



Rapport d'étape 2023 et de rétroaction sur l'accessibilité de Patrimoine canadien (PCH)

Information de publication de catalogue

Cette publication est disponible sur demande en médias substituts.

Cette publication est disponible en formats PDF et HTML à l'adresse suivante:

<https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/organisation/accessibilite/rapport-etape-2023-retroaction.html>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de Patrimoine Canadien, 2023

No. de catalogue : CH1-49F-PDF

ISSN : 2817-8955

Table des matières

Généralités.....	3
Fournir de la rétroaction ou nous contacter.....	3
Patrimoine canadien en un coup d'œil	3
Progrès dans la mise en œuvre du plan d'accessibilité de PCH	6
Consultations (qui nous avons consulté, comment, quand et où).....	6
Piliers les plus avancés	6
Piliers progressant de manière satisfaisante	8
Domaines en cours de développement	10
Conclusion	13
Annexe A : Rapport sur la rétroaction sur l'accessibilité.....	15

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 de PCH (i.e en gros [caractères, en braille ou en audio](#)), vous pouvez contacter :

Bureau de l'accessibilité de PCH Analyste de l'engagement
15, rue Eddy
Gatineau QC J8X 4B3

Courriel : [Bureau d'accessibilité de](#) PCH.

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

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

Vous pouvez également [faire part de vos commentaires sur le plan d'accessibilité de PCH ou sur les obstacles que vous avez rencontrés au sein de PCH en ligne ou par le biais de notre mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité](#).

Patrimoine canadien en un coup d'œil

Notre ministère et les organismes de son portefeuille jouent un rôle essentiel dans la vie culturelle, civique et économique des Canadiens. Les arts, la culture et le patrimoine contribuent pour plus de 57 milliards de dollars à l'économie canadienne. Ils représentent plus de 670 000 emplois dans des secteurs tels que les industries

culturelles, les arts, les sports, les langues officielles, les langues autochtones, la diversité et l'inclusion, ainsi que la jeunesse.

Introduction

Nous avons le plaisir de vous présenter notre Rapport d'étape 2023 et de rétroaction sur l'accessibilité qui résume les efforts déployés pour mettre en œuvre notre [plan d'accessibilité 2023-2025](#).

Les personnes en situation de handicap représentent l'un des groupes marginalisés les plus importants au monde. Rien qu'au Canada, 6,2 millions de canadiens vivent avec un handicap, c'est-à-dire toute déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de 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 société¹.

Le handicap fait partie de toutes nos expériences. Il est l'essence même de la diversité, une condition universelle qui transcende d'autres facteurs identitaires tels que la race, l'ethnicité, le sexe, la religion, l'âge, le statut socio-économique et l'orientation sexuelle. C'est la seule communauté que chacun d'entre nous peut rejoindre à tout moment. L'objectif de notre plan d'accessibilité est de favoriser un changement culturel vers un Canada inclusif qui célèbre la diversité, la créativité et les contributions des personnes en situation de handicap.

Présentés en décembre 2022, notre plan d'accessibilité et notre mécanisme de rétroaction sont guidés par les principes suivants : faire preuve de leadership au niveau fédéral, donner aux communautés les moyens d'agir, sensibiliser et changer les attitudes, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Le plan est ambitieux et comprend 131 actions visant à identifier, supprimer et prévenir les obstacles à l'inclusion des personnes en situation de handicap à travers sept piliers :

1. L'emploi : Recrutement, maintien en poste et promotion des personnes en situation de handicap
2. Environnement bâti
3. Technologies de l'information et de la communication (TIC)
4. Communications
5. Approvisionnement
6. Conception et mise en œuvre de programmes et de services accessibles
7. Changement de culture en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap

Au cours de l'année dernière, le Bureau de l'accessibilité de PCH s'est entretenu régulièrement avec les responsables des piliers de chaque domaine prioritaire afin de :

¹ Loi canadienne sur l'accessibilité

- suivre les progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan d'accessibilité de PCH;
- identifier et traiter les nouveaux obstacles émergeant au mécanisme de rétroaction et dans le contexte de notre environnement en constante évolution; et
- savoir comment nous avons intégré une perspective d'intersectionnalité dans notre travail.

Le présent rapport détaille les progrès réalisés à ce jour et identifie les domaines dans lesquels il reste du travail à faire pour éliminer les obstacles dans nos pratiques afin de parvenir à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Nous avons le plaisir d'annoncer que le ministère progresse bien dans l'ensemble. Au cours de la dernière année, nous avons pris des mesures fondamentales dans le cadre de chaque pilier en vue d'identifier, de supprimer et de prévenir les obstacles pour les employés en situation de handicap et pour les Canadiens que nous servons.

En particulier, nous avons constaté d'importants changements culturels et transformationnels :

- L'accessibilité fait partie de l'approche Hybride par design de PCH.
- L'accessibilité est dorénavant une priorité inscrite dans la planification intégrée des activités de PCH.
- L'accessibilité fait désormais partie de la conversation à PCH, et ce, à tous les niveaux de l'organisation.
- PCH dispose d'une équipe spéciale chargée du bien-être en milieu de travail chargé de l'accessibilité.²
- Nous encourageons une culture de soins inclusive dans laquelle les employés :
 - sont très sensibilisés à l'accessibilité et comprennent pourquoi elle est importante;
 - valorisent la diversité des points de vue et des expériences;
 - promeuvent une approche centrée sur l'humain, axée sur l'établissement de relations de confiance.
- En octobre 2023, PCH a lancé un nouveau bureau consacré à l'inclusion, à la diversité, à l'équité et à l'accessibilité (IDEA), ce qui représente un effort important pour transformer la culture du ministère.

