

Rapport d'étape et de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien 2024

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre du Patrimoine canadien, 2024.

Cat. No. CH1-49F-PDF

ISSN 2817-8955

Généralités

Fournir de la rétroaction ou nous contacter

Pour plus d'informations, pour obtenir une description de notre processus de rétroaction ou pour demander des formats alternatifs du plan d'accessibilité ou du rapport d'étape et de rétroaction de Patrimoine canadien (c'est-à-dire en gros caractères, en braille, en audio), vous pouvez contacter :

Yao Ahonda

Directeur, Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité
Patrimoine canadien

Courriel : accessibilite-accessibility@pch.gc.ca

Téléphone : 226-748-9603 ou 1-866-811-0055 (gratuit)

Service de relais vidéo gratuit ([SRV Canada](#)) ou ATS au 1-888-997-3123 (pour les personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole).

Rétroaction sur ce rapport

Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires sur le plan d'accessibilité de Patrimoine canadien ou sur les obstacles que vous avez rencontrés à Patrimoine canadien par le biais de notre [mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité](#).

Patrimoine canadien en un coup d'œil

Patrimoine canadien et ses organismes du portefeuille jouent un rôle vital dans la vie culturelle, civique et économique des Canadiens. Les arts, la culture, le patrimoine et les sports représentent plus de 57 milliards de dollars d'activités économiques et emploient près de 673 000 personnes dans de nombreux secteurs d'activité, tels que l'industrie du film et de la vidéo, la radiodiffusion, la musique, l'édition, les archives, les arts de la scène, les établissements du patrimoine, les festivals et les célébrations.

Introduction

Nous avons le plaisir de présenter notre Rapport d'étape et de rétroaction sur l'accessibilité de l'année 2024 qui résume les efforts déployés pour mettre en œuvre notre [Plan sur l'accessibilité 2023-2025](#). Le rapport décrit nos avancées dans l'élimination des obstacles à l'inclusion des personnes en situation de handicap, ainsi que notre engagement continu à faire de Patrimoine canadien un milieu de travail accessible.

Le rapport met en évidence les progrès réalisés dans huit domaines d'action. Sept d'entre eux sont similaires à ceux de notre plan d'action initial. Un nouveau pilier, le transport, a été ajouté cette année, conformément aux instructions du commissaire à l'accessibilité pour tous les ministères fédéraux.

Notre plan sur l'accessibilité met l'accent sur les domaines suivants :

1. L'emploi
2. L'environnement bâti
3. Les technologies de l'information et de la communication
4. Les communications, autres que les technologies de l'information et de la communication
5. L'acquisition de biens, de services et d'installations
6. La conception et la prestation de programmes et de services
7. Le transport
8. Le Changement de culture en vue de l'inclusion des personnes en situation de handicap

L'année écoulée a été marquée par des changements majeurs et des réalisations importantes à Patrimoine canadien.

Reconnaissant la nécessité d'un changement culturel, nous avons élaboré un énoncé culturel visant à promouvoir l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité au sein du ministère. Les enjeux liés aux situations de handicap ont été explicitement pris en compte dans l'énoncé, réaffirmant ainsi notre engagement à éliminer les obstacles et à promouvoir une culture fondée sur la dignité, le respect et la diversité des identités et des expériences. Le Comité consultatif sur les (in)capacités de Patrimoine canadien a joué un rôle important en participant activement à l'élaboration de ce cadre de référence et en veillant à ce qu'il reflète les besoins et les points de vue des personnes en situation de handicap.

Nous avons également réduit l'écart dans la représentation de la population des personnes en situation de handicap, et relevé le défi du retour à un environnement de travail en personne trois jours par semaine, tout en organisant la relocalisation des employés dans différents

bâtiments. Cette évolution constante nous a poussés à nous adapter en permanence, à apprendre en cours de route et à tirer des leçons importantes pour le futur. Nous avons pris des mesures concrètes dans tous nos domaines d'intervention pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles rencontrés par les employés en situation de handicap, ainsi que par les Canadiens que nous servons.

Les avancées que nous avons réalisées et nos priorités pour les années à venir témoignent de l'engagement de Patrimoine canadien à lutter contre des idées reçues liées au capacitisme, la stigmatisation des personnes en situation de handicap et leur invisibilisation.

Consultations

Le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité chargé de coordonner l'intégration des principes de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité dans nos pratiques organisationnelles, continue de travailler avec la communauté des employés autochtones, les réseaux d'employés des communautés méritant l'équité, notamment le réseau des employés noirs et autres communautés racialisées, ainsi que les communautés religieuses et les personnes s'identifiant comme 2ELGBTQI+, pour mieux comprendre les répercussions des initiatives de Patrimoine canadien, en tenant compte des identités intersectionnelles. Par ailleurs, nous continuons de travailler en étroite collaboration avec le Comité consultatif sur les (in)capacités dans le cadre de réunions mensuelles. Ces réunions servent à aborder le soutien que le ministère apporte aux membres du comité, ou à offrir le cadre de se pencher sur des questions systémiques ou ponctuelles au ministère.

