

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Décembre 2023



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le site web de Services partagés Canada.

Autorisation de reproduction

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

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite de Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Services partagés Canada à ssc.information.spc@canada.ca.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre responsable de Services partagés Canada, 2023.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

No. de catalogue P155-14F-PDF

ISSN 2817-8696

Issued also in English under the title:

Shared Services Canada 2022-23 Accessibility Progress Report

Cat. No. P115-14E-PDF

ISSN 2817-8688

Table des matières

Autorisation de reproduction.....	2
Table des matières.....	3
Liste des tableaux	6
Message du président	7
Message des co-champions des personnes en situation de handicap	8
Renseignements généraux	9
Autres formats.....	9
Commentaires sur l'accessibilité	9
Contexte.....	10
Conception et prestation des programmes et services	14
Principale mesure prévue 1 – Conception et prestation des programmes et services...	14
Principale mesure prévue 2– Conception et prestation des programmes et services....	14
Principale mesure prévue 3 – Conception et prestation des programmes et services...	16
Principale mesure prévue 4 – Conception et prestation des programmes et services...	16
Principale mesure prévue 5 – Conception et prestation des programmes et services...	17
Principale mesure prévue 6 – Conception et prestation des programmes et services...	18
Principale mesure prévue 7 – Conception et prestation des programmes et services...	19
Principale mesure prévue 8 – Conception et prestation des programmes et services...	20
Principale mesure prévue 9 – Conception et prestation des programmes et services...	20
Technologies de l'information et des communications.....	23
Principale mesure prévue 1 – TIC.....	23
Principale mesure prévue 2 – TIC.....	23
Principale mesure prévue 3 – TIC.....	24

 Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Principale mesure prévue 4 – TIC	24
Principale mesure prévue 5 – TIC	24
Principale mesure prévue 6 – TIC	25
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	26
Principale mesure prévue 1 – Acquisition de biens, de services et d'installations	26
Principale mesure prévue 2 – Acquisition de biens, de services et d'installations	26
Principale mesure prévue 3 – Acquisition de biens, de services et d'installations	28
Emploi.....	29
Principale mesure prévue 1 – Emploi.....	29
Principale mesure prévue 2 – Emploi.....	29
Principale mesure prévue 3 – Emploi.....	30
Principale mesure prévue 4 – Emploi.....	32
Environnement bâti	33
Principale mesure prévue 1 – Environnement bâti	33
Principale mesure prévue 2 – Environnement bâti	34
Principale mesure prévue 3 – Environnement bâti	34
Principale mesure prévue 4 – Environnement bâti	35
Communications autres que les technologies de l'information et des communications	36
Principale mesure prévue 1 – Communications autres que les TIC	36
Principale mesure prévue 2 – Communications autres que les TIC	37
Principale mesure prévue 3 – Communications autres que les TIC	37
Principale mesure prévue 4 – Communications autres que les TIC	39
Culture	40
Principale mesure prévue 1 – Culture	40

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Transport	43
Principale mesure prévue 1 – Transport	43
Principale mesure prévue 2 – Transport	43
Consultations	44
Façon dont SPC a mené des consultations auprès des personnes en situation de handicap dans le cadre de la préparation du présent Rapport d'étape	44
Autres façons dont SPC a mené des consultations sur l'accessibilité	45
Rétroaction	47
Description générale de la manière dont SPC gère la rétroaction qu'il reçoit	47
Observations, analyses, tendances et statistiques relatives à la rétroaction	47
Rétroaction sur la façon dont SPC réalise la mise en œuvre de son Plan d'accessibilité	48
Rétroaction sur les obstacles rencontrés par les personnes qui traitent avec SPC	49
Voie à suivre : Possibilités pour 2023-2024	56
Conclusion	57
Annexe A : Détails sur les consultations auprès des personnes en situation de handicap	58
Consultation 1 : Plan d'accessibilité	58
Consultation 2 : Obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA)	61
Consultation 3 : Conseil de la diversité	71
Consultation 4 : ACS Plus	73
Consultation 5 : Rapport d'étape sur l'accessibilité	76

Liste des tableaux

Tableau 1 : Le nombre de personnes ayant répondu aux questionnaires	79
Tableau 2 : Notes moyennes des participants par domaine prioritaire	80



Message du président

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada (SPC).

En 2022-2023, SPC a réalisé des progrès importants en matière d'accessibilité, à la fois en tant qu'employeur et en tant que prestataire de services pour le gouvernement du Canada. Parmi nos principales réalisations :

- Nous avons défini les priorités et les principales mesures prévues dans notre Plan d'accessibilité 2022-2025;
- Nous avons harmonisé les mesures de planification et les rapports relatifs à l'accessibilité avec la planification et l'établissement de rapports ministériels de SPC;
- Nous avons ajouté une section sur la manière d'intégrer l'accessibilité dans les projets à la version actualisée du *Guide d'exploitation de la gestion et de l'exécution des projets de SPC*;
- Nous avons commencé à surveiller les éléments liés à l'accessibilité dans le cadre de l'approvisionnement à SPC.

Nous n'en sommes qu'aux premiers jours de la mise en œuvre du Plan d'accessibilité de SPC, mais nous nous engageons à apprendre et à procéder à des ajustements au fur et à mesure de notre progression.

Nous avons entendu dire qu'il n'était pas facile de trouver des données sur l'accessibilité, et nous devons donc nous améliorer dans ce domaine. Bien qu'il nous reste encore des obstacles à éliminer en matière d'accessibilité, nous avons la chance de pouvoir compter sur un groupe diversifié d'employés ayant une expérience vécue pour nous aider à mieux faire.

Nous continuons à mener des consultations auprès de personnes en situation de handicap, afin de nous assurer que nos priorités et nos plans tiennent compte des obstacles auxquels elles sont confrontées. Les commentaires formulés par de nombreuses personnes en situation de handicap consultées sont incorporés dans le rapport.

Nous remercions nos employés et nos partenaires pour leur engagement continu à faire de SPC un milieu de travail plus accessible et plus inclusif pour les employés et un prestataire de services plus attentif aux besoins de ses ministères partenaires et de ses clients.

Lorsque tout le monde est inclus, nous sommes plus forts ensemble.

Scott Jones

(il/lui/son)

Président

Services partagés Canada



Message des co-champions des personnes en situation de handicap

Nous sommes encouragés par les premiers progrès réalisés par Services partagés Canada (SPC) concernant plusieurs principales mesures prévues dans le Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC. Nous nous réjouissons également de l'intérêt et du soutien que SPC a reçu de la part de toutes les directions générales.

Le processus de rétroaction sur l'accessibilité de SPC facilitera la tâche des employés, des gestionnaires et des clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur les obstacles à l'accessibilité qu'ils rencontrent lorsqu'ils traitent avec SPC, et sur la façon dont SPC met en œuvre son Plan d'accessibilité. SPC est tenu de planifier ses efforts visant à recenser, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité en milieu de travail et d'en rendre compte. Cela s'applique également à la conception et à la prestation de nos services aux clients et aux partenaires.

L'engagement continu de SPC à consulter les personnes en situation de handicap fait du Ministère un milieu de travail inclusif et accessible pour les employés et un prestataire de services attentif aux besoins de ses clients. Ces consultations sont présentées dans l'annexe du Rapport d'étape sur l'accessibilité. Elles démontrent l'engagement de SPC à solliciter l'avis des employés, des gestionnaires et des clients en situation de handicap lors de la prise de décisions qui les concernent. Il s'agit d'une première étape importante pour que chacun se sente inclus, respecté et responsabilisé dans notre milieu de travail.

En tant que co-champions du Réseau des personnes en situation de handicap de SPC, nous encourageons tous les employés et gestionnaires à lire le Rapport d'étape sur l'accessibilité et à réfléchir à la manière dont ils peuvent contribuer à rendre SPC plus accessible au fur et à mesure que nous avançons dans la mise en œuvre du Plan d'accessibilité.

Matt Davies

Co-champion, Personnes en situation de handicap

Julie Hébert

Co-championne, Personnes en situation de handicap

Mike Pepkowski

Co-champion, Personnes en situation de handicap

Renseignements généraux

Autres formats

Des formats en gros caractères, en braille, en MP3 (audio), en texte électronique et de type DAISY sont disponibles sur demande. Vous pouvez utiliser les coordonnées ci-dessous pour demander une copie du Plan d'accessibilité de Services partagés Canada (SPC), du présent Rapport d'étape ou de la description du processus de rétroaction dans un autre format.

Commentaires sur l'accessibilité

Nous vous invitons à nous communiquer toute question ou tout commentaire sur le Plan d'accessibilité de SPC, ou le présent Rapport d'étape, ou sur les obstacles que vous avez pu rencontrer dans vos relations avec SPC.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

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

Remarque importante : La rétroaction sur l'accessibilité reçue par SPC fera l'objet d'un accusé de réception dans le même format que celui dans lequel elle a été reçue, à moins qu'elle n'ait été reçue de manière anonyme.

Soumettre une rétroaction sur l'accessibilité à SPC

Soumettez votre rétroaction en utilisant l'une des méthodes ci-dessous.

Par courriel : sscaccessibility-accessibilitespc@ssc-spc.gc.ca

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

Par téléphone (sans frais) : 1-833-970-3746

Par courrier :

Directeur, Unité de stratégie et gouvernance en matière d'accessibilité
Services partagés Canada
10, rue Wellington, 2^e étage
Gatineau (Québec) K1A 0H4

Contexte

Services partagés Canada (SPC) : Un chef de file en matière d'accessibilité au gouvernement du Canada

SPC occupe une place privilégiée en tant que chef de file en matière d'accessibilité compte tenu de ce qui suit :

- Son mandat est de permettre la mise en œuvre des programmes et services gouvernementaux par voie numérique, Pour le remplir il offre des réseaux et veille à leur sécurité et met sur pied des centres de données et des offres de services infonuagiques, des communications numériques et des outils informatiques pour permettre à la fonction publique de fournir efficacement des services aux Canadiens.
- SPC abrite le [Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée \(AATIA\)](#) qui permet aux fonctionnaires et aux organisations de tout le GC de créer des milieux de travail accessibles et inclusifs.
- Il est un partenaire important pour les fournisseurs de produits et de services de technologie de l'information, car nous faisons l'acquisition de ces produits et services pour le gouvernement du Canada et les Canadiens.

SPC participe également à de nombreuses initiatives pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap, notamment :

- il est responsable de [sept mesures pangouvernementales](#) à l'appui de l'objectif de « Rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous » prévu dans la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#);
- il soutient les autres ministères dans la réalisation de leurs objectifs de la Stratégie sur l'accessibilité;

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Pour SPC, l'accessibilité signifie prendre des mesures qui témoignent de nos multiples rôles : en tant que fournisseur de services de TI modernes, sécurisés et fiables aux organisations du gouvernement du Canada, en tant que ministère du gouvernement du Canada et en tant qu'employeur.

À propos du Plan d'accessibilité 2022-2025 de Services partagés Canada

Services partagés Canada a publié son premier Plan d'accessibilité le 16 décembre 2022.

Les engagements énoncés dans le [Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC](#) constituent la base de référence à partir de laquelle le Ministère évalue les progrès qu'il a accomplis pour devenir une organisation plus inclusive et accessible aux personnes en situation de handicap.

Le Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC décrit ses engagements comme suit :

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

Le Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC décrit les engagements pris par le Ministère pour atteindre son objectif en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap dans les sept domaines prioritaires définis à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le Plan comprend également un 8^e domaine prioritaire, la culture, que SPC a ajouté. Le Plan est organisé par domaine prioritaire dans l'ordre suivant :

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

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

8. Transport

Il y a 33 principales mesures prévues dans ces 8 domaines prioritaires, qui doivent être mises en œuvre par SPC au cours des trois premières années de son Plan d'accessibilité.

SPC fait également ce qui suit :

- Il intègre les engagements pris en matière d'accessibilité dans les cycles de planification et de rapports existants;
- Il élabore des plans de mise en œuvre et d'exécution pour atteindre les buts et objectifs du Plan et pour faire le suivi des progrès accomplis;
- Il adopte une approche itérative axée sur l'amélioration continue.

À propos du Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de SPC

Le présent Rapport d'étape décrit les premières étapes franchies par SPC vers l'atteinte de son objectif en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap dans les sept domaines prioritaires identifiés dans l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ainsi que dans un 8^e domaine prioritaire, celui de la culture, que SPC a ajouté.

Le présent Rapport d'étape couvre la période allant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. Il contient ce qui suit :

- Des informations sur chaque domaine prioritaire, les principales mesures prévues dans chaque domaine et une description des progrès réalisés;
- Un résumé de la rétroaction reçue (au cours de la période mentionnée ci-dessus) et une description de la manière dont SPC a tenu compte de cette rétroaction. Il peut inclure de l'information qui demeurera pertinente pour le rapport de 2023-2024.

Considérations

SPC n'en est qu'au début de son parcours vers la réalisation de ses buts et objectifs. L'état d'avancement des principales mesures prévues dans le présent Rapport d'étape montre que SPC a concentré ses efforts en 2022-2023 sur la définition d'un programme durable de gestion de l'accessibilité et sur les fonctions horizontales de gestion et de gouvernance requises.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

La mise en œuvre de plusieurs des principales mesures prévues était déjà bien amorcée avant la publication du Plan d'accessibilité. Les progrès réalisés dans le cadre de ces mesures sont exposés dans le présent rapport. D'autre part, une planification est en cours pour de nombreuses principales mesures prévues qui seront mises en œuvre au cours de la deuxième année du Plan d'accessibilité (2023-2024).

SPC a mené des consultations auprès de ses employés et de ses organismes partenaires, notamment auprès de personnes en situation de handicap, pour élaborer le Plan d'accessibilité et le présent Rapport d'étape. Certains des commentaires non modifiés reçus lors des consultations ont été intégrés dans le présent rapport. Pour une description de ce que SPC a fait pour mener des consultations dans le cadre du Rapport d'étape, veuillez consulter l'[annexe A, Consultation 5](#).

L'accessibilité est la responsabilité de tous, au même titre que les langues officielles et la sécurité. Il a fallu du temps pour définir et gérer la sécurité et les langues officielles avant qu'elles ne soient pleinement intégrées dans nos activités. Ce sera également le cas pour l'accessibilité.

En outre, les obstacles recensés et la rétroaction reçue sont souvent complexes et systémiques, et concernent plus d'un domaine prioritaire. Cela signifie qu'il n'est pas approprié de désigner une seule personne ou un seul groupe comme responsable. De nombreux secteurs de SPC jouent un rôle de premier plan dans les différents éléments de l'accessibilité au sein du Ministère. Nous devons veiller à maintenir une collaboration et des consultations permanentes au sein de l'organisation sur la manière de recenser, d'éliminer et de prévenir de manière proactive les obstacles à l'accessibilité au sein de SPC. Le Ministère adoptera une approche d'amélioration continue pour définir les rôles et les responsabilités.