Pour aller de l'avant, des ajustements au plan d'accessibilité de PCH sont proposés pour ajouter deux nouveaux piliers :

1. Prévention et résolution du harcèlement et de la violence : attirer l'attention sur les taux plus élevés de harcèlement, de discrimination et de violence auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap et accélérer un engagement soutenu en faveur de la prévention et de la résolution de ces problèmes.

² [Plan sur l'accessibilité 2023-2025 de Patrimoine canadien](#)

2. Transport : élargir le champ d'application de ce pilier et mieux prendre en compte les obstacles à l'accessibilité lorsque les employés se déplacent dans le cadre de leur travail.

Progrès dans la mise en œuvre du plan d'accessibilité de PCH

Consultations (qui, comment, quand et où nous avons consulté)

Dans le cadre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), les ministères doivent créer des processus transparents de consultation et de rétroaction pour les employés et les clients en situation de handicap afin de répondre aux préoccupations liées à leur expérience vécue. Des lignes directrices relatives à l'engagement avec les principales parties prenantes de l'IDEA, y compris les organisations représentant les personnes en situation de handicap, ont été mises en place.

Le Bureau de l'accessibilité de PCH continue de s'engager auprès des réseaux d'employés méritant l'équité et représentant les communautés noires, autochtones et autres communautés racialisées, ainsi que les communautés religieuses, et les personnes s'identifiant comme 2ELGBTQI+ afin de mieux comprendre les expériences des personnes en situation de handicap qui appartiennent à ces communautés. Nous continuons également à travailler en étroite collaboration avec Le Comité consultatif sur les (in) capacités (CCC) et à répondre aux principales conclusions des engagements pris dans le cadre de l'élaboration du plan.

En 2023, PCH a conclu une étude comparative externe, élaborée par le Bureau du dirigeant principal de la vérification, afin de comparer les approches de mesure et de mise en œuvre de l'inclusion des personnes en situation de handicap à l'échelle provinciale, fédérale et internationale. Cette étude fait suite à l'analyse des lacunes réalisée au printemps 2022 pour orienter le plan d'accessibilité de PCH. Son objectif est d'intégrer les meilleures pratiques et les leçons apprises dans les approches de mise en œuvre.

Piliers les plus avancés

Pilier : Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Les personnes en situation de handicap continuent d'être confrontées à des défis importants en matière d'accès et d'utilisation des TIC et notre objectif est de garantir l'accessibilité de nos systèmes et de nos équipements.

Notre Direction générale du dirigeant principal de l'information (DGDPI) s'est montrée proactive en apportant un soutien direct aux employés en situation de handicap et en s'attaquant aux défis plus généraux posés par les TIC.

Soutien direct aux employés

- Établissement d'une norme de travail de 15 jours pour l'obtention des technologies d'assistance et la garantie d'une assistance technique continue.
- Examen des systèmes, des services, des logiciels, des sites web et des équipements et élaboration d'un plan visant à combler les lacunes.
- Conseils aux clients et aux bureaux administratifs sur la manière d'incorporer des clauses d'accessibilité lors de l'achat de technologies d'adaptation et surveiller les problèmes d'accessibilité qui subsistent.
- Consultation des employés en situation de handicap pour déterminer comment les services et les TIC du DGDPI pourraient être rendus plus accessibles.

Défis plus généraux en matière d'accessibilité aux TIC

- Collabore avec Microsoft depuis juillet 2022 pour améliorer l'accessibilité de ses systèmes et logiciels. La DGDPI a signalé des problèmes d'accessibilité sur les sites SharePoint, avec les listes et formulaires Microsoft, Microsoft Word et Sway. Microsoft a réagi très rapidement à la signalisation de ces problèmes et a depuis corrigé un tiers d'entre eux.
- Participation au projet pilote de Référentiel central partagé des rapports de conformité en matière d'accessibilité, une plateforme où des experts autorisés partagent des rapports de conformité en matière d'accessibilité.
- L'accessibilité est un élément clé de la gestion du cycle de vie des systèmes existants, tels que notre système interne de gestion de l'information sur les subventions et les contributions (GCIMS).
- Priorités avancées fixées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour garantir la compatibilité des systèmes dans l'ensemble de l'administration publique.

Pilier : Supprimer les obstacles à l'accessibilité liés à l'approvisionnement

Le Bureau d'approvisionnement de PCH a modernisé les pratiques d'achat de biens, de services et d'installations afin de s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont intégrées dès le départ dans ses différentes procédures. Voici quelques exemples de réalisations en 2023 :

- Former les agents d'approvisionnement et les directions de la gestion des ressources (RMD) dans le domaine de l'accessibilité afin qu'ils puissent conseiller les responsables de projets et les responsables techniques sur leurs obligations.
- Mettre à jour les outils et les modèles pour s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité soient prises en compte dans tout processus d'approvisionnement.
- Collaborer de façon continue avec le Centre de ressources sur l'approvisionnement accessible (CRAA) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), afin de tenir les intervenants en approvisionnement de PCH au courant des nouvelles

normes d'accessibilité et des meilleures pratiques à mesure qu'elles sont disponibles.

