

Révisé en octobre 2024

# Plan sur l'accessibilité 2023-2025 de Patrimoine canadien

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2022

No de catalogue : CH1-47E-PDF

ISSN 2817-0482

Plan sur l'accessibilité 2023-2025 de Patrimoine canadien.....	1
Renseignements généraux.....	2
Donner de la rétroaction ou communiquer avec nous.....	2
Autres formats.....	2
Message de nos sous-ministres et de notre champion de l'accessibilité .....	3
Introduction.....	4
Patrimoine canadien en un coup d'œil.....	5
Déclaration d'engagement .....	5
Consultations.....	6
Ce que nous avons entendu .....	7
Mobilisation et consultations à venir.....	8
Gouvernance de l'accessibilité à Patrimoine canadien.....	9
Plan d'action de Patrimoine canadien.....	10
L'emploi.....	10
L'environnement bâti.....	18
Les technologies de l'information et des communications (TIC) .....	23
Communications, autres que les technologies de l'information et des communications .....	27
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	33
Conception et prestation de programmes et de services .....	35
Les Transports .....	39
Changement de culture en vue de l'inclusion des personnes en situation de handicap .....	41

## Renseignements généraux

### Donner de la rétroaction ou communiquer avec nous

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, donner de la rétroaction, obtenir une description de notre processus de rétroaction ou obtenir le plan dans un autre format (gros caractères, braille ou audio), veuillez communiquer avec :

Analyste de la mobilisation  
Bureau de l'accessibilité de Patrimoine canadien  
15, rue Eddy, Gatineau (Québec) K1A 0M5

Courriel : [accessibilite-accessibility@pch.gc.ca](mailto:accessibilite-accessibility@pch.gc.ca)

Téléphone : 226-748-9603/1-866-811-0055

Services sans frais de relai vidéo ([SRV Canada](#)) ou d'ATS au 1-888-997-3123 (pour les personnes qui sont sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole)

Vous pouvez aussi nous fournir des commentaires sur ce plan en ligne.

### Autres formats

Version de ce plan en American Sign Language (ASL).

Version de ce plan en langue des signes québécoise (LSQ).

Gros caractères, braille ou audio sur demande

## **Message de nos sous-ministres et de notre champion de l'accessibilité**

Nous sommes fiers de présenter notre premier plan d'accessibilité ministériel, une pièce importante de notre travail pour mettre en œuvre la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), qui est entrée en vigueur en 2019.

Patrimoine canadien est fermement engagé à contribuer à un Canada sans obstacles. Le plan marque un jalon important dans notre démarche visant à identifier, prévenir et éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap. Il constitue notre guide pour devenir un modèle d'accessibilité dans la fonction publique.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce plan, y compris le Comité consultatif sur les (in) capacités.

Au cœur de notre plan se trouve la conviction que l'accessibilité est un droit humain et donc l'affaire de tous. Cela signifie que nous devons changer de paradigme et passer de l'incapacité d'une personne à s'engager dans son environnement à la nécessité pour les environnements d'être inclusifs pour toutes les capacités.

Nous nous attendons à ce que tous les gestionnaires et les employés de Patrimoine canadien s'engagent à:

1. respecter ce droit pour tous nos employés et les Canadiens
2. supprimer les obstacles à l'accessibilité
3. adopter une approche « Rien sans nous » pour impliquer les collègues et les Canadiens en situation de handicap dans tout ce que nous faisons
4. célébrer les contributions des personnes en situation de handicap

Ensemble, nous pouvons éliminer les obstacles à l'accessibilité, qu'ils soient physiques, mais aussi systémiques, culturels et sociétaux.

Chacun d'entre nous a la responsabilité d'incarner les valeurs et l'esprit du plan. Nous devons œuvrer ensemble pour créer une culture respectueuse et inclusive à tous les niveaux. Cela signifie un Patrimoine canadien où chacun peut réaliser son plein potentiel et où les programmes et les services sont accessibles à tous les Canadiens.

Notre avenir est accessible; nous comptons sur votre créativité et vos contributions!

Isabelle Mondou, sous-ministre, Patrimoine canadien

Mala Khanna, sous-ministre déléguée, Patrimoine canadien

Charles Slowey, sous-ministre adjoint et champion de l'accessibilité, Patrimoine canadien

## Introduction

6,2 millions de Canadiens âgés de 15 ans et plus ont au moins une incapacité. Au cours de leur vie, la plupart des Canadiens (81 %) auront au moins deux types d'incapacité. L'incapacité est une réalité et un concept complexe utilisé pour décrire un ensemble diversifié de situations et d'expériences.

[Contactez le Bureau de l'accessibilité pour obtenir plus d'information sur les incapacités au Canada.](#)

Les Canadiennes et les Canadiens s'ouvrent à la diversité en célébrant de nombreuses races, ethnies, cultures, identités sexuelles, langues et religions. L'incapacité est une autre façon pour les gens de vivre, de voir et de s'exprimer différemment.

C'est dans ce contexte que le gouvernement du Canada a adopté en 2019 la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), un élément important du cadre canadien des droits de la personne. La LCA est à l'avantage de tous les Canadiens, en particulier des personnes en situation de handicap. Elle constitue un changement important dans la façon dont la société considère l'incapacité :

« Les Canadiens ne doivent plus se concentrer sur l'incapacité des personnes à s'engager dans leur environnement. Ils devraient plutôt se concentrer sur l'incapacité des environnements à être inclusifs de toutes les capacités. Pour les organisations fédérales, il s'agit de supprimer les obstacles afin d'être pleinement inclusives de tous les Canadiens, y compris les personnes en situation de handicap. »

**L'objectif de la Loi est de rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.** Cela impose de nombreuses exigences entretemps. D'ici 2023, les entités sous réglementation fédérale doivent :

- préparer et publier un premier plan sur l'accessibilité pluriannuel
- établir un processus de rétroaction sur l'accessibilité
- présenter un rapport annuel sur les progrès réalisés pour améliorer l'accessibilité et répondre aux commentaires reçus

[Contactez le Bureau de l'accessibilité pour plus de détails sur les raisons pour lesquelles nous avons besoin de LCA.](#)

Patrimoine canadien a un rôle essentiel à jouer pour rendre la fonction publique du Canada la plus accessible et la plus inclusive du monde. Ce plan décrit la façon dont nous identifierons, supprimerons et préviendrons les obstacles dans les domaines prioritaires suivants :

1. l'emploi - le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap
2. l'environnement bâti

3. les technologies de l'information et des communications (TIC)
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations
6. la conception et la prestation de programmes et de services
7. les transports
8. la culture de l'inclusion des personnes en situation de handicap

Le plan sur l'accessibilité 2023-2025 de Patrimoine canadien est un jalon important. Il s'agit de la première étape de notre démarche visant à créer un ministère pleinement accessible pour nos employés et pour l'ensemble de la population canadienne.

## **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 Canadiennes et des Canadiens. Les arts, la culture et le patrimoine apportent plus de 57 milliards de dollars à l'économie canadienne. Il y a 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.

Patrimoine canadien compte près de 1 800 employés partout au Canada et assume cinq responsabilités essentielles :

1. créativité, arts et culture
2. patrimoine et célébrations
3. sport
4. diversité et inclusion
5. langues officielles

Le portefeuille comprend trois agences ministérielles, onze sociétés d'État et deux tribunaux administratifs.

## **Déclaration d'engagement**

Patrimoine canadien s'est engagé à offrir un traitement et des possibilités équitables aux personnes en situation de handicap. Cela implique d'offrir aux employés et aux Canadiens un accès facile à

- notre environnement de travail
- nos programmes
- nos services
- voyages professionnels
- nos emplois
- nos biens, et
- nos installations

d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance.

Notre ministère a pour mandat de faire progresser la diversité, l'équité et l'inclusion sociale. Nous avons un rôle important à jouer dans la promotion de l'inclusion en milieu de travail et dans les services à la population canadienne. L'incapacité recoupe de nombreux facteurs identitaires. Nous encourageons donc une analyse intersectionnelle et le concept global d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDEA).

Nous avons élaboré le présent plan et s'engageons à le mettre en œuvre en fonction des principes suivants :

- La diversité, y compris la représentation équitable des personnes en situation de handicap, fait notre force
- Le droit de toute personne d'être traitée avec dignité
- Le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement
- Le droit de toute personne à une participation pleine et égale dans la société et dans les environnements de travail
- Le droit de toute personne d'avoir des options intéressantes et d'être libre de faire ses propres choix, avec ou sans aide (par exemple, des mesures d'adaptation)
- Les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte de la manière dont les différents types d'obstacles et les formes de discrimination interagissent
- Tous les employés adhèrent au principe « Rien sans nous ». Cela veut dire que les personnes en situation de handicap doivent participer à la conception, à la planification, à la révision, au suivi et à la mise en œuvre de tous les lois, politiques, programmes ou services qui les concernent
- L'accessibilité sera au centre de toute initiative
- L'accessibilité est à l'avantage de tous
- Il existe un large éventail d'incapacités. Chaque personne en situation de handicap a des besoins uniques. L'accessibilité consiste à répondre à tous les besoins
- Tous les employés doivent rester informés des pratiques exemplaires, des outils, des lois, des règlements et des normes en matière d'accessibilité

## Consultations

Dans l'esprit de « Rien sans nous », le Bureau de l'accessibilité de Patrimoine canadien a mené une vaste campagne de mobilisation et de consultation pour guider l'élaboration de ce plan. Le Bureau de l'accessibilité a travaillé en étroite collaboration avec le Comité consultatif sur les (in) capacités du ministère et avec des réseaux internes. Ceux-ci incluent des employés en situation de handicap et leurs alliés.

À chacune des étapes du plan, nous avons mobilisé des employés, des responsables de secteur, la haute direction, divers comités ministériels et les comités exécutifs. Nous avons aussi consulté divers experts, dont le Centre Bob Fern pour les mesures d'adaptation.

En 2020-2021, nous avons créé 2 groupes de travail internes pour orienter ce travail :

- Le Groupe de travail sur la conception et la prestation de programmes et de services accessibles
- Le Groupe de travail sur l'accessibilité des technologies de l'information et des communications

Nous avons mené les consultations ci-dessous :

- Faire le point : une évaluation de l'état actuel de l'accessibilité au sein du Ministère. Les résultats sont fondés sur des entrevues avec 60 personnes de tous les niveaux.
- Des consultations ouvertes à tous les employés, avec le soutien du Laboratoire d'innovation du ministère. 426 personnes y ont participé. Obstacles et solutions pour chaque priorités du plan
- Mobilisation ciblée auprès de personnes en situation de handicap, en collaboration avec le Groupe de recherche sur les politiques du ministère
- Un atelier sur la conception et la prestation de programmes et de services accessibles. Celui-ci incluait des participants à l'examen du Programme d'équité, de diversité et d'inclusion du ministère et des régions.
- Un atelier sur le changement de culture et l'intersectionnalité avec les coprésidents de tous les réseaux d'employés représentant les groupes méritant l'équité

Le Comité consultatif sur les (in) capacités de Patrimoine canadien, en partenariat avec le réseau des employés en situation de handicap de Statistique Canada, mène présentement une étude sur l'emploi dirigée par les employés. Intitulée « Mobiliser l'innovation culturelle des personnes en situation de handicap », elle décrit la façon dont les employés qui ont des problèmes de santé, des incapacités ou en situation de handicap vivent le recrutement, le maintien en poste, la promotion et l'adaptation du milieu de travail.