Conception et prestation des programmes et services

L'accessibilité dans la conception et la prestation des programmes et services de SPC signifie qu'il faut tenir compte, de façon intentionnelle, des besoins des personnes en situation de handicap dans la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de tous les services de TI d'entreprise que SPC fournit à ses ministères partenaires. Pour ce faire, il faut faire de l'accessibilité et de l'intégration des personnes en situation de handicap une priorité dans le processus décisionnel et dans les principales pratiques de conception et de prestation, grâce à une collaboration intentionnelle avec les personnes en situation de handicap.

SPC compte neuf principales mesures prévues en rapport avec le domaine prioritaire de la conception et la prestation de programmes et de services. Les paragraphes suivants décrivent les progrès réalisés par SPC dans six de ces principales mesures prévues pour 2022-2023.

Principale mesure prévue 1 – Conception et prestation des programmes et services

Examiner la gouvernance existante afin de cerner les possibilités d'intégrer au processus décisionnel les renseignements relatifs à l'accessibilité provenant de la rétroaction et des consultations, et ce, de façon continue.

Progrès réalisés 1 – Conception et prestation des programmes et services

Aucun résultat communiqué en 2022-2023.

Principale mesure prévue 2 – Conception et prestation des programmes et services

Collaborer avec l'équipe ministérielle de planification et de rapports de SPC pour harmoniser et intégrer les exigences d'accessibilité dans les systèmes, processus, outils et flux de travail existants liés à la planification et aux rapports.

Progrès réalisés 2 – Conception et prestation des programmes et services

SPC a renforcé la responsabilisation en matière d'accessibilité en l'incluant, pour la première fois, comme un élément distinct et intégral de sa planification des activités à tous les niveaux - Ministère, directions générales et directions.

SPC utilise également son Rapport sur les résultats ministériels annuel pour mettre en évidence ses efforts en matière de représentation et d'inclusion dans la main-d'œuvre afin de promouvoir l'accessibilité.

Une section sur l'accessibilité a été incluse dans les plans d'affaires 2023-24 des directions générales, élaborés par chacune d'entre elles. Les plans d'affaires des directions générales sont consolidés dans le plan d'affaires intégré 2023-24 de SPC. L'inclusion de l'accessibilité dans la planification intégrée aide à sensibiliser aux obstacles à l'accessibilité et d'identifier de nouvelles opportunités pour l'ensemble de SPC de participer activement à l'élimination de ces obstacles. Certaines directions générales de SPC utilisent leur plan d'activités annuel pour promouvoir l'accessibilité. Par exemple, dans son dernier plan d'activités, la Direction générale de l'approvisionnement en TI pour l'entreprise et des services ministériels a inclus une nouvelle section pour identifier les besoins relatifs aux biens immobiliers pour les locaux à bureaux et les aires de stockage pour les personnes en situation de handicap. Elle a également prévu des activités particulières de mobilisation en faveur de l'accessibilité pour l'année en cours.

SPC a ajouté une section intitulée « Créer un milieu de travail accessible et inclusif » dans le Guide d'exploitation de la gestion et de l'exécution des projets. Le Guide, qui est utilisé dans le cadre des projets de SPC, fournit des renseignements sur la manière dont l'accessibilité peut être intégrée aux projets.

Commentaire reçu lors des consultations sur les progrès réalisés 2 par SPC – Conception et prestation des programmes et services

« La numérisation de la planification des activités et des rapports doit garantir l'accessibilité dans les méthodes, les processus et les outils. »

Principale mesure prévue 3 – Conception et prestation des programmes et services

Établir une politique d'évaluation d'accessibilité en commençant par les services et technologies d'entreprise de SPC qui sont centrés sur l'utilisateur, puis en examinant les services et technologies internes de SPC qui sont opérationnels, puis les technologies opérationnelles qui sont propres à la technologie.

Progrès réalisés 3 – Conception et prestation des programmes et services

Aucun résultat communiqué en 2022-2023.

Principale mesure prévue 4 – Conception et prestation des programmes et services

Augmenter la représentation des personnes en situation de handicap au sein de l'effectif de SPC en utilisant les pratiques exemplaires en matière d'embauche afin que les expériences vécues contribuent à la conception et à la fourniture de l'infrastructure et des services de TI d'entreprise.

Progrès réalisés 4 – Conception et prestation des programmes et services

SPC a établi une liste de contrôle, un répertoire et des objectifs de recrutement sans préjugé ni obstacle pour les personnes en situation de handicap. SPC a également mis en œuvre une stratégie visant à augmenter le nombre de personnes en situation de handicap qu'il embauche, en ciblant les étudiants du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant (PFETE) et les étudiants en situation de handicap de l'Université Carleton. Les objectifs de recrutement sont utilisés pour étayer les rapports trimestriels sur les résultats, qui sont communiqués à la haute direction afin de permettre la prise de décisions en matière de recrutement. Les efforts de recrutement de SPC sont soutenus par l'intégration du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada¹ dans son processus d'intégration.

¹ [À propos du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#)

Commentaire reçu lors des consultations sur les progrès réalisés 4 par SPC – Conception et prestation des programmes et services

« Je constate que beaucoup d'efforts sont faits pour recruter de nouvelles personnes. Il s'agit là d'une excellente initiative. Je ne vois pas beaucoup de personnes en situation de handicap intégrer le Ministère dans tous les secteurs et dans tous les lieux géographiques. Je me sens très seule et il me semble qu'il existe toujours des obstacles majeurs à l'avancement une fois la porte franchie. »

Principale mesure prévue 5 – Conception et prestation des programmes et services

Élaborer et mettre en œuvre des stratégies visant à accroître la capacité en matière d'accessibilité de SPC dans les domaines suivants :

1. Tester l'accessibilité des systèmes et services de TI d'entreprise de SPC;
2. Offrir une formation sur l'accessibilité à toute personne responsable de la conception ou de la prestation des programmes et services de SPC.

Progrès réalisés 5 – Conception et prestation des programmes et services

En ce qui concerne les tests, le Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée (AATIA) de SPC :

- A créé un système prototype visant à générer des exigences pour les autorités techniques et les ministères, lequel génère des critères personnalisés en utilisant la norme d'accessibilité numérique EN 301 549 (version 2021)²;

² Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a fortement encouragé les ministères à s'inspirer de cette norme dans le cadre de l'approvisionnement dans la [Ligne directrice sur l'utilisabilité de la technologie de l'information \(TI\) par tous](#).

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- A achevé la planification d'un projet pilote de dépôt partagé central de rapports de conformité d'accessibilité, lequel a été créé pour mettre en commun les rapports de conformité en matière d'accessibilité produits par les experts en accessibilité du gouvernement et par les fournisseurs de l'industrie des technologies de l'information et des communications (TIC). Le dépôt partagé central de rapports de conformité d'accessibilité sera utilisé par les experts en accessibilité du GC, ce qui réduira la duplication du travail entre les ministères.

En ce qui concerne la formation, le Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée (AATIA) de SPC :

- A permis d'organiser des ateliers pour les développeurs, les experts en approvisionnement, les gestionnaires, les créateurs de contenu et le personnel technique sur une variété de sujets, y compris l'accessibilité numérique, la technologie adaptée et la conception de services inclusifs;
- A permis de diriger la création d'un répertoire d'outils, de pratiques exemplaires et de matériel de soutien liés à l'accessibilité numérique pour le GC, appelé « boîte à outils de l'accessibilité numérique », dont le lancement progressif est prévu pour 2023-2024;
- A publié une vidéo sur l'accessibilité des documents en partenariat avec l'École de la fonction publique du Canada.

Principale mesure prévue 6 – Conception et prestation des programmes et services

Examiner, en consultation avec les personnes en situation de handicap, les processus et pratiques d'entreprise clés de SPC afin de déterminer les options et de combler les lacunes en matière d'accessibilité.

Progrès réalisés 6 – Conception et prestation des programmes et services

L'initiative Renforcement des compétences numériques de l'entreprise (RCNE) de SPC aide les employés de SPC à acquérir les connaissances et les compétences dont ils ont besoin pour améliorer la prestation de services de TI et s'adapter aux besoins futurs en main-d'œuvre. L'initiative RCNE élabore, gère et dispense des formations de base et des formations techniques pour tous les employés de SPC sur les dernières technologies.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Pour intégrer l'accessibilité dans ces processus et pratiques d'entreprise clés de SPC, l'équipe de RCNE a engagé un spécialiste de l'accessibilité qui :

- A automatisé et testé manuellement l'accessibilité des pages Web de Renforcement des compétences d'entreprise en infonuagique (SharePoint);
- A évalué les pages Web des parcours d'apprentissage de l'infonuagique de SPC, en séparant les problèmes d'accessibilité et d'expérience utilisateur liés à la plateforme des problèmes potentiels d'expérience utilisateur liés aux technologies d'assistance créés par l'auteur du contenu;
- A examiné le site de Renforcement des compétences du GC (SharePoint) et a formulé des suggestions en matière d'accessibilité et d'amélioration de l'expérience utilisateur;
- A offert des séances de formation sur l'accessibilité à l'équipe afin de perfectionner ses connaissances sur l'accessibilité et l'expérience utilisateur et d'en apprendre davantage sur les exigences et les pratiques exemplaires des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) pour ce qui est des appareils portatifs avec des fenêtres d'affichage plus petites;
- A composé une variété de listes de contrôle et de documents pratiques sur l'accessibilité, faciles à utiliser, pour permettre à l'équipe d'approfondir les exigences de conformité et les outils et stratégies d'essai d'utilisabilité des technologies d'assistance.

En outre, la Direction de la gestion de la sécurité et de la gouvernance de SPC travaille avec des fournisseurs de technologies sur des tests d'accessibilité dans l'outil Archer, qui est utilisé pour la réception, le suivi et la supervision des projets d'entreprise, ainsi que pour l'évaluation, l'autorisation et la conformité.

Principale mesure prévue 7 – Conception et prestation des programmes et services

Examiner les pratiques et les documents afin de cerner les possibilités d'harmoniser les évaluations de l'accessibilité avec les évaluations de la sécurité, de la confidentialité et des risques.

Progrès réalisés 7 – Conception et prestation des programmes et services

Aucun résultat communiqué en 2022-2023.

Principale mesure prévue 8 – Conception et prestation des programmes et services

Élaborer une feuille de route pour éliminer les obstacles à l'accessibilité relatifs aux TIC de SPC pour les utilisateurs finaux et les employés.

Progrès réalisés 8 – Conception et prestation des programmes et services

Le travail d'élaboration d'une feuille de route a commencé. SPC travaille avec les fournisseurs de technologies pour remédier aux lacunes observées dans les technologies que le Ministère a achetées. Une fois les tests d'accessibilité terminés (notamment dans les modules de gestion de la sécurité et de gouvernance d'Archer mentionnés dans la principale mesure prévue 6), les mesures correctives feront l'objet d'un suivi. Ce type d'information est important pour l'élaboration d'une feuille de route.

Principale mesure prévue 9 – Conception et prestation des programmes et services

Évaluer la demande pour :

1. Les services du Programme d'AATIA afin de veiller à ce que SPC continue à fournir un soutien adéquat aux ministères qui offrent des programmes et des services à la population canadienne et aux employés de la fonction publique fédérale ayant un handicap, une blessure et des besoins ergonomiques. Cela comprend un examen des offres de services, des outils, des formations, des ressources et des technologies informatiques adaptées du Programme d'AATIA;
2. Le programme de Bibliothèque de prêt de SPC afin de veiller à ce que SPC continue à offrir de façon adéquate les mesures d'adaptation à court terme, la technologie adaptée ainsi que les services et les outils aux fonctionnaires ayant un handicap ou une blessure.

Progrès réalisés 9 – Conception et prestation des programmes et services

1. L'équipe du Programme d'AATIA de SPC a commencé à mettre en œuvre sa stratégie pluriannuelle de mesure du rendement des données en réunissant des indicateurs de rendement clés.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- a. Au cours de l'année, l'équipe du Programme d'AATIA a reçu 16 340 demandes de renseignements et 229 demandes formelles de conseils et de tests en matière de conception inclusive et d'accessibilité, de matériel, de logiciels et de contenu numérique. L'équipe a réalisé 44 présentations sur de nombreux sujets devant 6 658 participants.
 - b. Les recommandations issues d'un examen organisationnel des offres de services, des outils et du modèle de financement du Programme d'AATIA ont été partiellement mises en œuvre en 2022-2023. Cela se poursuivra en 2023-2024.
2. L'équipe du Programme d'AATIA a mené une série d'entrevues avec des intervenants et des clients en vue d'évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des produits et services offerts dans le cadre du projet pilote de service de bibliothèque de prêt et de déterminer les améliorations à apporter.
 - a. Une enquête menée auprès de 33 ministères clients a donné au projet pilote de service de bibliothèque de prêt une note de satisfaction de 8,4 sur 10. La plupart des répondants sont très satisfaits de l'évaluation des besoins, des délais de livraison et du service dans son ensemble.

Commentaires reçus lors des consultations sur les progrès réalisés 9 par SPC 9 – Conception et prestation des programmes et services

« L'équipe du Programme d'AATIA fait un travail formidable. Elle gagnerait à être plus décentralisée de sorte à avoir plus de membres de son équipe à travers le Canada, plus proches d'un plus grand nombre de gestionnaires et de directeurs. »

« Je participe au Programme d'AATIA et je suis très satisfaite des services que j'ai reçus jusqu'à présent. Ils sont très compétents et ne portent pas de jugement lorsqu'il s'agit de mes besoins en matière d'accessibilité. Je ne sais pas si les employés et les gestionnaires qui ne fournissent pas de services sont tenus de recevoir une formation sur l'accessibilité, mais il me semble qu'une telle formation pourrait être utile dans tous les secteurs. »

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

« Je suis heureux d'apprendre qu'il existe une stratégie de mesure du rendement des données et que des indicateurs de rendement clés sont recueillis pour le Programme d'AATIA. Je suis satisfait du Programme jusqu'à présent et j'espère qu'il restera en place et qu'il continuera à s'améliorer pour tous les participants. »

Technologies de l'information et des communications

L'accessibilité aux technologies de l'information et des communications (TIC) permet aux personnes ayant ou non un handicap d'accéder à la même information, d'accomplir les mêmes tâches et de recevoir les mêmes services grâce aux technologies de l'information.

Compte tenu du mandat de SPC, l'accessibilité des TIC est fortement liée aux sections « Approvisionnement » et « Programmes et services » du présent Plan d'accessibilité. La présente section, cependant, se concentre sur l'accessibilité des solutions, des pratiques et des outils ministériels que les employés de SPC utilisent pour faire leur travail.

SPC compte six principales mesures prévues dans le domaine prioritaire des TIC. En 2022-2023, SPC a réalisé les progrès suivants pour deux de ces principales mesures prévues.

Principale mesure prévue 1 – TIC

Examiner la gouvernance existante afin de cerner les possibilités d'intégrer au processus décisionnel les renseignements relatifs à l'accessibilité provenant de la rétroaction et des consultations, et ce, de façon continue.

