un milieu de travail plus accessible et plus inclusif. Les mesures suivantes nous aideront à continuer de progresser vers cette vision.

## **Obstacles**

24. Certaines vidéos et certains enregistrements audio utilisés pour la formation ne sont pas accompagnés de transcriptions.
25. Le système de gestion de l'apprentissage (SGA) en place est complexe, ce qui rend la navigation et son utilisation difficiles pour les personnes atteintes de troubles cognitifs ou d'apprentissage.
26. L'accessibilité n'est pas systématiquement prise en compte lors de l'élaboration et de la conception des ressources d'apprentissage. Le personnel a besoin de formations et d'outils supplémentaires pour l'aider à élaborer et à concevoir des ressources d'apprentissage.
27. Les espaces de travail partagés, tels que les salles de classe destinées à la formation organisationnelle, présentent des obstacles liés à la concentration, aux stimuli sensoriels et au stress. Ces obstacles sont encore plus importants pour les personnes en situation de handicap, en particulier celles neuroatypiques.
28. Les gabarits existants n'ont pas été conçus de sorte à utiliser exclusivement des couleurs conformes aux exigences d'accessibilité.
29. Le processus actuel d'homologation des dispositifs médicaux électroniques est long et engendre souvent des retards.
30. Les employés en situation de handicap ont du mal à obtenir des mesures d'adaptation en raison de l'absence de directives claires sur l'obligation d'adaptation, ce qui fait que les gestionnaires ne savent pas exactement quelles sont leurs obligations à cet égard, au point d'engendrer une contrainte excessive. Cela contribue à un phénomène de stigmatisation, où les employés hésitent à divulguer leurs limitations fonctionnelles à leurs gestionnaires et s'abstiennent de demander des mesures d'adaptation.
31. Le financement non constant ou la méconnaissance des fonds disponibles pour les mesures d'adaptation liées à l'accessibilité dans les différentes directions limite la capacité du SCRS à offrir un accès égal aux programmes et aux services.

## **Mesures à prendre**

### **Mesure n° 24 – Moyen terme**

Mettre à disposition les transcriptions de toutes les vidéos de formation publiées (passées et futures).

**Indicateur :** Ajout de transcriptions à toutes les vidéos intégrées.

### **Mesure n° 25 – Long terme**

Le nouveau SGA sera choisi en tenant compte de l'accessibilité, notamment sur le plan de la facilité d'utilisation.

**Indicateur :** Rapports issus du processus de sélection du SGA indiquant que l'accessibilité était un critère pour tout SGA choisi et que la facilité d'utilisation a été prise en compte; rapports et sondages auprès des utilisateurs indiquant leur satisfaction à l'égard du système et la facilité d'utilisation et l'accessibilité de ce dernier.

### **Mesure n° 26 – Moyen terme**

Offrir une formation et des conseils au personnel afin d'améliorer sa compréhension de la création et de l'utilisation de ressources d'apprentissage accessibles, notamment le recours à une liste de contrôle pour assurer la mise en œuvre des pratiques exemplaires.

**Indicateur :** Conception et utilisation d'une liste de contrôle ou d'un outil d'évaluation normalisé permettant de mesurer l'accessibilité des ressources d'apprentissage conçues par le personnel.

### **Mesure n° 27 – Court terme**

Mettre à disposition des objets à manipuler dans les salles de classe et de réunion, comme l'ont suggéré des employés. Ces objets permettent de canaliser l'énergie débordante et d'améliorer la concentration et la régulation émotionnelle.

**Indicateur :** Toutes les salles de classe sont équipées d'objets à manipuler à la disposition des apprenants.

### **Mesure n° 28 – Long terme**

Mettre à jour les modèles existants utilisés pour les modules de formation en ligne.

**Indicateur :** Utilisation de modèles accessibles pour toutes les formations en ligne.

### **Mesure n° 29 – Court terme**

Revoir la politique actuelle sur les dispositifs médicaux afin d'en accroître l'efficacité.

**Indicateur :** Examen de la politique et du processus relatifs aux dispositifs médicaux et détermination des prochaines étapes à suivre par les partenaires concernés.

#### **Mesure n° 30 – Long terme**

Examiner et mettre à jour la procédure relative aux mesures d'adaptation sur le lieu de travail afin de fournir des directives claires sur l'obligation d'adaptation.

**Indicateur :** Publication de la nouvelle procédure et communication de celle-ci aux employés.

#### **Mesure n° 31 – Long terme**

Mettre en place un modèle de financement centralisé pour soutenir les coûts liés à l'accessibilité, permettant ainsi au SCRS de mieux soutenir tous les employés en situation de handicap.