Piliers progressant de manière satisfaisante

Pilier : Environnement bâti

Dans le cadre de l'initiative Milieu de travail GC, SPAC s'est engagé à rendre les lieux de travail plus accessibles et inclusifs. Bien que certains locaux en région soient déjà aménagés selon cette norme, pour le complexe de Les Terrasses de la Chaudière (LTDLC), trois planchers sont en modernisation afin de créer un environnement de travail sain et durable. Ces planchers modernisés ont été conçus en fonction des besoins des employées en situation de handicap.

Outre la planification de la modernisation de nos locaux, d'autres exemples de réalisations en 2023 incluent :

- Collaboration avec la ville de Gatineau, Brookfield Solutions Globales Intégrées et Services publics et Approvisionnement Canada pour éliminer les obstacles tels que la réparation des trottoirs, l'enlèvement de la neige et de la glace et l'ajout de points de chute clairement indiqués pour les personnes en situation de handicap à toutes les entrées.
- Collaboration avec divers partenaires comme le Centre Bob Fern, Santé et sécurité au travail pour la création d'aménagements pour répondre aux préoccupations concernant le retour au travail dans un environnement hybride.
- Pilotages des sites de Cotravail GC dans lesquels l'accessibilité est mise de l'avant.
- Création d'un inventaire de demandes d'adaptation pour mieux planifier le futur.

Pilier : Communications, autres que les TIC

Les obstacles à la communication ayant été parmi les préoccupations les plus pressantes identifiées lors des consultations internes, la direction de la communication travaille en étroite collaboration avec le Bureau de l'accessibilité de PCH à l'élaboration de stratégies visant à promouvoir la compréhension des questions liées au handicap et à expliquer pourquoi elles sont importantes. La promotion d'une culture organisationnelle d'inclusion des personnes en situation de handicap nécessite un effort soutenu pour :

- Éradiquer les mythes et les barrières comportementales, y compris la stigmatisation, les préjugés et les jugements.
- Promouvoir des compétences et une confiance accrues dans la compréhension des défis auxquels sont confrontées les personnes vivant avec un handicap.
- Rendre les communications internes et externes accessibles à toutes les capacités.

- Créer un contenu accessible et inclusif et le distribuer dans de nombreux formats alternatifs.

Des exemples de réalisations de ce pilier en 2023 incluent :

- Renforcer la sensibilisation au Plan d'accessibilité de PCH afin que chacun reconnaisse qu'il a un rôle à jouer dans sa mise en œuvre.
- Veiller à ce que les personnes en situation de handicap soient représentées dans les activités de communications d'une manière respectueuse et non préjudiciable, ou qui renforce les idées fausses et les stéréotypes.
- S'assurer que les événements de PCH offrent des services de sous-titrage, American Sign Language (ASL) et Langue des signes québécoise (LSQ) et de Services de traduction accessible en temps réel (CART)
- Entreprendre un examen des lignes directrices relatives à la production de documents accessibles, en langage clair, conformément aux normes établies par Normes d'accessibilité Canada.
- Créer une communauté de pratique interministérielle en matière de communication afin d'établir des partenariats et de partager les meilleures pratiques au sein du GC et avec les parties prenantes.
- Dans le domaine des communications sur le web :
 - Suivi des commentaires et des plaintes relatives à l'accessibilité du web et à l'utilisation de l'Internet.
 - Mise en œuvre d'un cadre d'accessibilité pour le contenu web destiné aux employés afin de s'aligner sur les normes d'accessibilité GCWeb et les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu web (WCAG) à venir.

Pilier : La culture

La diversité est reconnue comme une réalité au Canada, mais l'inclusion est un choix. Nous cherchons à intégrer les aspirations des personnes en situation de handicap dans la culture organisationnelle de notre lieu de travail, à garantir le respect de leur dignité et de leurs droits et à faire en sorte qu'elles se sentent valorisées. Pour atteindre cet objectif, il faudra un changement de culture organisationnelle important.

Les mentalités des personnes aptes doivent passer du modèle médical du handicap (déficit/fardeau/ charité) au modèle social du handicap, afin que les personnes en situation de handicap puissent:

- trouver des environnements favorables pour participer sur un pied d'égalité avec les autres ; et
- être considérés comme contribuant au tissu socio-économique et culturel du Canada.

Le Bureau de l'accessibilité de PCH a favorisé le changement et une culture de soins inclusive grâce à un engagement continu avec le Comité consultatif sur les (in) capacités et d'autres réseaux d'employés méritant l'équité, afin de s'assurer que leur

expérience vécue est comprise dans un environnement où l'inclusion ne se résume pas à la mise en place de mesures d'adaptation, et les handicaps invisibles sont reconnus comme des handicaps réels. La confiance et le sentiment d'appartenance restent des questions cruciales, car les employés en situation de handicap ne se sentent pas à l'aise pour partager leur expérience vécue par crainte de représailles.