Il s'agit de la toute première étude réalisée par des employés en situation de handicap pour des employés en situation de handicap au sein du gouvernement du Canada. En faisant participer les employés en situation de handicap à la conception et à la mise en œuvre du projet, cette étude illustre véritablement le concept de « Rien sans nous ». Cette étude suscite des idées nouvelles et importantes qui éclaireront le travail sur l'accessibilité que fait notre ministère.

[Contactez le Bureau de l'accessibilité pour obtenir une liste détaillée de tous les exercices de mobilisation et de consultation dans le cadre de l'élaboration de ce plan.](#)

## **Ce que nous avons entendu**

Les points de vue, les idées et les contributions apportés dans le cadre des exercices de mobilisation et de consultation ont été très précieux pour élaborer ce plan. Les participants, avec ou sans expérience vécue, ont mentionné les obstacles réels à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Ils ont exprimé leurs points de vue sur les progrès accomplis par le ministère dans l'élimination des obstacles à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Même si de nombreux

participants ont convenu que des progrès avaient été réalisés, ils ont fait d'importantes propositions de solutions.

Voici les principaux messages :

- Il est nécessaire d'opérer un changement de culture et d'attitude
- L'accessibilité consiste à supprimer les obstacles associés à toutes les formes d'incapacité
- Les incapacités invisibles sont des incapacités réelles
- L'inclusion des personnes en situation de handicap ne se limite pas à la prise de mesures d'adaptation
- Adoptez une analyse intersectionnelle plus à fond pour comprendre les besoins en matière d'accessibilité
- Améliorez les communications et mettez en place une formation obligatoire sur l'accessibilité pour tous les employés
- Recueillez des données pour mieux comprendre qui sont les personnes que Patrimoine canadien atteint via ses programmes et services ou exclut de ceux-ci
- Adhérez au principe « Rien sans nous »
- Supprimez les obstacles physiques dans l'environnement bâti
- Embauchez des personnes en situation de handicap et aidez-les à réaliser leur plein potentiel

## **Mobilisation et consultations à venir**

Nous nous engageons à poursuivre la mobilisation et les consultations tout au long de la mise en place du plan, tant à l'interne qu'à l'externe. Le but demeurera d'améliorer l'accessibilité de notre organisation, de nos programmes et de nos services.

Pour les prochaines consultations externes, nous examinerons les moyens de collaborer au sein du portefeuille de Patrimoine canadien et avec d'autres ministères dans des domaines d'intérêt commun.

Le Bureau de l'accessibilité accordera la priorité à de nouvelles consultations avec les peuples autochtones, étant donné que le taux d'incapacité chez ces derniers est plus élevé que dans l'ensemble de la population. Dans le cadre du chemin de la réconciliation, nous nous engageons à créer des services et des espaces culturellement adaptés et fondés sur les distinctions. Cela favorisera l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les collectivités des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Le Bureau de l'accessibilité continuera également de travailler avec les réseaux d'employés méritant l'équité, notamment les groupes noirs, racisés, religieux et 2SLGBTQIA+. Notre objectif est toujours de mieux comprendre les expériences vécues par les personnes en situation de handicap qui appartiennent à d'autres groupes méritant l'équité afin de rendre le plan aussi inclusif que possible.

# Gouvernance de l'accessibilité à Patrimoine canadien

Notre sous-ministre assume la responsabilité d'ensemble du suivi du plan sur l'accessibilité de Patrimoine canadien et de la présentation de rapports sur ce plan au Commissaire à l'accessibilité du Canada. La structure de gouvernance présentée ci-dessous a été mise en place afin d'aider la sous-ministre à s'acquitter de cette responsabilité.

- **Sous-ministre adjoint champion de l'accessibilité**
- **Bureau de l'accessibilité.** Le Bureau de l'accessibilité a la responsabilité d'appuyer les efforts du ministère pour :
  - mettre en œuvre la Loi canadienne sur l'accessibilité;
  - réduire les obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap;
  - accroître la sensibilisation; et
  - mobiliser les personnes en situation de handicap.Ce bureau agit aussi comme centre d'expertise afin d'augmenter les connaissances en matière d'accessibilité au ministère.
- **Responsables de priorités,** des cadres supérieurs responsables de chacune des priorités du plan. Ils sont responsables de :
  - rendre leurs secteurs d'activités accessibles aux employés ainsi qu'aux Canadiennes et aux Canadiens en situation de handicap;
  - mettre en œuvre les mesures dans le plan en fonction de leurs rôles et de leurs responsabilités; et
  - rendre compte des progrès accomplis dans leur secteur de responsabilité.
- Le **Centre de mesures d'adaptation** Bob Fern
- Le **Comité consultatif sur les (in) capacités** dirigé par les employés
- **L'équipe spéciale chargée du bien-être en milieu de travail**
  - Dirige des stratégies destinées à soutenir le bien-être de tous les employés, y compris ceux ayant des incapacités invisibles

Les comités ci-dessous font partie de la structure de gouvernance formelle du ministère. Ils ont participé à l'élaboration et à l'approbation du plan :

- Comité de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité (IDEA) de niveau 2
- Comité consultatif de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité (IDEA) de niveau 1
- Comité exécutif de Patrimoine canadien

# Plan d'action de Patrimoine canadien

Ce plan décrit la façon dont Patrimoine canadien remplira ses obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*.

Le plan s'articule autour de deux axes principaux :

- Il est axé sur les travaux fondamentaux du cadre d'accessibilité du ministère publié en 2021 et sur les actions déjà en cours.
- Il s'appuie sur les vastes consultations menées au cours des deux dernières années.

Au cours des trois prochaines années, Patrimoine canadien concentrera ses actions dans les huit domaines suivants :

1. [l'emploi](#)
2. [l'environnement bâti](#)
3. [les technologies de l'information et des communications](#)
4. [les communications accessibles](#)
5. [l'acquisition de biens, de services et d'installations](#)
6. [la conception et la prestation de programmes et de services](#)
7. [les transports](#)
8. [le changement de culture pour l'inclusion des personnes en situation de handicap](#)

## L'emploi

« Les personnes en situation de handicap sont les personnes les plus créatives et les plus innovantes que je connaisse. Nous passons notre vie à résoudre des problèmes. Donc, le fait que les personnes en situation de handicap restent encore sous-employées signifie que l'économie canadienne passe à côté. »

Carla Qualtrough, ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap.

La directrice générale de la Direction générale de la gestion des ressources humaines et du milieu de travail est responsable de la priorité emploi.

La prévention et la résolution des problèmes de harcèlement, de discrimination et de violence relèvent des responsabilités du Bureau de l'ombuds, du mieux-être et de l'éthique à Patrimoine canadien. À ce titre, c'est l'ombuds qui est en ai responsable, avec le soutien, le cas échéant, de la Direction générale des ressources humaines et de la gestion du milieu de travail.

## Contexte

Toutes les Canadiennes et tous les Canadiens devraient avoir la possibilité de choisir leurs emplois en fonction de leurs compétences, de leurs intérêts et de leurs objectifs

économiques. Les préjugés et la discrimination empêchent de nombreuses personnes en situation de handicap d'accéder pleinement au marché du travail.

Au Canada :

- environ 39 % des gens estiment que l'emploi est le principal secteur où l'accessibilité doit être améliorée
- en 2017, 645 000 personnes en situation de handicap qui étaient prêtes à travailler étaient sans emploi

L'intégration des personnes en situation de handicap dans nos environnements de travail n'est pas seulement la bonne chose à faire. C'est également une bonne décision au niveau corporatif. Les organisations qui adoptent une approche fondée sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) ont des bénéfices supérieurs à la moyenne et des taux plus élevés d'attraction et de maintien en poste des talents, ainsi que d'innovation.

En juin 2022, Patrimoine canadien présentait un écart important entre la disponibilité au sein de la population active et la représentation des personnes en situation de handicap. 6,4 % des employés s'étaient identifiés comme étant en situation de handicap par rapport à un taux de disponibilité de 9,2 %. Les tendances en matière d'embauche et de maintien en poste montrent que cette situation s'aggraverait sans efforts ciblés.

Le recrutement, le maintien et la promotion des personnes en situation de handicap ne relèvent pas de la seule responsabilité des ressources humaines. À noter que cette responsabilité est partagée avec toutes les personnes qui recrutent et l'ensemble des gestionnaires. De plus, tous les collègues ont un rôle à jouer afin de s'assurer que tous les employés se sentent inclus et accueillis.

## **Objectifs**

1. S'assurer que les politiques et les pratiques en matière d'emploi soient inclusives des personnes en situation de handicap
2. Améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap au sein du ministère
3. Consulter les employés en situation de handicap

## **Obstacles et lacunes**

### **Recrutement**

- Utilisation insuffisante des programmes d'emploi pour les étudiants(e)s en situation de handicap
- PCH n'encourage pas les personnes en situation de handicap à postuler pour des offres d'emploi spécifiques
- Les offres d'emploi ne sont pas conçues pour atteindre divers groupes de personnes

- Manque de compréhension des flexibilités permises par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* en ce qui concerne la dotation en personnel

### **Processus de dotation en personnel (nouvelles embauches et promotions)**

- Les personnes en situation de handicap ont des taux plus faibles d'embauche, de promotion et de possibilités d'emploi que les autres Canadiens et Canadiennes
- Le matériel d'évaluation n'est pas toujours accessible
- Les critères d'embauche ne sont pas toujours efficaces ou adaptés à l'emploi (langage compliqué, exigences en matière d'éducation, réticence à utiliser des positions non impératives pour les exigences en matière de langues officielles)
- Manque de diversité dans les comités de sélection et manque de sensibilisation aux préjugés et aux pratiques discriminatoires
- Manque de variété dans les outils permettant d'adopter un regard d'équité pour évaluer les compétences et les connaissances des candidats

### **Données**

- Seules des données agrégées sont disponibles au ministère sur les personnes en situation de handicap et peuvent être obsolètes
- La disponibilité de la main-d'œuvre pour les personnes en situation de handicap est limitée à un niveau ministériel. Il n'est pas possible actuellement de faire une analyse des lacunes par groupe ou par région
- L'autoidentification génère de l'insécurité pour de nombreuses personnes en situation de handicap. Certains craignent de perdre des occasions d'emploi ou des promotions, ou craignent même des représailles s'ils s'identifient comme tels

### **Attitudes et sensibilisation**

- Les gens fondent souvent le « handicap » sur la définition plus étroite de la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#). Peu de gens sont informés sur le fait que la [définition du handicap utilisée dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#) a été élargie pour inclure un large éventail d'incapacités. On y retrouve :
  - les handicaps visibles
  - les handicaps « invisibles » (problèmes d'apprentissage ou de santé mentale)
  - les handicaps périodiques, tels que la sclérose en plaques ou l'épilepsie
- Mauvaise compréhension de [l'accessibilité, de l'inclusion et des mesures d'adaptation](#). Les termes sont utilisés de manière interchangeable, mais ils n'ont pas la même signification. L'accessibilité et l'inclusion vont au-delà des mesures d'adaptation
- Obstacles sociaux : stigmatisation, étiquetage, préjugés inconscients à l'égard des personnes en situation de handicap. Les personnes en situation de handicap sont toujours perçues comme « anormales » ou déshumanisées

## **Mécanismes de rétroaction et de responsabilisation**

- Il n'existe pas de processus de consultation officiel permettant aux personnes en situation de handicap de fournir une rétroaction à tous les stades de l'élaboration des politiques et de la prise de décision en matière de ressources humaines
- Il n'existe actuellement aucun mécanisme de rétroaction confidentiel et accessible permettant de traiter les questions sensibles

## **Apprentissage et formation aux langues officielles**

- Pour la plupart des postes, Patrimoine canadien exige des profils linguistiques bilingues. Cela réduit le recours aux pratiques d'équité en matière d'emploi pour la dotation non impérative
- Manque de formation linguistique dans les régions. Difficulté d'accès aux écoles et aux programmes (distance ou installations inaccessibles, mauvaise connexion Internet, etc.)

