



Plan sur l'accessibilité

Ministère de la Justice Canada
2026 – 2028



Le contenu de la présente peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

Nous vous demandons :

- de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
- d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et l'organisme qui en est l'auteur;
- d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et que la reproduction n'a pas été produite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'aval de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite du ministère de la Justice Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice Canada à l'adresse suivante : www.justice.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2026

J12-13F-PDF

Plan sur l'accessibilité du ministère de la Justice Canada

Note de l'auteur

Sur le formatage : L'équipe du Plan sur l'accessibilité utilise le vérificateur d'accessibilité et compare ce document aux [pratiques exemplaires en matière de création de documents accessibles](#) afin de s'assurer qu'il est entièrement accessible. [Communiquez avec nous](#) si vous rencontrez un obstacle à l'accessibilité lors de la lecture de ce document.

Message de la sous-ministre et des sous-ministres associées

Chers lecteurs,

Nous avons le plaisir de vous présenter le deuxième Plan sur l'accessibilité (plan) du ministère de la Justice Canada (ministère de la Justice ou Ministère). Ce plan marque une nouvelle étape importante dans nos travaux en cours visant à rendre notre Ministère plus inclusif et plus accessible.

Au cours des trois dernières années, nous avons beaucoup appris de notre premier plan. Nous avons écouté les personnes en situation de handicap et mis à profit leurs expériences et leurs rétroactions pour orienter nos efforts. Nous restons déterminés à créer un environnement sûr et accueillant pour l'ensemble de notre personnel et de nos clients et à soutenir les efforts déployés en faveur d'un Canada exempt d'obstacles.

Notre nouveau plan s'appuie sur nos progrès, met en évidence les domaines dans lesquels nous devons nous améliorer et fixe des objectifs clairs pour l'avenir. Nous nous concentrons sur la sensibilisation aux obstacles et sur la manière de mieux soutenir les personnes en situation de handicap, sur l'amélioration des mesures d'adaptation en milieu de travail et sur la réalisation des priorités du gouvernement.

Les handicaps sont divers et peuvent toucher n'importe qui, à n'importe quel moment. Au 31 mars 2025, 18,5 % du personnel du ministère de la Justice s'identifiait comme en situation de handicap. En comparaison, l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022

indiquait que 27 % des Canadiennes et des Canadiens âgés de 15 ans et plus s'identifiaient comme en situation de handicap. Ces chiffres nous rappellent que l'accessibilité n'est pas une question qui cible quelques personnes, mais une réalité qui nous touche tous, directement ou indirectement. En intégrant l'accessibilité dans notre culture, nos activités et nos processus, nous pouvons faire en sorte que chacun ait la possibilité de s'épanouir.

Nous savons que l'accessibilité n'est pas une solution unique. Elle nécessite un dialogue continu, une collaboration et de nouvelles idées. Chacun d'entre nous a un rôle à jouer dans la détermination et la suppression des obstacles, qu'ils soient physiques, systémiques ou comportementaux. Chaque jour, nous avons l'occasion de faire évoluer les choses en matière d'accessibilité : c'est dans notre façon de penser, dans ce que nous disons et dans ce que nous faisons. En faisant de l'accessibilité un élément central de notre culture et de nos activités, nous faisons de notre Ministère un meilleur endroit pour les personnes en situation de handicap et pour l'ensemble du personnel, et nous renforçons nos valeurs ministérielles d'équité, d'inclusion et de respect. Nous avons ainsi contribué également à améliorer la manière dont nous remplissons notre mandat et servons les personnes vivant au Canada.

Nous sommes fiers des progrès accomplis. Nous savons toutefois qu'il reste encore beaucoup à faire. Ce plan s'adresse à nous tous : il nous aide à mieux reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles futurs, et nous rappelle que l'accessibilité n'est pas une « solution » qui s'applique une seule fois. À mesure que nous progressons ensemble, nous continuerons à vérifier nos outils et processus fondamentaux et à partager nos réussites et nos enseignements. Chaque effort que nous faisons contribue à inspirer la prochaine mesure qui permettra d'éliminer un autre obstacle.