Progrès réalisés 1 – TIC

Aucun résultat communiqué en 2022-2023.

Principale mesure prévue 2 – TIC

Intégrer l'accessibilité dans la planification et les rapports annuels des activités de la Direction générale de l'approvisionnement en TI d'entreprise et services ministériels de SPC, ainsi que dans le profil de risque de l'organisation.

Progrès réalisés 2 – TIC

La Direction générale de l'approvisionnement en TI pour l'entreprise et services ministériels de SPC a créé des modèles pour plusieurs produits de planification des activités et d'établissement de rapports, y compris le plan d'activités de sa direction générale et sa contribution au Rapport sur les résultats ministériels. Cela a permis à la Direction générale de l'approvisionnement en TI pour l'entreprise et services ministériels de SPC d'intégrer l'accessibilité dans des sections particulières et pertinentes pour l'accessibilité.

Principale mesure prévue 3 – TIC

Élaborer et adopter des stratégies de formation pour améliorer les compétences en accessibilité pour toute personne responsable de la conception ou de la fourniture de solutions, d'outils et de pratiques en TIC de SPC.

Progrès réalisés 3 – TIC

Aucun résultat communiqué en 2022-2023.

Principale mesure prévue 4 – TIC

Examiner les principales pratiques et les principaux processus ministériels de SPC avec l'aide de personnes en situation de handicap afin de cerner et de combler les lacunes en accessibilité.

Progrès réalisés 4 – TIC

Aucun résultat communiqué en 2022-2023.

Principale mesure prévue 5 – TIC

Recueillir les commentaires sur l'accessibilité des employés de SPC sur leur expérience du milieu de travail hybride et prendre des mesures correctives si nécessaire.

Progrès réalisés 5 – TIC

SPC a commencé à recueillir les commentaires des employés en 2022-2023. SPC continuera à recueillir les commentaires des employés en 2023-2024, et rendra compte des résultats et des mesures collectives qu'il mettra en œuvre au troisième trimestre de 2023-2024.

Principale mesure prévue 6 – TIC

Élaborer et adopter un plan visant à accroître l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC, du Programme d'AATIA et du programme de Bibliothèque de prêt par les employés de SPC.

Progrès réalisés 6 – TIC

Aucun résultat communiqué en 2022-2023.

Commentaire reçus lors des consultations sur les progrès réalisés 6 par SPC – TIC

« Je pense que les employés ont besoin d'en savoir plus sur tout ça. Le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC, le Programme d'AATIA et le programme de Bibliothèque de prêt. »

Acquisition de biens, de services et d'installations

L'accessibilité en approvisionnement signifie qu'il faut répondre au plus grand nombre possible de besoins des utilisateurs dès le début du processus. Cela minimise le besoin de mesures d'adaptation.

SPC compte trois principales mesures prévues dans le domaine prioritaire de l'acquisition de biens, de services et d'installations.

Principale mesure prévue 1 – Acquisition de biens, de services et d'installations

SPC s'adressera aux fournisseurs pour mieux comprendre l'état de préparation de l'industrie à fournir des communications numériques accessibles, un soutien en milieu de travail et des solutions de planification des ressources d'entreprise.

Progrès réalisés 1 – Acquisition de biens, de services et d'installations

SPC a entamé des discussions internes avec l'équipe du Programme d'AATIA, ainsi qu'avec l'équipe de la Politique d'approvisionnement appliquée, sur les options, y compris sur les considérations en matière d'accessibilité, pour la mobilisation des fournisseurs par l'intermédiaire des réseaux de fournisseurs existants.

Principale mesure prévue 2 – Acquisition de biens, de services et d'installations

Assurer la liaison avec d'autres organisations du GC, notamment le Secrétariat du Conseil du Trésor et Normes d'accessibilité Canada, au sujet d'une nouvelle norme sur l'accessibilité des TIC prévue par le GC, y compris l'application ayant trait au mandat de SPC.

Progrès réalisés 2 – Acquisition de biens, de services et d'installations

L'élaboration de la nouvelle norme d'accessibilité des TIC du GC est dirigée par le SCT et soutenue par les conseils et directives de SPC. Par exemple, SPC a participé à plusieurs réunions de travail avec le SCT, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et Normes d'accessibilité Canada au sujet d'une nouvelle norme d'accessibilité des TIC du GC.

L'initiative de prochaine génération du système de ressources humaines et de paye (ProGen RH et paye) du gouvernement du Canada met à l'essai et évalue une solution d'entreprise pour les ressources humaines et la paye. L'objectif de cette initiative est de remplacer le système de paye actuel (Phénix), ainsi que jusqu'à 33 systèmes existants dans l'ensemble du gouvernement, par une solution unique et intégrée.

En 2022-23, l'initiative a mis en œuvre un cadre de conformité à l'accessibilité exigeant la conformité totale à la norme d'accessibilité européenne harmonisée EN 301 549 de la solution avant toute mise en œuvre ministérielle.

Par ailleurs, trois vérifications de l'accessibilité par des tiers (base de référence, intérimaire et fin du projet pilote) ont été effectuées, et tous les correctifs d'accessibilité soumis ont été vérifiés de façon indépendante par un tiers.

Dès le 28 mars 2023, le fournisseur avait corrigé 80 % des problèmes de priorité élevée et moyenne, ainsi que 18 % des problèmes de faible priorité; il a donc dépassé ses engagements pour l'exercice financier et donne l'assurance qu'il sera en mesure de fournir une solution entièrement accessible d'ici le printemps 2024.

De plus, en juillet 2022, le fournisseur a commencé à publier tous les correctifs d'accessibilité achevés, augmentant ainsi l'accessibilité de la solution pour les Canadiens qui utilisent déjà le système.

En outre, SPC a mis à jour un guide du gouvernement du Canada sur l'approvisionnement en TIC accessibles à l'intention des autorités contractantes et techniques visant à intégrer des pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement accessible et d'accessibilité numérique.

Principale mesure prévue 3 – Acquisition de biens, de services et d'installations

Établir un processus officiel afin de surveiller les progrès réalisés au chapitre de l'approvisionnement en TIC accessibles et d'en faire rapport, ce qui comprend le nombre d'acquisitions soumises à un examen de la gouvernance en matière d'approvisionnement de SPC pour lesquelles l'accessibilité des TIC a été prise en compte.

Progrès réalisés 3 – Acquisition de biens, de services et d'installations

L'équipe de la Politique d'approvisionnement appliquée de SPC a commencé à :

- Contrôler les dispositions relatives à l'accessibilité dans les acquisitions afin de déterminer celles qui ont tenu compte et/ou inclus ces dispositions (sous réserve d'un examen de la gouvernance de l'approvisionnement);
- Faire des recommandations et fournir des orientations sur l'inclusion de critères d'accessibilité pour les acquisitions soumises à un examen de la gouvernance en matière d'approvisionnement qui ne comportaient pas de dispositions relatives à l'accessibilité.

Emploi

L'emploi comprend le recrutement, l'embauche, l'intégration, les mesures d'adaptation, le perfectionnement professionnel, la gestion du rendement et la fin d'emploi.

SPC compte quatre principales mesures prévues dans le domaine prioritaire de l'emploi.

Principale mesure prévue 1 – Emploi

Utiliser les pratiques exemplaires au sein de SPC et dans l'ensemble du GC pour élaborer et mettre en œuvre une stratégie intégrée visant à mieux aligner les plans de dotation sur les objectifs établis par le ministère en matière d'embauche de personnes en situation de handicap.

Progrès réalisés 1 – Emploi

SPC a élaboré son Plan stratégique de l'effectif³, qui définit des activités précises destinées à soutenir la diversité et l'inclusion, comme l'établissement de répertoires de recrutement et une initiative visant à aider la direction à mettre en place des comités d'évaluation représentatifs.

Parallèlement, SPC s'est efforcé de rendre plus accessibles divers formulaires et documents relatifs aux ressources humaines. Voici deux formulaires dont l'accessibilité a été améliorée :

- Révision du formulaire de demande d'évaluation de langue seconde (terminé);
- Suppression du formulaire de demande de dotation en personnel pour la Dotation par voie express (terminé).

Principale mesure prévue 2 – Emploi

Concevoir et donner des formations sur mesure sur divers handicaps aux gestionnaires.

³ Le Plan stratégique de l'effectif est un rapport publié à l'interne uniquement.

Progrès réalisés 2 – Emploi

Un atelier virtuel a été organisé pour sensibiliser aux défis et aux forces des personnes vivant avec un trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH). L'atelier comprenait une présentation et une séance de questions-réponses animée par un expert en psychologie clinique de l'Université d'Ottawa.

Un atelier virtuel sur le capacitisme et la situation privilégiée des personnes sans handicap a été organisé pour aider les dirigeants à tenir des discussions délicates visant à éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.

Une présentation hybride sur la réflexion conceptuelle a sensibilisé à cette approche centrée sur l'utilisateur et basée sur des solutions, qui allie stratégie et créativité pour fournir la structure et les méthodes nécessaires à la résolution de problèmes complexes.

Commentaires reçus lors des consultations sur les progrès réalisés 2 par SPC – Emploi

« Il est absolument nécessaire d'intensifier les efforts dans ce domaine. »

« Cette formation serait une bonne chose et est encouragée. »

Principale mesure prévue 3 – Emploi

Créer un centre d'expertise pour répondre aux besoins en adaptation des employés qui permettra :

- D'élaborer et de diffuser des produits de communication à intervalles réguliers à l'intention des superviseurs sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, ainsi que les ressources disponibles à SPC pour favoriser les mesures d'adaptation pour les employés;

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- De mettre en place une approche « oui par défaut » pour les mesures d'adaptation et la technologie informatique adaptée. Cela permettrait à SPC de traiter les demandes de mesures d'adaptation des employés et de technologie informatique adaptée plus rapidement et plus efficacement;
- D'élaborer de l'information et des outils pour améliorer l'intégration des employés en situation de handicap. Il s'agira notamment de s'assurer qu'ils disposent des mesures d'adaptation dont ils ont besoin dès leur arrivée;
- D'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de gestion du rendement et de gestion des données pour recueillir des renseignements sur les employés et les mesures d'adaptation pour reconnaître les données et les tendances et en rendre compte.

Progrès réalisés 3 – Emploi

En 2022-2023, SPC a mené de nombreuses activités pour préparer le lancement de son Centre d'expertise sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (lancé en mai 2023). Les activités ont consisté à définir le mandat, la vision, la mission, les objectifs, les rôles et les responsabilités du Centre.

Lors de l'élaboration du plan de communication destiné à promouvoir le lancement du Centre et à le faire connaître, SPC a fait appel à de nombreux intervenants, y compris divers réseaux et groupes de la communauté de pratique du GC. Divers secteurs de SPC ont apporté leur soutien, comme les relations de travail, la santé et la sécurité au travail, la gestion de l'incapacité, l'AATIA, la sécurité et gestion des locaux et du matériel, les agents de négociation de SPC et les divers réseaux de diversité de SPC.

Commentaire reçu lors des consultations sur les progrès réalisés 3 par SPC – Emploi

« Ce type de centre d'expertise constitue généralement une valeur ajoutée. Je trouve que c'est bien. »

Principale mesure prévue 4 – Emploi

Veiller à la mise en œuvre complète des plans d'action en cours pour :

1. Donner suite aux recommandations de l'Étude des systèmes d'emploi (ESE) de SPC, y compris la création de groupes de travail pour examiner les politiques, les processus et les comportements liés à l'emploi;
2. Assurer l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion.

Progrès réalisés 4 – Emploi

1. Après avoir analysé et pris en compte les résultats de l'ESE, SPC a pris des mesures proactives pour résoudre les problèmes observés. Un groupe de travail a été créé pour planifier et codévelopper des initiatives visant à réduire ou à éliminer les obstacles systémiques au sein de SPC. En travaillant ensemble et en prenant des mesures ciblées, l'objectif est d'apporter des changements positifs pour tous. Les initiatives seront ajoutées au plan d'action sur l'EEDI, où les progrès réalisés feront l'objet d'un suivi et d'une surveillance.
2. SPC a terminé la rédaction de son Plan d'action triennal sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion et a reçu l'approbation pour celui-ci. À l'avenir, les directions générales collaboreront étroitement pour assurer une sensibilisation et une participation active aux activités soutenant les initiatives décrites. Le Plan sera accessible à tous les employés sur le site Web interne.

Commentaire reçu lors des consultations sur les progrès réalisés 4 par SPC – Emploi

« Il est bon de constater que le processus de candidature est désormais accessible. Il est encore difficile de trouver des formulaires à remplir, tels que des demandes de formation. Il y a encore des fichiers PDF à remplir qui sont presque accessibles, mais qui ne sont pas faciles à utiliser avec des logiciels d'assistance. »

Environnement bâti

L'environnement bâti réunit toutes les structures et tous les objets physiques d'origine humaine qui composent les espaces de SPC, dont les entrées, ascenseurs, panneaux de signalisation, salles de réunion, éclairage, etc. L'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap sont importantes dans l'environnement bâti afin que tout le monde puisse accéder de la même manière aux structures et objets physiques d'origine humaine qui composent les espaces de SPC.

SPC a commencé à convertir ses milieux de travail aux normes de Milieu de travail GC et vise à achever la transformation d'ici 2026-2027. Bien que les normes de Milieu de travail GC soient conformes à la norme CSA « Conception accessible pour l'environnement bâti¹ », SPC a élaboré ses propres normes internes qui vont au-delà des exigences d'accessibilité actuelles minimales. SPC mobilise régulièrement le Programme d'AATIA dans ses projets de mesures d'adaptation et fait appel à des experts en accessibilité et à des personnes ayant une expérience vécue tout au long du cycle de vie des projets pour s'assurer que les projets répondent aux normes en milieu de travail.

SPC compte quatre principales mesures prévues dans le domaine prioritaire de l'environnement bâti. En 2022-2023, SPC a réalisé les progrès suivants pour quatre de ces principales mesures prévues.

Principale mesure prévue 1 – Environnement bâti

Achever le déménagement du Programme d'AATIA de SPC vers un nouveau milieu de travail plus accessible qui permettra à SPC d'offrir les avantages suivants à tous les employés du GC :

- Un lieu plus accessible;
- Un espace plus grand pour offrir des formations;
- Un lieu pour présenter les pratiques exemplaires et pour visualiser et tester les technologies adaptées et les nouvelles technologies.

Progrès réalisés 1 – Environnement bâti

L'étape de planification du projet s'est terminée en 2022-2023. SPC a obtenu les locaux, achevé les plans d'aménagement, lancé l'appel d'offres, trouvé les entrepreneurs et commencé la construction, laquelle devrait s'achever en 2023-2024. Les locaux ont été conçus conformément aux normes d'accessibilité actualisées et aux exigences spécifiques du Programme d'AATIA.

Principale mesure prévue 2 – Environnement bâti

Collaborer avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour :

- Réaliser des audits d'accessibilité des édifices accueillant des milieux de travail de SPC;
- Apporter des modifications au milieu de travail, lorsque cela est possible, d'après les constatations d'audit.

