

Plan d'accessibilité 2022 à 2025 de Services partagés Canada

Un parcours commun vers une fonction publique plus inclusive et exempte d'obstacles



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

La force derrière la technologie de pointe au gouvernement

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 la ministre responsable de Services partagés Canada, 2022.

Plan d'accessibilité de Services partagés Canada 2022-2025

N° de cat. P115-12F-PDF

ISSN 2816-9638

Issued also in English under title:

Shared Services Canada's Accessibility Plan 2022-25

Cat. No. P115-12E-PDF

ISSN 2816-962X

Table of Content

Autorisation de reproduction	2
Message du président et du premier vice-président	6
Message des cochampions des personnes en situation de handicap ..	7
Renseignements généraux	8
Commentaires sur l'accessibilité	8
Contactez-nous	8
Autres formats	8
Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité à SPC	9
Personne désignée pour recevoir la rétroaction	9
Rétroaction que vous pouvez soumettre	9
Comment soumettre votre rétroaction	9
Confidentialité.....	9
Comment nous utiliserons votre rétroaction	10
Comment SPC gère-t-il la rétroaction sur l'accessibilité qu'il reçoit?	10
Contexte	10
SPC : Un chef de file en matière d'accessibilité au GC	10
Consultations	11
Engagements de SPC en matière d'accessibilité	11
Conception et prestation des programmes et services	13
Principaux obstacles – Conception et prestation des programmes et services ..	13
Buts à atteindre d'ici 2040 – Conception et prestation des programmes et services	14
Objectifs pour 2022-2025 – Conception et prestation des programmes et services	14
Principales mesures prévues – Conception et prestation des programmes et services	15

Technologies de l'information et des communications (TIC)	16
Principaux obstacles – TIC	17
Buts à atteindre d'ici 2040– TIC	17
Objectifs pour 2022-2025 – TIC	18
Principales mesures prévues – TIC.....	18
Acquisition de biens, de services et d'installations	19
Principaux obstacles – Acquisition de biens, de services et d'installations	19
Buts à atteindre d'ici 2040 – Acquisition de biens, de services et d'installations..	20
Objectifs pour 2022-2025 – Acquisition de biens, de services et d'installations...	20
Principales mesures prévues – Acquisition de biens, de services et d'installations	20
.....	20
Emploi	21
Principaux obstacles – Emploi	22
Buts à atteindre d'ici 2040	22
Objectifs pour 2022-2025	22
Principales mesures prévues – Emploi.....	23
Environnement bâti	24
Principaux obstacles – Environnement bâti.....	24
Buts à atteindre d'ici 2040 – Environnement bâti.....	25
Objectifs pour 2022-2025 – Environnement bâti.....	25
Principales mesures prévues – Environnement bâti	25
Communications, autre que les TIC	26
Principaux obstacles	26
Buts à atteindre d'ici 2040 – Communications, autre que les TIC	27
Objectifs pour 2022-2025 – Communications, autre que les TIC	27
Principales mesures prévues – Communications, autre que les TIC.....	28
Culture	28
Principaux obstacles – Culture.....	28
Buts à atteindre d'ici 2040 – Culture.....	29
Objectifs pour 2022-2025 – Culture.....	29
Principales mesures prévues – Culture.....	29

Transport	30
Principaux obstacles – Transport	30
Buts à atteindre d'ici 2040 – Transport.....	30
Objectifs pour 2022-2025 – Transport.....	30
Principales mesures prévues – Transport	31
Conclusion	31
Annexe A : Consultations auprès des personnes en situation de handicap	32
Méthodologie	32
Faits saillants du rapport « Ce que nous avons entendu »	33
Points à retenir	34



Message du président et du premier vice-président

Nous sommes heureux de vous présenter le premier Plan d'accessibilité de Services partagés Canada (SPC).

Ce plan triennal renforcera les bases de la création d'un milieu de travail accessible et inclusif. Il dresse les priorités et les mesures que nous prendrons pour atteindre les résultats que nous espérons.

Notre Plan fixe des objectifs clairs qui permettent de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans notre milieu de travail, dans nos politiques, nos programmes et nos services. Produit en collaboration et en consultation avec des personnes en situation de handicap, il décrit également comment nous appliquerons un angle cohérent d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap à tout ce que nous faisons.

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, en tant qu'employeur, SPC vise à créer un environnement inclusif exempt d'obstacles où chacun peut participer pleinement. À titre de fournisseur de services, SPC est également mandaté pour fournir des services et des outils numériques accessibles.

Le Plan s'appuie sur l'excellent travail que nous accomplissons déjà pour promouvoir l'accessibilité des systèmes d'entreprise, y compris la mise en place d'outils de collaboration améliorés tels que Microsoft 365, la présentation de conseils et d'outils au GC sur l'acquisition de technologies de l'information et de communications accessibles par l'adoption rapide du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada, le recrutement de personnes neurodiversifiées, la conception et la présentation de formations, d'outils et de services en matière d'accessibilité, notamment le lancement du projet pilote de service de bibliothèque de prêt.

Malgré ces efforts et d'autres, nous savons qu'il y a encore beaucoup de travail à accomplir pour faire progresser l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap à SPC. C'est pourquoi nous allons créer d'autres occasions de dialoguer ouvertement pour connaître les obstacles à l'accessibilité et y remédier. Nous continuerons à avoir des conversations avec les employés et les partenaires pour favoriser une culture de travail respectueuse et inclusive.