Nous vous remercions pour votre soutien et votre engagement envers cet important travail. Ensemble, nous pouvons faire du ministère de la Justice un chef de file en matière d'accessibilité.

Shalene Curtis-Micallef, sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale du Canada, et Isabelle T. Jacques et Samantha Maislin Dickson, sous-ministres déléguées du ministère de la Justice Canada

Résumé exécutif

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) exige que les ministères fédéraux publient des plans sur l'accessibilité. Cependant, la mission du Plan sur l'accessibilité va bien au-delà de cette exigence. La *Loi* et le présent plan pavent la voie d'un avenir meilleur pour notre pays – un avenir où chacun peut participer pleinement à la société. Le travail que nous accomplissons à l'appui de ce plan profite à tous, en nous aidant à progresser vers l'objectif de la *Loi*, à savoir un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

À l'appui de l'objectif du Plan sur l'accessibilité du ministère de la Justice, reste la création d'une force cohésive et unificatrice au sein de la communauté de l'accessibilité du Ministère, afin de nous permettre de créer ensemble des changements significatifs. Un réseau est en place et consacré à soutenir le Plan sur l'accessibilité et à assurer l'atteinte de ces objectifs :

- une championne;
- six responsables de piliers;
- une exécutive responsable de l'accessibilité;
- une coordinatrice de l'accessibilité;
- le Comité consultatif concernant les personnes en situation de handicap.

Afin de garantir que le plan lui-même reflète des normes élevées d'accessibilité et d'inclusion, son élaboration comprend un examen approfondi du langage clair et inclusif. De plus, le cadre d'Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) intersectionnelle et les points de vue de divers groupes visés par l'équité éclairent le contenu.

L'objectif ultime du présent Plan est de faire évoluer la culture de notre Ministère pour en faire une culture d'accessibilité par défaut. Pour ce faire, nous regroupons les engagements en matière d'accessibilité du ministère de la Justice en six piliers :

1. [Emploi](#);
2. [Environnement bâti](#);
3. [Technologies de l'information et de la communication \(TIC\)](#);
4. [Communication, autre que les TIC](#);
5. [L'acquisition de biens, de services et d'installations \(approvisionnement\)](#);
6. [Conception et prestation de programmes et de services \(Services\)](#).

Chaque pilier comprend un énoncé de résultat qui définit la mission à long terme, une liste des principaux obstacles et solutions, ainsi qu'une liste de mesures visant à les éliminer et à atteindre le résultat. Un septième pilier, le Transport, figure dans la *Loi*, mais ne relève pas du mandat du ministère de la Justice.

La voix des personnes ayant une expérience vécue, y compris celle de divers sous-groupes aux facteurs identitaires croisés, comme les femmes en situation de handicap, les personnes noirs en situation de handicap, les personnes racisées en situation de handicap, les personnes autochtones en situation de handicap, les personnes 2ELGBTQI+ en situation de handicap et d'autres, est essentielle à notre réussite.

Nous avons choisi les résultats et les mesures qui définissent la voie tracée dans ce plan en accordant une grande attention aux voix des personnes ayant une expérience vécue. Ces résultats et mesures prévoient des changements précis qui nous permettront de poursuivre nos efforts visant à faire du Ministère un employeur et un fournisseur de services de choix pour le personnel et les clients en situation de handicap.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* comprend un cadre de responsabilisation rigoureux. Le Ministère continuera à mettre à jour et à publier un nouveau plan sur l'accessibilité tous les trois ans. Pour garantir une mobilisation continue, un mécanisme de rétroaction anonyme reste disponible, pour permettre aux employés et aux clients de contribuer au

contenu du plan et de commenter sa mise en œuvre. Le Ministère préparera et publiera également des rapports d'étape annuels, résumant les principales rétroactions et décrivant les mesures prises pour répondre aux préoccupations relevées.