Progrès réalisés 2 – Environnement bâti

En collaboration avec SPAC, SPC a réalisé un audit de 9 de ses 18 bâtiments qui font partie de son plan d'adaptation à long terme. L'audit des neuf bâtiments restants devrait être réalisé en 2023-2024.

Principale mesure prévue 3 – Environnement bâti

Rendre plus accessibles les systèmes et les outils qui aident les employés à se rendre dans les milieux de travail de SPC, comme le système de réservation des espaces de travail des employés.

Progrès réalisés 3 – Environnement bâti

D'ici le 31 mars 2023, la version mise à jour d'Archibus (un outil utilisé par les employés de SPC pour réserver des espaces de travail) répondra aux exigences en matière d'accessibilité. La prochaine mise à jour comprendra de nouvelles fonctionnalités qui nécessiteront des tests d'accessibilité supplémentaires en 2023-2024.

Principale mesure prévue 4 – Environnement bâti

Mettre à jour les guides d'accueil des édifices de SPC afin d'inclure les constatations de l'audit d'accessibilité.

Progrès réalisés 4 – Environnement bâti

Les rapports d'audit des bâtiments de SPAC ont été reçus à la fin du mois de mars 2023. Les recommandations découlant de l'audit seront mises en œuvre en 2023-2024. Des liens vers les rapports d'audit, les principales constatations et les travaux prévus seront rendus publics.

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

Les communications autres que les technologies de l'information et des communications (TIC) renvoient à la manière dont les gens transmettent de l'information et y accèdent. Cela peut inclure le choix de la langue utilisée (messages), le recours à des interprètes, le format des réunions, les communications visuelles et les documents. La communication accessible permet aux personnes en situation de handicap et à celles qui ne le sont pas d'accéder aux mêmes informations et de les partager.

SPC compte quatre principales mesures prévues dans le domaine prioritaire des communications, autres que les technologies de l'information et des communications. En 2022-2023, SPC a réalisé les progrès ci-dessous pour trois de ces principales mesures prévues.

Principale mesure prévue 1 – Communications autres que les TIC

Terminer la migration de l'intranet de SPC vers une nouvelle plateforme numérique.

Progrès réalisés 1 – Communications autres que les TIC

La migration de l'intranet de SPC vers une nouvelle plateforme numérique a débuté en 2022-2023. La nouvelle plateforme est plus conforme aux normes d'accessibilité du Web et sa configuration améliorée facilite la navigation des utilisateurs.

Les nouvelles plateformes sont basées sur des cadres construits pour répondre à la norme sur l'accessibilité du CG. Le Programme d'AATIA de SPC a examiné la nouvelle plateforme pour en vérifier l'accessibilité.

En outre, SPC a créé des types de contenu appropriés, ce qui améliore également l'accessibilité. Cela améliore l'accessibilité car des modèles « rigides » sont créés pour les éditeurs, qui ne peuvent modifier QUE le contenu de la page et non les éléments qui l'entourent.

Principale mesure prévue 2 – Communications autres que les TIC

Examiner le contenu des plateformes de communication ministérielles de SPC afin de cerner les possibilités d'amélioration.

Progrès réalisés 2 – Communications autres que les TIC

Les plate-formes internes et externes de SPC ont été mises à jour afin d'améliorer l'accessibilité du contenu en les révisant pour qu'elles soient rédigées dans un langage ainsi qu'une structure simple.

La Direction générale des communications de SPC a également renforcé ses exigences en matière de révision en langage clair de la majorité de ses produits et plateformes.

Principale mesure prévue 3 – Communications autres que les TIC

Élaborer et promouvoir des pratiques et des outils de communication accessibles et inclusifs.

Progrès réalisés 3 – Communications autres que les TIC

SPC a régulièrement informé les gestionnaires et les cadres supérieurs de leur obligation de prendre des mesures d'adaptation et des ressources disponibles pour appuyer les mesures d'adaptation.

L'importance des pratiques de communication accessibles et inclusives en milieu de travail a été promue par la diffusion de guides, de formations, d'outils et de ressources relatifs à l'accessibilité. Cela s'est fait par le biais des canaux de communication internes ministériels et lors de la fourniture de conseils en matière de communication à des clients internes.

Les progrès de SPC dans le domaine de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap ont été soulignés lors d'allocutions du président et du premier vice-président, notamment lors des forums des dirigeants et de l'ensemble du personnel de SPC.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

SPC a soutenu l'organisation d'événements accessibles à l'échelle de SPC et de séances « Demandez-moi n'importe quoi » en mettant en œuvre des pratiques d'accessibilité comme l'interprétation en langue des signes (American Sign Language [ASL] et langue des signes québécoise [LSQ]), les services de traduction en temps réel des communications et l'interprétation simultanée dans les deux langues officielles.

Les services de communication de SPC ont également veillé à ce que les événements internes se déroulent dans des espaces accessibles et que les produits des événements soient disponibles en format numérique afin de pouvoir être lus à l'aide d'outils d'accessibilité comme les lecteurs d'écran. Pour les événements externes, les services des communications ministérielles ont également veillé à ce que les messages sur les médias sociaux et de promotion des événements soient publiés dans des formats accessibles. En outre, si un événement n'était pas accessible, un avertissement dans les produits promotionnels connexes l'indiquait clairement.

SPC a veillé à ce que les produits de communication du Ministère soient examinés pour s'assurer qu'ils étaient rédigés dans un langage clair et qu'ils répondaient aux normes d'accessibilité avant d'être publiés en interne ou en externe. Il s'agissait notamment d'utiliser des polices de caractères et des couleurs de police accessibles, ainsi que des textes lisibles par les lecteurs d'écran. Lors de l'élaboration de nouveaux modèles de communication, d'éléments visuels et de contenu pour les médias sociaux, les services des communications ministérielles de SPC ont veillé à ce qu'ils répondent aux exigences en matière d'accessibilité.

SPC a fait la promotion des formations et des services offerts par le Programme d'AATIA aux employés du GC, du Plan d'accessibilité de SPC pour 2022-2025, de la Semaine nationale de l'accessibilité 2022 et de la Journée internationale des personnes en situation de handicap par l'entremise des réseaux de SPC et du GC, ainsi que sur les médias sociaux.

Grâce à des campagnes de recrutement organiques et payantes, SPC a été présenté comme un milieu de travail accessible et inclusif.

En 2022-23, La Direction générale des services d'hébergement de SPC a élaboré des lignes directrices et des pratiques exemplaires pour l'ensemble de son contenu de communication interne et a effectué un cycle d'examen de l'accessibilité. En outre, SPC a lancé un cycle d'examen continu des informations publiées et, pour garantir la conformité, les documents sont désormais examinés chaque fois qu'il y a de nouvelles exigences en matière d'accessibilité.

Principale mesure prévue 4 – Communications autres que les TIC

Élaborer et mettre en œuvre un programme de sensibilisation pour combler les lacunes liées aux communications accessibles.

Progrès réalisés 4 – Communications autres que les TIC

Aucun résultat communiqué en 2022-2023.

Culture

La culture signifie faire de l'accessibilité une priorité par la collaboration, l'inclusivité et le respect. Il faut d'abord comprendre ce que signifie l'accessibilité et pourquoi elle est importante.

SPC compte une (1) principale mesure prévue dans le domaine prioritaire de la culture.

Principale mesure prévue 1 – Culture

Mieux sensibiliser les gens à l'accessibilité et à l'inclusion par des activités de gestion du changement et de communication, notamment :

1. Publier régulièrement des données relatives à l'accessibilité au moyen des canaux de communication internes ministériels.
2. Communiquer des données liées aux principaux événements relatifs à l'inclusion des personnes en situation de handicap et à l'accessibilité, dont la Journée internationale des personnes en situation de handicap (JIPH) et la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA).
3. Échanger des renseignements sur les formations accessibles en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap.
4. Communiquer les progrès de SPC dans le domaine de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap lors d'allocutions importantes.
5. Informer les superviseurs de SPC de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et des ressources disponibles à SPC pour soutenir les mesures d'adaptation.

Progrès réalisés 1 – Culture

En 2022-2023, SPC a réalisé d'importants progrès pour soutenir le changement culturel nécessaire à la mise en place d'une organisation plus accessible pour ses employés et pour les utilisateurs des services de SPC dans l'ensemble du GC.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Des activités de communication ont été entreprises pour accroître la sensibilisation à l'accessibilité et à l'inclusion, tant au sein de SPC qu'avec nos organismes partenaires. De courts articles ont été publiés dans les bulletins d'information internes pour diriger les lecteurs vers le Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC et une page Web de rétroaction sur l'accessibilité. Des messages ont également été envoyés par courriel à de nombreux réseaux différents, les encourageant à transmettre l'information à leurs membres. Parmi ces réseaux :

- Réseau des personnes en situation de handicap
- Cercle des peuples autochtones
- Réseau de la fierté
- Réseau des minorités visibles
- Réseau des femmes
- Divers réseaux professionnels

Cette démarche a été suivie de présentations à ces mêmes organisations afin de porter à leur attention le Plan d'accessibilité et son processus de rétroaction, ainsi que les ressources disponibles pour aider les personnes en situation de handicap et aider les gestionnaires à répondre aux besoins de leurs équipes.

Sachant que la direction doit être proactivement mobilisée pour favoriser un changement de culture, des mesures ont été prises pour s'assurer que les engagements obligatoires pour tous les cadres supérieurs de SPC (niveau EX) comprennent des mesures de rendement pour l'accessibilité dans les ententes de gestion du rendement (EGR) des EX pour 2023-2024. Par conséquent, les mesures de rendement obligatoire des engagements en matière de gestion ministérielle et de milieu de travail pour la période 2023-2024 incluent désormais ces engagements.

Pour soutenir le changement de culture nécessaire à la réalisation de l'engagement ministériel à garantir un milieu de travail accessible, SPC a déterminé un ensemble de mesures ministérielles de base communes pour les plans d'activités des directions générales en 2023-2024 et 2024-2025. Ces mesures ministérielles communes sont les suivantes :

- Améliorer les taux de recrutement, de maintien en poste et de promotion des personnes en situation de handicap;
- Améliorer l'accessibilité des réunions et des documents;

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- Faire la promotion de la formation et des événements organisés par le GC afin de sensibiliser les gestionnaires et les employés à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap et de leur permettre de mieux les comprendre;
- Inclure des exigences en matière d'accessibilité dans l'approvisionnement;
- Planifier et réaliser des examens de l'accessibilité des programmes ou des services en consultation avec les personnes en situation de handicap.

En vue de soutenir ces mesures ministérielles communes, les engagements ministériels de 2023-2024 pour les gestionnaires de SPC ont été modifiés pour inclure ce qui suit :

« Prendre conscience, et promouvoir la prise de conscience, des obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap et soutenir la mise en œuvre des mesures de SPC dans son Plan d'accessibilité; comme rendre les documents et les réunions accessibles et encourager les employés à suivre une formation sur l'accessibilité. Encourager les employés et les partenaires à utiliser le processus de rétroaction du Ministère pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. »

Commentaires reçus lors des consultations sur les progrès réalisés 1 par SPC – Culture

« Lorsque des secteurs de SPC et d'autres ministères fédéraux savent que leurs systèmes ne sont pas accessibles et qu'ils proposent la solution en affirmant qu'ils disposent du personnel nécessaire pour aider, c'est un signal d'alarme très fort. Ils envoient le message suivant : Nous savons que le système que nous avons choisi n'est pas accessible, mais nous vous aiderons, car nous ne voulons pas le changer. Non seulement cela ne démontre aucun changement culturel vers un milieu de travail plus inclusif, mais cela envoie également le message selon lequel ils ne veulent pas accueillir dans leur unité des personnes qui ne peuvent pas utiliser ces systèmes et services inaccessibles. »

« Il reste encore beaucoup à faire en ce qui concerne les changements culturels. Tant qu'il y aura des domaines où l'accessibilité et l'inclusion sont ignorées, nous ne pourrons pas prétendre avoir un milieu de travail accessible, inclusif et accueillant. »

Transport

SPC compte deux principales mesures prévues dans le domaine prioritaire du transport.

Principale mesure prévue 1 – Transport

Inviter les personnes en situation de handicap à mettre à l'essai une application mobile accessible pour les services de transport et intégrer leurs commentaires pendant le projet pilote.

Progrès réalisés 1 – Transport

Le Conseil canadien des normes (CCN) soutient SPAC, qui est le ministère responsable de ce projet pilote.

Commentaire reçu lors des consultations sur les progrès réalisés 1 par SPC – Transport

« Il s'agirait d'une étape importante pour mieux comprendre ce qui fonctionne le mieux. »

Principale mesure prévue 2 – Transport

Continuer de cerner et d'éliminer les obstacles (tels que la signalisation et l'accès) qui restreignent les déplacements des personnes en situation de handicap entre les bâtiments.

Progrès réalisés 2 – Transport

Chaque fois que SPC a connaissance d'un obstacle à l'accessibilité, il prend des mesures pour y remédier. Il s'agit d'un engagement permanent que SPC respecte continuellement.

Consultations

Services partagés Canada mène des consultations auprès de ses partenaires, de ses clients et de ses employés et les mobilise sur des questions et des sujets qui leur tiennent à cœur afin de s'assurer que leur voix est entendue. Les commentaires reçus aident à déterminer comment SPC peut atteindre l'excellence en matière de technologies et d'activités. Pour soutenir l'engagement de SPC en matière d'accessibilité, le Ministère reconnaît que les consultations et les activités de mobilisation, en particulier auprès des personnes en situation de handicap, sont essentielles pour recenser et éliminer les obstacles à l'accessibilité auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées tous les jours.

SPC s'efforce d'aborder les consultations et les activités de mobilisation des personnes en situation de handicap et de nos autres intervenants sur la base de la reconnaissance des droits, du respect, de la coopération et du partenariat. Nous veillons à ce que les consultations et les activités de mobilisation soient conçues de manière à être pertinentes, inclusives et accessibles.

Façon dont SPC a mené des consultations auprès des personnes en situation de handicap dans le cadre de la préparation du présent Rapport d'étape

Du 31 août 2023 au 13 septembre 2023, plusieurs questionnaires accessibles en ligne ont été préparés et les participants ont été invités à y répondre. Ils pouvaient également remplir et envoyer une version Word des questionnaires par courriel.

Pour des raisons d'accessibilité et de protection des renseignements personnels, SPC a décidé de procéder à des consultations exclusivement par le biais du questionnaire en ligne. Ceci est conforme aux normes numériques du gouvernement du Canada, et les employés de SPC ont l'habitude de remplir ces questionnaires numériques. Cela a également permis de faciliter la tâche des participants et d'améliorer l'accessibilité pour favoriser la participation.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Le premier public visé étant les employés en situation de handicap de SPC, une invitation à participer à l'initiative de consultation a donc été envoyée par courriel au Réseau des personnes en situation de handicap. Cependant, SPC est bien conscient que ce ne sont pas tous les employés en situation de handicap qui s'identifient comme tels ou qui participent au Réseau des personnes en situation de handicap. C'est pourquoi des invitations ont également été envoyées à un certain nombre d'autres organes de gestion internes et de groupes d'intervenants.