Nous remercions nos employés et nos partenaires pour leur travail continu en faveur de l'accessibilité et pour nous avoir aidés à élaborer ce Plan. Nous devenons tous plus forts lorsque tout le monde est inclus.

Sony Perron

Président (il, lui, son)

Scott Jones

Premier vice-président (il, lui, son)



Message des cochampions des personnes en situation de handicap

C'est avec plaisir que nous appuyons le premier Plan d'accessibilité de Services partagés Canada (SPC), qui porte sur les secteurs prioritaires désignés dans la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Notre Plan constitue un grand pas en avant pour rendre l'avenir plus équitable, plus diversifié, plus inclusif et plus accessible.

Ce Plan reflète l'engagement de SPC à l'égard de l'accessibilité et du changement de culture qui permettra à chacun de se sentir inclus, respecté et valorisé dans notre milieu de travail.

En tant que cochampions du Réseau des personnes en situation de handicap de SPC, nous agissons à titre de porte-parole pour aider à réaliser les activités et les objectifs du ministère. Nous partageons la responsabilité de faire de ce Plan une réalité. Nous nous efforçons donc de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans nos milieux de travail, dans nos politiques, nos programmes et nos services.

SPC a déjà entrepris un certain nombre d'activités pour aborder et éliminer les obstacles, ce qui constitue de solides assises sur lesquelles s'appuyer. Nous voulons continuer à mettre l'accessibilité au premier plan de tout ce que nous faisons et apporter des changements qui ont un impact notable. Ce Plan évoluera au fur et à mesure que nous poursuivrons la conversation avec les employés en situation de handicap, les alliés, les employés à tous les niveaux et les partenaires. Cela nous aidera à cerner encore plus d'obstacles et à trouver des solutions possibles pour garantir que notre milieu de travail, nos services et nos produits sont inclusifs et sans obstacle pour les personnes en situation de handicap.

Nous continuerons à offrir à nos membres un lieu sûr où ils peuvent entrer en contact, parler de leurs expériences, discuter d'enjeux communs, échanger des idées, des points de vue et des préoccupations. Nous le faisons, entre autres, en organisant des « cafés-causeries » virtuels. Ces causeries nous permettent de discuter de la manière dont SPC peut accroître la sensibilisation, soutenir le recrutement, le maintien en poste et l'avancement professionnel des employés en situation de handicap. Elles nous aident également à comprendre certains des défis auxquels sont confrontés nos employés en situation de handicap. Au fur et à mesure que nous progresserons ensemble dans la mise en œuvre de ce Plan pluriannuel, nous informerons les employés des progrès réalisés.

Joignez-vous à nous alors que nous nous rapprochons d'un milieu de travail inclusif sur le plan de l'accessibilité.

Matt Davies

Cochampion, Personnes en situation de handicap

Mike Pepkowski

Cochampion, Personnes en situation de handicap

Renseignements généraux

Commentaires sur l'accessibilité

Pour toute question ou pour tout commentaire sur le Plan d'accessibilité de SPC, y compris sur les obstacles que vous avez pu rencontrer en traitant avec SPC, veuillez communiquer avec le directeur de l'Unité de stratégie et gouvernance en matière d'accessibilité.

Contactez-nous

Faites-nous part de vos commentaires en utilisant l'une des méthodes ci-dessous. Vous pouvez utiliser ces coordonnées pour demander une copie du plan d'accessibilité et de la description du processus de rétroaction dans un autre format. Les commentaires reçus seront accusés de réception de la même manière qu'ils ont été reçus, à moins qu'ils n'aient été reçus de manière anonyme.

Par courrier électronique : sscaccessibility-accessibilitespc@ssc-spc.gc.ca

En ligne : [Offrir de la rétroaction sur l'accessibilité à Services partagés Canada - Canada.ca](https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/accessibilite/retroaction-accessibilite.html) (<https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/accessibilite/retroaction-accessibilite.html>)

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

Autres formats

Des formats en gros caractères, en braille, en MP3 (audio), en texte électronique et de type DAISY sont disponibles sur demande. Veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante : sscaccessibiity-accessibilitespc@ssc-spc.gc.ca.

Remarque : Toutes les interactions sont confidentielles. SPC ne communiquera votre identité à personne sans votre consentement.

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité à 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. Pour demander une copie de la description du processus de rétroaction dans un [autre format](#), utilisez les [coordonnées ci-dessus](#).

Rétroaction que vous pouvez soumettre

La rétroaction peut inclure des questions ou des commentaires sur le Plan d'accessibilité de SPC, ainsi que sur les obstacles que vous avez pu rencontrer dans vos relations avec SPC.

Comment soumettre votre rétroaction

Vous pouvez [soumettre votre rétroaction](#) de différentes manières, comme indiqué ci-dessus. Si vous souhaitez soumettre de la rétroaction de manière anonyme, veuillez utiliser notre [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité en ligne](#) et ne rien indiquer dans les sections relatives à l'adresse électronique et au numéro de téléphone.

Confidentialité

Votre rétroaction ne sera pas associée à votre nom. Nous ne la partagerons qu'avec les employés directement impliqués dans l'amélioration de l'accessibilité au sein de SPC.

Comment nous utiliserons votre rétroaction

SPC s'engage à tenir compte de toute la rétroaction qu'il reçoit. Le processus décrit ci-dessous détaille la manière dont nous traitons cette rétroaction afin d'améliorer l'accessibilité à SPC. Nous incluons votre rétroaction et la manière dont nous l'avons utilisée dans nos rapports d'étape.

Comment SPC gère-t-il la rétroaction sur l'accessibilité qu'il reçoit?