Quelques exemples de réalisation en 2023 incluent :

- Élaboration d'une formation obligatoire pour 2023-24 à l'intention des cadres et des employés en vue de renforcer les compétences culturelles et une culture de la prise en charge pour une intégration réussie des perspectives de capacité dans notre travail.
- Mise en place d'un apprentissage par l'expérience.
- Publication d'une lettre d'information mensuelle, de conseils hebdomadaires en matière d'accessibilité et de ressources pour soutenir les employés en situation de handicap.
- Soutien, par l'Ombuds, à l'application de l'incapacité dans les plans d'action pour le bien-être, la formation sur la santé mentale, les activités visant à réduire la stigmatisation et à renforcer la résilience.
- Organisation d'événements de sensibilisation présentant des images positives de personnes en situation de handicap, notamment la Journée internationale des personnes en situation de handicap, la Semaine nationale de l'accessibilité, le mois national de l'emploi des personnes en situation de handicap, la journée des chemises rouges et la lumière violette.
- Création d'un réseau d'alliés pour l'accessibilité afin d'aider les employés à se soutenir mutuellement.
- Soutien au nouveau prix du sous-ministre pour l'accessibilité.

Domaines en cours de développement

Les piliers suivants seront prioritaires en 2023-24 et à l'avenir.

Pilier : L'emploi

Priorité 1 : Retour sur le lieu de travail et passeport d'accessibilité au lieu de travail du GC.

Le retour au bureau, depuis septembre 2022, dans un modèle de travail hybride, s'est avéré difficile, du point de vue des aménagements pour les employés en situation de handicap. C'est la question qui a été le plus portée à l'attention du Bureau de l'accessibilité et des ressources humaines (RH) au cours des dix-huit derniers mois. PCH a appuyé les employés à adresser ces questions en :

- mettant en place un Comité hybride de conception dirigé par les sous-ministres;

- mettant en place un groupe de travail comprenant tous les partenaires impliqués dans la mise en œuvre de mesures d'adaptation pour faciliter la coordination du travail et la recherche de solution innovantes;
- renforçant le Centre Bob Fern, un guichet unique pour les aménagements de retour au travail, en travaillant avec un fonds centralisé et en partenariat avec tous les secteurs de l'organisation pour traiter le grand nombre de demandes reçues;
- effectuant des enquêtes de satisfaction et meilleur suivi pour réduire les retards dans le traitement de demandes reçues;
- mettant en œuvre le Passeport pour l'accessibilité du lieu de travail du gouvernement du Canada (Passeport GC).

Recrutement et représentation

Bien que PCH s'efforce d'améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap au moyen de politiques et de pratiques d'emploi de nature inclusive, le ministère n'a pas encore atteint son objectif de disponibilité au sein de la population active (DPA) pour les personnes en situation de handicap et d'embauche d'employés à l'appui de l'engagement du gouvernement du Canada d'embaucher 5 000 nouvelles personnes en situation de handicap dans la fonction publique d'ici 2025. L'objectif pour PCH est l'embauche de 61 nouveaux fonctionnaires d'ici 2025. En date de mars 2023, nous avons atteint 41% de notre objectif avec 25 embauches.

En mars 2023, il y avait un écart important entre la représentation des employés en situation de handicap dans notre effectif (7,4 %) et leur DPA (9,3 %). Les tendances en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi montrent que cet écart s'aggravera si nous ne déployons pas d'efforts ciblés.

Le CCC a publié son *Étude sur les obstacles à l'emploi*, menée conjointement avec le réseau des employés en situation handicap de Statistique Canada, et un dialogue a été entamé avec les RH afin de mieux comprendre les besoins des employés en situation de handicap en matière de progression de carrière et de retour sur le lieu de travail physique. Les actions se poursuivent par le biais de :

- la formation des gestionnaires et des conseillers en personnel aux pratiques de recrutement inclusives pour une main-d'œuvre diversifiée et à la manière de rendre accessibles les offres et les postes d'emploi;
- des nouvelles orientations de la Commission de la fonction publique pour l'évaluation des candidats sans obstacles et le suivi des données démographiques des candidats tout au long des processus de recrutement afin d'identifier les obstacles potentiels et les moyens de les atténuer;
- des tableaux de bord pour simplifier au maximum les données désagrégées sur la représentation et mieux cibler l'embauche des personnes en situation de handicap;

- de meilleurs outils de suivi pour saisir les taux de réponse à sa campagne annuelle de promotion de l'auto-identification.

PCH a constaté une augmentation constante entre mars 2022 et mars 2023 :

- du taux de représentation pour les employés en situation de handicap qui est passé de 6,1% à 7,4%
- du taux de cadres en situation de handicap qui est passé de 1,9 % à 6,3 %

Les prochaines campagnes mettront l'accent sur la définition, plus large, du handicap dans LCA et permettront de déterminer si la plus grande représentation des personnes en situation de handicap à PCH est le résultat de nos efforts de recrutement et de rétention ou d'une plus grande autoidentification.

Tout en visant l'équité dans la représentation, nous nous efforçons également de créer des environnements accueillants qui attirent les communautés IDEA à PCH et les incitent à y rester.

Prévention et résolution des problèmes de harcèlement et de violence (PRHV)

Le plan d'accessibilité de PCH reconnaît les taux plus élevés de discrimination et de harcèlement à l'encontre des employés en situation de handicap par rapport à leurs homologues. Nos objectifs sont les suivants :

- Prévenir les incidents de harcèlement, de discrimination et de violence.
- Réagir efficacement à ces incidents lorsqu'ils se produisent.
- Soutenir les employés concernés dans le processus de résolution.
- Assurer une plus grande responsabilité.