En 2024, les consultations du Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité en 2024 incluaient également des échanges semi-formels avec les responsables des huit domaines de priorité, ainsi qu'avec le Comité consultatif sur les (in)capacités pour examiner chaque initiative. Dans les réponses obtenues, nous avons observé à la fois des objectifs atteints, des objectifs en cours et des objectifs réajustés.

Thèmes de l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

L'emploi

Recrutement et représentation

En mars 2023, un écart significatif existait entre la représentation des employés en situation de handicap (7,4 %) et leur disponibilité dans la main-d'œuvre (9,3 %). Cependant, en septembre 2024, la représentation des personnes en situation de handicap avait dépassé cette disponibilité, atteignant 10,1 % des employés s'identifiant comme telles au sein du ministère. La proportion de ces personnes occupant des postes de gestion est de 34,8 %, un chiffre proche de la proportion générale de 34,2 % de postes de gestion au sein de Patrimoine canadien. Les

premières analyses révèlent également que le salaire moyen des employés en situation de handicap est supérieur à la moyenne générale observée au ministère.

En s'appuyant sur ces progrès, nous cherchons maintenant à renforcer notre engagement en faveur d'une croissance inclusive pour les employés en situation de handicap, en lien avec les objectifs de recrutement plus larges du gouvernement.

Pour contribuer à l'objectif fédéral de recruter 5 000 nouveaux employés en situation de handicap, Patrimoine canadien vise 61 nouvelles embauches, d'ici 2025, de personnes qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap. En 2023, Patrimoine canadien avait atteint 41 % de l'objectif avec 25 nouvelles embauches, et en 2024, ce nombre est passé à 53 % avec un total de 32 nouvelles embauches.

Même si des progrès ont été réalisés concernant nos objectifs de recrutement, des efforts soutenus et des stratégies adaptées restent essentiels pour les atteindre pleinement, et pour assurer l'inclusion à long terme. Notre priorité demeure la promotion d'un environnement inclusif où les personnes en situation de handicap peuvent donner le meilleur d'elles-mêmes en ressentant un sentiment d'appartenance.

Ces stratégies portent notamment sur :

- L'utilisation de tableaux de bord des secteurs de Patrimoine canadien, qui incluent des objectifs de recrutement et de rétention pour soutenir les gestionnaires dans leurs décisions d'embauche. Ces tableaux de bord contiennent des indicateurs de performance et des objectifs spécifiques pour chacun des communautés et groupes méritant l'équité. Les données désagrégées et les objectifs précis ont eu un impact notable, ce qui a permis aux cadres supérieurs de concrétiser leurs engagements, et de continuer à réaliser de réels progrès.
- Le lancement d'un processus de sélection pour recruter des agents de programmes de niveau PM-04. Ce répertoire est ouvert à tous les Canadiens et résidents permanents qui se sont identifiées comme des personnes en situation de handicap. Les nominations issues de ce processus ont été intégrées aux engagements communs des ententes de rendement pour les cadres. Les outils d'évaluation continuent d'être ajustés à chaque étape du processus d'embauche afin de réduire les préjugés ou les obstacles auxquels les candidats pourraient être confrontés.
- L'élaboration d'un outil pour tous les processus de sélection annoncés, destiné à repérer les différentes étapes des processus où les candidats sont exclus ou choisissent de se retirer. L'objectif est de déceler et d'éliminer les barrières rencontrées par les candidats des groupes méritant l'équité.

À l'avenir, Patrimoine canadien continuera de perfectionner ses méthodes pour éliminer les obstacles à l'embauche. Les gestionnaires et les consultants en ressources humaines recevront de l'aide pour créer des conditions d'embauche exemptes de préjugés et de barrières.

Plusieurs initiatives permettront d'atteindre ces objectifs :

- L'organisation d'ateliers destinés aux gestionnaires pour les sensibiliser aux nouvelles exigences de la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#) et leur incidence sur les pratiques de dotation.
- Un soutien accru aux gestionnaires en vue d'assurer une évaluation objective des candidats, exempte de biais et d'obstacles, en les encourageant à utiliser des outils variés permettant d'examiner le mérite de multiples façons et sous divers angles afin d'atténuer les éventuels préjugés.
- L'introduction d'étapes de vérification obligatoires, visant à s'assurer que les affiches d'emploi et les communications avec les candidats sont rédigées dans un langage simple et accessible.
- La mise en œuvre d'un programme de formation obligatoire pour les conseillers en dotation portant sur les biais, la diversité et les enjeux d'équité en emploi.
- Des échanges réguliers entre les équipes des ressources humaines chargées de l'équité en emploi et celles responsables de la dotation, en vue de clarifier l'utilisation des données et d'identifier les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap.
- L'utilisation d'un fonds centralisé pour la formation linguistique, pour soutenir les groupes d'équité en matière d'emploi. Sur l'ensemble des candidats, 11 % se sont identifiés comme vivant en situation de handicap, ce qui représente 17 % des fonds alloués à cette initiative.

Mesures d'adaptation

Pour répondre aux besoins en matière d'adaptation des employés et pour soutenir les gestionnaires, Patrimoine canadien a instauré un point d'entrée centralisé: le Centre Bob Fern. Ce dernier fournit un éventail de services visant à rendre le milieu de travail accessible. En collaboration avec des partenaires internes, le Centre offre du soutien, des conseils, des services professionnels et des outils adaptés, incluant des technologies informatiques spécialisées, du matériel de bureau ergonomique et des évaluations personnalisées.