Nous accuserons réception de toute la rétroaction sur l'accessibilité que nous recevrons, à l'exception de celle qui est envoyée de manière anonyme.

Il est possible que nous traitons immédiatement certains commentaires, tandis que d'autres nous serviront à élaborer nos futurs plans sur l'accessibilité. En fonction du type de rétroaction que nous recevrons, les procédures indiquées ci-dessous pourraient ne pas être suivies à la lettre. Par exemple, il se peut que nous devions :

- Travailler en collaboration avec des personnes en situation de handicap et d'autres ministères afin de définir un plan visant à éliminer des obstacles complexes ou des obstacles qui ne relèvent pas du mandat de SPC.
- Transmettre la demande au Centre d'expertise en matière de mesures d'adaptation pour les employés de SPC afin qu'il puisse la traiter directement. Les demandes de mesures d'adaptation pour les employés sont traitées au cas par cas.

Contexte

SPC : Un chef de file en matière d'accessibilité au GC

SPC occupe une place privilégiée en tant que chef de file en matière d'accessibilité compte tenu de son mandat, qui consiste à fournir des services de technologie de l'information et des communications (TIC) au GC. 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.

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

- 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](#);
- soutient les autres ministères dans la réalisation de leurs objectifs de la Stratégie sur l'accessibilité;
- mène des initiatives visant à soutenir l'embauche de 5 000 nouveaux employés en situation de handicap d'ici 2025;
- prépare et offre une formation en accessibilité;
- appuie un projet pilote sur l'approvisionnement et l'accessibilité des TIC.

Consultations

Pour élaborer le présent Plan, SPC a organisé des exercices de consultation avec les employés de SPC et les organisations partenaires. L'objectif était de recueillir des renseignements sur les obstacles présumés à l'accessibilité à SPC et d'entendre les solutions possibles proposées par des personnes ayant une expérience vécue. Veuillez consulter l'[annexe A](#) pour de plus amples renseignements sur la méthodologie utilisée et les points saillants de ce que nous avons entendu.

Dès que les engagements du Plan d'accessibilité ont été rédigés pour chaque secteur prioritaire, ils ont été communiqués aux membres du Réseau des personnes en situation de handicap de SPC et à d'autres intervenants clés. Les commentaires reçus ont été intégrés au présent Plan.

De plus, SPC a été soumis à une étude des systèmes d'emploi (ESE) en 2021 et un certain nombre de recommandations ont été intégrées dans la section « Emploi » du présent Plan.

Engagements de SPC en matière d'accessibilité

Les engagements du présent Plan constituent le point de référence permettant à SPC d'évaluer ses progrès en vue d'établir une organisation plus inclusive pour les personnes en situation de handicap et accessible.

La portée du Plan reflète les multiples rôles que nous jouons en tant qu'organisation : à la fois en tant que fournisseur de services de TI modernes, sûrs et fiables pour les organisations du gouvernement du Canada et en tant qu'employeur.

En plus des sept priorités de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, SPC a ajouté une autre priorité : la culture. Les engagements sont répartis dans l'ordre suivant :

- [Conception et prestation des programmes et services](#)
- [Technologies de l'information et des communications](#)
- [Acquisition de biens, de services et d'installations](#)
- [Emploi](#)
- [Environnement bâti](#)
- [Communications, autre que TIC](#)
- [Culture](#)
- [Transport](#)

Chaque priorité englobe les éléments suivants :

- **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 la présente 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 présent Plan constitue la première étape vers notre objectif qui consiste à assurer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans tous les secteurs. SPC :

- intégrera ces engagements dans la planification et les rapports existants;
- élaborera des plans de mise en œuvre et d'exécution pour pouvoir atteindre les buts et les objectifs du Plan et fera le suivi des progrès accomplis;
- adoptera une approche itérative et se concentrera sur la réalisation de progrès par étapes sans viser la perfection.

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.

SPC joue un rôle essentiel dans la concrétisation de la vision du GC pour un Canada plus accessible, car le Ministère obtient et fournit une infrastructure de technologies de l'information et des communications qui soutient la prestation de programmes et de services à la population canadienne. Cette section se concentre sur l'infrastructure de TI d'entreprise moderne, fiable, sécuritaire et accessible offerte au GC.

Le mandat de SPC exige qu'il s'adapte et se transforme pour soutenir au mieux la modernisation des services gouvernementaux et pour s'assurer que les fonctionnaires disposent de la technologie dont ils ont besoin pour faire leur travail. Nos propres employés ici à SPC sont également visés. Par conséquent, toutes les mesures prises pour améliorer l'accessibilité des TIC pour le GC s'appliqueront à SPC en tant qu'organisation et en tant qu'employeur. Ce chapitre ne couvre pas l'accessibilité des solutions, pratiques et outils ministériels de SPC, p. ex., la technologie dont les employés de SPC ont besoin pour faire leur travail. Pour obtenir des renseignements sur les solutions et les outils d'entreprise de SPC, consultez la section [Technologies de l'information et des communications](#).

Principaux obstacles – Conception et prestation des programmes et services

- De nombreux systèmes numériques utilisés pour permettre la mise en œuvre de programmes et de services ne sont pas utilisables par les personnes en situation de handicap.
- Les normes de qualité du service à la clientèle ne sont pas les mêmes pour les utilisateurs en situation de handicap.
- Les canaux de prestation de services limités pour les personnes en situation de handicap réduisent l'accès aux services de TI.