**Indicateur :** Mise en place et utilisation d'un modèle de financement centralisé.

## **7. Transport**

Dans le [plan d'accessibilité](#) précédent, nous avions déterminé que la priorité du transport ne s'appliquait pas à notre organisation. Cependant, après avoir consulté des employés en situation de handicap, nous comprenons mieux leurs besoins et avons trouvé une occasion d'améliorer l'accessibilité à cet égard. Nous avons donc conclu un partenariat avec un fournisseur afin de lancer un projet pilote pour offrir des services de transport accessibles grâce à des véhicules équipés de rampes et de sièges supplémentaires. Cette initiative a permis d'améliorer l'accessibilité pour nos employés de la Région de la capitale nationale (RCN) en leur offrant un service de transport sur demande afin qu'ils puissent participer pleinement à des activités liées au travail, telles que des réunions, des conférences et des événements en dehors de l'AC.

### **Obstacles**

32. De nombreux employés de la RCN ne sont pas au courant du projet pilote de transport accessible.

### **Mesures à prendre**

#### **Mesure n° 32 – Court terme**

Faire circuler et amplifier les communications relatives au projet pilote de transport accessible.

**Indicateur :** Lancement d'une campagne de communication; rétroaction fournie au responsable du programme par les employés qui ont eu recours au service.

## **Consultations**

Lors de la préparation du Plan d'accessibilité, nous avons mené un processus de consultation approfondi afin de recueillir les commentaires et l'opinion des employés en situation de handicap et d'en apprendre plus sur leurs expériences vécues. Nous avons commencé par consulter notre Comité de l'accessibilité interne, composé d'employés possédant une expertise

et une expérience en matière d'accessibilité, d'employés en situation de handicap et de personnes alliées à la cause de l'accessibilité.

Afin de toucher un public plus large, nous avons lancé un sondage anonyme en ligne sur l'accessibilité, auquel tous les employés pouvaient accéder, y compris les divers réseaux d'affinité des employés, tels que le nouveau Réseau de la neurodiversité. Ce sondage nous a permis de recueillir des données précieuses, tant quantitatives que qualitatives, sur les obstacles et les défis en matière d'accessibilité auxquels les employés doivent faire face, de même que leurs idées pour améliorer l'accessibilité au sein de l'organisation.

En plus du sondage, nous avons organisé un groupe de discussion hybride (combinant la participation virtuelle et en personne) avec des employés en situation de handicap. Ce groupe de discussion a offert aux participants un espace sûr et positif où parler de leurs expériences, discuter du plan proposé et donner leur avis sur les activités et les obstacles recensés.

Nous avons également rencontré les dirigeants des équipes chargées de mettre en œuvre les activités afin de discuter des problèmes d'accessibilité propres à leurs champs d'action prioritaires et de recueillir davantage de commentaires, tout en travaillant ensemble à définir les obstacles et les activités destinées à améliorer l'accessibilité.

Tout au long du processus de consultation, nous avons accordé la priorité au respect de la vie privée et à la confidentialité de tous les participants, tout en cherchant à recueillir des commentaires utiles et pertinents qui nous aideraient à créer un environnement de travail plus inclusif et plus accessible.

Afin d'éclairer la prise de décisions et de garantir que notre plan soit efficace et fondé sur des données probantes, nous nous sommes également appuyés sur les recherches et les données disponibles, notamment les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité.

Nous estimons que ce processus de consultation nous a permis d'élaborer un plan d'accessibilité plus complet et plus inclusif et nous nous engageons à continuer de collaborer avec les employés en situation de handicap, leurs alliés et les experts en la matière pendant sa mise en œuvre.





## Glossaire

## **Accessibilité**

Ensemble d'aspects qui influencent la capacité d'une personne à fonctionner dans un environnement donné.

## **Accessible**

Se dit d'un lieu où l'on peut se rendre facilement, d'un environnement où l'on s'oriente facilement ou d'un programme ou d'un service facile à obtenir.

## **Capacitisme**

Le capacitisme consiste en un système de croyances analogue au racisme, au sexismme ou à l'âgisme, qui considère les personnes en situation de handicap comme moins dignes de respect et de considération, moins aptes à contribuer et à participer ou ayant moins de valeur intrinsèque que les autres. Cette forme de discrimination peut être consciente ou inconsciente, et peut être ancrée dans les institutions, les systèmes ou la culture générale d'une société.