## **Mesures d'adaptation en milieu de travail**

- Le processus de mesures d'adaptation peut être intrusif et dévalorisant
- Les mesures d'adaptation ne sont pas individualisés/ne répondent pas aux besoins individuels
- Absence de considérations intersectionnelles (facteurs autres que les capacités tels que la race, la couleur, le sexe, la région, la sous-culture, la nation, la communauté)
- Absence de prestation de services tenant compte des traumatismes
- Longs délais pour bénéficier de mesures d'adaptation

## **Logiciels inaccessibles**

- Certaines applications de ressources humaines et de paie (PeopleSoft/MaPaieGC/Phénix, logiciel de gestion du rendement) ne sont pas accessibles
- Les mesures d'adaptation nécessitent presque toujours l'intervention d'un tiers pour la saisie des données ou les copies papier. Cela peut également susciter des inquiétudes quant à la protection des renseignements personnels

## **Actions**

### **Recrutement**

- Embaucher 61 nouveaux employés en situation de handicap s'étant identifiés comme tel au ministère d'ici 2025 pour combler l'écart entre la disponibilité au sein de la population active et la représentation des personnes en situation de handicap. Cela contribuera à la cible du Gouvernement du Canada de 5000 nouvelles embauches d'employés en situation de handicap d'ici 2025. À Patrimoine canadien, on se concentrera sur les nouvelles recrues et les cadres supérieurs

- Développer une solide lentille d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité dans notre planification des ressources humaines. Mettre cette approche au centre du processus de dotation en personnel
- Promouvoir le programme pour les étudiants en situation de handicap
- Embaucher des étudiants en situation de handicap après leurs études
- Participer à des salons de l'emploi ou à des partenariats avec des associations de personnes en situation de handicap
- Dotation de postes de direction :
  - Les membres du jury de sélection devront suivre la formation obligatoire « Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié »
  - Les membres des jurys de sélection devront être diversifiés afin de représenter différents points de vue
  - Les critères de mérite devront être revus et reformulés afin que les offres d'emploi correspondent mieux aux descriptions de poste
- Concevoir des documents et des outils d'évaluation accessibles

### **Processus de dotation en personnel (nouvelles embauches et promotions)**

- Dresser une liste des employés qui peuvent siéger comme évaluateurs aux comités d'évaluation afin de s'assurer qu'ils sont représentatifs des groupes méritant l'équité
- Tirer parti du Fonds central pour les mesures d'adaptation afin d'alléger le fardeau financier des directions générales
- Veiller à ce que les gestionnaires amorcent la conversation sur les mesures d'adaptation dès leur premier échange avec les candidats et tout au long du processus d'intégration
- Mettre en place un outil de mobilité des talents afin de donner de l'avancement aux candidats internes en situation de handicap
- Adopter une approche intersectionnelle de l'emploi accessible en intégrant les modes de pensée autochtones

### **Autoidentification ou auto-déclaration et collecte de données**

- Recueillir et utiliser des données désagrégées lorsque cela est possible
- Réorganiser les rapports sur les écarts d'équité en matière d'emploi
- Mener chaque année des campagnes afin de promouvoir et d'expliquer les avantages et les limites de l'autoidentification et de l'auto-déclaration. Les campagnes doivent démontrer les progrès et les avantages qui découlent de ces mesures pour les groupes d'équité et pour le ministère afin d'inspirer la confiance
- Le Secrétariat au Conseil du Trésor a modernisé le formulaire d'autoidentification et que la mise en œuvre est prévue à l'automne 2022.
  - L'**autoidentification** est le terme qui désigne la collecte de renseignements sur l'équité en matière d'emploi fournis volontairement par les **employé(e)s**, à des fins statistiques pour, d'une part, permettre à

Patrimoine canadien d'analyser et surveiller les progrès réalisés en matière de représentation et, d'autre part, présenter au Parlement des rapports sur la représentativité de l'effectif.

- L'auto-déclaration est le terme utilisé par la Commission de la fonction publique pour désigner la collecte des renseignements sur l'EE fournis volontairement par les **postulants en vue d'établir leur admissibilité dans le cadre de** processus de nomination.

### **Attitudes et sensibilisation**

- Revoir notre approche d'intégration sous l'angle de l'inclusion, de la diversité, de l'équité, de l'accessibilité et de la réconciliation
- Améliorer l'expérience d'accueil des personnes en situation de handicap
- Inclure une formation sur l'intégration des personnes en situation de handicap dans le programme d'apprentissage de Patrimoine canadien
- S'assurer que les compétences requises par Patrimoine canadien comprennent l'accessibilité, les mesures d'adaptation et l'inclusion des personnes en situation de handicap
- Intégrer un engagement dans les ententes de gestion de la performance des gestionnaires et des cadres. Cet engagement consistera à créer un environnement de travail sain et inclusif

### **Apprentissage des langues officielles et formation**

- Assurer un meilleur accès et augmenter le financement à la formation en langue seconde aux personnes en situation de handicap
- Réviser les exigences en matière de langues officielles
- Examiner la possibilité d'offrir des postes à dotation non impérativement bilingue
- Promouvoir les initiatives informelles, comme les jumelages linguistiques ou les cafés-causeries, pour les personnes en situation de handicap

### **Mesures d'adaptation**

- Simplifier et promouvoir le processus pour obtenir des mesures d'adaptation
- Garantir un accès facile et rapide à des mesures d'adaptation par une approche non intrusive qui donne la priorité à la stabilité
- Poursuivre la mise en œuvre de la version numérique du Passeport du gouvernement du Canada (nouvel outil à l'intention des employés destiné à améliorer les mesures d'adaptation dans l'ensemble de la fonction publique fédérale. Il documente les obstacles auxquels les employés sont confrontés et les mesures dont ils ont besoin pour réussir au travail.)
- Tirer parti de la bibliothèque de prêt du programme Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) pour tester l'adéquation des technologies d'adaptation avant de se procurer des solutions permanentes

- Sensibiliser les gestionnaires à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et au passeport.
- Aborder les problèmes tels que le retard ou le refus des mesures d'adaptation. Passer à une approche « oui par défaut »
- Élaborer un cadre pour les animaux d'assistance en milieu de travail

### **Planification stratégique**

- Consulter le Comité consultatif sur les (in) capacités et d'autres intervenants sur la modernisation du milieu de travail et les plans de retour au bureau
- Assurer la représentation des personnes en situation de handicap dans toutes les nouvelles initiatives, y compris la planification des projets. Cela comprend les tables de direction, les initiatives de gestion des urgences et de continuité des activités, la santé et la sécurité au travail, etc.

### **Prévention et résolution du harcèlement et de la violence**

#### **Contexte/obstacles:**

Les employés en situation de handicap sont confrontés aux taux les plus élevés de harcèlement et de discrimination dans l'ensemble de la fonction publique ([\(Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2020\)](#)). Nombreux sont ceux qui pensent que le fait de signaler leur expérience ne changerait rien ou entraînerait des représailles.

#### **Objectifs:**

Prendre des mesures appropriées dans le cadre du [Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail](#) dont les trois piliers sont les suivants :

- Réagir efficacement à ces incidents lorsqu'ils se produisent
- Soutenir les employés concernés dans le processus de résolution
- Prévenir la récurrence du harcèlement et de la violence

#### **Mesures à prendre:**

- Offrir des formations obligatoires et conseiller les employés et les gestionnaires confrontés à des situations difficiles en s'appuyant sur une analyse de l'intersectionnalité
- Présenter des rapports aux tables de gestions afin de les informer de leur rôle, qui est d'intervenir rapidement s'ils constatent des comportements problématiques.
- Protéger la confidentialité et l'indépendance du processus, les rôles et les responsabilités des principaux intervenants tel qu'établis dans le cadre de la Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail de Patrimoine canadien

- Présenter un rapport annuel sur la prévention et la résolution des problèmes d'harcèlement et de violence au Chef de la conformité et de la mise en vigueur (Emploi et Développement social Canada), comme l'exige la réglementation
- Mettre à jour les mesures d'urgence pour y inclure le harcèlement et la violence

Dans le cadre de son mandat, le Bureau de l'ombuds, du mieux-être et de l'éthique veille à ce que les droits de toutes les parties soient respectés et reste déterminé à soutenir toutes les parties (partie principale, partie qui répond et témoins) qui sont touchées par le harcèlement et la violence. À ce titre, ce Bureau doit demeurer neutre et impartial. Il ne peut pas jouer un rôle de défenseur des intérêts d'un groupe d'employés, quel qu'il soit.

La procédure de plainte est définie et clairement exposée par le Secrétariat au Conseil du Trésor. Le Bureau de l'Ombuds se concentre sur la prévention et l'identification des causes profondes du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail. Le Bureau de l'Ombuds prendra des mesures immédiates si quelqu'un subit des représailles après s'être manifesté ou avoir participé à ce processus.

Les personnes en situation de handicap peuvent également s'adresser au Bureau de l'Ombuds pour déposer une plainte en vertu du Code de conduite de PCH. Une nouvelle procédure a été mise en place et déployée.

## **Indicateurs de réussite**

La Direction générale de la gestion des ressources humaines et du milieu de travail en collaboration avec le Bureau de l'Ombuds, du mieux-être et de l'éthique surveilleront les progrès réalisés dans les domaines énumérés ci-dessous :

- Augmentation des taux de représentation et de promotion des personnes en situation de handicap. Cela comprend un nombre accru de nominations au moyen de l'outil de mobilité des talents des personnes en situation de handicap
- Amélioration du soutien aux employés en situation de handicap dans les programmes de développement de carrière préexistants
- Augmentation de la satisfaction et réduction de la durée moyenne des mesures d'adaptation
- Consultation des employés en situation de handicap au début de tous les processus, initiatives et politiques en matière d'emploi
- Diminution des taux de congé chez les employés en situation de handicap
- Augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap que nous recrutons. Les intégrer à des postes à durée indéterminée
- Augmentation du taux de participation au processus d'auto-identification
- Amélioration des résultats obtenus dans divers sondages relatifs aux personnes en situation de handicap (p. ex. le Sondage de fin d'emploi étudiant, le Sondage d'accueil et d'intégration, le Sondage sur les réactions au départ, le Sondage

auprès des fonctionnaires fédéraux, le Sondage sur la dotation et l'impartialité politique, etc.). + suivi de l'état de santé de l'organisation au moyen de sondages internes

- Participation accrue des employés aux cours sur les incapacités et l'accessibilité de l'École de la fonction publique du Canada et d'autres prestataires de formation
- Participation accrue des personnes en situation de handicap aux comités d'embauche
- Augmentation du nombre de personnes en situation de handicap participant aux initiatives en matière de langues officielles
- Amélioration des résultats obtenus au Sondage sur la dotation et l'impartialité politique en ce qui concerne l'équité, la transparence et le mérite
- Diminution du taux d'employés en situation de handicap qui subissent du harcèlement ou de la discrimination
- Suivi de l'efficacité des mesures de prévention
- Les employés en situation de handicap et appartenant à d'autres groupes méritant l'équité considèrent le ministère comme un employeur de choix
- Les gestionnaires ont des outils, du soutien et les ressources dont ils ont besoin pour soutenir leurs employés en situation de handicap. Augmentation du taux d'achèvement de la formation sur les Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié
- Amélioration de l'expérience d'accueil et d'intégration des employés en situation de handicap

En outre, la Direction générale des ressources humaines et le Bureau de l'Ombuds, du mieux-être et de l'éthique contribueront à une culture d'inclusion des personnes en situation de handicap. Cela comprend l'adoption d'une approche d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap dans tous les processus, les initiatives et les politiques en matière d'emploi.