En avril 2023, le PRHV a été transféré des RH au Bureau de l'Ombuds et du bien-être. En réunissant ces équipes, PCH peut fournir un espace sûr centralisé où les employés peuvent chercher du soutien lorsqu'ils sont confrontés à des comportements irrespectueux, au harcèlement, à la discrimination et à la violence. Guidé par une approche intersectionnelle qui reconnaît la discrimination systémique, quelques actions entreprises par PRHV incluent :

- Élaborer une politique de tolérance zéro à l'égard des micro-agressions, du harcèlement et de la discrimination et la révision des procédures d'urgence pour y inclure ces questions.
- Mettre en œuvre d'un plan global identifiant les facteurs de risque liés à l'environnement physique et psychologique et contribuant au harcèlement, à la discrimination et à la violence, proposant des mesures d'atténuation préventives et finalisant un processus de recours formel si les employés souhaitent divulguer ou traiter des actes répréhensibles sur le lieu de travail, en mettant l'accent sur une résolution rapide.
- Informer la direction des conclusions du PSES et lui donner les moyens de s'attaquer rapidement et efficacement aux comportements préjudiciables en

adoptant une approche de tolérance zéro si des incidents lui sont signalés ou si la direction est témoin de comportements problématiques.

Pilier : Des programmes et des services accessibles

Grâce à ses programmes, PCH joue un rôle essentiel dans le financement des secteurs des arts, de la culture, du patrimoine et du sport du Canada. Il le fait avec le mandat sous-jacent de soutenir une compréhension inclusive, diversifiée, équitable et accessible aux identités canadiennes. Un groupe de travail composé de représentants de programmes de toutes les régions a identifié des obstacles communs de haut niveau dans une myriade de programmes et a formulé des propositions dans notre plan d'accessibilité. Depuis lors, des retards ont été enregistrés dans le passage de l'intention à l'action.

Une priorité sera l'Examen du programme de subventions et de contributions (S et C) (2024-26). Nous devons nous attaquer aux obstacles systémiques persistants qui sont ancrés dans nos pratiques et nos mentalités, et reconnaître que même des politiques apparemment " neutres " peuvent favoriser la marginalisation.

Les gestionnaires de programmes poursuivront l'auto-évaluation des programmes publics sous l'angle du handicap (éligibilité, critères de financement, pratiques de sensibilisation) et détermineront s'il existe des mesures concrètes à prendre pour les rendre plus accessibles aux personnes en situation de handicap. Le Centre d'excellence en matière de S et C se joindra au Groupe de recherche sur les politiques pour élaborer des modèles de collecte de données désagrégées.

Quelques exemples de réalisations à ce jour:

- Révision des outils de l'analyse comparative entre les sexes afin d'y inclure une perspective de l'incapacité et promotion du concept plus holistique de l'IDEA dans l'élaboration des politiques.
- Assistance en personne pour remplir les demandes de financement auprès du Fonds du Canada pour la présentation des arts dans le cadre du projet pilote de demande orale de la région Ouest.
- Création d'une lettre d'approbation ministérielle accessible pour les clients aveugles, malvoyants ou incapables de lire les imprimés.
- Les célébrations d'État et les services de commémoration ont entamé des améliorations incluant : une évaluation de base de l'accessibilité et des aménagements raisonnables pour les célébrations, commémorations et événements et développé l'hymne national canadien en ASL/LSQ.

Conclusion

Le plan d'accessibilité de PCH constitue une feuille de route vers un changement durable et transformateur en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap. Grâce aux engagements de l'entreprise, à la collaboration à l'échelle du ministère et aux efforts de communication continus, nous créons le

changement de culture nécessaire pour devenir un employeur inclusif, une organisation et un fournisseur de services qui a confiance en l'accessibilité.

À PCH, nous comprenons que nous pouvons et devons continuer à nous améliorer. Si notre engagement doit être sur le long terme, la nécessité d'agir est immédiate. Alors que nous passons de la prise de conscience à l'action, nous devons continuellement nous mettre au défi d'évaluer nos préjugés et de repenser nos points de vue afin de voir les (in) Capacités sous un jour différent.

Prochaines étapes :

En 2023-24, nous établirons des priorités pour :

- des approches de mesure (indicateurs de performance, tableaux de bord) qui seront appliquées pour suivre les progrès de la mise en œuvre des 131 actions du plan d'accessibilité de PCH;
- une enquête, à l'échelle du ministère, pour évaluer si la perception de l'accessibilité à PCH est alignée entre les employés, les personnes en situation de handicap et la haute direction;
- des efforts pour respecter l'engagement de PCH d'embaucher des personnes en situation de handicap d'ici 2025, notamment par l'ajout d'un engagement dans les ententes de gestion du rendement pour les cadres supérieurs et les gestionnaires;
- l'intégration réussie des personnes en situation de handicap, afin de leur fournir les outils et les mesures d'adaptation dont elles ont besoin pour réussir, ainsi qu'un accès sans entrave aux mêmes possibilités de développement de carrière que les collègues non handicapés;
- continuer à encourager la mise en œuvre et l'intégration du passeport GC dans les processus et les pratiques de recrutement, de rétention et d'avancement des employés;
- collaborer avec le SCT pour produire une version numérique du Passeport GC qui devrait être lancée en mars 2024;
- engager avec les parties prenantes externes de l'IDEA en matière de handicap sur les obstacles qui pourraient les empêcher d'accéder pleinement à nos programmes;
- renforcer les relations avec les populations autochtones dans le cadre de notre engagement à mettre en place des services, des programmes et des espaces adaptés à la culture et fondés sur les distinctions au sein des communautés des Premières nations, des Inuits et des Métis, qui favorisent l'inclusion des personnes en situation de handicap;
- investissements dans le domaine de l'accessibilité pour mieux répondre aux demandes en accessibilité dans le cadre de la modernisation et du retour aux Terrasses de la Chaudière;
- rechercher pour identifier les causes profondes afin de prévenir les incidents de harcèlement, de discrimination et de violence, car ils continuent de poser des