En 2024, le Centre Bob Fern a connu une augmentation des demandes, principalement attribuée au déménagement de bureau dans la région de la capitale nationale et à la mise en œuvre de la directive fédérale relative à la présence obligatoire de trois jours sur le lieu de travail. Les cas examinés présentaient divers degrés de complexité, ce qui contribue à l'amélioration et à l'enrichissement des pratiques du ministère en matière de mesures d'adaptation.

De janvier 2024 à octobre 2024, le Centre Bob Fern a reçu 196 demandes de mesures d'adaptation, dont 121 ont été finalisées. Les délais de traitement sont répartis comme suit :

- 28 % des demandes ont été clôturées en moins de 10 jours.
- 25 % entre 11 et 21 jours.
- 34 % entre 21 et 60 jours.
- 10 % entre 2 et 6 mois.
- 4 % ont nécessité plus de 6 mois.

Prévention et résolution du harcèlement et de la violence

Patrimoine canadien reconnaît que les employés en situation de handicap sont exposés à des taux plus élevés de discrimination et de harcèlement. À ce titre, nos priorités demeurent la prévention active des incidents, une intervention rapide et efficace lorsque des incidents surviennent, ainsi qu'un soutien adéquat et opportun aux employés concernés tout au long du processus de résolution.

Les principaux résultats obtenus en 2024 comprennent :

- Le lancement d'une plateforme numérique dédiée à la formation obligatoire sur la prévention et la gestion du harcèlement et de la violence. Une session en ligne, animée par le Bureau de l'ombuds, du mieux-être et de l'éthique a débuté en novembre 2024 et se poursuivra en 2025.
- La mise en place de partenariats internes visant à renforcer une culture organisationnelle de tolérance zéro face aux comportements inappropriés, tels que les micro-agressions, la discrimination et le harcèlement, et ce à travers des initiatives de formation.

Priorités pour l'année 2025

- Renforcer les efforts de sensibilisation par des campagnes d'auto-identification liées à la définition du handicap telle que prévue par la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).
- Continuer à promouvoir Patrimoine canadien comme milieu de travail inclusif et diversifié, capable d'attirer des groupes et des communautés, tout en les soutenant pour qu'ils y restent et s'y épanouissent.
- Développer des stratégies visant à outiller les gestionnaires pour surmonter les défis liés à l'embauche et au maintien en poste des personnes en situation de handicap.
- Organiser des réunions d'échange d'information dans le cadre du Plan d'action pour la réconciliation pour intégrer les perspectives autochtones dans les approches de recrutement afin de soutenir l'utilisation d'une approche intersectionnelle de l'emploi accessible.

- Participer activement au Projet d'amélioration des mesures d'adaptation, mené par Emploi et Développement social Canada, qui vise à améliorer le processus de mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap, et collaborer avec d'autres partenaires pour tester des solutions, partager les meilleures pratiques et apprendre ensemble.
- Lancer la version numérique du passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada dans l'ensemble du ministère, à la suite du projet pilote de 2024.
- Concevoir et introduire une formation en leadership éthique, destinée à fournir aux cadres, les outils nécessaires pour gérer les situations complexes, ainsi que pour comprendre et intégrer les principes de l'intersectionnalité et de la lutte contre la discrimination dans leurs approches, y compris les considérations relatives à l'accessibilité.
- Collaborer avec les services de sécurité du ministère pour mettre à jour les protocoles d'urgence, en y intégrant des procédures relatives au harcèlement et à la violence dont peuvent être victimes les personnes en situation de handicap et d'autres groupes méritant l'équité.

L'environnement bâti

L'accessibilité des lieux de travail a constitué une priorité stratégique pour Patrimoine canadien en 2024. La gestion du déménagement des bureaux des employés dans la région de la capitale nationale a été réalisée en parallèle des ajustements relatifs à la mise en œuvre de la directive concernant la présence obligatoire sur le lieu de travail. Cela a exigé une adaptation significative. Une approche axée sur l'accessibilité dès la conception s'est révélée essentielle pour garantir la réussite de ces changements. En collaboration avec l'immobilier et grâce au plaidoyer du Comité consultatif sur les (in)capacités, les besoins des personnes en situation de handicap ont été intégrés dès les premières étapes de ces projets.

Malgré les progrès réalisés, Patrimoine canadien demeure engagé à s'adapter aux besoins évolutifs des employés. L'objectif global reste d'éliminer ou de prévenir de manière proactive les obstacles, grâce à un dialogue constant, des inspections régulières des installations et une gestion rapide des enjeux.

Les principaux résultats obtenus en 2024 comprennent :

- L'aménagement de divers espaces de travail adaptés (salles de bien-être, espaces propices à la collaboration, mobilier ergonomique, éclairage tamisé, espaces flexibles non assignés), conçus pour répondre aux besoins variés des employés dans le complexe Les Terrasses de la Chaudière, dans le bâtiment Fontaine et au niveau des bureaux régionaux.