Ces questionnaires ont permis de recueillir des informations sur ce qui suit :

- Les progrès réalisés par SPC au cours de l'exercice 2022-2023 en matière d'accessibilité dans les domaines prioritaires et pour chacune des principales mesures prévues dans le Plan d'accessibilité de SPC;
- Les commentaires reçus dans le cadre du processus de rétroaction de SPC et la manière dont SPC a tenu compte des commentaires qu'il a reçus;
- La voie à suivre proposée par SPC.

Les participants ont ensuite été invités à fournir ce qui suit :

- Des commentaires sur les progrès réalisés pour chacune des principales mesures prévues;
- Des commentaires sur la rétroaction reçue par SPC dans le cadre de son processus de rétroaction et sur la façon dont SPC en tient compte;
- Une évaluation des progrès réalisés par SPC en matière d'accessibilité pour chaque domaine prioritaire (avec une explication de l'évaluation donnée);
- Des commentaires sur la voie à suivre proposée par SPC.

Autres façons dont SPC a mené des consultations sur l'accessibilité

En 2022-2023, dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan d'accessibilité, SPC a ajouté une question supplémentaire sur l'accessibilité dans le cadre de son Initiative de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle (publiée dans le questionnaire d'avril 2023). Cela permet aux clients de SPC d'évaluer leur satisfaction quant à l'accessibilité de la technologie, de l'information et des services connexes fournis par SPC, et d'en faire part.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

En 2022-2023, SPC a également mobilisé les personnes en situation de handicap et d'autres intervenants clés sur la question de l'accessibilité, principalement par le biais d'interactions régulières avec le Réseau des personnes en situation de handicap de SPC. En outre, SPC a mené des consultations auprès des personnes en situation de handicap aux fins suivantes :

1. Pour élaborer le Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC;
2. Pour comprendre les obstacles et les défis actuels dans le processus relatif à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et les besoins des employés et des gestionnaires en ce qui concerne ce processus;
3. À des fins d'analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) pour valider un projet de guide et de questionnaire d'ACS Plus;
4. Pour des activités de mobilisation du Conseil sur la diversité de SPC⁴.

Des détails sur ces consultations et leurs résultats figurent à l'[annexe A](#).

Enfin, un rapport spécial de l'ombudsman de SPC, intitulé « Enquête approfondie de la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance à Services partagés Canada – Découvrir les expériences humaines derrière les chiffres », a également été utilisé pour la rédaction du présent Rapport d'étape sur l'accessibilité. Le rapport spécial de l'ombudsman de SPC, publié en avril 2023, est le résultat d'un vaste projet de recherche mené en 2022-2023 qui a été au-delà des données statistiques et des indicateurs sur la fonction publique en termes de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance (DEIA) et a cherché à comprendre les histoires des employés de SPC qui sont membres de groupes en quête d'équité, y compris les personnes en situation de handicap.

Si vous avez d'autres questions au sujet des activités de consultation et de mobilisation de Services partagés Canada, veuillez [communiquer avec nous](#).

⁴ La raison d'être du Conseil sur la diversité de SPC est de : « [...] fournir une orientation stratégique et un leadership pour s'assurer que Services partagés Canada (SPC) propulse des initiatives qui favorisent la diversité et l'inclusion en milieu de travail à l'avenir. Les membres discuteront ensemble des stratégies à court et à long terme visant à créer un milieu de travail exempt d'obstacles et à modifier les politiques, les pratiques et les comportements à l'échelle du Ministère ».

Rétroaction

Le [processus de rétroaction](#) sur l'accessibilité de SPC a été créé pour permettre aux employés de SPC, à ses partenaires et au public de poser des questions sur la façon dont SPC met en œuvre son Plan d'accessibilité, et pour cerner les obstacles à l'accessibilité auxquels ceux-ci se heurtent lorsqu'ils traitent avec SPC.

Les personnes peuvent soumettre leur rétroaction par courriel, téléphone ou courrier ou encore au moyen d'un formulaire en ligne. Un accusé de réception est envoyé dans le même format que la rétroaction soumise, et les personnes qui formulent une rétroaction peuvent rester anonymes si elles le souhaitent. Pour en savoir plus, consultez la section [Renseignements généraux](#) du présent document.

Description générale de la manière dont SPC gère la rétroaction qu'il reçoit

Une fois la rétroaction reçue, celle-ci est consignée aux fins de statistiques et fait l'objet d'un examen préliminaire afin de déterminer les mesures à prendre. Une fois la rétroaction consignée, un résumé est envoyé aux secteurs pertinents de SPC afin qu'elle puisse être évaluée et que des mesures puissent être prises pour éliminer l'obstacle. Si une solution de rechange a été mise en place pour éliminer temporairement l'obstacle, la rétroaction est signalée comme devant faire l'objet d'un suivi afin que SPC puisse établir un plan d'action en vue de l'élimination définitive de l'obstacle.

SPC utilisera une approche d'amélioration continue pour gérer la rétroaction sur l'accessibilité et collaborera avec les personnes en situation de handicap et d'autres intervenants pour veiller à ce que les possibilités d'améliorer et d'affiner le [processus](#) soient exploitées.

Observations, analyses, tendances et statistiques relatives à la rétroaction

Le [processus de rétroaction](#) de SPC a été lancé le 16 décembre 2022 au moment de la publication de son Plan d'accessibilité 2022-2025. De cette date au 31 mars 2023, SPC a reçu 18 demandes de rétroaction, provenant toutes d'employés de Services partagés Canada.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Dans de nombreux cas, la rétroaction portait sur de nombreux obstacles ou visait plus d'un domaine prioritaire. SPC a reçu de la rétroaction sur tous les domaines prioritaires, sauf sur le transport.

L'emploi est la catégorie de rétroaction la plus courante, environ la moitié des commentaires ayant trait à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Plusieurs obstacles ont été évoqués, liés aux préoccupations des employés concernant le retour au bureau, ainsi que la formation et le perfectionnement.

Les communications, autres que les TIC, sont apparues comme un problème sous-jacent dans la plupart des commentaires reçus, ce domaine prioritaire étant suivi par ceux des TIC, de l'environnement bâti et de la culture.

Rétroaction sur la façon dont SPC réalise la mise en œuvre de son Plan d'accessibilité

SPC a reçu des commentaires positifs et négatifs à ce sujet, notamment des questions à propos de sa capacité à évaluer les progrès et à en faire rapport, car le Plan d'accessibilité ne dispose pas de mesures ou d'indicateurs à l'appui de l'évaluation du rendement et de la production de rapports.

Commentaires reçus

« La version en ligne du Plan d'accessibilité est excellente. »

« Ce Plan témoigne du manque de culture en matière handicaps, et pour les personnes atteintes d'une incapacité invisible (comme les personnes neurodivergentes) [...], il semble qu'il n'y ait pas de plans concrets pour les aider. »

« Le Plan d'accessibilité de Services partagés Canada ne présente aucune mesure ni aucun détail sur la manière dont la réussite sera mesurée. Cela a-t-il été envisagé et, dans l'affirmative, comment? »

Façon dont SPC tient compte de la rétroaction sur le Plan d'accessibilité

SPC reconnaît que, bien que le Plan d'accessibilité initial présente des buts et des objectifs clairs visant à rendre SPC accessible à tous, un travail supplémentaire est nécessaire pour mesurer les progrès accomplis. La rétroaction aide SPC à :

- Collaborer avec ses intervenants dans le but de cibler les possibilités permettant de mieux faire connaître et comprendre l'accessibilité;
- Accroître nos efforts pour communiquer plus efficacement sur la manière dont chacun a un rôle à jouer pour rendre SPC plus inclusif pour les personnes en situation de handicap, à la fois en tant qu'employeur et en tant que prestataire de services;
- Définir une voie à suivre qui expose les initiatives que SPC mettra en œuvre à partir de 2023-2024. Ces initiatives comprennent l'élaboration et l'adoption de mesures et d'indicateurs de rendement, ainsi que l'amélioration de la gestion et de la supervision du Plan d'accessibilité.

Rétroaction sur les obstacles rencontrés par les personnes qui traitent avec SPC

Conception et prestation des programmes et services

SPC n'a reçu aucune rétroaction sur les obstacles liés à la conception et à la prestation de ses programmes d'entreprise en 2022-2023. Cependant, une demande a été soumise pour obtenir des conseils sur la manière de garantir l'intégration de l'accessibilité dans les différentes étapes d'un projet visant à développer un nouvel outil qui serait utilisé par les différents secteurs de service au sein de SPC.

Façon dont SPC tient compte de la rétroaction sur les obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et services

SPC a répondu en communiquant des renseignements sur les services offerts par le Programme d'AATIA pour que l'équipe des projets puisse planifier une séance d'information et apprendre à intégrer l'accessibilité dès le début des projets.

SPC examine les possibilités d'accroître la sensibilisation à la planification de l'accessibilité et inclura des activités de promotion et de formation dans les futurs plans de mise en œuvre de l'accessibilité pour la conception et la prestation des programmes et services.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Parmi les principaux obstacles identifiés on compte les suivants :

- Des utilisateurs éprouvent des problèmes avec leur technologie adaptée, qui ont notamment des répercussions sur la lisibilité de certains types de documents;
- Les employés qui sont sourds, malentendants ou qui ont de la difficulté à communiquer par téléphone ont du mal à communiquer avec le personnel du Bureau de service de la TI de SPC pour toutes les questions relatives aux technologies de l'information.

Façon dont SPC tient compte de la rétroaction sur les obstacles liés aux TIC

En ce qui a trait aux problèmes techniques liés à la technologie adaptée, le personnel du Programme d'AATIA de SPC a travaillé directement avec chaque utilisateur pour éliminer l'obstacle. En outre, SPC a actualisé les procédures pour éviter que la situation ne se reproduise.

SPC a réagi immédiatement pour éliminer l'obstacle lié à l'accès au Bureau de service de la TI en offrant d'autres moyens de communiquer avec le Bureau. SPC était au courant de cet obstacle, et il a travaillé avec le personnel du Programme d'AATIA pour mettre à l'essai des solutions, telles que l'ajout d'une fonction de clavardage que les employés pourraient utiliser pour communiquer avec le Bureau de service de la TI. Des travaux supplémentaires sont en cours pour trouver des solutions permettant d'intégrer l'accessibilité dès le départ, mais cela prendra du temps et il faudra que SPC définisse les exigences en matière d'accessibilité et travaille avec le fournisseur concerné pour établir une feuille de route.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Un seul obstacle a été mentionné concernant la façon dont les dates limites annuelles pour l'acquisition de biens et de services pouvaient compromettre la capacité d'une personne d'acheter un logiciel nécessaire dans le cadre d'une mesure d'adaptation pour qu'elle puisse faire son travail.

Façon dont SPC tient compte de la rétroaction sur les obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations

L'obstacle a été éliminé pour la personne en l'informant sur la manière de soumettre à nouveau sa demande et en la signalant comme une demande relevant de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. SPC s'efforce à présent de combler les lacunes mises en lumière par cette rétroaction en évaluant des moyens d'améliorer l'ensemble des processus, des systèmes, des outils, de la formation, des renseignements et des connaissances liés à l'achat de matériel et de logiciels dans le cadre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. SPC doit notamment examiner :

- La formation offerte aux gestionnaires;
- Les renseignements et le système utilisés pour soumettre des demandes d'achat de logiciels et de matériel;
- Les procédures de traitement des demandes.

L'emploi

Treize des 18 rétroactions reçues en 2022-2023 concernaient l'emploi. Dans la plupart des cas, la rétroaction :

- Portait sur de multiples obstacles;
- Incluant des demandes de renseignements;
- Soulevait des préoccupations au sujet de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Parmi les thèmes abordés, on compte les suivants :

- La dotation (processus);
- L'embauche (pratiques);
- Le perfectionnement professionnel;
- Les langues;
- Les milieux de travail accessibles;
- Le retour sur les lieux de travail;
- Le soutien aux employés ayant une incapacité invisible comme la neurodiversité.

Dans la rétroaction soumise, on reliait souvent les obstacles à l'emploi à d'autres domaines, tels que les communications, l'environnement bâti et les TIC.

Façon dont SPC tient compte de la rétroaction sur les obstacles liés à l'emploi

Pour chaque demande de renseignements et demande relative à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation soumise, l'obstacle immédiat a été éliminé en communiquant au demandeur les renseignements qu'il cherchait et en transférant la demande à l'unité chargée de l'exécution de la fonction. Le respect de la vie privée et de la confidentialité des personnes a été pris en compte lors du traitement de ces demandes.

SPC cherche des moyens d'accroître les connaissances et les compétences de ses employés en révisant les produits de communication, de sensibilisation et de formation. Cela inclut notamment ce qui suit :

- Créer un centre d'expertise sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation afin de mieux soutenir les employés et les gestionnaires de SPC;
- Améliorer le contenu du site intranet MonSPC+ pour les employés de SPC;
- Actualiser la trousse d'accueil et d'intégration de SPC en y ajoutant des renseignements sur l'accessibilité;
- Offrir une formation ciblée à l'intention des gestionnaires pour les aider à mieux comprendre les besoins des employés en situation de handicap, plus particulièrement en ce qui a trait à la neurodiversité;
- Examiner les pratiques et les outils internes en matière de ressources humaines (RH) afin de trouver des possibilités d'amélioration de l'accessibilité.

SPC aide d'autres ministères responsables de certaines parties du processus d'emploi qui ne relèvent pas de sa compétence, notamment la Commission de la fonction publique (CFP) et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT). Entretemps, SPC continue d'éliminer les obstacles de manière temporaire au cas par cas grâce à la prise de mesures d'adaptation.

L'environnement bâti

SPC a reçu deux rétroactions sur les bâtiments de SPC (l'environnement bâti) en 2022-2023. Dans les deux cas, il s'agissait de questions ou de préoccupations concernant l'accessibilité des bâtiments en vue de la mise en œuvre du modèle de travail hybride.

De plus, un obstacle concernant les mesures d'adaptation pour les employés avait un lien avec l'environnement bâti, puisqu'il soulevait une question sur les politiques et les pratiques de SPC pour obtenir du mobilier ou de l'équipement non standard lorsqu'un employé est au bureau.

Façon dont SPC tient compte de la rétroaction sur les obstacles liés à l'environnement bâti

SPC inclut l'accessibilité par défaut dans ses installations existantes et ses pratiques liées aux mesures d'adaptation. Le Ministère continuera à travailler en collaboration avec des experts en accessibilité et des personnes avec une expérience vécue dans le cadre du Programme d'AATIA.