Adopter une culture de l'accessibilité

Le mandat du [ministère de la Justice](#) consiste à appuyer le double rôle du ministre de la Justice et du procureur général du Canada. Le ministère de la Justice, qui compte environ 6 000 employés, vise deux résultats stratégiques, qui figurent tous deux dans son Cadre des résultats ministériels : d'une part, assurer un système de justice équitable, adapté et accessible qui reflète les valeurs canadiennes et, d'autre part, veiller à ce que le gouvernement fédéral bénéficie de services juridiques de grande qualité. En s'acquittant des obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le ministère de la Justice a la possibilité d'apporter des changements significatifs et d'atteindre ses résultats stratégiques.

Il existe un lien étroit entre le Ministère et le travail sur l'accessibilité. Le ministère de la Justice est un ministère qui intègre les valeurs canadiennes dans ses résultats stratégiques et dont les efforts pour promouvoir l'équité contribuent de nombreuses façons à la quête de justice. Les efforts visant à améliorer l'équité et l'accessibilité ne commencent en aucun cas par ce plan. Le Plan sur l'accessibilité s'appuie sur les efforts continus du Ministère pour lutter contre la discrimination et éliminer les obstacles systémiques et s'y intègre.

Réalisations et enseignements du premier plan

Le Plan sur l'accessibilité est ce qu'il est aujourd'hui grâce au travail qui a précédé son élaboration dans des domaines tels que l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, la lutte contre le racisme et contre la discrimination (y compris la [Politique de lutte contre le racisme](#)), l'équité en matière d'emploi (ÉE), la [Politique sur l'ACS Plus](#), la santé et la sécurité au travail, le mieux-être en milieu de travail, la planification des locaux à l'échelle nationale, les communications, les technologies de l'information et l'approvisionnement.

Au ministère de la Justice, le travail sur l'accessibilité est guidé par une attitude d'apprentissage et d'humilité. Nous prévoyons d'apprendre, de progresser et d'affiner continuellement notre approche en la matière, en tenant compte des avis de notre personnel et de nos clients, y compris du grand public. Nous adoptons également une approche itérative qui garantit que chaque plan s'appuie sur le précédent. Le plan 2022 sert de fondement à ce deuxième plan, dans la mesure où nous renforçons les attentes, la responsabilité et les mesures requises pour atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité.

Le Ministère a obtenu de nombreux succès tout au long du premier plan, notamment ce qui suit :

- Création du Centre d'accessibilité, santé et mieux-être en milieu de travail (CASMMT), qui sert de point de contact central pour toutes les questions et demandes liées aux mesures d'adaptation. **Remarque** : dans le contexte de ce plan, le terme « mesure(s) d'adaptation » fait référence aux mesures fondées sur la déficience en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.
- Lancement du Service de solutions d'adaptation JUS en temps et du Programme Ergo Coach du Ministère, (qui fournit des mesures d'adaptation rapides grâce à un fonds centralisé pour les situations d'obligation de prendre des mesures d'adaptation, ainsi qu'un soutien ergonomique de la part d'ergothérapeutes formés).
- Élaboration d'un programme de parrainage, en mettant l'accent sur le soutien aux membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi (y compris les personnes en situation de handicap) qui aspirent à occuper des postes de direction.
- Présentation de différents cours de formation linguistique, en donnant la priorité au personnel qui s'identifie comme membre des groupes visés par l'équité en matière d'emploi (y compris les personnes en situation de handicap).
- Publication et promotion des 18 guides sur l'accessibilité des immeubles.