risques importants pour la santé et la sécurité des employés, en particulier des employés en situation de handicap;

- promouvoir l'utilisation du mécanisme de rétroaction de PCH afin d'écouter et d'aider les employés à surmonter les obstacles identifiés, comme indiqué dans la section suivante du rapport;
- proposer deux nouveaux piliers au plan d'accessibilité de PCH pour traiter du harcèlement, de la prévention et de la résolution de la violence, ainsi qu'un pilier pour le transport.

Glossaire – le glossaire sera mis en lien lors de la publication.

Annexe A : Rétroaction

PCH a lancé son mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité en décembre 2022 afin d'offrir aux employés et aux Canadiens la possibilité de faire part de leurs commentaires et de leurs préoccupations concernant les obstacles à l'accessibilité et notre plan d'accessibilité.

La rétroaction peut être fournie en ligne via un formulaire HTML, par courrier électronique, par téléphone (y compris VRS) et par courrier physique. Les personnes peuvent choisir de s'identifier ou de rester totalement ou partiellement anonymes sur le site³.

Comme nous sommes tenus de rendre compte publiquement des commentaires reçus et de la manière dont nous les avons traités, lorsque nous recevons une soumission, elle est :

- entrée dans notre base de données de suivi et analysées pour déterminer quelle équipe de PCH doit prendre l'initiative de répondre dans les meilleurs délais;
- si les obstacles sont de nature plus complexe et touchent plus d'un pilier, nous avons mis en place un comité inter-piliers, le groupe de rétroaction sur l'accessibilité, qui permet de réagir de manière collaborative;
- un accusé de réception est envoyé à la personne (si elle n'est pas anonyme) pour la remercier de ses commentaires, l'informer qu'ils sont examinés et qu'elle recevra une réponse lorsqu'une solution aura été trouvée;
- une fois la solution trouvée, une réponse est envoyée et le dossier est clôturé;
- pour les commentaires reçus de manière anonyme, des informations sur l'obstacle identifié et sa résolution sont incluses dans notre bulletin d'information ou sur notre site intranet News@PCH.

³ Les personnes qui fournissent un retour d'information peuvent consentir à ce que notre bureau de l'accessibilité connaisse leur identité. Toutefois, elles peuvent souhaiter rester anonymes pour toute autre personne du service travaillant sur leur dossier. Pour plus d'informations sur la manière dont le département gère l'anonymat, veuillez consulter notre [processus de retour d'information sur l'accessibilité](#).

Le présent rapport décrit les commentaires reçus de sources internes et externes ainsi que la manière dont ils ont été traités.

Mécanisme de rétroaction de PCH

Depuis le lancement du mécanisme de rétroactions, le Bureau de l'accessibilité de PCH a reçu des observations précieuses qui nous aident à continuer à éliminer activement les obstacles pour nos employés et pour les Canadiens que nous servons. Voici les principales préoccupations soulevées :

Tendance 1 : retour au lieu de travail physique

Obstacles :

- Retards dus au grand nombre de demandes reçues dans un court laps de temps.
- Absence de mécanisme de suivi de l'état d'avancement des demandes.
- Confusion entre l'[obligation d'aménagement](#) et les six exceptions définies par le SCT pour approuver le télétravail à temps plein, qui ne mentionnaient pas les personnes en situation de handicap.

Comment ces problèmes sont-ils résolus ?

Un comité composé de partenaires ministériels clés (RH, TI, la Gestion des installations) a été mis en place par le Centre Bob Fern afin de coordonner les efforts des différents partenaires pour gagner en efficacité, trouver des solutions innovantes et les mettre en œuvre rapidement. Le personnel du Centre Bob Fern a été renforcé et un nouvel outil de suivi des demandes a été élaborés à l'interne.

Chaque lettre d'offre fait désormais référence aux responsabilités du Centre Bob Fern en matière de services d'aménagements pour les employés. Cette mesure leur permet de communiquer de manière proactive avec ces nouveaux employés et leurs responsables afin de mettre en place des aménagements avant l'arrivée de l'employé et, dans la mesure du possible, de transférer les mesures d'aménagement sur le nouveau lieu de travail. L'accueil est ainsi plus simple et plus personnalisé.

Bien que PCH soit l'un des premiers à avoir adopté le Passeport GC, l'expérience du retour à l'emploi a montré que les gestionnaires ont besoin de mieux comprendre comment mettre en pratique l'approche "oui par défaut" afin de réduire la résistance aux mesures d'aménagements. Le Centre Bob Fern a multiplié les séances d'information pour démystifier les aménagements et l'utilisation du Passeport, et a mis au point des outils pour les aider à s'y retrouver dans les différentes options.