Buts à atteindre d'ici 2040 – Conception et prestation des programmes et services

Pour contribuer à faire du Canada un pays sans obstacle d'ici 2040, SPC aspire à atteindre deux buts en relation avec nos programmes et services :

But 1 – Conception et prestation des programmes et services

Les ministères partenaires de SPC au GC sont satisfaits de l'accessibilité de la technologie, de l'information et des services connexes fournis par SPC.

But 2 – Conception et prestation des programmes et services

SPC tient compte de l'accessibilité lors de l'acquisition, du développement et du déploiement de la technologie, de l'information et des services connexes que les ministères partenaires au GC utilisent.

Objectifs pour 2022-2025 – Conception et prestation des programmes et services

Objectif 1 – Conception et prestation des programmes et services

L'accessibilité est officiellement incluse dans le processus décisionnel, la gouvernance et les pratiques de SPC, dans la mesure où elle s'applique à l'infrastructure et aux services de TI d'entreprise.

Objectif 2 – Conception et prestation des programmes et services

Les employés de SPC ont les connaissances et les compétences nécessaires pour intégrer l'accessibilité lors de l'acquisition, de la conception et de la fourniture de l'infrastructure et des services de TI d'entreprise.

Objectif 3 – Conception et prestation des programmes et services

SPC fournit des outils modernes qui sont accessibles dès leur conception et qui permettent aux fonctionnaires fédéraux de fournir les services essentiels sur lesquels les Canadiens comptent.

Objectif 4 – Conception et prestation des programmes et services

Il faut épauler les employés du GC ayant un handicap, une blessure et des exigences ergonomiques dans leur milieu de travail en fournissant des services essentiels d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée.

Principales mesures prévues – Conception et prestation des programmes et services

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Élaborer et mettre en œuvre des stratégies visant à accroître la capacité en matière d'accessibilité de SPC dans les domaines suivants :
 - a. tester l'accessibilité des systèmes et services de TI d'entreprise de SPC;
 - b. offrir une formation sur l'accessibilité à toute personne responsable de la conception ou de la prestation des programmes et services de SPC.
6. 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.
7. 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.
8. Élaborer une feuille de route pour éliminer les obstacles à l'accessibilité relatifs aux TIC de SPC pour les utilisateurs finaux et les employés.

9. Évaluer la demande pour :
 - a. les services 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;
 - b. 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.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

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. Il s'agit de l'équivalent numérique de l'accessibilité dans l'environnement physique (par exemple les bordures de trottoir, les rampes et les garde-corps). L'accessibilité aux TIC profite à tous ceux qui les utilisent, mais elle est une nécessité pour de nombreuses personnes en situation de handicap.

Puisque le mandat de SPC consiste à fournir des réseaux sécurisés et fiables, des outils de TIC modernes et des services numériques centrés sur le client à nos ministères partenaires, 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, pratiques et outils ministériels que les employés de SPC utilisent pour faire leur travail.

La présence des mesures en double dans ce chapitre et dans le chapitre « Conception et prestation de programmes et services » est intentionnelle, car SPC prend des mesures semblables pour veiller à assurer l'évolution de ses solutions, de ses pratiques et de ses outils ministériels et d'entreprise.

Principaux obstacles – TIC

- Difficultés d'accès aux TIC nécessaires au travail, même en utilisant des technologies adaptées.
- Les fonctions d'accessibilité ne sont souvent pas activées sur les logiciels et le matériel couramment offerts.
- Les pratiques en matière de sécurité et de confidentialité des TIC peuvent involontairement créer des obstacles pour les personnes en situation de handicap. Pourtant, le recoupement entre la sécurité, la confidentialité et l'accessibilité est rarement pris en compte dans les examens et les approbations des TIC.
- Quelques applications et outils clés du GC ne sont pas entièrement accessibles (p. ex. Phénix, PeopleSoft et GCdocs).
- Les employés peuvent créer des documents dans des formats qui ne sont pas accessibles.
- On constate un manque d'outils et de solutions de TIC accessibles pour soutenir la formation à l'évaluation linguistique.
- La faible disponibilité de la bande passante du réseau pour les réunions en ligne peut poser problème pour les personnes qui ont besoin de technologies adaptées ou de fonctionnalités liées à l'accessibilité.
- La surveillance actuelle de la conception, de la modernisation et de l'acquisition d'infrastructures et de solutions de TIC ne donne pas la priorité à l'accessibilité.

Buts à atteindre d'ici 2040– TIC

But 1– TIC

Les employés de SPC sont satisfaits de l'accessibilité des TIC et des services connexes qu'ils utilisent.

But 2– TIC

SPC s'efforce constamment d'améliorer l'accessibilité lorsqu'il acquiert, développe et déploie la technologie, l'information et les services connexes que les employés de SPC utilisent.

Objectifs pour 2022-2025 – TIC

Objectif 1 – TIC

L'accessibilité est formellement incluse dans les processus, la prise de décisions, la gouvernance et les pratiques de SPC, dans la mesure où elle s'applique aux solutions, outils et pratiques en TIC de SPC.

Objectif 2 – TIC

Les employés de SPC ont les connaissances et les compétences nécessaires pour intégrer l'accessibilité lors de l'acquisition, du développement et de la livraison de la technologie, de l'information et des services connexes utilisés par les employés de SPC.

Objectif 3 – TIC

L'environnement de travail hybride de SPC est doté d'outils technologiques accessibles qui améliorent l'expérience de l'utilisateur.

Objectif 4 – TIC

Le processus d'adaptation en milieu de travail de SPC comprenant des technologies adaptées est simplifié.