- La conception des nouveaux locaux dans le bâtiment Fontaine conformément aux normes d'aménagement en milieu de travail du gouvernement du Canada. L'objectif est de permettre aux employés de choisir l'espace de travail qui répond le mieux à leurs besoins, tout en éliminant les obstacles dans la mesure du possible. Tous les nouveaux aménagements sont accessibles et respectent les meilleures pratiques ainsi que les normes d'accessibilité.
- La résolution rapide des obstacles signalés à l'accès au lieu de travail et des problèmes susceptibles d'empêcher les employés de s'acquitter de leurs tâches ou de participer pleinement à leur travail.
- Le renforcement des partenariats internes et des efforts de collaboration avec le Centre Bob Fern, les équipes de santé et sécurité au travail, de la transformation du lieu de travail, des biens immobiliers et des aménagements, ainsi qu'avec le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité, pour répondre aux enjeux liés à la nouvelle organisation du travail. Chaque décision a été validée avec les partenaires et ajustée en fonction de leurs commentaires.
- L'utilisation des données issues des demandes de mesures d'adaptation pour anticiper les besoins futurs et mieux planifier les solutions pour les employés ayant des besoins en matière d'accessibilité.
- Le lancement d'un bulletin d'information via SharePoint pour tenir les employés informés des ressources et des informations liées au déménagement dans le bâtiment Fontaine. Ce bulletin incluait des détails sur les normes d'accessibilité et les processus d'adaptation, permettant ainsi de mieux préparer les employés aux changements et de réduire le stress associé à la transition.

Priorités pour 2025

- Maintenir une collaboration active avec le Comité consultatif sur les (in)capacités et les partenaires pour répondre aux besoins d'accessibilité liés à l'environnement bâti et aux besoins spécifiques des employés.
- Appuyer les équipes de santé et sécurité au travail ainsi que le Centre Bob Fern pour améliorer les standards d'accessibilité, notamment en répondant aux demandes concernant les chiens de service.
- Anticiper et répondre de manière proactive aux besoins d'adaptation, et tenir une liste exhaustive des mesures d'adaptation mises en place pour soutenir les employés.

Les technologies de l'information et de la communication

Notre objectif est d'assurer l'accessibilité de nos systèmes et équipements. Bien que des défis persistent dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, la direction générale de la Dirigeante principale de l'information poursuit ses efforts pour garantir

l'accessibilité des systèmes et équipements, en soutenant activement les employés en situation de handicap et en répondant à des enjeux plus vastes liés aux technologies de l'information et de la communication, en particulier celles destinées au public.

Les principaux résultats obtenus en 2024 comprennent :

- La mise en place d'une formation adaptée, à tous les employés de la direction générale de la Dirigeante principale de l'information, ainsi que l'organisation de formations essentielles et avancées en accessibilité pour environ 40 % des employés du secteur informatique. Ces initiatives ont permis de renforcer leurs compétences et leur sensibilisation.
- Une collaboration continue avec les responsables de l'accessibilité dans le cadre de projets interministériels pour améliorer les systèmes, services, logiciels, sites web et équipements.

Priorités pour 2025

- Poursuivre une participation active aux forums et groupes de travail internationaux et interministériels pour tirer parti des meilleures pratiques et relever les défis d'accessibilité.
- Maintenir une collaboration étroite avec Services partagés Canada sur les questions d'accessibilité liées à Office 365.
- Renforcer l'intégration des exigences d'accessibilité dans la gestion du cycle de vie des systèmes de Patrimoine canadien, tels que le système de gestion de l'information sur les subventions et les contributions du ministère, et toutes les nouvelles technologies de l'information et des communications.
- Contribuer activement à l'avancement des [priorités](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de compatibilité des systèmes dans la fonction publique.

Communications, autres que les technologies de l'information et de la communication

À la suite de consultations avec le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité, la direction générale des communications déploie de nouvelles stratégies pour améliorer l'accessibilité et sensibiliser davantage aux enjeux liés aux situations de handicap.

Les principaux résultats obtenus en 2024 comprennent :

- L'intégration prioritaire des normes d'accessibilité tout au long du processus de migration de l'intranet, avec l'apport d'experts internes pour garantir la conformité et l'inclusion.

- L'accès à des formations sur les pratiques exemplaires en accessibilité et sur le langage clair, ce qui a permis d'améliorer significativement les communications internes et externes.
- L'application cohérente des lignes directrices en matière d'accessibilité par les équipes responsables des médias sociaux, du web et des services créatifs, garantissant ainsi des communications accessibles.
- L'établissement de normes pour le sous-titrage, la Langue des signes américaine, la Langue des signes québécoise, et les services de traduction en temps réel, afin de soutenir les événements de manière accessible.

Priorités pour 2025

- Former les employés à la création de contenus et de documents web accessibles.
- Utiliser des outils en ligne pour faciliter la préparation de contenu et intégrer les retours des utilisateurs pour améliorer la clarté, la navigation et la structure des contenus.
- Participer aux discussions de la communauté de pratique du gouvernement du Canada sur les lignes directrices d'accessibilité des médias sociaux et s'aligner sur les normes établies par Normes d'accessibilité Canada.

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

La direction des marchés et de la gestion du matériel de Patrimoine canadien a modernisé ses pratiques afin d'intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans ses différents processus.