Pour connaître les autres actions en matière de changement de culture, veuillez consulter la [section culture de ce plan](#).

## L'environnement bâti

« Le terme "conception inclusive" ne signifie pas que vous concevez une chose pour tout le monde. Vous concevez des moyens de participation diversifiés afin que chacun ait un sentiment d'appartenance. » Susan Goltsman, experte internationale sur les environnements inclusifs

La directrice générale de la Direction générale de la gestion des ressources humaines et du milieu de travail est la responsable de l'environnement bâti.

## **Contexte**

Les employés et les clients ont besoin d'un accès sans obstacle aux espaces de travail, aux salles de réunion et aux espaces personnels. Les environnements bâtis sont donc importants. Nous visons une solution de conception inclusive. Ainsi, la plupart des personnes, indépendamment de leurs capacités, préférences et besoins divers, pourront utiliser nos espaces.

De nombreux codes et normes de construction ne permettent toujours pas de créer des environnements optimaux pour les personnes en situation de handicap. Nous nous efforçons d'adopter les nouvelles normes en milieu de travail du gouvernement du Canada. Toutefois, une approche uniforme ne convient pas à tout le monde. Ce qui peut être idéal pour une personne peut être totalement inaccessible pour une autre.

Nous resterons flexibles et inclusifs pendant que le ministère planifie des rénovations et un retour sur le lieu de travail (modèle hybride). L'apprentissage auprès de spécialistes de l'accessibilité de l'environnement bâti et de personnes ayant une expérience vécue sera essentiel.

Patrimoine canadien est responsable de l'accessibilité de son propre environnement et collabore avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). SPAC est responsable de la gestion et de la prestation de services immobiliers et de locaux aux ministères.

## **Objectifs**

- Améliorer l'accessibilité de nos espaces de travail et de notre environnement bâti (bâtiments en propriété et en location)
- Rendre les environnements physiques inclusifs et sûrs pour les personnes en situation de handicap
- Contribuer à l'adoption d'une approche « oui par défaut » pour les mesures d'adaptation

## **Obstacles et lacunes**

### **Mesures d'adaptation**

- Procédures longues et lourdes

### **Espaces intérieurs**

- Trop de câbles sur les planchers des salles de réunion (créant des risques de mouvement et de circulation)

- Meubles encombrants, qui entravent la mobilité des fauteuils roulants
- Panneaux d'orientation inaccessibles
- Manque d'espaces de travail adaptables pour les employés sensibles à la lumière et au bruit
- Mauvaise qualité de l'air, notamment allergènes et matériaux retenant la poussière
- Absence d'approche culturelle autochtone des espaces

### **Mesures d'urgence**

- Les plans d'incendie et la gestion des situations d'urgence ne tiennent pas pleinement compte des personnes en situation de handicap (handicaps physiques, malentendants, incapacités visuelles)

### **Travail à domicile et hybride**

- De nombreux employés disposent de plus de mesures d'adaptation à la maison
- Les employés ne peuvent pas transporter avec eux tous les outils d'accessibilité dont ils ont besoin pour travailler
- Anxiété liée à la COVID-19 associée au retour sur le nouveau milieu de travail du Gouvernement du Canada (GC) en raison de l'augmentation des espaces partagés

### **Nouveau milieu de travail GC (espaces de travail non attribués)**

- Manque d'accessibilité dans le nouveau concept du milieu de travail GC. Il est considéré comme plus accessible pour certains. Cependant, il crée de nouveaux obstacles pour les autres employés en situation de handicap
- Obstacles liés au concept d'environnement de travail ouvert (p. ex., distractions, bruit)
- Bruit lié à la construction de nouveaux bureaux
- Longs délais pour la rénovation et l'amélioration des espaces
- Toilettes inaccessibles
- Manque d'espaces pour les réunions hybrides
- Culture ayant une faible tolérance au changement

### **Espaces extérieurs**

- Les employés à mobilité réduite éprouvent de la difficulté à accéder aux entrées principales des bâtiments de Patrimoine canadien en raison du manque de déneigement

### **Actions**

#### **Locaux**

- Participer au Comité des mesures d'adaptation et appuyer les partenaires

- Respecter les normes relatives aux chiens d'assistance et les personnes de soutien
- Mener un projet pilote afin de faire l'essai du cotravail
- Encourager les employés à obtenir une formation sur l'accessibilité et les pratiques exemplaires. Cela permettra de mieux comprendre les besoins et d'accélérer les processus
- Fournir davantage de lieux de travail en dehors des environnements de travail habituels
- Continuer de repérer les nouveaux obstacles à l'accessibilité au fur et à mesure qu'ils se présentent

### **Espaces intérieurs**

- Confirmer que les espaces sont bien ventilés et sans obstruction (fils, boîtes), permettant une circulation aisée, notamment pour les personnes en fauteuil roulant
- Offrir une variété d'espaces afin de satisfaire divers besoins et préférences, comme le bruit, l'éclairage, les besoins spatiaux, etc.
- Travailler avec des partenaires pour prévenir et supprimer les nouveaux obstacles à l'accessibilité

### **Mesures d'urgence**

- Réviser les mesures d'urgence avec les employés en situation de handicap. Les rendre conformes à la prochaine norme sur les mesures d'urgence de Normes d'accessibilité Canada

### **Retour sur les lieux de travail**

- Impliquer et tenir compte des personnes en situation de handicap (incapacités physiques, problèmes de santé mentale, troubles d'apprentissage et troubles cognitifs, etc.) dans les plans de retour au bureau
- Renforcer le rôle de tous les gestionnaires dans la mise en œuvre des plans et du changement de culture nécessaire pour y arriver
- Offrir aux employés un milieu de travail hybride dans lequel ils peuvent travailler à domicile ou dans un milieu de travail non assigné si leurs tâches opérationnelles le permettent
- Fournir aux employés toutes les mesures d'adaptation nécessaires, peu importe le lieu de travail
- Mettre en place des mesures de sécurité afin d'éviter la propagation de la COVID-19
- Rappeler aux employés qui souffrent d'anxiété et qui ont besoin de soutien les ressources disponibles
- Rappeler aux employés vivant de l'anxiété que des ressources et du soutien sont disponibles
-

## **Nouveau milieu de travail du gouvernement du Canada (espaces de travail non attribués)**

- Augmenter le nombre et la variété d'espaces de travail ergonomiques et accessibles (nouvelle norme en milieu de travail du gouvernement du Canada), y compris :
  - Fournir des meubles, des chaises et un éclairage réglable
- Offrir une variété d'espaces et de salles fermées pour favoriser la sensibilité au bruit et/ou la collaboration
- Déterminer des espaces de travail dépersonnalisés et mener des projets pilotes
- Étudier la possibilité de créer des espaces collaboratifs en tenant compte de l'accessibilité dans les endroits où le nombre d'employés est réduit
- Poursuivre la modernisation de nos espaces, incluant des toilettes non genrées plus accessibles. Installer des alarmes d'urgence au cas où une personne aurait besoin d'aide
- Améliorer les panneaux d'orientation
- Rechercher des moyens d'intégrer davantage de nature dans l'environnement de travail

## **Espaces extérieurs**

- Continuer de travailler avec les partenaires pour assurer la réparation des trottoirs, un déneigement et un déglçage adéquats dans des délais raisonnables
- Marquer clairement les points de dépôt accessibles pour tous les services de transport accessibles aux entrées des immeubles de bureaux
- Travailler avec Travaux publics et approvisionnement Canada pour se conformer avec la future norme sur les espaces extérieurs de Normes d'accessibilité Canada

## **Indicateurs de réussite**

- L'inclusion des personnes en situation de handicap et la collaboration avec les employés en situation de handicap sont intégrées à nos pratiques en matière de retour en milieu de travail. Cela comprend la transition vers un modèle hybride par défaut
- Les mesures d'urgence sont révisées afin de tenir compte des besoins des employés en situation de handicap
- Les nouveaux obstacles dans l'environnement bâti sont repérés et supprimés au fur et à mesure qu'ils se présentent
- Des mesures d'adaptation rapides suivent une approche « oui par défaut »
- Les clients et les employés ont un accès facile aux bâtiments du ministère
- Visites/examens réguliers des avec des personnes en situation de handicap
- Des consultations sur la conception inclusive sont menées avec les employés en situation de handicap :
  - aux premières étapes de tout projet de nouvelle installation

- dans la conception d'autres initiatives liées à l'environnement bâti
- Tous les bureaux et les édifices de Patrimoine canadien (dans la Région capitale nationale et dans les régions) sont conformes aux codes et aux normes d'accès ou les dépassent
- Les employés de l'équipe Transformation, biens immobiliers et logement sont bien informés des pratiques exemplaires et des normes d'accès relatives à l'environnement bâti
- Les employés qui travaillent à domicile disposent de l'équipement et des outils dont ils ont besoin pour réussir dans leur travail
- Le bien-être mental et physique de tous les employés est au centre de toutes les décisions qui concernent le milieu de travail

## Les technologies de l'information et des communications (TIC)

« L'accessibilité des TIC permet aux personnes en situation de handicap et non en situation de handicap d'accéder aux mêmes informations, d'accomplir les mêmes tâches et de recevoir les mêmes services grâce aux technologies de l'information... L'accessibilité des TIC peut offrir des avantages sur le plan de l'ergonomie à tous ceux qui les utilisent, mais elle est essentielle pour de nombreuses personnes en situation de handicap. »  
National Association of State Chief Information Officers (NASCIO)

La dirigeante principale de l'information (DPI) est responsable des technologies de l'information et des communications (TIC) de Patrimoine canadien.

### Contexte

Les personnes en situation de handicap continuent de rencontrer des difficultés importantes pour accéder aux TIC et les utiliser.

Depuis 1999, les ministères fédéraux appliquent des normes d'accès à tous les services et communications numériques externes. La [Ligne directrice sur l'utilisabilité de la technologie de l'information \(TI\) par tous](#) pour soutenir la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur en juin 2020. Elle aide les services à tenir compte de l'accessibilité dans l'acquisition ou l'élaboration de solutions et d'équipement de la technologie de l'information (TI). La ligne directrice prévoit l'approche, les méthodes et les normes que nous devons adapter pour que chaque personne puisse utiliser les technologies de l'information.