Principales mesures prévues – TIC

1. 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.
2. Intégrer l'accessibilité dans la planification et les rapports annuels des activités de la Direction générale de l'approvisionnement en TI d'entreprise et des services ministériels de SPC, ainsi que dans le profil de risque de l'organisation.
3. 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.
4. 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.

5. 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.
6. Élaborer et adopter un plan visant à accroître l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC, de l'AATIA et du programme de bibliothèque de prêt par les employés de SPC.

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. Si un produit acheté n'est pas entièrement accessible, une solution de rechange à court terme pourrait être nécessaire jusqu'à ce que l'on puisse résoudre les problèmes. On peut obtenir des solutions à plus long terme en tirant parti des obligations contractuelles ou par d'autres moyens.

L'utilisation d'un bien, d'un service ou d'une installation accessibles dès le départ minimise le besoin d'adaptation. Cela permet d'économiser du temps, de l'argent et de l'énergie liés aux solutions de contournement, à l'ajout de l'accessibilité après coup ou au maintien de biens, de services ou d'installations accessibles distincts. Le fait d'être inclusif dès la conception permet d'investir dans des systèmes solides, résilients et économiques qui peuvent servir le plus grand nombre d'utilisateurs possible au fil du temps.

Principaux obstacles – Acquisition de biens, de services et d'installations

- Les solutions des TIC disponibles sur le marché peuvent ne pas être totalement accessibles. Dans un effort pour encourager l'acquisition d'outils accessibles, depuis 2018, le GC met à l'essai les exigences d'accessibilité de la norme européenne harmonisée EN 301 549 relative aux produits et services de TIC. Cependant, l'utilisation de cette norme est facultative. Il existe donc des limites à l'application de la conformité à la norme.
- SPC a créé des outils bilingues qui sont à la disposition des responsables techniques et des autorités contractantes du GC, mais ceux-ci ne les utilisent peut-être pas. Tant que l'accessibilité ne fera pas partie de la conception de chaque solution de TIC, ce problème persistera.

Buts à atteindre d'ici 2040 – Acquisition de biens, de services et d'installations

But 1 – Acquisition de biens, de services et d'installations

Comprendre l'état de préparation de l'industrie en matière d'accessibilité et encourager les fournisseurs à se conformer entièrement à la norme EN 301 549.

But 2 – Acquisition de biens, de services et d'installations

Se conformer à la nouvelle norme d'accessibilité des TIC proposée et à l'obligation de fournir des TIC et du contenu numérique accessibles dès le départ.

Objectifs pour 2022-2025 – Acquisition de biens, de services et d'installations

Objectif 1 – Acquisition de biens, de services et d'installations

Les activités de mobilisation de SPC donnent un aperçu de l'état de préparation aux TIC pour que l'industrie puisse fournir des biens, des services et des installations accessibles.

Objectif 2 – Acquisition de biens, de services et d'installations

Le cadre et les outils de SPC pour l'acquisition de TIC accessibles s'harmonisent avec la norme EN 301 549, reconnue internationalement.

Principales mesures prévues – Acquisition de biens, de services et d'installations

1. 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.
2. 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.

3. 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.

Emploi

L'emploi fait référence aux processus et aux pratiques que SPC suit à chaque étape du parcours d'emploi d'un employé. Cela comprend le recrutement, l'embauche, l'intégration, les mesures d'adaptation, le perfectionnement professionnel, la gestion du rendement et la fin d'emploi.

Dans le cadre de l'engagement de SPC envers la diversité, l'inclusion et l'équité en matière d'emploi et afin de s'assurer que tous les membres des groupes désignés sont représentés à parts égales à tous les niveaux de l'organisation, le Ministère a mis en place les mesures de soutien qui suivent pour tous les groupes visés par l'équité en matière d'emploi :

- Réseaux d'employés, y compris un Réseau de personnes en situation de handicap et un Conseil sur la diversité
- Champions au niveau de la direction
- Comités de gouvernance

Pour mieux comprendre les préoccupations de ses employés en situation de handicap et les obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion qu'ils doivent surmonter, SPC combine des sources de données quantitatives et qualitatives, notamment :

- le questionnaire d'auto-identification de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*;
- le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (avec la définition de la *Loi sur l'accessibilité*) fournit des données perceptuelles quantitatives et qualitatives sur leur parcours professionnel;
- l'Étude des systèmes d'emploi (ESE) de SPC de 2020-2021 – Un exercice législatif en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Principaux obstacles – Emploi

- Certaines personnes en situation de handicap trouvent :
 - les processus d'emploi frustrants à toutes les étapes de leur carrière;
 - problématique de divulguer leur handicap, car elles ne voient pas beaucoup de candidats qui effectuent une déclaration volontaire obtenir des promotions;
 - les processus d'embauche longs et trop complexes.
- Du recrutement à l'intégration, les employés ont le sentiment que la combinaison d'obstacles comportementaux, techniques et de communication décourage les candidats à postuler à un emploi. Ces obstacles peuvent :
 - faire en sorte que les personnes se sentent impuissantes;
 - conduire certains au désengagement ou à l'épuisement professionnel;
 - faire en sorte que les gens envisagent de quitter SPC ou le gouvernement.
- Certains employés en situation de handicap :
 - ont le sentiment d'être écartés des promotions alors qu'ils sont parfaitement qualifiés;
 - ont exprimé leur frustration quant aux processus de demande d'emploi et d'intégration;
 - ont fait état de leurs besoins de mesures d'adaptation pour gérer leur travail au quotidien qui ne sont pas satisfaits.