Tendance 2. Attitudes et préjugés inconscients à l'égard des handicaps invisibles

Obstacles :

Les employés ont fait état de conversations avec leurs équipes de direction qui tendent à prouver la présence de préjugés inconscients à l'égard des employés vivant avec un handicap. Les obstacles étaient de nature attitudinale et concernaient souvent les demandes d'aménagements.

Ils soulignent qu'il existe encore beaucoup de malentendus sur les capacités des employés en situation de handicap, en particulier les handicaps invisibles. Nombreux sont ceux qui continuent à fonctionner selon le modèle médical plutôt que social du handicap. Notre plan d'accessibilité parle de la nécessité d'un "changement de paradigme, passant de l'incapacité d'un individu à s'engager dans son environnement à la nécessité pour les environnements d'être inclusifs pour toutes les capacités". ⁴

Comment ces questions sont-elles résolues ?

- Formation des employés, des cadres et des dirigeants sur les préjugés inconscients.
- Stratégies de communication au niveau du ministère concernant la discrimination fondée sur l'aliénisme.
- Sensibiliser les employés et leurs responsables au modèle social du handicap.

Tendance 3. Mécontentement face aux demandes de notes médicales pour les aménagements

Obstacles :

Plusieurs responsables (parfois sur les conseils du Service des relations du travail) ont demandé à leurs employés de fournir des notes médicales à l'appui de leur demande d'aménagement, ce qui suggère la persistance d'un malentendu lié à la nécessité de disposer de "notes médicales". Dans certains cas, il a été demandé, aux employés qui avaient fourni des notes médicales, de fournir des preuves médicales supplémentaires ou de demander l'avis d'un praticien choisi par l'employeur.

Le fait de demander des informations médicales ou liées à la santé peut susciter un sentiment de méfiance entre les cadres et les employés; ces derniers ayant l'impression de devoir prouver en permanence l'existence de leur handicap plutôt que d'être pris au mot. Cela va à l'encontre des principes du Passeport GC et de l'esprit de la LCA. Elle représente un recul vers le modèle médical du handicap où les personnes sont perçues comme ayant besoin d'être "réparées" et doivent justifier leurs mesures d'adaptation.

Comment ces problèmes sont-ils résolus ?

Selon les instructions détaillées du SCT sur le Passeport pour l'accessibilité du lieu de travail, si les responsables peuvent demander aux employés des "notes médicales", "les employés ne sont pas tenus de divulguer des informations médicales ou liées à la santé". ⁵

- Formation obligatoire pour les cadres, les employés et les dirigeants concernant les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap.

⁴ <https://www.canada.ca/en/canadian-heritage/corporate/accessibility/plan.html#a1c>

⁵ [GC Workplace Accessibility Passport/ Passeport d'accessibilité au lieu de travail du GC - GCpedia](#)

- Des communications au niveau du ministère faisant la promotion du Passeport GC et abordant le changement de paradigme du modèle médical du handicap⁶ vers le modèle social du handicap.⁷
- Promouvoir une culture où les employeurs et les gestionnaires écoutent et font confiance à leurs employés, comprennent leurs besoins plutôt que de supposer ce qui est bon pour eux.
- Des présentations et des discussions fréquentes aux tables de gestion sur la question de la nécessité de "notes médicales" dans le processus d'aménagement
- Promotion du passeport GC en tant qu'outil à utiliser pour soutenir les conversations sur l'accessibilité et d'aménagement. Promotion des messages suivants :
 - Plutôt que de demander un certificat médical, les gestionnaires et les employés devraient suivre les lignes directrices du Passeport GC et axer leurs conversations sur la situation (conditions de travail, responsabilités), les obstacles rencontrés par l'employé dans l'accomplissement de ces tâches et les solutions qui permettront de surmonter ces obstacles.
 - Si les employés ne savent pas comment décrire leurs obstacles ou quelles solutions sont envisageables, ils doivent être orientés vers des experts, par l'intermédiaire du Centre Bob Fern, qui peuvent les aider. Ainsi, les responsables disposeront de suffisamment d'informations pour approuver les aménagements dans le passeport GC.
 - La LCA vise à créer des lieux de travail qui valorisent les compétences et les talents de chaque employé et leur permettent de réaliser leur plein potentiel. Les compétences et les talents de chaque employé et qui leur permettent de réaliser leur plein potentiel.

Tendance 4. Non-respect du droit à la vie privée des personnes en situation de handicap

Obstacles :

Des employés ont été invités à partager largement des informations médicales ou à s'identifier auprès de leur supérieur pour bénéficier d'aménagements. En outre, lorsque le type d'informations demandées n'était pas clair, les employés avaient souvent

⁶ Le modèle médical du handicap "présente le handicap comme un problème médical impliquant une déficience ou une anomalie des fonctions mentales ou corporelles". - Lysaght, Rosemary, Hélène Ouellette-Kuntz et Cheng-Jung Lin. 2012. "Potentiel inexploité : Perspectives sur l'emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle". Work 41, 4 (2012) : 410.