La LCA insiste davantage sur les exigences en matière d'accessibilité qui traitent maintenant :

- des systèmes d'information internes

- des logiciels de bureau
- des appareils de communication et informatiques
- des voies de sortie numériques créées à l'aide de ces plateformes et outils

L'état cible pour l'accessibilité des TIC au sein du gouvernement du Canada est que les clients et les employés puissent accéder à toutes les technologies de l'information et des communications et les utiliser, peu importe leurs capacités ou leurs incapacités. Nous devons donc nous attaquer aux obstacles actuels à l'accès et à l'utilisation des logiciels, des appareils de TIC et des technologies d'assistance.

Patrimoine canadien exerce ses activités au sein de l'infrastructure de technologie de l'information du gouvernement du Canada. Cependant, en travaillant collectivement, nous pouvons modifier notre approche et nos objectifs en matière d'accessibilité des technologies de l'information et des communications.

## **Objectifs**

- Améliorer l'accessibilité de nos technologies de l'information et des communications actuelles
- Assurer l'accessibilité de nos nouvelles technologies de l'information et des communications

## **Obstacles et lacunes**

### **Principaux obstacles**

- Besoin de recevoir des outils TIC dans des délais raisonnables. Processus longs, complexes et centralisés
- Trop de niveaux d'approbation (par exemple, les gestionnaires, les notes médicales)
- Trop d'attention portée à la sécurité et aux autres risques
- Les outils d'accessibilité destinés aux mesures d'adaptation en milieu de travail doivent suivre les employés dans leurs nouveaux emplois
- Nécessité d'un centre d'expertise disposant d'un financement suffisant pour fournir un soutien pour les mesures d'adaptation technologiques
- L'accessibilité devrait être une exigence pour l'achat de technologies de l'information et de la communication
- Les personnes en situation de handicap devraient tester les produits avant l'achat
- Importance du télétravail pour les personnes en situation de handicap
- La technologie pour le télétravail et le travail virtuel devrait être fonctionnelle et largement disponible dans tout le Canada
- Difficultés liées à la complexité, au manque de clarté et à la quantité de contenu partagé dans les documents

## Logiciels

- La majorité (136) de nos actifs sont des produits logiciels du commerce (PLC) que nous pouvons utiliser, mais dont nous ne pouvons pas accéder au code source
- Les autres 66 actifs logiciels sont des solutions personnalisées que nous avons développées. Nous pouvons modifier ces logiciels pour en améliorer l'accessibilité
- La plupart des logiciels installés avant 2019 sont peu ou pas accessibles

## Planification, approvisionnement et soutien

- La nécessité d'améliorer la planification, l'approvisionnement et le soutien des TIC aura un impact important sur l'accessibilité des [technologies de l'information et des communications](#)
- Nécessité de mettre à jour l'inventaire des logiciels du ministère, afin d'avoir une meilleure compréhension des actifs logiciels
- La plupart des logiciels installés avant 2019 sont peu ou pas accessibles
- Un soutien accru est nécessaire pour les considérations d'accessibilité lors de l'évaluation ou du développement des [technologies de l'information et des communications](#)
- Nécessité de poursuivre l'adoption du Passeport d'accessibilité en milieu de travail du Gouvernement du Canada

## Appareils de technologies de l'information et des communications (ordinateurs portatifs, tablettes, téléphones portatifs)

- Plusieurs appareils [technologies de l'information et des communications](#) sur le lieu de travail offerts sur le marché sont des « appareils ouverts ». Le problème se pose lorsque les technologies adaptatives nécessitent des capacités matérielles et des configurations logicielles différentes. Il est donc souvent nécessaire de passer des commandes personnalisées. Ceux-ci ajoutent des retards excessifs au processus

## Technologies d'assistance

8 à 10 demandes de technologies d'adaptation par année impliquant des acquisitions par les processus du GC prennent beaucoup de temps

## Priorités clés

Ces priorités ont été établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor en consultation avec les employés de la fonction publique ([Premier sondage sur l'ébauche de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) et [Deuxième sondage sur l'ébauche de la Stratégie sur l'accessibilité de la fonction publique](#)).

1. Activer les fonctions d'accessibilité sur les appareils utilisés par les employés ayant des besoins en matière d'accessibilité (79 % des répondants appuient cette mesure)
2. Mettre en place un processus rationalisé et efficace pour se procurer des technologies d'assistance
3. S'assurer que les utilisateurs ont toujours accès au soutien technique (74 %)
4. Établir une norme de 15 jour ouvrable pour que les employés obtiennent des technologies de l'information et des communications (TIC) entièrement fonctionnelles et accessibles dont ils ont besoin pour faire leur travail (72 %)
5. S'assurer que tous les systèmes, les services (service d'achat de logiciels), les logiciels, les sites Web et les équipements de bureau et de salles de conférence sont accessibles (72 %)
6. Examiner les technologies de l'information et des communications en consultation avec les employés en situation de handicap. Déterminer comment ces technologies pourraient favoriser l'accessibilité et l'inclusivité (68 %)
7. Examiner les systèmes, les logiciels, les sites Web et l'équipement pour s'assurer qu'ils sont accessibles. Lorsque ce n'est pas le cas, élaborer un plan pour corriger les lacunes en matière d'accessibilité (68 %)
8. Donner aux employés les ressources dont ils ont besoin pour produire des contenus accessibles avec des outils d'usage courant (par exemple Microsoft Office) (64 %)

## Actions

Les mesures ci-dessous sont basés sur les résultats de l'évaluation de l'état actuel et sur les directives et les conseils des organismes centraux.

- Nous consulterons les personnes en situation de handicap au moment de planifier, d'acquérir et de soutenir
- Nous consulterons le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) sur les nouveaux projets, achats et changements d'importance
- Nous poursuivrons notre stratégie « acheter au lieu de construire » au moment de choisir des solutions de technologies de l'information et des communications. Nous ferons la promotion des exigences en matière d'accessibilité et les intégrerons à notre stratégie
- Nous utiliserons notre approche de la gestion du cycle de vie pour aborder l'accessibilité des anciens systèmes. Nous intégrerons l'accessibilité dans les processus de remplacement
- Nous continuerons de contribuer aux approches du gouvernement fédéral en matière d'accessibilité des technologies de l'information et des communications et à en tirer parti.
- Nous investirons dans la capacité interne nécessaire pour soutenir notre objectif de technologies de l'information et des communications sans obstacle et la renforcerons

Le dirigeant principal de l'information a également défini un cadre pour l'accessibilité des technologies de l'information et des communications. [Contactez-nous pour obtenir les détails.](#)

## Indicateurs de réussite

Les facteurs ci-dessous nous permettront de mesurer les progrès.

- Les employés en situation de handicap rencontrent moins d'obstacles pour obtenir les outils d'accessibilité appropriés (logiciels, appareils technologiques et technologies d'assistance)
- L'évolution de la capacité du marché à offrir des produits accessibles (en grande partie indépendante de notre volonté)
- Lorsque Patrimoine canadien remplacera ses technologies de l'information et des communications, nous appliquerons systématiquement les exigences en matière d'accessibilité
- Nous nous assurons que les nouvelles solutions acquises sont conformes à la norme européenne harmonisée ETSI EN 301 549
- Augmentation des consultations et des tests utilisateurs avec des personnes ayant une expérience vécue
- Obtention de données sur la satisfaction globale des employés en situation de handicap à l'égard du système de TI
- Investissements et augmentation de la capacité interne afin de soutenir notre objectif global de technologies de l'information et des communications sans obstacle

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

« La communication accessible est bénéfique pour tous en rendant l'information claire, directe et simple à comprendre. Elle prend en considération les différents obstacles d'accès à l'information et offre des possibilités de rétroaction. » Conseil des bibliothèques universitaires de l'Ontario

La directrice générale de la Direction générale des communications est responsable de ce pilier.

## Contexte

Patrimoine canadien informe le public sur ses politiques, programmes, services et initiatives. La Direction des communications gère ces activités, qu'elles soient destinées au public ou aux employés.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a publié des lignes directrices pour rendre les produits et activités de communication accessibles par défaut. Ces lignes directrices aident les ministères à tenir compte de l'accessibilité lorsqu'ils planifient et élaborent des produits et des activités de communication.

Les activités de communication entre employés (telles que l'envoi de courriels ou la communication avec des personnes ou des groupes sur des plateformes telles que Microsoft Teams ou Zoom) sont abordées dans d'autres parties de ce plan. Pour en savoir davantage, vous pouvez consulter les parties [Technologies de l'information et des communications](#) et [Culture](#).

## **Objectifs**

- Rendre toutes les communications (internes et externes) accessibles à toutes les personnes, peu importe leurs capacités
- Créer des contenus accessibles et inclusifs et les diffuser dans différents formats accessibles

## **Obstacles et lacunes**

### **Formations sur l'accessibilité**

- Lacunes dans les connaissances ou manque de formation spécialisée en matière d'accessibilité pour toute une série de fonctions de communication (par exemple, conception graphique et production vidéo)
- Aucun programme de formation obligatoire sur la création de contenu accessible

### **Langage simple**

- Manque de sensibilisation et de formation à la rédaction en langage clair et simple
- Aucune approche normalisée à l'extérieur de la Direction générale des communications (comme les publications sur le Web et les courriels aux clients et aux employés, etc.)
- Absence d'outils normalisés et de normes (sauf pour le contenu Web externe) pour évaluer le niveau de lisibilité du contenu. Aucun mécanisme ni barème pour l'utilisation du langage simple sur toutes les plateformes

### **Communications sur le Web**

- La norme sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Canada ne couvre que le contenu Web destiné au public
- La nouvelle norme à venir comprendra le contenu destiné aux employés. Toutefois, il nous faudra plusieurs années pour mettre en œuvre ces nouvelles exigences, en particulier pour les contenus existants

- L'absence de politiques pour le contenu Web destiné aux employés a entraîné un faible niveau de conformité en matière d'accessibilité. Cela vaut également pour le contenu qui n'est pas sur le Web. Une partie de ce contenu est hébergée sur diverses plateformes, dont certaines ne sont pas accessibles
- La réforme de l'intranet destiné aux employés et des autres contenus générés par les utilisateurs sera coûteuse et prendra du temps. Sans ressources supplémentaires, nous pourrions y parvenir en 3 à 5 ans, voire plus

### **Médias sociaux**

- Les plateformes de médias sociaux présentent différents niveaux d'accessibilité. Elles ne permettent pas toujours la création d'un contenu entièrement accessible. Cela signifie que les communications accessibles sur les médias sociaux varient. Patrimoine canadien peut être amené à publier du contenu sur plusieurs plateformes pour répondre à toutes les exigences
- Il n'existe pas de normes à l'échelle du gouvernement du Canada pour la création, l'affichage ou l'évaluation du contenu accessible des médias sociaux. Les normes de référence telles que la norme sur l'accessibilité du Web ne sont pas adaptées aux médias sociaux

### **Marketing et communications par courriel**

- Dans l'ensemble de Patrimoine canadien, les connaissances et la formation des employés sur la façon de rendre le contenu des courriels et les documents accessibles sont limitées. Il n'existe pas non plus de normes dans ce domaine pour assurer la conformité
- Il n'existe pas de programme de formation obligatoire sur la création de contenu accessible. La formation pour Word et PowerPoint, par exemple, se fait sur une base volontaire