Buts à atteindre d'ici 2040

But 1 – Emploi

Améliorer le recrutement, l'embauche et le maintien en poste des personnes en situation de handicap à SPC.

Objectifs pour 2022-2025

Objectif 1 – Emploi

Les personnes en situation de handicap sont prises en considération également lorsqu'il s'agit de prendre des décisions d'embauche à SPC.

Objectif 2 – Emploi

Les dirigeants de SPC ont la confiance nécessaire pour apporter du soutien et agir comme allié pour les personnes en situation de handicap.

Objectif 3 – Emploi

Les systèmes, les processus et les outils de SPC améliorent l'expérience des employés en milieu de travail afin que les personnes en situation de handicap obtiennent le soutien dont elles ont besoin pour atteindre leur plein potentiel.

Objectif 4 – Emploi

SPC est un chef de file au sein du GC lorsqu'il s'agit de cerner et d'éliminer de manière proactive les obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap en milieu de travail dans le contexte des processus d'emploi.

Principales mesures prévues – Emploi

1. 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.
2. Concevoir et donner des formations sur mesure sur divers handicaps aux gestionnaires.
3. Créer un centre d'expertise pour répondre aux besoins en adaptation des employés qui permettra :
 - a. 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;
 - b. 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;
 - c. 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. 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.
4. Veiller à la mise en œuvre complète des plans d'action en cours pour :
 - a. 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;
 - b. assurer l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion.

Environnement bâti

L'environnement bâti fait référence à toutes les structures et tous les objets physiques d'origine humaine qui composent les espaces de SPC, des entrées, ascenseurs et panneaux de signalisation aux salles de réunion, à l'éclairage, etc.

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 s'inspire régulièrement du programme d'AATIA dans ses mesures d'adaptation et fait appel à des experts spécialisés dans les mesures d'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 sur le milieu de travail.

Principaux obstacles – Environnement bâti

Les employés et les partenaires de SPC ont cerné un certain nombre d'obstacles pour accéder aux différents milieux de travail de SPC et s'y déplacer. Ces problèmes comprennent :

¹ SPC fait référence aux normes d'accessibilité définies dans la norme [CSA B651-18 – Norme nationale du Canada – Conception accessible pour l'environnement bâti](#)

- Routes ou chemins pas toujours accessibles depuis les portes du bâtiment principal jusqu'aux espaces de travail de SPC.
- Absence de dispositifs d'ouverture automatique des portes.
- Mauvaise signalisation et mauvaise orientation et difficultés à se déplacer dans l'édifice et d'un édifice à l'autre.
- La conception de nombreux espaces physiques ne tient pas compte de l'éventail complet des handicaps. Il s'agit par exemple de salles de conférence, d'installations de formation, de toilettes, d'espaces de travail et d'environnements de réunion.

Buts à atteindre d'ici 2040 – Environnement bâti

But 1 – Environnement bâti

Rendre plus accessibles les édifices et les espaces de travail qu'occupent les employés de SPC.

Objectifs pour 2022-2025 – Environnement bâti

Objectif 1 – Environnement bâti

Les espaces de travail de SPC sont accessibles.

Objectif 2 – Environnement bâti

L'information sur l'accessibilité des espaces de travail et des places à SPC est offerte aux employés et aux partenaires de SPC, afin qu'ils sachent comment planifier leurs visites.

Principales mesures prévues – Environnement bâti

1. 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 :
 - a. un lieu plus accessible;
 - b. un espace plus grand pour offrir des formations;
 - c. un lieu pour présenter les pratiques exemplaires et pour visualiser et tester les technologies adaptées et les nouvelles technologies.

2. Collaborer avec SPAC pour :
 - a. réaliser des audits d'accessibilité des édifices accueillant des milieux de travail de SPC;
 - b. apporter des modifications au milieu de travail, lorsque cela est possible, d'après les constatations d'audit.
3. 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.
4. Mettre à jour les guides d'accueil des édifices de SPC afin d'inclure les constatations de l'audit d'accessibilité.

Communications, autre que les [TIC](#)

La communication autre que technologies de l'information et des communications ([TIC](#)) fait référence 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.

SPC est déterminé à améliorer de façon constante les services de communication qu'il fournit et la manière dont les renseignements sont transmis dans l'organisation et par celle-ci. Il s'agit notamment d'appliquer un angle d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap à la manière dont nous créons et produisons les produits numériques, les produits imprimés, les événements et le contenu des médias sociaux.

SPC reconnaît que de nombreuses plateformes de communication utilisées aujourd'hui peuvent ne pas être accessibles par défaut et peuvent présenter des problèmes d'accessibilité. SPC s'efforce d'améliorer l'accessibilité de ses plateformes de communication, mais cela prendra du temps. Les engagements pour résoudre ces problèmes sont abordés à la section sur les [Technologies de l'information et des communications](#).

Principaux obstacles

- Les communications quotidiennes entre les personnes et les groupes peuvent ne pas être accessibles.
- Les documents sont parfois difficiles à consulter ou à comprendre.
- Les réunions peuvent ne pas être entièrement accessibles.

- Alors que SPC peut créer des outils de communication ministériels qui sont accessibles, les personnes qui utilisent ces outils peuvent créer des problèmes d'accessibilité. Par exemple, les personnes qui modifient des documents qui ont été créés dans des formats accessibles peuvent ne pas s'assurer que leurs changements sont accessibles.