Les principaux résultats obtenus en 2024 comprennent :

- La formation dispensée aux employés pour conseiller les clients sur les considérations d'accessibilité dans les marchés publics.
- La mise à jour des outils et modèles internes pour inclure des exigences d'accessibilité dans les procédures de passation de marchés.
- La collaboration avec les bureaux d'accessibilité d'autres ministères et agences afin de mettre en place les meilleures pratiques en matière de marchés publics axés sur l'accessibilité.
- Une veille continue des normes et des tendances, grâce à une collaboration permanente avec des experts reconnus en accessibilité.

Priorités pour 2025

- Élaborer des indicateurs d'accessibilité et en assurer le suivi en consultation avec le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité.

- Poursuivre la formation en accessibilité des nouveaux employés chargés des achats, en s'appuyant sur les ressources de l'École de la fonction publique du Canada, de Services publics et Approvisionnement Canada, ainsi que sur des formations internes.
- Maintenir une collaboration active avec d'autres ministères et organismes, ainsi qu'avec des experts en accessibilité, afin de mettre à jour les outils, modèles et procédures internes en fonction des meilleures pratiques émergentes.

La conception et la prestation de programmes et de services

Patrimoine canadien joue un rôle essentiel dans le financement des secteurs des arts, de la culture, du patrimoine et du sport au Canada, guidé par son mandat fondamental de promotion de l'expression de l'identité canadienne dans un esprit d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité.

Les principaux résultats obtenus en 2024 comprennent :

- L'amélioration de l'accessibilité de 10 aide-mémoires internes et de 14 autres outils.
- La mise à jour du matériel de formation, incluant des modules sur les subventions, les contributions, et des cours en ligne axés sur l'accessibilité.
- L'organisation de 10 séances de formation dédiées à l'accessibilité, visant à outiller les employés du Centre d'excellence pour les subventions et les contributions.

Priorités pour 2025

- Poursuivre le développement de modèles accessibles pour la gestion des subventions et des contributions.

Le transport

Introduit comme pilier en 2024, le transport a été intégré en réponse à l'importance croissante de l'accessibilité pour les communautés desservies et pour la collaboration avec les partenaires. Ce domaine est désormais essentiel au maintien de relations internes et externes solides.

Priorités pour 2025

- Améliorer les communications afin que les employés en situation de handicap soient informés des ressources disponibles pour faciliter leurs déplacements. Veiller à ce que le bureau d'aide aux déplacements réponde aux besoins spécifiques et diversifiés des utilisateurs.
- Poursuivre l'implication dans les forums et groupes de travail fédéraux sur les outils de voyage du gouvernement du Canada, en vue d'améliorer les outils et les services de voyage tout en abordant les enjeux d'accessibilité identifiés par les employés.

Le Changement de culture en vue de l'inclusion des personnes en situation de handicap

Patrimoine canadien réaffirme son engagement à créer un environnement où les employés en situation de handicap se sentent respectés, valorisés et pleinement intégrés à la culture organisationnelle. Cet engagement repose sur la volonté de rendre visibles leurs expériences, tout en remettant en question les biais et préjugés liés au capacitisme.

Au cœur de cette démarche se trouve l'énoncé culturel du ministère, qui articule une vision claire pour promouvoir l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité. Un plan d'action est en cours d'élaboration pour concrétiser cette vision, avec un accent particulier sur des objectifs mesurables, soutenus par des données probantes, afin de bâtir un milieu de travail réellement inclusif.

De nombreuses réalisations accomplies en 2024 dans les huit domaines d'intervention témoignent de cet engagement. Ces efforts ont permis de garantir que les processus soient accessibles dès leur conception, créant un effet d'entraînement qui a conduit à un changement tangible dans les mentalités et les comportements des employés au quotidien. En particulier, l'engagement envers l'accessibilité se reflète dans divers domaines d'activité du ministère.

Les équipes des ressources humaines ont intégré les principes de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité dans le recrutement, bénéficiant tant aux employés en situation de handicap qu'à d'autres groupes sous-représentés. Cette démarche a également des répercussions sur les gestionnaires, qui reçoivent des conseils sur des pratiques inclusives et équitables. Le Centre Bob Fern illustre l'engagement de Patrimoine canadien à transformer significativement les pratiques d'adaptation en adoptant une approche « oui par défaut », répondant ainsi à des situations longtemps frustrantes pour les employés. Bien que tout ne soit pas parfait, le ministère s'engage à s'améliorer continuellement.

Dans le domaine de la passation des marchés, les contrôles et mécanismes de vérification de l'accessibilité sont directement intégrés au processus. Les conseillers disposent des connaissances et des compétences nécessaires pour soutenir l'ensemble des autres domaines du ministère et veiller à ce que les besoins des personnes en situation de handicap soient pris en compte lors des marchés publics.

Notre approche des technologies de l'information se distingue également par un engagement significatif envers l'apprentissage continu et son intégration dans les pratiques quotidiennes. Cet effort vise à promouvoir une inclusion accrue des personnes en situation de handicap dans l'utilisation des outils et technologies du ministère, qu'ils soient destinés à un usage interne ou au grand public.