### **Conception graphique, marketing et production vidéo**

- Certains ministères créent leurs propres directives pour la conception et la production créatives (exemple : pratiques et considérations actuelles d'Emploi et Développement social Canada en matière de communications accessibles)
- À l'exception de la conception de sites Web, il n'existe pas d'autorité commune ni de normes ou de formation pangouvernementale pour la conception graphique en général
- Absence de normes centralisées pour la conception graphique accessible. Il y a exception lorsque les produits sont utilisés sur le Web (la norme sur l'accessibilité du Web s'applique alors)
- Association négative entre la conception créative et les besoins d'accessibilité. Suivre les tendances en matière de conception permet de créer des produits efficaces pour la majorité des consommateurs, mais qui ne respectent pas

toujours les pratiques exemplaires d'accessibilité. Elles ne conviennent donc pas à certains Canadiens et Canadiennes

- Les agences de marketing et de publicité sur le marché canadien n'ont pas nécessairement les connaissances et les compétences nécessaires pour répondre aux exigences d'accessibilité du contenu créatif
- Manque de normes, de formation et de connaissances disponibles pour la production de vidéos accessibles à l'extérieur de celles qui sont affichées sur les sites Web accessibles au public ([Norme sur l'accessibilité des sites Web](#))
- Absence de processus normalisés pour inclure l'ASL, la LSQ et le sous-titrage dans les vidéos sur diverses plateformes (Web, plateformes de médias sociaux multiples, etc.) La création de plusieurs versions des vidéos pour répondre aux exigences d'accessibilité nécessite beaucoup de ressources et ralentit le processus de production
- Les logiciels de production et de conception graphique commerciaux ne disposent pas d'outils intégrés pour vérifier l'accessibilité. Les concepteurs s'appuient sur de multiples outils externes. Ces outils peuvent ne pas être soutenus par Patrimoine canadien ou le gouvernement du Canada
- Manque général de sensibilisation, de processus et de formation parmi les employés de Patrimoine canadien sur la façon d'utiliser les gabarits accessibles
- Les vérificateurs d'accessibilité intégrés dans des logiciels tels que MS Word ne décèlent pas automatiquement tous les problèmes d'accessibilité (tels que l'absence de structure de titres). Pour vérifier pleinement la conformité du contenu, les utilisateurs doivent suivre une formation sur l'accessibilité. La formation dans ce domaine n'est pas largement offerte

### **Événements médiatiques et publics**

- Les ressources et l'expertise disponibles pour planifier et exécuter des événements entièrement accessibles sont limitées
- Certains services tiers sont disponibles pour inclure la traduction de sous-titres en direct ou l'interprétation en langue des signes pour les réunions et événements virtuels. Cependant, ils peuvent s'avérer coûteux, difficiles à trouver et techniquement complexes
- Les produits de vidéoconférence offerts sur le marché tels que Teams et Zoom offrent une fonction intégrée de sous-titrage en direct. Toutefois, ils ne peuvent être configurés que pour travailler dans une seule langue à la fois. Par conséquent, ils ne fonctionnent pas pour les événements ou les réunions où les participants s'expriment dans les deux langues officielles du Canada. La qualité des sous-titres automatisés laisse souvent à désirer
- Des lieux entièrement accessibles (comme la Galerie de presse nationale) existent dans la région de la capitale nationale (RCN). Cependant, ces lieux sont très demandés et ne sont pas toujours disponibles. Les événements organisés en dehors de la RCN sont accessibles dans la mesure du possible, car ces installations manquent

- Les réunions bilingues présentent des obstacles à l'accessibilité, notamment pour la communauté malentendante

## **Actions**

Nous avons l'intention de continuer d'améliorer l'accessibilité des communications internes et externes de Patrimoine canadien.

Plus particulièrement, la Direction générale des communications :

- continuera de diriger le Groupe de travail sur l'accessibilité des technologies de l'information et des communications et des communications. Des efforts continus permettront de coordonner les initiatives et les activités en matière d'accessibilité, et plus particulièrement celles qui concernent la culture, les technologies de l'information et des communications, et les communications;
- élargira ce groupe à divers spécialistes et praticiens afin d'aborder la question des connaissances et des « silos » entre les priorités en matière d'accessibilité; et
- travaillera avec la nouvelle communauté de pratique sur les communications accessibles.

## **Formation sur l'accessibilité**

- Plan de formation sur l'accessibilité adapté aux praticiens de la communication. Un tel plan sera essentiel pour combler les lacunes en matière de connaissances sur l'accessibilité décelées dans les différents domaines des communications.
- Plan pour financer des formations spécialisées pour les praticiens de la communication. Le plan s'alignera sur nos efforts plus généraux de formation en matière d'accessibilité (voir la partie [culture de ce plan](#)).

## **Langage clair**

- Plan de formation afin de se conformer à la nouvelle norme sur le langage clair de Normes d'accessibilité Canada
- Fournir des outils d'évaluation de l'accessibilité du Web et de la clarté du langage à un plus grand nombre de spécialistes de la communication
- Définir des objectifs et des barèmes afin d'évaluer la lisibilité du contenu Web

## **Communications sur le Web**

- Mettre en œuvre un cadre d'accessibilité pour le contenu Web accessible aux employés. Il sera aligné sur la nouvelle norme d'accessibilité du Web du gouvernement du Canada et sur la norme EN 301 549 de l'Union européenne, reconnue internationalement
- Plan pour réviser le contenu intranet existant. Ce plan comprendra le transfert de certains contenus vers des plateformes autogérées comme SharePoint

## **Médias sociaux**

- Dresser un plan de formation sur les pratiques d'accessibilité des médias sociaux

- Formuler et publier des lignes directrices sur l'accessibilité des médias sociaux pour Patrimoine canadien. Elles comprendront des conseils sur l'utilisation des plateformes de médias sociaux qui présentent des lacunes en matière d'accessibilité

### **Marketing et communications par courriel**

- Formation générale sur l'accessibilité obligatoire pour tous les employés de Patrimoine canadien afin de corriger les lacunes et de supprimer les obstacles dans les communications par courriel

### **Conception graphique, marketing et production vidéo**

- Élaborer et publier des lignes directrices sur l'accessibilité de la conception graphique et de la production de vidéos. Ces lignes directrices expliqueront l'utilisation adéquate des différentes méthodes d'accessibilité pour différents objectifs. Par exemple, utiliser une vidéo sur le Web au lieu de la projeter pendant une réunion ou un événement
- Élaborer une formation sur les pratiques de conception et de production créatives accessibles. Cela optimisera l'utilisation de la Boîte à outils d'accessibilité numérique et dissipera le mythe de la créativité par rapport à l'accessibilité
- Formation obligatoire sur l'accessibilité des communications à tous les employés en communication. Cela permettra de résoudre les problèmes liés à la mauvaise utilisation de gabarits accessibles
- Pallier le manque d'images positives de personnes ayant des incapacités diverses dans nos produits de communication

### **Événements médiatiques et publics**

- Élaborer un plan de formation pour les événements accessibles en personne et en ligne
- Dresser une liste de vérification pour l'évaluation du lieu des événements en personne
- Dresser une liste de vérification de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité pour les événements. Cela nécessitera une collaboration avec de nombreuses unités de l'organisation

### **Indicateurs de réussite**

- Nous utilisons fréquemment des images et un langage inclusifs qui se concentrent sur diverses (in) capacités dans ses produits de communication, y compris des images positives des personnes en situation de handicap
- Élaboration, publication et utilisation de lignes directrices sur :
  - l'accessibilité des médias sociaux
  - la conception et la production de graphiques et de vidéos accessibles
- Tous les clients et les employés peuvent accéder à nos communications et les comprendre, peu importe leurs capacités
- Les événements publics sont accessibles

- Nous utilisons des outils pour évaluer la lisibilité des produits de communication
- Tous les contenus sont disponibles dans des formats accessibles (si vous utilisez une plateforme qui n'est pas entièrement accessible, vous trouverez un lien vers une plateforme accessible)
- La mesure du pourcentage de pages Web accessibles au public qui sont conformes à la nouvelle norme EN
- La mesure du pourcentage de pages Web accessibles aux employés qui sont conformes à la nouvelle norme EN
- La mesure du pourcentage d'employés en communications qui ont suivi une formation sur les communications accessibles, y compris le langage clair
- La mesure du pourcentage d'employés qui ont suivi une formation et qui appliquent les connaissances acquises
- La mesure du pourcentage de plaintes reçues avant et après la formation
- L'évaluation systématique des produits de communication au moyen de rapports trimestriels afin de s'assurer qu'ils sont rédigés dans un langage clair et simple
- Nous faisons la promotion des solutions d'accessibilité, des plans sur l'accessibilité, des rapports d'étape, des mécanismes de rétroaction et des formats alternatifs au sein du ministère et à l'extérieur de celui-ci

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

« Si vous voulez transformer l'accessibilité d'un système vaste et complexe, la façon la plus efficace de le faire est de travailler simultanément de l'intérieur vers l'extérieur (par exemple, les professionnels du Web de l'organisme) et de l'extérieur vers l'intérieur (par exemple, les biens et services achetés auprès de tiers). » National Center on Disability and Access to Education

Le directeur des approvisionnements au sein de la Direction générale du dirigeant principal des finances est responsable de ce pilier.

### Contexte

Un approvisionnement accessible consiste à :

- identifier les obstacles à l'accessibilité dans les processus d'achat; et
- intégrer des exigences d'accessibilité pour répondre aux besoins d'un large éventail d'utilisateurs.

La [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#) du Conseil du Trésor précise que l'accessibilité doit faire partie du processus d'approvisionnement du gouvernement du Canada.

Lorsqu'applicable, les ministères doivent :

- inclure des critères d'accessibilité dans les exigences pour les biens, les services et la construction; et
- s'assurer que les fonctions d'accessibilité sont incluses dans les produits livrés.

## **Objectifs**

- Moderniser nos pratiques d'approvisionnement en biens, en services et en installations afin d'inclure des critères d'accessibilité dès le départ

## **Obstacles et lacunes**

### **Obstacles liés à l'approvisionnement sous notre contrôle**

- Manque de connaissances et de formation sur les exigences d'accessibilité et l'accessibilité en général. Cela augmente le risque de non-conformité aux lois, normes et pratiques exemplaires en matière d'accessibilité
- Manque de financement pour les technologies accessibles ou les mesures d'adaptation
- Les spécialistes des technologies de l'information ne disposent pas d'un soutien suffisant pour mettre en place des processus d'approvisionnement accessibles. Ils manquent de ressources, ce qui retarde l'accès aux mesures d'adaptation en milieu de travail
- Certains processus de Patrimoine canadien nous empêchent d'acheter les technologies ou le matériel accessibles dont nous avons besoin. Ainsi, nous ne pouvons pas adapter rapidement l'environnement bâti aux employés en situation de handicap
- Si les besoins ne sont pas identifiés à un stade précoce, les employés n'ont pas accès au milieu de travail ou aux outils d'accessibilité dont ils ont besoin pour contribuer pleinement

### **Obstacles liés à l'approvisionnement hors de notre contrôle**

- Absence d'un cadre sur l'accessibilité de l'approvisionnement (directives, procédures, modèles, questions fréquemment posées)
- Les marchés ne proposent pas suffisamment de produits et de services entièrement accessibles

## **Actions**

- Sensibiliser les clients aux différentes stratégies d'achat de technologies d'accessibilité
- Fournir des conseils et des orientations pour appliquer un regard d'accessibilité lors de l'achat de divers produits
- Soutenir l'approvisionnement en biens et en services accessibles en s'engageant auprès de la communauté des personnes en situation de handicap

- Travailler avec les intervenants qui achètent des technologies d'assistance pour améliorer le processus, réduire les retards et mesurer les progrès
- Établir des contrats organisationnels qui permettront de mettre en place des mécanismes faciles pour les commandes subséquentes. Nous pourrions ainsi améliorer notre capacité à acheter les biens et services demandés

### **Indicateurs de réussite**

- L'accessibilité est prise en compte dans tous les processus d'approvisionnement, si applicable
- Tous les agents d'approvisionnement reçoivent une formation sur l'importance de l'accessibilité pour l'approvisionnement. Ils demeurent bien informés des normes et des pratiques exemplaires et sensibilisent les clients
- Moins d'exceptions pour l'achat de produits ne répondant pas aux normes d'accessibilité

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

« Alors que le discours public sur le racisme, la discrimination reliée au genre et l'accessibilité devient de plus en plus dominant, Patrimoine canadien a été appelé à s'assurer que ses programmes touchent la diversité de la population canadienne, incluant les groupes méritant l'équité qui ont été historiquement exclus et sous-financés. » Plan ministériel de Patrimoine canadien 2021-2022

Le dirigeant principal des finances de Patrimoine canadien, responsable du Centre d'excellence pour les subventions et les contributions, est responsable du pilier des programmes et des services. La responsabilité de ce pilier est partagée avec les directions générales du ministère qui fournissent les programmes de subventions et de contributions aux bénéficiaires.