## **Discrimination**

Fait de réserver à quelqu'un un traitement différent ou inéquitable en raison d'une caractéristique personnelle ou de faire une distinction, intentionnelle ou non, qui a pour effet d'imposer des désavantages non imposés à d'autres personnes, ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux avantages offerts à d'autres membres de la société.

## **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.

C'est le cas, entre autres, de la cécité totale, de la vision partielle et de la distorsion visuelle.

Les troubles de l'audition nuisent à la capacité d'entendre, et comprennent notamment l'état de malentendant, la surdité et la distorsion acoustique.

Les troubles de la parole ou de la communication influent sur la capacité à parler ou entraînent des difficultés à s'exprimer ou à se faire comprendre.

Les problèmes de mobilité nuisent à la capacité de bouger, ce qui rend notamment l'utilisation d'un fauteuil roulant ou d'une canne nécessaire, ou entraînent d'autres problèmes qui influent sur la mobilité. Un problème de flexibilité ou de dextérité nuit à la capacité de bouger les articulations ou d'effectuer des tâches motrices, en particulier avec les mains.

Les incapacités liées à la santé mentale influent sur la psychologie ou le comportement. C'est le cas, entre autres, de l'anxiété, de la dépression ou des troubles sociaux ou compulsifs, ou encore des phobies ou des maladies psychiatriques.

Les handicaps sensoriels ou liés à l'environnement concernent la sensibilité à la lumière, aux sons ou à d'autres distractions. Ils concernent aussi les allergènes et autres sensibilités environnementales.

Les troubles cognitifs nuisent à la capacité d'effectuer des tâches qui nécessitent un fonctionnement exécutif, comme la planification et l'organisation, l'apprentissage de l'information, la communication et la mémoire. C'est le cas, entre autres, du trouble du spectre de l'autisme, du trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité et des difficultés d'apprentissage.

La déficience intellectuelle nuit à la capacité d'apprendre et d'adapter le comportement à différentes situations.

Les maladies ou douleurs chroniques nuisent de façon régulière ou épisodique à la capacité de fonctionner en raison de migraines, de la maladie de Crohn, de colites et d'autres handicaps ou problèmes de santé.

### **Inclusion**

Fait de tenir compte de la diversité des identités, des habiletés, des antécédents, des cultures, des aptitudes, des expériences et des points de vue, de les valoriser et de les mettre à profit, dans le respect des droits de la personne.

### **Mesure d'adaptation**

Intervention permettant une adaptation personnalisée d'un lieu de travail en vue de surmonter les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap. Par exemple, il peut s'agir de fournir à un membre du personnel un appareil fonctionnel comme un clavier ou une souris ergonomique, ou encore de modifier les objectifs hebdomadaires d'une personne pour mieux respecter ses capacités.

### **Neurodivergence / Neuroatypique**

La neurodivergence est un terme qui se rapporte aux personnes dont le cerveau et l'esprit fonctionnent différemment de ce qui est considéré comme « typique », notamment dans le cas de troubles tels que les troubles du spectre de l'autisme, le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité et la dyslexie. Les personnes neuroatypiques peuvent présenter des différences dans le traitement sensoriel, les fonctions exécutives, les interactions sociales, les styles de communication, l'apprentissage et la régulation émotionnelle. Ces différences varient d'une personne à l'autre et peuvent être considérées comme bénéfiques ou difficiles selon les circonstances.

### **Neurodiversité**

La neurodiversité fait référence à la diversité observée dans le cerveau et l'esprit humain et englobe un large éventail de différences cognitives, émotionnelles et comportementales. Elle reconnaît que le cerveau de chaque personne fonctionne et traite l'information de manière unique et que ces différences font naturellement partie de la variation humaine.

### **Neurotypique**

Le terme « neurotypique » se rapporte à une personne dont le cerveau fonctionne et traite l'information d'une manière considérée comme « typique » ou « ordinaire » au sein d'une population donnée.

**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.

**Obstacle systémique**

Comportement inhérent aux politiques et aux pratiques d'une organisation qui crée ou perpétue des désavantages envers les personnes en situation de handicap.



Des renseignements, des conseils et des interventions fiables pour un Canada sûr et prospère.  
A safe, secure and prosperous Canada through trusted intelligence, advice and action.

**Pour plus d'informations,  
communiquez avec nous :**

**Service canadien du renseignement de sécurité  
CP 9732, succursale T  
Ottawa (Ontario) K1G 4G4  
Canada**

**Téléphone : 613-993-9620  
ATS ou télécopieur : 613-991-9228  
[www.canada.ca/SCRS](http://www.canada.ca/SCRS)**