Buts à atteindre d'ici 2040 – Communications, autre que les TIC

But 1 – Communications, autre que les TIC

Les employés de SPC et les ministères du GC peuvent accéder à l'information, aux produits, et aux services numériques de SPC, et les membres du public peuvent accéder à l'information et aux produits de communications ministérielles.

But 2 – Communications, autre que les TIC

SPC et ses employés communiquent constamment de manière accessible, non seulement dans les communications ministérielles de SPC, mais aussi dans le cadre des communications quotidiennes.

Objectifs pour 2022-2025 – Communications, autre que les TIC

Objectif 1 – Communications, autre que les TIC

Les employés de SPC, les partenaires et le public ont accès aux mêmes renseignements par l'entremise de soutien relatif aux communications, de différents formats, de sites Web accessibles et de contenu numérique, dans la mesure où cela s'applique aux produits de communication de SPC.

Objectif 2 – Communications, autre que les TIC

Les employés de SPC possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour créer et fournir de l'information de sorte que celle-ci soit accessible et inclusive pour tous.

Principales mesures prévues – Communications, autre que les TIC

1. Terminer la migration de l'intranet de SPC vers une nouvelle plateforme numérique.
2. Examiner le contenu des plateformes de communication ministérielles de SPC afin de cerner les possibilités d'amélioration.
3. Élaborer et promouvoir des pratiques et des outils de communication accessibles et inclusifs.
4. Élaborer et mettre en œuvre un programme de sensibilisation pour combler les lacunes liées aux communications accessibles.

Culture

La culture signifie faire de l'accessibilité une priorité par la collaboration, l'inclusivité et le respect. Les obstacles à un milieu de travail inclusif peuvent inclure des attitudes, des malentendus ou la stigmatisation concernant les handicaps.

À SPC, nous voulons créer et encourager une culture organisationnelle qui favorise l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap, en être conscients et en comprendre la signification. Nous reconnaissons qu'il faut redoubler d'efforts pour obtenir un effectif plus inclusif et mieux informé.

Principaux obstacles – Culture

- L'accessibilité continue d'être une réflexion après coup dans certains secteurs, processus et pratiques à SPC. Par exemple, tout le monde ne tient pas compte de l'accessibilité lorsqu'il s'agit de créer des documents ou de planifier des réunions.
- La stigmatisation et les préjugés au travail liés aux personnes en situation de handicap persistent. Il s'agit d'un problème grave qui fait que les personnes en situation de handicap choisissent de ne pas se déclarer volontairement.

Buts à atteindre d'ici 2040 – Culture

But 1 – Culture

Les politiques, la planification et les communications de SPC s'harmonisent, et la direction du changement à l'échelle de l'entreprise se concentre sur la mise en place d'un effectif bien informé et confiant quant à l'inclusion des employés en situation de handicap dans le milieu de travail.

But 2 – Culture

La culture de SPC évolue parce que les employés sont bien informés, comprennent ce qui doit changer, et appliquent une optique inclusive dans leurs tâches quotidiennes, leurs interactions et leurs pensées.

Objectifs pour 2022-2025 – Culture

Objectif 1 – Culture

Améliorer la culture de l'accessibilité au sein de SPC afin que son effectif comprenne et accueille favorablement les avantages de l'intégration et de l'inclusion.

Principales mesures prévues – Culture

1. Mieux sensibiliser les gens à l'accessibilité et à l'inclusion par des activités de gestion du changement et de communication, notamment :
 - a. Publier régulièrement des données relatives à l'accessibilité au moyen des canaux de communication internes ministériels.
 - b. Communiquer des données liées aux principaux événements relatifs à l'inclusion des personnes handicapées et à l'accessibilité, dont la Journée internationale des personnes handicapées (JIPH) et la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA).
 - c. Échanger des renseignements sur les formations accessibles en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap.
 - d. 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.

- e. 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.

Transport

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le transport fait référence au réseau de transport sous réglementation fédérale. Seules les entités qui doivent se conformer aux règlements en vertu de la [Loi sur les transports au Canada](#) sont visées. Cela ne s'applique pas à SPC.

Cependant, au cours des consultations, SPC a entendu dire que les déplacements entre les lieux de travail présentaient parfois des problèmes d'accessibilité et que certaines mesures peuvent être prises pour soutenir nos employés.

Principaux obstacles – Transport

- Se déplacer d'un édifice à l'autre pour participer à des réunions peut être difficile et cela n'est pas toujours accessible aux employés de SPC.
- Des procédures (p. ex., l'utilisation du système papier pour payer la course en taxi) ne reflètent pas la réalité de certaines personnes en situation de handicap au moment de se déplacer d'un édifice à l'autre pour assister aux réunions.

Buts à atteindre d'ici 2040 – Transport

But 1 – Transport

Les employés de SPC peuvent se déplacer facilement entre les édifices.

Objectifs pour 2022-2025 – Transport

Objectif 1 – Transport

Explorer les moyens de permettre aux employés en situation de handicap de SPC de se déplacer plus facilement entre les édifices.

Principales mesures prévues – Transport

1. 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.
2. 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.

Conclusion

SPC a élaboré le présent Plan pour prévenir et éliminer les obstacles qui touchent les personnes en situation de handicap et pour se conformer à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Il présente des buts et des objectifs clairs pour rendre SPC réellement accessible.