Le Centre d'excellence pour les subventions et les contributions soutient les directions générales opérationnelles et le personnel des programmes. Il s'assure de la conformité aux politiques et d'améliorer les pratiques en matière de subventions et de contributions.

### **Contexte**

Patrimoine canadien est un important organisme de prestation de programmes et de services. Nous avons 30 programmes (et environ 90 sous-composantes) et 27 types d'événements, de célébrations et de services de commémoration. Notre budget total en 2020-2021 avoisinait 1,9 milliard de dollars. Ces dépenses étaient principalement du financement à des milliers de bénéficiaires afin qu'ils entreprennent une grande variété d'activités dans les domaines des arts, de la culture, des sports et du patrimoine, entre autres.

Ces programmes et services sont mis en œuvre de différentes manières et par l'entremise de plusieurs modèles de prestation. Certains sont livrés à partir des bureaux régionaux, d'autres à partir de l'administration centrale.

Au cours des 20 dernières années, nous avons financé plus de 130 organisations qui se concentrent sur les questions de handicap ou qui offrent des programmes pour les personnes en situation de handicap. Le ministère ne fait toutefois pas le suivi de ses subventions et contributions en fonction du handicap. Par conséquent, on ne peut pas évaluer pleinement la portée et l'impact des programmes et services sur les personnes en situation de handicap.

Pour être efficaces, les programmes et les services doivent être accessibles et offerts à tous les Canadiens et les Canadiennes. Ils doivent aussi être adaptés pour répondre aux besoins des différents groupes méritant l'équité. Nous nous engageons à évaluer l'accès aux possibilités de financement par les groupes méritant l'équité. Cela implique de comparer les obstacles existants et évaluer les impacts des programmes de subventions et de contributions sur les résultats pour les groupes méritant l'équité.

En 2020, nous avons créé le Groupe de travail sur la conception de programmes et la prestation de services accessibles. Celui-ci étudie l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans ce secteur. Il réunit des représentants des programmes et des services de tout le ministère, y compris des régions.

Les membres du groupe de travail acquièrent de l'expérience et des compétences sur les pratiques et les approches actuelles pour aborder l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les programmes et les services.

## **Objectifs**

- Outiller nos employés pour leur permettre de concevoir et d'offrir des programmes et des services accessibles
- Accroître les possibilités pour les Canadiens et les Canadiennes en situation de handicap de :
  - faire un meilleur usage des programmes et services de Patrimoine canadien
  - participer plus pleinement à la société
- Les espaces publics que nous utilisons pour les événements, les commémorations et les célébrations sont accessibles aux Canadiens et aux Canadiennes de toutes capacités
- Les intervenants sont satisfaits de l'accessibilité de nos programmes et services

## **Obstacles et lacunes**

### **Obstacles liés à l'attitude**

- Degré limité de compréhension du handicap à tous les niveaux du personnel des programmes, y compris les différents types de handicaps
- Pour les subventions et de contributions, on suppose à tort que :
  - une seule approche de prestation convient à tous les Canadiens et Canadiennes; et
  - tous peuvent accéder facilement aux formulaires de demande.

### **Obstacles organisationnels**

- Conception des programmes et des services (politiques, critères d'admissibilité et procédures)
- Prestation de programmes et de services (pratiques, stratégies de communication et de sensibilisation, milieu physique)
- Niveau de sensibilisation des agents de programmes aux incapacités
- Équité et portée au sein des programmes de subventions et contributions
- Critères d'admissibilité limitatifs
- Fonds de programme limités

### **Manque de données**

- Données limitées sur l'accessibilité au niveau des intervenants des programmes et services de PCH et du gouvernement fédéral. Cela affecte particulièrement les groupes méritant l'équité, incluant les personnes en situation de handicap

### **Obstacles physiques**

- Obstacles physiques rencontrés lors des grands événements, célébrations, commémorations, cérémonies d'État et activités protocolaires du ministère

### **Obstacles liés à l'information ou à la communication**

- Documents inaccessibles tels que les lignes directrices des programmes et les formulaires de demande
- Documents juridiques inaccessibles, tels que les ententes de contribution, qui sont longs et établissent les responsabilités des bénéficiaires du financement
- Manque d'images et de langage qui reconnaissent la diversité et les forces des personnes en situation de handicap. Ces images peuvent contribuer à remettre en question les attitudes négatives et à promouvoir les attitudes positives

### **Obstacles technologiques**

- Formulaires de demande en ligne et informations sur les possibilités de financement non accessibles
- Systèmes internes non accessibles pour les subventions et contributions et pour la gestion financière

## **Actions**

### **Initiatives ministérielles**

- Création d'un Comité des directeurs généraux des programmes et services clés afin d'examiner minutieusement :
  - ce qui peut empêcher les personnes en situation de handicap et les autres intervenants méritant l'équité d'accéder aux programmes et services du ministère ;
  - ce qui peut empêcher les intervenants d'avoir un sentiment positif de leur expérience; et
  - la façon dont les directions générales peuvent mieux faire avancer les priorités en matière d'accessibilité.
- Proposer des formations pour :
  - sensibiliser l'ensemble du ministère aux questions d'accessibilité;
  - déterminer les possibilités d'amélioration de l'accessibilité des services aux clients; et
  - fournir des orientations sur la manière d'examiner les programmes et les services du point de vue de l'accessibilité.
- Évaluer régulièrement les programmes et les services en :
  - discutant avec les principaux intervenants représentant différents handicaps et différentes communautés IDEA;
  - impliquant les intervenants dans des discussions plus larges sur les politiques et processus de décision concernant l'IDEA et les programmes et services; et
  - menant des enquêtes pour mesurer la satisfaction des clients, y compris des groupes méritant l'équité.

### **Initiatives sectorielles**

- Autoévaluations par les directions générales de programmes et services destinés au public avec une analyse intersectionnelle de l'IDEA
- Mener des recherches pour mieux comprendre ceux que Patrimoine canadien atteint ou exclut avec ses programmes et services
- Obtenir des données désagrégées pour développer des indicateurs de performance
- Élaborer et fournir un éventail d'approches pour les formulaires de demande et les informations (en ligne, sur papier, par courrier électronique ou sur le site Web)
- Fournir des informations et des documents dans des formats accessibles ou multiples

- Veiller à ce que les mesures d'accessibilité et d'inclusion des programmes de subventions et de contributions soient équitables, financées de manière durable et conçues de manière universelle et inclusive pour éliminer les obstacles
- S'assurer que les programmes offerts par des organismes tiers mandatés pour redistribuer les financements aux intervenants soient tenus de respecter les besoins en matière d'accessibilité
- Évaluer régulièrement les divers besoins en matière d'accessibilité de tous les Canadiens et les Canadiennes dans le cadre d'événements majeurs, de célébrations et de commémorations de Patrimoine canadien
- Rechercher des lieux et des services accessibles afin de continuer à améliorer les grands événements, les célébrations et les commémorations
- Élaborer des plans d'action pour chaque direction générale pour combler les lacunes en matière d'accessibilité, avec des produits et services livrables clés

### **Indicateurs de réussite**

Livrer ces résultats nécessitera des ressources, du temps et des efforts. Le premier plan triennal vise à établir une bonne base pour des progrès importants.

Les facteurs clés de la réussite sont les suivants :

- Renforcer les connaissances et l'expertise du personnel. Passer à une approche du « oui par défaut » en matière de prestation de programmes et de services accessibles
- Fournir des documents et des informations aux intervenants d'une manière accessible
- Il sera essentiel d'apprendre de ceux qui ont une expérience réelle et vécue. Cela peut se faire par un dialogue avec les organismes qui s'occupent des personnes en situation de handicap et avec les personnes confrontées à des obstacles à l'accessibilité
- Exploiter les données pour découvrir les lacunes et informer la conception des politiques et l'exécution des programmes pour toutes les communautés IDEA
- Le leadership de la haute direction sera essentiel pour changer le discours à l'avenir

### **Les Transports**

« Au cours des derniers mois, des incidents se sont produits qui ont mis en lumière l'ampleur des changements nécessaires dans ce secteur, et ce dès maintenant....Les personnes en situation de handicap sont des passagers, un point c'est tout. Le handicap n'est pas le problème. Ce sont les obstacles qui posent problème". »

Stephanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité au Canada

La dirigeante principale des finances est responsable pour les questions reliées aux transports accessibles.

## **Contexte - Obstacles et lacunes**

L'inaccessibilité des transports est un obstacle pour de nombreuses personnes en situation de handicap, lié à un certain nombre de facteurs tels que :

- la sécurité
- la disponibilité et l'abordabilité
- l'inaccessibilité des lieux, des stationnements ou des véhicules
- l'obstruction des passages ou des entrées; et
- le manque d'assistance appropriée lors des déplacements à l'aide de kiosques en libre-service:
- Revoir nos processus afin de garantir des conditions de transport inclusives pour les clients et les employés qui doivent voyager dans le cadre de leur travail
- Donner aux gestionnaires les connaissances et les outils dont ils ont besoin pour s'assurer que les employés et les clients disposent d'options de transport accessibles et inclusives
- Collaborer régulièrement avec les réseaux d'employés en situation de handicap afin de perfectionner notre approche en matière d'accessibilité des stationnements et des moyens de transport

## **Mesures à prendre:**

- Identifier des stationnements accessibles pour les clients et les employés, avec une signalisation visible et à proximité des entrées des bureau
- Garantir l'accessibilité des voyages d'affaires
  - Promouvoir la flexibilité des déplacements (c'est-à-dire la possibilité d'utiliser des véhicules adaptés dans la mesure du possible)
  - Revoir les politiques de voyage et élaborer des lignes directrices dans une optique d'accessibilité
- Garantir la disponibilité des options de transports accessibles

## **Indicateurs de réussite**

- Mise en œuvre du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées \(RATPH\)](#).
- Formation du personnel au [Règlement sur l'assistance aux personnes en situation de handicap](#).
- Les compagnies aériennes devraient se joindre au Réseau canadien des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, lancé récemment par le Conseil des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, afin de s'inspirer d'autres entreprises du secteur privé qui sont plus avancées en matière de prestation de services accessibles.