Les principaux résultats obtenus en 2024 comprennent :

- L'élaboration et la promotion de l'énoncé culturel de Patrimoine canadien, coordonnées par le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité avec le soutien du Comité consultatif sur les (in)capacités. Ce dernier a plaidé pour l'inclusion des notions de capacitisme et d'invisibilisation comme formes de discrimination, dans le texte de l'énoncé.
- L'organisation de deux retraites en 2024 par le Comité consultatif sur les (in)capacités, soutenues par le ministère. Ces rencontres visaient à répondre aux besoins des employés en situation de handicap et à renforcer les réseaux de soutien social.
- La réception et le traitement de rétroactions sur la culture organisationnelle de Patrimoine canadien, incluant deux commentaires internes et cinq externes. Des solutions pertinentes ont été élaborées pour y répondre (voir [l'annexe](#) sur la rétroaction pour plus de détails).
- La publication de dix éditions du bulletin interne sur l'accessibilité entre janvier et novembre 2024. Ce bulletin, qui informe les employés sur les initiatives et événements liés à l'accessibilité, atteint environ 2 000 employés internes et 18 fonctionnaires au sein de la fonction publique fédérale.
- L'adoption de Calibri 12 comme police par défaut dans Outlook, suivant la recommandation de la sous-ministre championne des employés en situation de handicap dans la fonction publique, également sous-ministre déléguée principale à Emploi et Développement social Canada. Cette initiative vise à améliorer l'accessibilité et le confort de lecture.
- Le traitement de 23 demandes liées à l'accessibilité des documents, avec des conseils fournis par le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité. Dès décembre 2024, une formation mensuelle sera lancée pour renforcer les compétences internes en matière de création de documents accessibles.
- Conformément au principe « Rien sans nous », Patrimoine canadien a noué des partenariats et collaboré avec des groupes d'équité en matière d'emploi, notamment :
 - Le groupe de travail sur les chiens de service, coordonné par le Bureau de l'accessibilité de la fonction publique du Secrétariat du Conseil du Trésor, pour élaborer une ligne directrice gouvernementale à l'intention des gestionnaires et employés ;
 - Le Projet d'amélioration des mesures d'adaptation, visant à optimiser les processus d'aménagement pour les personnes en situation de handicap.
- Les réunions mensuelles des alliés de l'accessibilité, qui ont permis au personnel de partager des connaissances et de promouvoir les meilleures pratiques en matière d'accessibilité.

Priorités pour 2025

Pour l'avenir, les initiatives clés comprennent :

- Le renforcement de la formation sur la création de documents accessibles, afin d'aider les employés à répondre aux exigences de conformité en matière d'accessibilité.
- La mise en place d'une entente ministérielle globale pour garantir l'accès aux services d'accessibilité, notamment pour la Langue des signes américaine, la Langue des signes québécoise, les services de traduction en temps réel, ainsi que les formats Braille et audio.
- Le suivi des progrès en matière d'accessibilité, en développant de nouveaux outils pour mesurer les résultats dans l'ensemble du ministère.

Leçons apprises

Au cours de cette deuxième année de publication de notre rapport, nous avons acquis des connaissances clés qui guideront nos stratégies à l'avenir. Chaque domaine d'intervention a révélé des axes d'amélioration ainsi que des opportunités de développement pour le ministère.

L'un des principaux constats est l'importance d'améliorer la formation. Certains domaines reposent fortement sur des compétences spécialisées et des technologies avancées, nécessitant souvent un recours à des ressources externes. Il devient donc crucial de cibler ces enjeux pour maintenir les progrès tout en surmontant les obstacles identifiés.

Les principaux enseignements tirés comprennent :

- La collecte et l'analyse de données désagrégées restent essentielles pour identifier avec précision les besoins des personnes en situation de handicap et concevoir des solutions d'accessibilité mieux adaptées.
- Le partage des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité entre les ministères renforce la capacité des équipes à créer des environnements inclusifs.
- Une collaboration régulière avec des partenaires experts permet d'anticiper et de prévenir les obstacles, consolidant ainsi l'efficacité globale des efforts du ministère en matière d'accessibilité.
- Une communication claire et un accompagnement adapté lors des transitions professionnelles réduisent l'anxiété des employés et transforment ces changements en expériences plus harmonieuses et positives.
- L'élimination des obstacles au recrutement a contribué à améliorer les pratiques de recrutement dans leur ensemble.

- Des contraintes externes, telles que les normes de passation de marchés et les politiques centralisées, peuvent limiter la mise en œuvre de mesures d'accessibilité. Pour réaliser des progrès, il sera essentiel de surmonter ces obstacles en adoptant des solutions innovantes basées sur un cadre structuré.
- Les contraintes financières, les difficultés liées à l'affectation des ressources et les problèmes de mise à niveau technologique ralentissent les avancées pour atteindre les objectifs fixés. Les systèmes hérités du passé, les remplacements ou mises à niveau coûteux à court terme et le soutien limité à la formation technique mettent par ailleurs en évidence la nécessité d'un investissement plus important.

Conclusion

Au terme de notre première période triennale, il nous semble évident que la prochaine phase offrira l'occasion de mesurer nos progrès, d'affiner nos stratégies, d'élargir notre processus de consultation pour inclure des perspectives diverses, et de continuer à répondre à l'appel à l'action du greffier.