SPC continuera à travailler à l'élaboration et à l'adoption de pratiques de pointe en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap dans tout ce que nous faisons. Bien que SPC ait réalisé des progrès considérables, d'autres efforts s'imposent, y compris :

- élaborer des plans de mise en œuvre et de prestation pour les engagements prévus dans le présent Plan;
- explorer les options d'optimiser et d'améliorer les systèmes, outils et processus en place pour recevoir et gérer les commentaires sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap que SPC reçoit;
- assurer l'opérationnalisation des mesures de planification et des rapports en accessibilité à SPC.

Comme ce premier Plan est le point de départ, SPC va continuer à progresser dans l'élimination des obstacles dans tous les secteurs prioritaires et s'appuyer sur les objectifs énoncés dans le Plan pour atteindre l'objectif du gouvernement du Canada de faire du Canada un pays sans obstacle d'ici 2040. Les prochains rapports d'étape annuels et les plans d'accessibilité évolueront au fur et à mesure que SPC modifiera ses pratiques et ses processus, recevra des commentaires et évaluera les besoins.

Merci à nos employés et à nos partenaires de leur appui constant pour favoriser l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap, et de leurs contributions qui ont permis à SPC de produire son premier Plan.

Annexe A : Consultations auprès des personnes en situation de handicap

Méthodologie

Afin d'élaborer le présent Plan, SPC a consulté des personnes en situation de handicap et leurs alliés en 2022.

Nous avons adopté une approche itérative pour recueillir des renseignements sur les obstacles à l'accessibilité auxquels les gens sont confrontés. Tout d'abord, nous avons examiné les données de plusieurs rapports précédents sur les obstacles à l'accessibilité au sein du gouvernement et avons créé un résumé des obstacles précédemment établis pour chaque secteur prioritaire.

Au cours des consultations, nous avons accru la sensibilisation ministérielle à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*; avons présenté la liste des obstacles précédemment établis; avons demandé aux gens de nommer leurs préoccupations et de trouver des pistes de solution. Bon nombre de personnes nous ont fait part d'expériences qu'elles ont vécues.

Nous avons organisé des consultations avec deux groupes d'intervenants :

- On a invité les employés en situation de handicap de SPC, leurs alliés, et des employés de tous les niveaux au sein du ministère à présenter leurs commentaires de différentes façons.
- Les employés en situation de handicap, leurs alliés dans les organisations partenaires, et les employés des DPI dans les organisations partenaires.

Une centaine de personnes ont participé aux consultations sur Microsoft Teams. En plus de la tenue de ces séances, nous avons également reçu environ 35 réponses de particuliers par d'autres moyens, notamment par courriel et par téléphone. Sept d'entre elles provenaient de personnes de trois ministères partenaires.

Les résultats de ces consultations ont été diffusés dans le rapport « Ce que nous avons entendu ». Ce rapport a été mis à la disposition des employés et des partenaires de SPC et les commentaires reçus seront pris en compte dans les futures activités de planification de l'accessibilité.

L'équipe du projet a travaillé avec les responsables des secteurs prioritaires pour recommander des mesures préliminaires visant à éliminer les obstacles, qui ont ensuite été comparées aux conclusions du rapport « Ce que nous avons entendu ». Des discussions ont eu lieu avec les responsables des secteurs prioritaires afin de transformer les engagements du Plan en une série de mesures axées sur les résultats.

Ces ébauches d'engagements ont été communiquées aux membres du Réseau des personnes en situation de handicap de SPC et d'autres intervenants clés. On a sollicité des commentaires par courrier électronique et on a intégré les commentaires reçus au présent Plan.

Faits saillants du rapport « Ce que nous avons entendu »

Le présent Plan d'accessibilité permettra d'éliminer de nombreux obstacles énumérés ci-dessous, mais pas tous. L'information présentée ici est un résumé de ce que nous avons entendu lors des consultations avec les employés de SPC et les organisations partenaires. Il reflète les commentaires et les opinions des personnes en situation de handicap et de leurs alliés :

- Les personnes en situation de handicap continuent d'avoir des difficultés à bien comprendre et à participer aux réunions en raison de problèmes techniques et de communication.
- Les documents doivent être plus accessibles, plus faciles à ouvrir, plus faciles d'accès et plus faciles à comprendre.
- Les employés sont confrontés à des obstacles à chaque étape de leur parcours professionnel.
- Les exigences relatives aux langues officielles présentent un énorme obstacle aux changements d'emploi et aux promotions.
- Les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation ou de technologies d'adaptation doivent attendre trop longtemps pour obtenir les outils de base dont ils ont besoin pour faire leur travail.
- L'accessibilité est envisagée après coup.
- La formation, y compris les cours de langue, n'est pas toujours accessible.
- La plupart des participants étaient d'avis que SPC faisait du bon travail et qu'il s'en sortait mieux que les autres ministères en comparaison.

- La plupart des participants croient que SPC devrait se concentrer sur l'amélioration de l'accès :
 - aux communications;
 - aux réunions;
 - aux renseignements;
 - aux formulaires;
 - aux documents;
 - au contenu Web.

Points à retenir

Les commentaires supplémentaires sur ce que SPC pourrait faire pour améliorer l'accessibilité incluent :

- Définir ce que sont l'accessibilité et l'inclusion.
- Être ouvert et transparent sur les efforts déployés à la lumière des commentaires qui ont été fournis précédemment.
- Communiquer les progrès relatifs aux mesures qui sont prises.

Dans certains cas, les obstacles soulevés concernaient des questions sur lesquelles SPC n'a qu'un contrôle ou une autorité limitée pour intervenir. Nous avons pris note de ces obstacles ainsi que de tous les autres commentaires et nous en ferons le suivi et produirons un rapport.