SPC a répondu directement aux questions posées sur certains bâtiments, et révisera les guides de construction une fois que Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) aura terminé l'audit de chaque bâtiment. SPC s'affaire aussi à revoir les renseignements qu'il fournit aux employés, de même que la formation des gestionnaires afin d'améliorer l'expérience de travail hybride. Des discussions sont en cours en vue de définir et de mettre en œuvre les changements nécessaires pour répondre aux besoins d'adaptation des employés pour ce qui a trait à l'accès aux équipements de TI et au mobilier non standard, ainsi qu'à leur stockage.

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

Le domaine des communications est apparu comme un obstacle sous-jacent dans la majeure partie de la rétroaction reçue par SPC. La plupart des obstacles évoqués concernaient les formats accessibles pour les documents, les formulaires, etc., ainsi que l'accessibilité des réunions.

Tous les autres obstacles mentionnés en matière de communication indiquent que les renseignements fournis aux employés sur l'accessibilité sont limités ou manquent de clarté, et que de nombreux documents et formulaires ne sont pas conviviaux ou accessibles. Voici des exemples de la rétroaction reçue :

- Le formulaire d'autorisation de sécurité des RH et un formulaire de demande pour un programme de développement des TI à SPC.
- Les documents PDF ne sont pas accessibles à tous de la même manière, ce qui les rend difficiles à lire et à parcourir en fonction de la technologie adaptée utilisée.
- Les renseignements sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation sont vagues.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- On se pose des questions sur la manière de promouvoir le Passeport pour l'accessibilité et d'informer sur les personnes à contacter si quelqu'un a besoin d'un interprète pour une formation obligatoire dans le cadre de l'intégration d'un nouvel outil.
- Un énoncé selon lequel les employés devraient pouvoir trouver ou consulter facilement des renseignements sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et sur l'accessibilité d'un bâtiment, en particulier lorsqu'ils planifient leur retour sur les lieux de travail.

Façon dont SPC tient compte de la rétroaction sur les obstacles liés aux communications (autres que les TIC)

SPC examine les renseignements disponibles sur le site intranet MonSPC+ afin de trouver des possibilités permettant de rendre les renseignements sur l'accessibilité davantage centrés sur l'utilisateur et, par conséquent, plus accessibles. SPC recueille des commentaires dans le cadre de diverses activités, réunions, présentations ou conférences et divers webinaires et les utilise pour améliorer les guides existants à l'intention des employés.

La culture

La culture figurait dans 5 des 18 points de rétroaction reçus en 2022-2023. Quelques questions ont porté sur la responsabilisation et sur les mesures prises par SPC pour évaluer le rendement en matière d'accessibilité. D'autres portaient sur la sensibilisation à l'accessibilité et l'évolution des attitudes à cet égard.

Dans l'ensemble, la rétroaction était positive, et la plupart des personnes semblaient ouvertes et disposées à faire partie de la solution, et cherchaient des moyens de collaborer. Toutefois, selon certains commentaires, des personnes en situation de handicap et leurs gestionnaires sont découragés par l'absence de progrès dans certains domaines liés à l'accessibilité. Des questions et des préoccupations ont été soulevées concernant :

- La mise en œuvre du modèle de travail hybride par SPC - les commentaires étaient plutôt négatifs et donnaient à penser qu'il y avait un malentendu sur les avantages du modèle de travail hybride pour ce qui est de la sécurité et du bien-être des employés en situation de handicap;

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- Le recours à la technologie adaptée par SPC – les commentaires portaient sur la tendance apparente de SPC à donner la priorité à la technologie adaptée pour résoudre tous les problèmes des personnes en situation de handicap, même s'il ne s'agit pas de la meilleure solution.

Façon dont SPC tient compte de la rétroaction sur les obstacles liés à la culture

Pour donner suite à cette rétroaction, SPC s'attache à :

- Examiner les commentaires reçus en ligne et au cours de diverses activités afin d'actualiser les renseignements sur le site intranet MonSPC+ et dans les présentations sur le travail hybride;
- Offrir de la formation et du soutien aux gestionnaires sur la manière de discuter avec les employés de leurs modalités de travail;
- Revoir le processus lié à l'achat de matériel et de logiciels de sorte que si l'on achète une technologie adaptée, ce soit la bonne et qu'elle réponde non seulement aux besoins de l'employé et de l'infrastructure de SPC;
- Accroître sa responsabilité en travaillant en collaboration avec les équipes de SPC en vue d'élaborer des plans de mise en œuvre de l'accessibilité (PMOA);
- Établir un dialogue et instaurer la confiance auprès des personnes en situation de handicap et leurs alliés en révisant la gouvernance entourant l'accessibilité. SPC étudie des possibilités de mettre en place des comités de gouvernance et des groupes de travail afin d'améliorer la communication, la collaboration et la prise de décision en demandant aux employés de l'aider à recenser les possibilités d'améliorer le dialogue avec les personnes en situation de handicap et leurs alliés. SPC créera des possibilités pour que les employés, les personnes en situation de handicap et leurs alliés participent activement à l'élaboration des plans de mise en œuvre et des mesures de rendement.

Transport

Au cours de l'exercice 2022-2023, SPC n'a reçu aucune rétroaction sur les obstacles à l'accessibilité liés au transport.

Voie à suivre : Possibilités pour 2023-2024

La publication du Plan d'accessibilité 2022-2025 de Services partagés Canada (SPC) a constitué une étape importante pour renforcer nos fondements en vue de créer un milieu de travail accessible et inclusif. Nous savons toutefois qu'il reste encore beaucoup à faire pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap à SPC.

En 2023-2024, SPC se concentrera sur ce qui suit :

1. Commencer à mesurer nos progrès des manières suivantes :
 - a. En incluant une question relative à l'accessibilité dans l'Initiative de rétroaction sur la satisfaction de la clientèle de SPC (rétroaction fournie par les dirigeants principaux de l'information des partenaires et des clients de SPC);
 - b. En réalisant le premier sondage annuel sur l'accessibilité de SPC;
 - c. En définissant des indicateurs de rendement pour mesurer les progrès accomplis dans chacun des domaines prioritaires.
2. Définir les responsabilités des manières suivantes :
 - a. En incluant l'accessibilité dans les ententes de gestion du rendement des cadres supérieurs et des gestionnaires principaux de SPC;
 - b. En harmonisant et en intégrant les exigences en matière d'accessibilité, le contenu et les engagements des directions générales en matière d'accessibilité dans les plans d'activités des directions générales, le Plan ministériel de SPC et son Rapport sur les résultats ministériels.
3. Créer de nouvelles occasions de discuter ouvertement des obstacles à l'accessibilité et d'apprendre comment les gérer en ce qui a trait à la politique et au processus de retour sur les lieux de travail, ainsi que des mesures d'adaptation.
4. Définir le programme de gestion de l'accessibilité de SPC et les fonctions nécessaires pour assurer le fonctionnement durable de SPC et l'aider à respecter la *Loi canadienne sur l'accessibilité*;
5. Améliorer l'accès à l'information sur l'accessibilité à SPC;
6. Améliorer la culture d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap de SPC.

Conclusion

Services partagés Canada apprécie sincèrement les conseils que les personnes en situation de handicap ne cessent de lui donner. Nous tenons à souligner notre respect pour leurs expériences vécues. Nous nous engageons à :

- Participer à des discussions régulières avec les personnes en situation de handicap afin de renforcer notre collaboration;
- Identifier plus avant les domaines de travail futurs afin de recenser, d'éliminer et de prévenir les obstacles;
- Surveiller la mise en œuvre réussie du Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC au cours du prochain exercice financier.

Annexe A : Détails sur les consultations auprès des personnes en situation de handicap

Consultation 1 : Plan d'accessibilité

Date : Plusieurs activités de consultation et de mobilisation sur les obstacles à l'accessibilité à SPC ont eu lieu entre février et juin 2022.

Lieu : Sur Microsoft Teams, par téléphone et en ligne.

Processus participatif choisi : Les personnes pouvaient participer à des séances de consultation virtuelles individuelles ou en groupe au moyen de Microsoft Teams ou du téléphone. Elles avaient également la possibilité de remplir et d'envoyer un formulaire de rétroaction par courriel.

Une approche itérative en trois étapes a été utilisée pour recueillir les informations :

1. Des séances de consultation préalable ont permis de recueillir des informations sur les obstacles, et un test a été réalisé avec des employés du Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée;
2. Deux groupes de discussion (1 en anglais, 1 en français) ont été constitués avec des membres du Réseau des personnes en situation de handicap de SPC;
3. Quatre séances de consultation (2 en anglais, 2 en français), ouvertes à tous les employés de SPC, ont été annoncées à l'aide de différents canaux de communication ministériels.

Entre mai et juin 2022, les ministères partenaires de SPC ont été invités à faire part de leur expérience concernant l'accessibilité des services de SPC. Une présentation a été faite à la table ronde des DPI; un communiqué des DPI a été diffusé aux partenaires de SPC et signé par les dirigeants des clients de SPC.

Justification du processus participatif choisi – Plan d'accessibilité

Différents canaux et produits de communication ont été utilisés pour atteindre différents publics cibles. Cela a permis de faciliter la tâche des participants et d'améliorer l'accessibilité pour favoriser la participation.

Accessibilité du processus participatif – Plan d'accessibilité

L'équipe qui a organisé les consultations a fait un essai avec le personnel du Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée pour s'assurer que les consultations étaient accessibles.

Les intervenants ayant participé – Plan d'accessibilité

SPC a consulté des employés en situation de handicap, leurs alliés, des employés à tous les échelons, ainsi que des organisations partenaires. Une centaine de personnes ont participé aux consultations organisées à l'aide de Microsoft Teams.

Trente-cinq réponses ont été reçues par d'autres voies, notamment par courriel et par téléphone. Sur ces 35 réponses, 7 proviennent de personnes de 3 ministères partenaires : Environnement et Changement climatique Canada (ECCC), Bibliothèque et Archives Canada (BAC) et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

Types d'incapacité représentés – Plan d'accessibilité

Aucun suivi.

Objectif du processus participatif – Plan d'accessibilité

Faire participer les personnes en situation de handicap dans l'élaboration du Plan d'accessibilité 2022-2025 de SPC.

Questions posées – Plan d'accessibilité

Les bureaux de première responsabilité identifiés pour chaque domaine prioritaire ont été invités à donner leur avis sur ce qui fonctionnait et ne fonctionnait pas au sein de SPC, ainsi que sur leurs idées et solutions potentielles.

Les personnes qui ont participé aux séances de consultation ont été invitées à répondre à des questions qui :

- Favorisaient la discussion et permettaient de recueillir les idées, les points de vue, les expériences et les perceptions des employés;
- Ont permis de recueillir des informations sur les obstacles à l'accessibilité auxquels les participants ont été confrontés ou dont ils ont été témoins lorsqu'ils travaillaient au sein de SPC ou en collaboration avec le Ministère.

Réponses/commentaires reçus – Plan d'accessibilité

Pour chacun des huit domaines prioritaires, les résultats ont été regroupés et présentés comme suit :

- Résumé des obstacles
- Ce que nous avons entendu
- Citations notables
- Solutions proposées par les participants

Les détails de ces points figurent dans le résumé du rapport « Ce que nous avons entendu ».

Résultats – Plan d'accessibilité

En février 2022, des séances de consultation réunissant des groupes (y compris les comités de gestion, le Réseau des planificateurs et les bureaux de première responsabilité de tout SPC) ont aidé à la rédaction de diverses parties du Plan d'accessibilité. Plus précisément, les consultations auprès de la personne-ressource principale pour chaque domaine prioritaire ont permis de recenser les principales mesures prévues dans le Plan d'accessibilité.

Le rapport « Ce que nous avons entendu », qui résume les consultations menées sur l'accessibilité au sein de SPC, a été communiqué aux personnes ayant participé aux consultations et a été publié sur le site Canada.ca. Le rapport a été examiné et a fait l'objet de discussions avec les directions générales et les principales personnes-ressources de SPC, et il a été utilisé pour définir les priorités, les engagements et les mesures du Plan d'accessibilité.

Le rapport « Ce que nous avons entendu » conclut que SPC pourrait apporter des améliorations dans les domaines suivants :

- L'éducation et la sensibilisation à l'accessibilité dans l'ensemble du Ministère;
- La prise en compte de l'accessibilité :
 - Dans la conception et la prestation de ses services;
 - Dans la façon dont le travail est effectué en milieu de travail;
 - Dans la conception des lieux de travail.

Consultation 2 : Obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA)

Date : Octobre 2022 au 31 mars 2023

Lieu : Virtuel

Processus choisi : Discussions de groupe virtuelles

Justification du choix de discussions de groupe virtuelles – OPMA

- SPC souhaitait obtenir le point de vue des gestionnaires et des employés, et a décidé de consulter les réseaux existants d'intervenants de SPC.
- Les gestionnaires sont responsables de la mise en place de mesures d'adaptation pour les employés.
- Le Réseau des personnes en situation de handicap de SPC est composé d'employés qui s'identifient comme ayant une incapacité, ainsi que de leurs alliés.

Accessibilité du processus participatif – OPMA

- Les réunions se sont déroulées dans les deux langues officielles avec des services d'interprétation.
- Les participants ont été invités à porter un casque d'écoute.
- Les documents ont été fournis dans différents formats accessibles et dans les deux langues officielles.
- Le contenu des documents respectait les pratiques exemplaires en matière de formatage pour l'accessibilité.
- Les réunions virtuelles ont permis aux employés de tout le pays de participer pleinement aux discussions.

Intervenants consultés – OPMA

- Réseau des gestionnaires de SPC
- Réseau des personnes en situation de handicap de SPC
- Équipe responsable de l'équité en matière d'emploi, de la diversité et de l'inclusion
- Équipe responsable de la Stratégie et de la planification en matière d'accessibilité

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- Équipe du Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée
- Groupe de travail sur l'amélioration de l'intégration des nouveaux employés
- Groupe de travail sur l'examen des systèmes d'emploi

Nombre de participants – OPMA

Aucun suivi

Types d'incapacité représentés – OPMA

Aucun suivi

Objectif du processus participatif – OPMA

- Comprendre le contexte actuel de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à SPC;
- Cerner les obstacles et les défis actuels du processus relatif à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (processus relatif à l'OPMA);
- Recenser les besoins des employés et des gestionnaires;
- Comprendre les services et processus actuellement en place;
- Établir des relations avec divers partenaires et intervenants;
- Solliciter des commentaires sur le rôle du Centre d'expertise sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation proposé (CE sur l'OPMA);
- Discuter de la façon dont le CE sur l'OPMA peut faciliter le processus relatif à l'OPMA;
- Prioriser les étapes suivantes de la mise en œuvre du CE sur l'OPMA;
- Définir des domaines d'intérêt pour le CE sur l'OPMA.

Questions posées – OPMA

Réseau des personnes en situation de handicap de SPC

1. Lors de vos dernières demandes de mesures d'adaptation :
 - a. À quel moment du processus avez-vous rencontré vos premiers obstacles?
 - b. Pourriez-vous nous en dire un peu plus sur les problèmes, les difficultés et les obstacles que vous avez rencontrés?