L'objectif de cette prochaine phase sera de démontrer des résultats mesurables en :

- Établissant de nouveaux outils de suivi pour maintenir les progrès ;
- Renforçant notre engagement envers l'embauche inclusive ;
- Améliorant les soutiens ciblés pour garantir des opportunités de carrière équitables.

Nous poursuivrons notre collaboration avec le Comité consultatif sur les (in)capacités pour identifier les priorités de la communauté des personnes en situation de handicap et élaborer un plan répondant aux défis soulevés. Nous continuerons à répondre aux attentes changeantes de nos employés et des communautés que nous servons, en améliorant :

- Nos relations avec les groupes méritant l'équité ;
- L'accessibilité numérique ;
- La culture du dialogue.

Glossaire

Consultez le [glossaire ici](#).

Annexe A : Rétroaction

Le [Mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien](#) permet aux employés et aux Canadiens de partager leur avis sur :

- Les obstacles à l'accessibilité rencontrés lors de leurs interactions avec le ministère ou en y travaillant ;
- Les commentaires concernant le Plan sur l'accessibilité de Patrimoine canadien ou les Rapports d'étape et de rétroaction annuels sur l'accessibilité.

Toute personne peut fournir sa rétroaction par l'un des moyens suivants :

- le formulaire en ligne du mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité,
- par courrier,
- par courriel,
- ou par téléphone.

Les répondants peuvent choisir de s'identifier ou de rester anonymes (en partie ou en totalité), et toutes les soumissions seront traitées avec le plus grand respect de la vie privée.

Selon les besoins et pour traiter efficacement la rétroaction, Patrimoine canadien utilise la procédure suivante :

- Chaque rétroaction est suivie et attribuée à une équipe ou à un « pilier » approprié en pour résolution.
- Les soumissions non anonymes reçoivent un courriel de confirmation indiquant que leur retour est en cours d'examen. Une réponse est envoyée une fois la résolution déterminée.
- Une fois la résolution finalisée et communiquée, le cas est officiellement clos.
- Pour les cas anonymes internes, les mises à jour sur les résolutions sont publiées dans le bulletin mensuel interne sur l'accessibilité de Patrimoine canadien.

Mise à jour de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien

Depuis la publication du premier Rapport d'étape et de rétroaction sur l'accessibilité, Patrimoine canadien continue de recevoir des retours utiles pour orienter ses efforts visant à identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les employés et les Canadiens.

Principales tendances identifiées à partir des réactions internes et externes au cours de l'année écoulée:

Rétroaction interne

Tendance 1 : mesures d'adaptation

Obstacles

Les commentaires sur les mesures d'adaptation concernaient principalement :

- Le déménagement des bureaux dans la région de la capitale nationale ;
- La nouvelle directive concernant une présence minimale de trois jours par semaine au bureau pour tous les fonctionnaires.

Comment ces questions sont-elles résolues ?

- Le Centre Bob Fern a diffusé un document Questions et Réponses spécifiquement destiné à répondre aux questions liées aux mesures d'adaptation dans le cadre du déménagement.
- Une stratégie de communication proactive a été déployée, informant les clients du Centre qu'ils seraient pris en compte dans le déménagement. Les communications ont également permis d'identifier de nouveaux besoins liés au changement d'environnement et à la nouvelle réalité d'espaces non assignés.
- Des visites pré-déménagement ont été organisées pour permettre aux employés ayant des besoins d'adaptation de voir leur futur environnement et de collaborer à la recherche de solutions adaptées.
- Le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité a collaboré avec le Centre Bob Fern pour promouvoir leurs services et rappeler les droits des employés, conformément à la [Directive sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation](#) dans l'infolettre mensuel interne.
- La promotion continue de l'utilisation du passeport pour l'accessibilité en milieu de travail soutient les conversations sur l'accessibilité et les aménagements.

Tendance 2 : Obstacles liés à la technologie de communication dans un cadre hybride au sein de l'environnement bâti.

Obstacles

Plusieurs commentaires font état de problèmes de clarté audio dans les réunions hybrides, certains employés ayant du mal à entendre les participants virtuels dans certaines salles de réunion.

Comment ces questions sont-elles résolues ?

- De nouveaux microphones et caméras dotés de fonctions de mise au point automatique et de zoom ont été installés dans les salles de réunion des bureaux régionaux et de la région de la capitale nationale. Ces dispositifs améliorent la clarté audio et visuelle, permettant une participation équitable aux réunions hybrides.

Rétroaction externe

La majorité des commentaires externes ont continué d'être identifiés comme des pourriels. Un petit nombre de soumissions qui n'ont pas été identifiées comme tels étaient liées à l'accessibilité, avec des préoccupations diverses pour lesquelles aucune tendance particulière n'a pu être établie.

Parmi les soumissions pertinentes :

- Un petit nombre de contributions demandaient des informations sur des services tels que l'interprétation à distance par vidéo.