⁷ "Le modèle social considère le handicap comme faisant partie de la diversité de la condition humaine. Dans cette optique, le handicap n'est pas nécessairement indésirable, ni une condition à guérir." - Lysaght, Rosemary, Hélène Ouellette-Kuntz et Cheng-Jung Lin. 2012. "Potentiel inexploité : Perspectives sur l'emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle". Work 41, 4 (2012) : 410.

l'impression que leur situation était discutée publiquement et que leur vie privée n'était pas respectée.

Comment ces problèmes sont-ils résolus ?

- Présentations sur le droit à la vie privée et le passeport GC aux employés et aux responsables de l'ensemble du ministère afin d'encourager la compréhension et l'adoption du droit à la vie privée.
- Promotion du passeport GC par le biais de produits de communication.

Tendance 5. Amélioration des services pour les personnes utilisant des technologies d'assistance

Obstacles :

- La nécessité de nettoyer les ordinateurs, les portables et les tablettes de PCH, car le nombre d'applications sur le bureau peut constituer un obstacle à l'accessibilité pour certaines personnes.
- La nécessité d'effectuer davantage de tests auprès des personnes ayant une expérience vécue afin de s'assurer que tous les documents, sites web et formulaires préparés par PCH sont accessibles.
- Connaissances insuffisantes pour soutenir les employés et les clients souffrant de troubles de la parole :
 - Suggestions : ceux qui fournissent des services aux employés par téléphone pourraient proposer l'utilisation de la fonction "clavardage", telle que MS Teams, afin de comprendre pleinement les besoins de l'employé. Cette solution peut également être utile à tous, car ils peuvent trouver la fonction de chat plus facile pour exprimer leurs besoins.
- Difficultés liées à l'inaccessibilité des formulaires PDF dans les demandes de financement.
- Absence de service interne à PCH pour créer des PDF accessibles, et capacité limitée de migration des PDF des programmes de financement vers le Portail de financement du patrimoine canadien (PFCP), un système en ligne de subventions et de contributions. PCH reste donc tributaire des PDF accessibles créés à l'extérieur. De plus, les formulaires internes créés par l'entremise de la plateforme O365 ne sont pas accessibles en raison des limites de la plateforme.

Comment ces problèmes sont-ils résolus ?

- PCH est en train d'élaborer une analyse de rentabilité en vue d'obtenir un financement du SCT pour remplacer les anciens systèmes. Si ce financement est obtenu, PCH pourrait commencer à remplacer GCIMS/GCLinks.
- PCH a commencé à intégrer les programmes au nouveau PFCP numérique, où les principaux formulaires sont des pages web, accessibles à ceux qui utilisent des technologies d'adaptation. Le format PDF ne sera fourni qu'à titre d'alternative, sur demande.

Prochaines étapes : Mesurer le succès du mécanisme de rétroaction

Pour nous aider à déterminer si nous devons mieux promouvoir notre mécanisme de rétroaction et/ou ajuster la façon dont nous traitons la rétroaction à l'avenir, le Bureau de l'accessibilité de PCH mènera des enquêtes pour mesurer :

1. La sensibilisation des employés de PCH et du public au mécanisme de rétroaction lui-même.
2. Le taux de satisfaction des personnes ayant fourni une rétroaction.

Conclusion

La rétroaction a mis en lumière les divergences entre la législation qui a précédé la LCA et la LCA elle-même, et l'incompréhension que cela engendre pour les processus dans l'ensemble du gouvernement. Elle a souligné la nécessité pour nous de continuer à travailler à l'alignement ainsi qu'à une meilleure compréhension de la LCA et des outils qui soutiennent sa mise en œuvre, tels que le Passeport d'accessibilité pour le lieu de travail du gouvernement fédéral.

Les commentaires reçus ont également souligné notre responsabilité commune dans l'amélioration de nos environnements, afin qu'ils intègrent toutes les capacités. À PCH, nous pensons que la promotion d'une culture de soins et la mise en œuvre d'une approche "Oui par défaut" en matière d'aménagements seront essentielles pour y parvenir. Cela nécessitera de la diligence, du dévouement, de la formation et une action collective délibérée.

Statistiques

Au 13 octobre 2023, PCH a reçu un total de 50 soumissions, 28 provenant de sources internes (employés) et 22 de sources externes (public).

Tableau 1: Retour d'information par pilier du plan d'accessibilité

Pilier	Soumissions reçues de sources internes	Soumissions reçues de sources externes
Emploi (spécifique au logement)	14	0
Environnement bâti	2	1
Technologies de l'information et de la communication (TIC)	6	1
Communications	3	2
Marchés publics	1	0
Fourniture de programmes et de services	5	2
Culture	10	2
Total	41	8

Note : Certains commentaires reçus ont été identifiés sous quelques barrières.

Tableau 2: Comment le retour d'information a-t-il été fourni ?

Comment le retour d'information a-t-il été fourni ?	Nombre de soumissions reçues en interne	Nombre de soumissions reçues de l'extérieur
Formulaire en ligne	20	18
Courriel	7	3
Téléphone	1	0
Service de relais vidéo (SRV)	0	0
Courrier physique	0	0
Total	28	22

Note : Pour un retour d'information interne, le même retour d'information a été envoyé par courrier électronique et par l'intermédiaire d'un formulaire. Ce retour d'information n'a été pris en compte dans ces statistiques que par le biais du formulaire, car il concernait la même question.