- Traiter les personnes en situation de handicap avec dignité n'est pas quelque chose qui peut être uniquement réglementé par le gouvernement. Il doit être reconnu comme faisant partie intégrante de la culture organisationnelle. La haute direction doit se faire entendre, être visible et indiquer clairement que la prestation de services accessibles n'est pas négociable.

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

« L'inclusion des personnes en situation de handicap au travail ne se limite pas à l'embauche de personnes en situation de handicap. Un milieu de travail inclusif valorise tous les employés pour leurs points forts. Il offre aux employés avec un handicap, qu'il soit visible ou invisible, une chance égale de réussir, d'apprendre, d'être rémunérés équitablement et de progresser. La véritable inclusion consiste à adopter la différence. » Understood for All Inc.

La directrice générale du Bureau de l'accessibilité est responsable de la coordination des efforts pour le changement de culture en vue de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

### **Contexte**

Le phénomène du capacitisme, c'est-à-dire un biais en faveur des personnes sans handicaps, est toujours présent dans notre société. Il a un impact sur la façon dont nous pensons, parlons, travaillons, embauchons et incluons les autres. Il est ancré dans nos systèmes de croyances et dans l'hypothèse que les personnes sans handicap sont des êtres supérieurs. Pendant longtemps, la société a souhaité que les personnes en situation de handicap soient à la hauteur de ses normes pour être traitées sur un pied d'égalité. Le fait de voir les effets de cette oppression a révélé à quel point cette vision des choses était erronée.

Pour soutenir le changement de culture au ministère, nous avons besoin d'actions à la fois au niveau individuel et au niveau organisationnel. Pour réussir, il faut que chacun s'attaque aux obstacles, aux lacunes et aux préjugés en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Patrimoine canadien s'inspirera du [modèle de maturité pour les droits de la personne](#) qui aide les organismes à créer et à maintenir un environnement où les droits de la personne sont pleinement intégrés dans la pratique quotidienne.

Nos employés en situation de handicap connaissent des taux plus élevés de discrimination (25 % par rapport à la moyenne de 4 %) et de harcèlement (23 % par

rapport à la moyenne de 8 %). La stigmatisation des handicaps, en particulier des handicaps invisibles, demeure un défi permanent.

Une culture organisationnelle positive est essentielle pour prévenir la discrimination personnelle et systémique de tous les types. Nous reconnaissons les changements importants nécessaires pour parvenir à un véritable changement de culture, notamment :

- Une plus grande sensibilisation et une meilleure compréhension des obstacles liés à l'attitude auxquels les personnes en situation de handicap et les autres groupes méritant l'équité sont confrontés quotidiennement
- Un leadership à tous les niveaux de l'organisation
- Le rôle clé de tous les gestionnaires dans la mise en œuvre d'un véritable changement de culture
- Les changements spécifiques nécessaires pour encourager les personnes à s'identifier comme ayant un handicap et à demander des mesures d'adaptation
- Une orientation accrue vers les aspects d'intersectionnalité des besoins et des recommandations en matière d'accessibilité

L'obtention de résultats pour les Canadiens et les Canadiennes, en particulier ceux et celles qui sont en situation de handicap, exige également un changement de culture vers une conception et une prestation inclusive dès le départ. Cela signifie qu'il faut prendre en compte l'ensemble de la diversité humaine.

## Objectifs

- Construire un ministère entièrement accessible avec une culture organisationnelle :
  - où les employés croient en l'accessibilité et en l'inclusion des personnes en situation de handicap et s'engagent en ce sens;
  - qui reconnaît et célèbre la diversité sous toutes ses formes;
  - qui ne stigmatise pas les handicaps;
  - où chacun applique un regard d'inclusion du handicap dans tout ce qu'il fait; et
  - où les employés de toutes capacités sont heureux et peuvent s'épanouir.
- Améliorer les connaissances et la mobilisation des employés en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap

## Obstacles et lacunes

### Obstacles liés aux connaissances et à la compréhension

- Manque de compréhension de la portée de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Par exemple, les définitions plus larges de l'accessibilité et du handicap, y compris les handicaps invisibles

- Manque de compréhension du fait que l'accessibilité est une nécessité, et non un luxe
- Absence d'une approche inclusive et accessible par défaut (ce qui inclut l'intégration de l'accessibilité et un regard sur l'inclusion des personnes en situation de handicap dans tous les processus, politiques et programmes)
- Les personnes ayant une expérience vécue sont exclues de la conversation
- Manque de sensibilisation à l'intersectionnalité. Par exemple, il y a plus de personnes en situation de handicap dans les communautés autochtones

### **Manque de services, de ressources, d'outils et de formation**

- Manque de disponibilité des services et des ressources pour les personnes en situation de handicap
- Manque de formation, de responsabilisation ou réticence des gestionnaires pour :
  - l'accessibilité;
  - l'inclusion des personnes en situation de handicap (visibles et invisibles); et
  - la discrimination, le harcèlement et l'intimidation à l'encontre des personnes en situation de handicap.
- Manque de temps ou de financement et d'investissements pour l'accessibilité
- Aucun mécanisme de rétroaction confidentiel sur l'accessibilité, interne ou externe

### **Obstacles liés aux processus**

- Les personnes en situation de handicap sont continuellement confrontées aux mêmes obstacles, devant se répéter ou trouver leurs propres solutions. Cela génère des frustrations
- Complexité, manque de flexibilité (approche unique) et lourdeur de certains processus
- Dialogue et collaboration insuffisants
- Le processus de demande d'ententes d'adaptation peut être intrusif et dégradant
- Manque de connaissances ou d'utilisation du langage clair et simple

### **État d'esprit de l'organisation et obstacles liés à l'attitude**

- Obstacles permanents liés à l'attitude concernant les handicaps, notamment la stigmatisation, le capacitisme systémique, l'étiquetage et les préjugés inconscients. Par exemple, les mesures d'adaptation en milieu de travail sont parfois perçues comme un traitement préférentiel. Cela vient de l'idée qu'ils donnent un avantage injuste à ceux qui bénéficient de mesures d'adaptation
- Taux plus élevés de discrimination et de harcèlement à l'égard des employés en situation de handicap. Un taux de bien-être au travail plus faible empêche les employés en situation de handicap de contribuer à leur plein potentiel

- Culture qui se concentre sur les coûts associés à l'accessibilité ou à l'embauche de personnes en situation de handicap. L'accent devrait plutôt être mis sur la valeur ajoutée, les capacités et le potentiel
- Culture de faible tolérance au changement
- Absence d'une approche globale de l'accessibilité. Le cloisonnement entrave notre capacité à éliminer les obstacles complexes ou systémiques
- Manque de confiance entre les employés et l'organisme et de processus de divulgation en raison de la peur de la sanction. La confiance est un facteur clé pour les employés en situation de handicap ainsi que pour les employés d'autres groupes méritant l'équité

## **Actions**

### **Initiatives pour les gestionnaires et cadres**

- Formation obligatoire pour les gestionnaires et les cadres sur l'inclusion des personnes en situation de handicap
- Utiliser le comité d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité pour rendre compte des progrès réalisés dans notre plan tous les 6 mois dans nos 7 domaines d'action

### **Initiatives pour les employés**

- Mettre en place une formation obligatoire sur :
  - l'inclusion des personnes en situation de handicap, les préjugés et les obstacles à l'accessibilité
  - la manière de créer des documents accessibles
- Mettre la formation à la disposition de tous les employés du ministère
- Créer et gérer un mécanisme interne de rétroaction confidentiel, continu et accessible

### **Initiative pour les Canadiens et les Canadiennes et les intervenants de Patrimoine canadien**

- Créer et gérer un mécanisme de rétroaction externe confidentiel, continu et accessible

### **Initiatives ministérielles**

- Élaborer et tenir un registre de toutes les formations sur l'accessibilité dispensées aux employés et à la direction. Cela sera essentiel pour suivre les progrès et maintenir la responsabilisation
- Adopter la politique d'accessibilité inclus dans le plan d'action du gouvernement du Canada pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. L'intégrer dans nos programmes, services et politiques avec l'analyse d'intersectionnalité de l'Analyse comparative entre les sexes plus

- Travailler avec les employés en situation de handicap pour définir notre approche du principe « Rien sans nous »
- Développer avec les employés en situation de handicap les principes d'une culture de bienveillance
- Dynamiser les initiatives actuelles et créer de nouvelles possibilités de partage des connaissances et de renforcement de l'expertise sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Cela comprend un réseau d'alliés qui favorisent l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap
- Réaliser un exercice comparatif pour évaluer les progrès de notre ministère
- Collaborer avec des partenaires dans l'ensemble du ministère pour favoriser le changement de culture. Cela inclut le Comité consultatif sur les (in) capacités, la Direction de la culture organisationnelle interne, les ambassadeurs du changement et tous les groupes méritant l'équité
- Créer de nouveaux outils et de nouvelles structures pour la collaboration entre les unités responsables des priorités de ce plan
- Créer de nouveaux outils et structures pour supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité
- Poursuivre la sensibilisation à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap
- Fixer une date limite pour que tous les documents produits au ministère soient accessibles

### **Indicateurs de réussite**

- Chaque personne à Patrimoine canadien applique une lentille d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap dans tout ce qu'elle fait (y compris les processus, les politiques, les procédures et la planification organisationnelle). Cela implique d'adopter en permanence l'approche « Rien sans nous ». Il s'agit de coconcevoir ou d'impliquer les personnes en situation de handicap au début de toutes les initiatives, politiques et processus
- Un réseau dynamique d'employés en situation de handicap est appuyé de manière appropriée
- Chaque personne à Patrimoine canadien adopte une culture de bienveillance
- L'accessibilité et les mesures d'adaptation sont normalisées et n'entraînent pas de discrimination ou de harcèlement, et n'ont pas de répercussions sur la perception du rendement
- Le pourcentage d'employés en situation de handicap victimes de harcèlement diminue
- Le pourcentage d'employés en situation de handicap victimes de discrimination diminue

- Nos employés comprennent ce que signifie l’accessibilité et pourquoi elle est importante. Ils disposent des connaissances et des ressources nécessaires pour rendre notre ministère plus accessible
- Tous les employés reçoivent une formation sur l’accessibilité et l’inclusion des personnes en situation de handicap. Les gestionnaires reçoivent une formation spécialisée supplémentaire
- Les réunions et les documents de réunion sont accessibles
- Un bureau de l’accessibilité ou un centre d’expertise pour l’accessibilité est mis en place de façon permanente
- Les Canadiens et Canadiennes et les employé(e)s ont accès à un mécanisme de rétroaction confidentiel et accessible. Processus fiable pour trouver des solutions lorsque cela est nécessaire
- Nous mesurons les progrès réalisés pour chaque domaine prioritaire du présent plan

## **Conclusion**

La mise en œuvre du présent plan est une base solide pour progresser vers l’objectif de 2040 d’un Canada sans obstacle.

En 2022-2023, chaque responsable de priorités fournira des échéances pour chaque élément d’action du présent plan et les ressources nécessaires.

Merci à tous pour votre travail en faveur de l’accessibilité et de l’inclusion des personnes en situation de handicap.