- D'autres observations concernaient des aspects non liés à l'accessibilité, mais relevant d'autres mandats de Patrimoine canadien. Ces cas ont été transmis aux équipes compétentes pour résolution par le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité.
- Dans les cas où les commentaires ne concernaient ni l'accessibilité ni Patrimoine canadien, et lorsque ces soumissions n'étaient pas anonymes, les auteurs ont été guidés vers le ministère ou l'organisation approprié(e).

Prochaines étapes : Mesurer le succès du mécanisme de rétroaction

À l'été 2024, Patrimoine canadien a mené un sondage à l'échelle du ministère pour évaluer la compréhension et la perception des employés à l'égard du Plan sur l'accessibilité 2023-2025 de Patrimoine canadien et du mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité. Les résultats montrent des progrès : de nombreux employés sont familiers avec le Plan et connaissent bien des ressources telles que le Centre Bob Fern pour les mesures d'adaptation. Les commentaires recueillis soulignent des avancées en matière de représentation et d'accessibilité.

L'enquête a également permis d'identifier les domaines à améliorer. Des lacunes subsistent en matière de sensibilisation, notamment en ce qui concerne le mécanisme de rétroaction et les outils d'accessibilité aux technologies de l'information et de la communication disponibles. En outre, les employés en situation de handicap se sentent moins à l'aise que les autres pour demander des mesures d'adaptation.

Pour aborder ces domaines, Patrimoine canadien se concentrera sur les points suivants :

- Renforcer la sensibilisation aux processus de rétroaction et aux outils d'accessibilité grâce à des communications ciblées.
- Étendre la portée des initiatives de formation pour garantir un accès complet et inclusif aux ressources.
- Augmenter la visibilité des réseaux d'accessibilité et offrir un soutien cohérent pour éliminer les obstacles.
- Promouvoir un environnement favorable qui encourage tous les employés à demander des mesures d'adaptation en cas de besoin.

Afin de poursuivre l'évaluation et l'amélioration du mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité, Patrimoine canadien prévoit de mener une nouvelle enquête. Celle-ci permettra d'apporter les ajustements nécessaires pour garantir une mise en œuvre efficace du plan, tout en assurant que le mécanisme de rétroaction reste efficace, accessible et réactif.

Conclusion

Une diminution des soumissions internes a été observée en 2024 par rapport à l'année précédente. Cela pourrait indiquer une meilleure connaissance, de la part des employés et gestionnaires, des services et ressources disponibles. Cependant, la rétroaction est souvent

recueillie lors de réunions régulières avec le Comité consultatif sur les (in)capacités et le Bureau de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité. Ces rencontres permettent de discuter ouvertement des défis et de travailler ensemble à trouver des solutions pour la communauté des personnes en situation de handicap. Dans les années à venir, il sera essentiel de développer de nouvelles stratégies pour promouvoir le mécanisme de rétroaction en tant qu'outil clé, permettant à tous les employés d'identifier les obstacles et de contribuer à leur élimination.

Des outils de soutien tels que le Centre Bob Fern et le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada sont de plus en plus utilisés. Bien que Patrimoine canadien ait progressé dans la promotion des outils, des ressources et des services de soutien aux employés, le ministère entend poursuivre ses efforts pour traiter les biais conscients et inconscients. Grâce à l'éducation, à une formation continue et à l'adoption d'une approche « oui par défaut » pour les mesures d'adaptation, Patrimoine canadien vise à instaurer une culture inclusive valorisant toutes les capacités.

Statistiques

Depuis le lancement du mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité en décembre 2022, Patrimoine canadien a reçu 99 soumissions au total :

- 42 soumissions (42 %) provenant de sources internes (employés) ;
- 57 soumissions (58 %) provenant de sources externes (public).

Ces chiffres servent de base au suivi des taux d'engagement et de réponse au fil du temps.

Au 22 octobre 2024, Patrimoine canadien a reçu 48 soumissions de rétroaction via le mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité :

- 14 soumissions (29 %) étaient internes (employés)
- 34 soumissions (71 %) étaient externes (public).

À ce jour, 14 soumissions internes et 33 soumissions externes ont été résolues, aboutissant à un taux de résolution de 98 % pour l'année.

Tableau 1 : Retour d'information par pilier identifié dans le plan d'accessibilité

Pilier	Soumissions reçues de sources internes	Soumissions reçues de sources externes
L'emploi (spécifique aux mesures d'adaptation)	7	0
L'environnement bâti	2	0
Les technologies de l'information et de la communication	2	0

Pilier	Soumissions reçues de sources internes	Soumissions reçues de sources externes
Communications, autres que les technologies de l'information et de la communication	1	4
L'acquisition de biens, de services et d'installations	0	0
La conception et la prestation de programmes et de services	0	1
Le transport	0	0
Culture	2	5
Total	14	10

Note : Les commentaires externes qui n'étaient pas liés à l'accessibilité ou qui ont été identifiés comme des pourriels n'ont pas été pris en compte.

Tableau 2 : Comment la rétroaction a-t-il été fourni ?

Comment la rétroaction a-t-il été fourni ?	Nombre de soumissions reçues en interne	Nombre de soumissions reçues de l'extérieur
Formulaire en ligne	11	30
Courriel	0	4
Téléphone	3	0
Service de relais vidéo (SRV)	0	0
Courrier physique	0	0
Total	14	34