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- c. S'agissait-il de votre première demande de mesures d'adaptation ou aviez-vous déjà demandé des mesures d'adaptation dans le cadre d'un autre emploi?
 - d. Qu'est-ce qui a été mieux fait ailleurs et que vous aimeriez que nous mettions en œuvre à SPC?
 - e. Selon vous, quel serait l'élément clé pour améliorer votre expérience?
 - f. Comment vous êtes-vous senti ou sentie et qu'auriez-vous apprécié comme soutien (gestionnaire, syndicat, etc.)?
 - g. Sauriez-vous où trouver des informations pour faciliter la discussion?
 - h. Si vous deviez à nouveau demander des mesures d'adaptation, que feriez-vous différemment et pourquoi?
 - i. Quelle serait la meilleure façon de minimiser les répercussions sur le climat de travail, l'équité en matière d'emploi, etc. pour tous?
2. Quelles sont les conditions requises pour pouvoir discuter de mesures d'adaptation?
 - a. Comment pouvons-nous rendre le processus lié aux mesures d'adaptation aussi humain que possible?
 - b. De quel type de soutien souhaiteriez-vous bénéficier?
 - c. Quelles sont les informations que vous jugez essentielles à connaître pour faciliter votre compréhension du processus (ou même celle des gestionnaires)?
 - d. Y a-t-il des améliorations pouvant être rapidement mises en œuvre que nous pourrions apporter et qui, selon vous, feraient une grande différence?
 3. En ce qui concerne les outils :
 - a. De quels outils avez-vous besoin?
 - b. Qu'aimeriez-vous voir au Centre d'expertise?

Réseau des gestionnaires de SPC

1. À propos de votre expérience vécue :
 - a. Avez-vous déjà reçu des demandes pour des mesures d'adaptation de la part de vos employés? Qu'avez-vous ressenti à ce moment-là (conflit, émotions, sentiment d'impuissance, sentiment de confiance face à la situation...)?
 - b. Qu'avez-vous fait lorsque votre la personne s'est adressée à vous (quelles étapes avez-vous suivies pour entamer la discussion avec la personne)? Quel suivi avez-vous fait? Qui avez-vous contacté pour obtenir de l'aide, le cas échéant?

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- c. Comment avez-vous vécu la situation?
 - d. Saviez-vous où trouver des informations pour faciliter les discussions avec vos employés? Pour obtenir des informations sur les démarches à effectuer pour mettre en œuvre des mesures d'adaptation :
 - e. Quel type de soutien auriez-vous souhaité recevoir à ce moment-là? Quels outils auriez-vous aimé avoir pour gérer cette situation?
 - f. Au cours de votre expérience professionnelle, avez-vous eu à traiter des demandes de mesures d'adaptation dans d'autres ministères? Quels outils et ressources étaient à votre disposition ailleurs?
 - g. Avez-vous des bonnes pratiques à partager ici?
 - h. Avez-vous eu des expériences négatives en ce qui concerne les demandes de mesures d'adaptation? Que s'est-il passé? Selon vous, qu'est-ce qui aurait pu faciliter les choses?
 - i. Selon vous, quel serait l'élément clé pour améliorer votre expérience?
2. En tant que personne salariée, avez-vous des expériences personnelles dont vous souhaitez parler pour que nous puissions en tirer des enseignements et savoir ce qui a bien ou moins bien fonctionné?
 - a. À quel moment du processus avez-vous rencontré vos premiers obstacles?
 - b. Pourriez-vous nous en dire un peu plus sur les problèmes, les difficultés et les obstacles que vous avez rencontrés?
 3. Quelles sont les conditions requises pour pouvoir discuter de mesures d'adaptation?
 4. De quels outils avez-vous besoin?
 5. Qu'aimeriez-vous voir au Centre d'expertise?

Réponses/commentaires reçus – OPMA

Processus lié à l'OPMA

- Le processus relatif à l'OPMA est souvent conflictuel. Le processus n'est pas clair et est souvent dirigé par l'employeur.
- La procédure est longue et complexe et peut engendrer des frais inutiles en raison des documents demandés par l'employeur pour étayer les déclarations de la personne.
- Les employés estiment qu'ils n'ont pas leur mot à dire en ce qui concerne le processus relatif à l'OPMA.
- Les employés éprouvent des difficultés à remplir le Passeport pour l'accessibilité et à obtenir de l'aide pour mieux comprendre les informations requises par la direction.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- Le processus n'est pas clair et il y a un manque de transparence en ce qui concerne les conditions/situations.
- Le processus nécessite une meilleure compréhension des mesures d'adaptation formelles et informelles, ainsi que des étapes à suivre et de l'équipe à contacter.

Problèmes, défis et insatisfaction – OPMA

- Dans certains cas, les mesures d'adaptation mises en œuvre ne répondent pas aux besoins des employés pour gérer leur travail quotidien.
- Les gestionnaires manquent d'ouverture d'esprit pour trouver d'autres solutions afin de corriger les mesures d'adaptation en place parce qu'ils considèrent que la personne a bénéficié d'une mesure d'adaptation (ce qui se transforme en un problème de rendement).
- Il est long et difficile d'obtenir des technologies adaptatives, principalement en raison des contraintes budgétaires et du manque de coopération entre les différentes équipes.
- L'équipe responsable des mesures d'adaptation n'est pas à l'écoute des obstacles et des besoins exprimés par les employés et des recommandations formulées lors des visites des bâtiments (elle n'est pas disposée à changer les choses).
- Il est difficile d'obtenir un suivi de la part de l'équipe responsable des mesures d'adaptation (cela crée de l'anxiété chez les employés qui ne savent pas si les équipements ont été changés et si l'environnement de travail a été modifié).

Préoccupations concernant l'impartialité du processus relatif à l'OPMA – OPMA

- Les membres de Relations de travail ont tendance à se ranger du côté de l'employeur plutôt que du côté de l'employé lorsqu'il s'agit de mettre en place des mesures d'adaptation.
- Les employés n'ont pas tendance à s'adresser à l'ombudsman et aux syndicats parce qu'ils ne pensent pas que cela les aidera à obtenir les adaptations nécessaires.
- Les gestionnaires et les employés ne savent pas vers qui se tourner pour obtenir de l'aide afin de faciliter le processus.
- La haute direction ne fait pas de distinction entre le retour sur les lieux de travail en mode hybride et les mesures d'adaptation. Ils ne veulent pas prendre en considération les répercussions éventuelles sur la santé mentale, les contraintes physiques, etc. (manque de porte-parole pour les employés et désignation des personnes ayant le pouvoir de décision - gestionnaire, DG, SMA).

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- Nous devons créer une manière plus inclusive de discuter des mesures d'adaptation et de collaborer à des solutions de part et d'autre.
- Des questions se posent sur la portée d'une recommandation faite par le CE sur l'OPMA par rapport à une recommandation faite par les employés. (Le CE sur l'OPMA est-il uniquement là si la personne salariée ne sait pas comment gérer sa situation?)
- L'importance du soutien d'un professionnel de la santé dans le processus est mal comprise.

Préoccupations concernant les évaluations médicales – OPMA

- Les employés peuvent être réticents à faire remplir les formulaires. Il est difficile de comprendre le lien entre la mesure d'adaptation demandée et les renseignements demandés.
- Les employés trouvent navrant de devoir s'absenter du travail pour obtenir un certificat médical afin de compléter l'évaluation de l'aptitude à l'emploi ou de se soumettre à des consultations avec plusieurs spécialistes (perte de temps et d'argent non seulement pour la personne, mais aussi pour les contribuables).
- Les frais de suivi régulier auprès de professionnels de la santé ne sont pas tous couverts par l'assurance (par exemple, psychologue ou psychothérapeute pour améliorer progressivement les conditions de vie).

Activités de formation et de sensibilisation – OPMA

- Il est essentiel de former les employés, les gestionnaires et les directeurs aux nombreux types d'incapacité, y compris les incapacités invisibles, et aux autres besoins d'adaptation pour que cela devienne une normalité (décomplexifier le processus et encourager l'ouverture).
- Tous les gestionnaires ne disposent pas des mêmes connaissances et des mêmes outils pour les aider. Le niveau de compréhension des défis et des obstacles rencontrés par certains employés (par exemple, les employés neurodivergents) n'est pas homogène.
- Il devrait y avoir une liste « souple » et facile à mettre en œuvre de différentes questions qui pourrait être mise à la disposition de tous afin de faciliter la discussion lorsqu'une mesure d'adaptation est nécessaire.
- Une section sur les demandes de mesures d'adaptation et les services du CE sur l'OPMA devrait être intégrée dans le programme d'orientation pour les nouveaux employés.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- Il y a une volonté d'organiser des séances d'information fréquentes avec intégration de scénarios pour permettre au plus grand nombre possible d'employés et de gestionnaires d'y assister, de poser des questions et de s'informer sur le processus, les pratiques exemplaires, les services du CE sur l'OPMA et les rôles et responsabilités des employés par rapport aux employeurs (par exemple, tous les mois ou tous les deux mois).
- La participation aux séances « Demandez-moi n'importe quoi » permet à tous les employés de poser toutes sortes de questions, de prendre part aux discussions et de sensibiliser rapidement.
- Il serait utile de mettre à disposition des capsules de formation préenregistrées avec interprétation et sous-titres pour une consultation rapide et facilement accessible sur l'intranet à tout moment.
- Il y a une volonté de rendre la formation aux mesures d'adaptation obligatoire pour tous les employés et la direction.
- Il faut accentuer l'éducation sur le spectre des différents types d'incapacité et sur les problèmes de santé.
- La formation doit être pratique : pas de cours de formation du GC adapté au rythme de chacun (cours interactifs qui expliquent en détail les obligations du gestionnaire en matière de mesures d'adaptation, et peut-être des études de cas où les gestionnaires travaillent sur des demandes de mesures d'adaptation fictives/concrètes du début à la fin avec les conseils d'experts en la matière).

Pratiques exemplaires – OPMA

- Les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité devraient être facilement accessibles à tous les employés et à la direction (par exemple, une section sur une page intranet avec des ressources et des recommandations en matière d'accessibilité, telles qu'une liste de casques d'écoute, des pratiques exemplaires en matière de réunions virtuelles, des blocs de signature standard).

Outils et guides – OPMA

- Des gabarits devraient être créés pour faciliter la mise en œuvre de mesures d'adaptation, non seulement pour les incapacités visibles, mais aussi pour les incapacités invisibles (par exemple, décrire les différences entre ces types de personnes en situation de handicap pour répondre aux attentes en milieu de travail).

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- Des informations devraient être disponibles sur les différentes incapacités visibles et invisibles afin de mieux informer les employés et les gestionnaires sur les différences entre ces personnes et les défis qu'elles rencontrent au quotidien, tout en soulignant l'avantage d'avoir une diversité d'employés pour le bien de nos services (par exemple, forces, faiblesses, vision différente, expériences différentes, etc.)
- Le fait de disposer d'exemples de différentes situations et mesures d'adaptation aiderait les employés et les gestionnaires à comprendre ce qui est possible en milieu de travail ou leur donnerait simplement des idées pour proposer des solutions en vue d'une amélioration.
- Un diagramme montrant clairement le déroulement du processus permettrait de gérer les attentes et d'atténuer la peur de l'inconnu.

Services de soutien – OPMA

- Des services de soutien aux employés (par exemple, congé de maladie de longue durée, bassin de candidats en situation de handicap, etc.) devraient être fournis dès le départ sans que les employés n'aient à faire les démarches par eux-mêmes. Il se peut qu'ils ne sachent pas que le CE sur l'OPMA existe et à qui s'adresser (différence entre la gestion de l'incapacité et le CE sur l'OPMA).
- Le rôle et les services du CE sur l'OPMA sont mal compris (par exemple, fournit-il des conseils et des orientations uniquement à la direction ou également aux employés?)

Changements organisationnels – OPMA

- Certains gestionnaires sont responsables d'une équipe dont les postes sont déjà pourvus, ce qui rend plus vulnérables les employés qui ont des situations particulières ou des demandes d'adaptation. Comme ils n'ont pas le temps d'établir une relation de confiance, ils doivent parfois choisir entre faire part de leur situation ou de leurs besoins particuliers et s'adapter du mieux qu'ils peuvent en espérant que leur situation ou leur état de santé ne s'aggraveront pas (besoin d'un encadrement et d'une personne qui défendra les intérêts des employés).
- Parfois, lors des transitions, il n'y a pas de personne-ressource désignée qui aurait au moins une compréhension générale de la situation de l'employé et des mesures d'adaptation requises (faisant l'objet d'une demande en cours ou déjà en place).

Rôles et responsabilités – OPMA

- Il est nécessaire de mieux distinguer les rôles des gestionnaires et des superviseurs. Parfois, les gestionnaires sont uniquement chargés d'approuver les demandes de congé et de soumettre les ententes de gestion du rendement (pas de réunion hebdomadaire ou bihebdomadaire, ni d'autre forme de supervision ou de temps de discussion entre le gestionnaire et l'employé).
- Les superviseurs n'ont pas nécessairement la formation nécessaire pour travailler avec un employé en situation de handicap (ils semblent parfois ne pas être dans leur élément, ce qui nuit en fait à leur leadership).
- Les superviseurs peuvent ne pas savoir comment travailler avec des employés en situation de handicap, même si la personne a essayé à plusieurs reprises d'expliquer ses besoins en matière de mesures d'adaptation en donnant des exemples de ce dont elle a besoin.
- Les superviseurs peuvent ne pas comprendre la gravité de ce que signifie le fait d'ignorer les demandes de mesures d'adaptation parce qu'ils n'ont pas grand-chose à perdre, contrairement aux gestionnaires. Les gestionnaires assistent à de nombreuses séances de formation pour obtenir leur pouvoir de signature et savent (pour la plupart) à quel point il est sérieux et non négociable de respecter les besoins d'adaptation et quelles sont les répercussions auxquelles ils s'exposent en cas de non-respect de ces besoins.

Stéréotypes, stigmatisation et changement de culture – OPMA

- Des commentaires dérangeants ont été faits à l'égard de personnes en situation de handicap (souffrant d'incapacités visibles ou invisibles) par des gestionnaires de SPC (par exemple, « vous n'avez pas l'air handicapé », l'utilisation occasionnelle de mots inappropriés ou de termes péjoratifs, ou la référence à une incapacité en tant que « pathologie »).
- Les mesures d'adaptation devraient être au premier plan et considérées comme normales, et non comme une situation épouvantable (quelque chose que nous pouvons tous contribuer à cultiver et qui ne relève pas de la seule responsabilité d'un groupe).

Autres améliorations (intranet et communications) – OPMA

- Nous devrions nous assurer que le processus relatif à l'OPMA demeure toujours un environnement sûr et montrer aux employés ce qui les attend avant qu'ils ne contactent le CE sur l'OPMA. Les employés sont nerveux à l'idée de faire la première demande parce qu'ils ne savent pas à quoi s'attendre (par exemple, ils ont déjà demandé de l'aide et ont essuyé des réactions négatives, c'est pourquoi la démarche est toujours un grand pas en avant).
- Il serait plus facile de voir ou d'entendre le déroulement du processus du début à la fin (meilleure connaissance et compréhension de ce qui sera demandé et des étapes à suivre).
- Il serait utile de disposer d'un exemple de scénario écrit sur MonSPC+ (intranet) ou peut-être même d'une vidéo expliquant chaque étape.

Résultats – OPMA

Les informations recueillies sont examinées et analysées afin d'élaborer le plan d'action du Centre d'expertise sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et de déterminer les priorités et les activités pour la première année de mise en œuvre.

Consultation 3 : Conseil de la diversité

Date(s) :

- Réunions du Conseil de la diversité :
 - 28 juin 2022;
 - 5 octobre 2022;
 - 21 février 2023
- Séance de rétroaction du Conseil de la diversité : 8 novembre 2022

Lieu : Virtuel

Processus participatif choisi – Conseil de la diversité

Les réunions de groupe virtuelles ont donné lieu à des discussions ouvertes. La réunion du Conseil de la diversité du 21 février s'est déroulée de manière hybride, 90 % des personnes ayant participé de manière virtuelle.

Justification du choix de discussions de groupe virtuelles – Conseil de la diversité

Faciliter la tâche des participants et améliorer l'accessibilité pour favoriser la participation.

Pour garantir l'accessibilité du processus participatif – Conseil de la diversité

Interprétation simultanée en langue des signes pendant les réunions virtuelles dans les deux langues; documents de réunion bilingues envoyés aux participants à l'avance; documents de réunion examinés et vérifiés pour l'accessibilité.

Les intervenants ayant participé – Conseil de la diversité

Les groupes visés par l'équité en matière d'emploi, y compris les personnes en situation de handicap.

Nombre de participants – Conseil de la diversité

Aucun suivi.

Types d'incapacité représentés – Conseil de la diversité

Aucun suivi.

Objectif du processus participatif – Conseil de la diversité

Information, dialogue et discussion.

Questions posées – Conseil de la diversité

Conversation ouverte - aucune question spécifique n'a été posée, mais une rétroaction libre a été sollicitée au cours des séances de dialogue.

Réponses/commentaires reçus – Conseil de la diversité

Il existe un désir de responsabilisation (par exemple, la communication de données désagrégées) et d'intersectionnalité (par exemple, dans les processus de mesure et de suivi).

Résultats – Conseil de la diversité

La rétroaction a été utilisée pour éclairer le Plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion et dans le plan de travail (à venir).

La pratique exemplaire consistant à organiser des séances distinctes pour l'anglais et le français devrait être utilisée lorsqu'il s'agit d'une discussion ouverte (en particulier pour la rétroaction).

Consultation 4 : ACS Plus

Date : 26 janvier 2023

Lieu : Virtuel

Processus participatif : Groupes de discussion

Processus participatif choisi – ACS Plus

L'équipe responsable de l'ACS Plus a posé des questions ouvertes et a retranscrit chacune des conversations afin de s'assurer que les commentaires des employés soient réunis et analysés en fonction des thèmes identifiés dans l'ensemble des données recueillies. Bien que le plan initial d'analyse des études comprenait des catégories de données prédéterminées, l'équipe a su s'adapter et modifier l'analyse pour inclure d'autres perspectives (hors de la portée initiale) au fur et à mesure qu'elles se dégageaient des données (par exemple, des applications plus avant-gardistes d'ACS Plus/la façon dont l'ACS Plus s'applique en dehors de SPC et à l'ensemble de la fonction publique fédérale).

Justification du choix de discussions de groupe virtuelles – ACS Plus

Une méthodologie de recherche qualitative a été choisie, et des groupes de discussion ont été utilisés pour recueillir les commentaires des employés.

Pour garantir l'accessibilité du processus participatif – ACS Plus

Des interprétations en "American Sign Language" et en langue des signes québécoise ont été proposées aux groupes de discussion dans les deux langues officielles pour les employés qui en avaient besoin.

Les intervenants ayant participé – ACS Plus

Une réunion avec le Réseau des personnes en situation de handicap a été organisée pour présenter le processus d'expérimentation de l'ACS Plus. Il s'agissait notamment d'expliquer pourquoi l'équipe chargée des politiques socioéconomiques et internes souhaitait le soutien des personnes en situation de handicap. Tous les membres du Réseau des personnes en situation de handicap ont été invités et trois d'entre eux ont participé à la discussion du groupe de réflexion le 26 janvier 2023.

Objectif du processus participatif – ACS Plus

Les groupes de discussion faisaient partie de l'expérimentation de l'ACS Plus visant à valider le projet de guide et de questionnaire d'ACS Plus pour le travail et les expériences vécues des employés de SPC.

Questions posées – ACS Plus

1. Y a-t-il des lacunes dans les informations présentées dans le projet de guide et de questionnaire?
2. Y a-t-il des éléments positifs ou des choses que vous souhaiteriez voir conservées?
3. Le guide est-il applicable à votre travail et à vos expériences vécues?
4. La lecture du guide a-t-elle eu une incidence sur votre niveau de connaissance de l'ACS Plus?
5. Comment définiriez-vous une réussite en ce qui concerne l'ACS Plus?

Réponses/commentaires reçus – ACS Plus

Les commentaires sur le guide et le questionnaire d'ACS Plus comprenaient les suivants :

- Des préférences linguistiques ont été exprimées, notamment en ce qui concerne le remplacement de l'expression « déficients auditifs » par « malentendants ».
- Des demandes ont été formulées pour que l'on s'éloigne d'un langage centré sur la personne lorsqu'il s'agit d'affections neurodivergentes, car il est difficile de dissocier la personne de l'incapacité.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

- Les participants se sont montrés intéressés par davantage de possibilités de formation pour les employés de SPC sur les expériences des personnes en situation de handicap et sur ce que signifie le fait de tenir compte des besoins des personnes en situation de handicap.
- Il faut multiplier les occasions pour les personnes de s'exprimer afin de réaffirmer la nécessité d'approches individualisées et d'ajouter une nuance en ce qui concerne les incapacités invisibles.

Résultats – ACS Plus

Les enseignements tirés de ces consultations ont permis à SPC de mettre à jour la boîte à outils de l'ACS Plus, qui incorpore une grande partie des connaissances et des observations des groupes de discussion. Cela permettra d'intégrer l'accessibilité dans le travail de SPC en passant d'un modèle médical de l'invalidité à un modèle social. Le modèle social fait porter la responsabilité de l'accessibilité sur les systèmes, et la boîte à outils de l'ACS Plus aide les employés à comprendre cette distinction, en aidant SPC à repérer les obstacles qui pourraient exister, puis à trouver des solutions pour les atténuer.

Consultation 5 : Rapport d'étape sur l'accessibilité

Date : 31 août 2023 – 13 septembre 2023

Lieu : En ligne

Processus participatif choisi : Un questionnaire en ligne (utilisant Microsoft Forms) a été préparé et les participants ont été invités à y répondre. Il y avait un questionnaire pour chacun des huit domaines prioritaires et un questionnaire pour le Plan d'accessibilité, la planification future et l'établissement des priorités. Les participants pouvaient choisir de remplir tous les questionnaires ou certains d'entre eux. Ils avaient également la possibilité de remplir une version Word du questionnaire et de l'envoyer par courriel.

Justification du processus participatif choisi – Rapport d'étape sur l'accessibilité

Pour des raisons d'accessibilité et de protection des renseignements personnels, SPC a décidé de procéder à des consultations exclusivement par le biais du questionnaire en ligne. Ceci est conforme aux normes numériques du gouvernement du Canada, et les employés de SPC ont l'habitude de remplir ces questionnaires numériques. Cela a également permis de faciliter la tâche des participants et d'améliorer l'accessibilité pour favoriser la participation.

Une remarque concernant le calendrier : SPC aligne sa planification et ses rapports sur l'accessibilité avec les autres processus de planification et de rapports ministériels (Plan ministériel, rapport sur les résultats ministériels, etc.). Cela signifie que les consultations se sont concentrées sur les progrès réalisés en 2022-2023 et ont eu lieu après l'exercice fiscal 2022-2023 et avant que le cycle de planification 2024-2025 ne commence au troisième trimestre de l'exercice 2023-2024.

Pour garantir l'accessibilité du processus participatif – Rapport d'étape sur l'accessibilité

L'invitation à participer aux consultations a été envoyée aux employés de SPC avec des liens vers une page SharePoint accessible en HTML et vers les questionnaires. Une version Word accessible de l'invitation et des questionnaires a été mise à disposition et pouvait être remplie, puis envoyée par courriel.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Le personnel du Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée et du Réseau des personnes en situation de handicap a vérifié l'accessibilité de toutes les informations avant qu'elles ne soient communiquées aux employés.

Les intervenants ayant participé – Rapport d'étape sur l'accessibilité

Le principal public visé étant les personnes en situation de handicap, une invitation à participer aux consultations a été envoyée par courriel au Réseau des personnes en situation de handicap. Cependant, SPC est conscient que ce ne sont pas tous les employés en situation de handicap qui s'identifient comme tels ou qui participent dans le Réseau des personnes en situation de handicap, c'est pourquoi des invitations ont également été envoyées à un certain nombre d'autres organes de gestion internes et de groupes d'intervenants, notamment le Réseau des co-champions des personnes en situation de handicap, le Réseau des planificateurs de SPC, le Réseau Agora, le Réseau des gestionnaires, tous les autres réseaux de la diversité (Réseau des employés noirs, etc.) et les membres de la Communauté de pratique centrée sur l'humain. Les personnes ayant reçu l'invitation ont été encouragées à la transmettre à toute personne qu'elles jugeraient susceptible d'être intéressée.

Types d'incapacité représentés – Rapport d'étape sur l'accessibilité

La participation était volontaire, et on n'a pas demandé aux personnes de s'auto-identifier. Par conséquent, SPC n'a pas recueilli d'informations sur les incapacités représentées dans les réponses. Cependant, un large éventail d'incapacités a été représenté par les membres des différents réseaux (y compris le Réseau des personnes en situation de handicap) et par l'équipe du Programme d'AATIA de SPC.

Objectif du processus participatif – Rapport d'étape sur l'accessibilité

Faire participer les personnes en situation de handicap à l'élaboration du Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de SPC.

Questions posées – Rapport d'étape sur l'accessibilité

Des informations ont été échangées sur :

- Les progrès réalisés par SPC au cours de l'exercice 2022-2023 en matière d'accessibilité dans les domaines prioritaires et pour chacune des principales mesures prévues dans le Plan d'accessibilité de SPC;
- Les commentaires reçus dans le cadre du processus de rétroaction de SPC et la manière dont SPC a tenu compte des commentaires qu'il a reçus;
- La voie à suivre proposée par SPC.

Les participants ont ensuite été invités à fournir ce qui suit :

- Des commentaires sur les progrès réalisés pour chacune des principales mesures prévues;
- Des commentaires sur la rétroaction reçue dans le cadre du processus de rétroaction et sur la façon dont SPC en tient compte;
- Une évaluation (accompagnée d'une explication) des progrès réalisés par SPC en matière d'accessibilité pour chaque domaine prioritaire;
- Des commentaires sur la voie à suivre proposée par SPC.

Réponses/commentaires reçus – Rapport d'étape sur l'accessibilité

L'importance du travail en cours et les progrès réalisés par SPC ont été reconnus. Toutefois, des améliorations sont possibles, notamment en ce qui concerne les domaines suivants :

- Démontrer les progrès accomplis (mesure) par rapport aux objectifs fixés;
- L'accessibilité des solutions et systèmes de TIC;
- L'accessibilité des documents et formulaires;
- La formation des employés et des gestionnaires de SPC;
- La culture, afin de donner la priorité à l'intégration de l'accessibilité dès le départ et à la consultation des personnes en situation de handicap ou leur collaboration.

Les participants ont également salué le travail de l'équipe du Programme d'AATIA et les efforts de SPC pour améliorer les mesures d'adaptation.

Résultats – Rapport d'étape sur l'accessibilité

Le nombre de personnes ayant répondu aux questionnaires

SPC a reçu un total de 69 réponses : 46 provenaient de nos questionnaires en ligne et 23 de personnes ayant choisi d'envoyer la version Word du questionnaire par courriel.

Parmi les 69 questionnaires remplis, 8 portaient sur le Plan d'accessibilité et la voie à suivre. Les 61 autres concernaient les 8 domaines prioritaires.

Le tableau suivant présente le nombre de personnes ayant répondu aux questionnaires pour chacun des 8 domaines prioritaires, ainsi qu'au questionnaire pour le Plan d'accessibilité, la planification future et l'établissement des priorités.

Tableau 1 : Le nombre de personnes ayant répondu aux questionnaires

Questionnaire / Domaine prioritaire	No. de réponses
Conception et la prestation des programmes et services	7
Technologies de l'information et des communications (TIC)	6
Acquisition de biens, de services et d'installations	7
Emploi	9
Environnement bâti	10
Communications, autres que les TIC	7
Culture	8
Transport	7
Plan d'accessibilité et la voie à suivre pour 2023-2024	8
Nombre total de questionnaires remplis	69

Notes moyennes des participants par domaine prioritaire

Les participants ont donné une note moyenne globale de 3,36 sur 5 pour le niveau de satisfaction à l'égard des progrès réalisés par SPC.

Les participants ont jugé inférieurs à la moyenne les progrès réalisés par SPC en ce qui concerne les obstacles dans les domaines de la culture, des communications et du transport, et supérieurs à la moyenne les progrès réalisés par SPC en ce qui concerne les obstacles dans les domaines de l'environnement bâti, de l'approvisionnement, des technologies de l'information et des communications, et de l'emploi.

Tableau 2 : Notes moyennes des participants par domaine prioritaire

Domaine prioritaire	Note moyenne
Conception et prestation des programmes et services	3.33
Technologies de l'information et des communications (TIC)	3.40
Acquisition de biens, de services et d'installations	3.50
Emploi	3.38
Environnement bâti	3.50
Communication autre que TIC	3.17
Culture	3.29
Transport	3.00
Le Plan d'accessibilité et la voie à suivre pour 2023-2024	3.57
Note moyenne des participants par domaine prioritaire	3.36

Comment SPC a tenu compte des commentaires reçus

Les commentaires reçus ont été répartis en deux catégories :

- commentaires sur les progrès réalisés en 2022-2023 et sur les points pour lesquels des révisions du Rapport d'étape devraient être envisagées; et
- suggestions ou recommandations sur ce que SPC pourrait mieux faire à l'avenir.

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2022-2023 de Services partagés Canada

Les commentaires sur les progrès réalisés ont été utilisés pour réviser le projet de contenu du Rapport d'étape.

Des suggestions ou des recommandations sur ce que SPC pourrait améliorer à l'avenir ont été consignées et seront communiquées aux responsables des programmes de SPC ou aux intervenants concernés pour qu'ils en tiennent compte dans leur planification future.