- Création de produits livrables pour soutenir l'accessibilité des technologies de l'information (TI), y compris un processus normalisé pour évaluer les applications, une présentation de formation sur l'accessibilité des TI et un guide d'essai opérationnel pour les développeurs.
- Élaboration d'un guide sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité des événements.
- Élaboration de la formation en ligne : *Exigences de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique) : Comment mener une évaluation des préjugés et obstacles des méthodes d'évaluation.*
- Les représentants des ressources humaines (RH) participent activement au *Réseau des ambassadeurs de l'évaluation inclusive* de la Commission de la fonction publique.
- Création d'une identité visuelle accessible et externe pour le Ministère.

Comme pour tout parcours, le premier plan comportait certaines difficultés :

- Ressources limitées et contraintes budgétaires.
- Les responsables de secteurs d'activité n'ont pas les connaissances nécessaires pour relever pleinement les considérations ou les besoins en matière d'accessibilité dans les contrats. Toutefois, les facteurs à considérer relatifs à l'accessibilité ont été plus nombreux dans l'ensemble des programmes d'acquisitions.
- Difficultés à coordonner et à combiner les efforts pour améliorer l'accessibilité, car de nombreuses équipes différentes au sein du Ministère sont responsables des différentes parties du processus.
- Faible sensibilisation – tant en interne que parmi les fournisseurs – aux conséquences des logiciels non accessibles.
- Le personnel n'est que modérément conscient des mesures, des ressources et des outils mis à disposition par les mesures du premier plan.

Pendant la mise en œuvre du premier Plan sur l'accessibilité, ces défis ont été activement relevés au moyen de mesures et de mobilisations ciblées. Ils continueront d'être atténués dans le nouveau plan en renforçant la coordination, le renforcement des capacités et une approche intégrée de l'accessibilité.

Grâce à des mesures ciblées et à un véritable engagement de la part de la direction, nous croyons qu'un avenir plus juste et plus équitable est à portée de main pour les personnes en situation de handicap. La publication de ce deuxième plan a nécessité un travail considérable, mais il reste encore beaucoup à faire. Par ce plan, nous continuerons de permettre aux personnes les plus touchées de faire entendre leur voix, et nous nous engageons à faire en sorte que l'avenir dont elles ont besoin devienne réalité.

Consultations

Comme pour le premier plan, un modèle de développement conjoint a été utilisé pour rédiger le deuxième plan. Le Comité consultatif concernant les personnes en situation de handicap (CCPSH) du ministère de la Justice a agi comme partenaire important et de confiance tout au long de l'élaboration.

Lors de la rédaction du Plan sur l'accessibilité, l'équipe du Plan sur l'accessibilité a dirigé des discussions avec les membres du CCPSH et leur a offert la possibilité de faire part de leurs commentaires à chaque étape de l'élaboration du plan. La participation additionnelle des membres de quatre Comités consultatifs sur l'équité en matière d'emploi (Autochtones, orientation sexuelle, l'identité de genre et expression de genre, Personnes racisées et Femmes au ministère de la Justice) et du Réseau des employés noirs au Plan sur l'accessibilité a contribué à l'adoption d'une perspective inclusive et intersectionnelle dans notre travail.

Nous avons également consulté différents groupes et comités de gestion afin d'obtenir leurs conseils, leurs rétroactions et leur soutien sur les engagements pris dans le cadre du plan. Ces groupes comprennent : le Réseau des gestionnaires de l'équité en matière

d'emploi (ÉE), le Réseau des directeurs de la gestion des affaires, le Comité sur les personnes et la culture et le Conseil exécutif.

Méthodes de rétroaction accessibles et inclusives

Le processus de consultation a été guidé par le principe « Rien sans nous » et a été conçu pour être inclusif et accessible, en cherchant de manière proactive à incorporer diverses perspectives et expériences vécues tout au long de ses activités de mobilisation. Le processus a fourni aux participants des questions ciblées, des informations suffisantes, du temps et différents moyens de participation. Outre la collaboration avec le CCPSH, les trois principales méthodes de consultation étaient les suivantes :

1. Entretiens volontaires avec le personnel;
2. Consultations de groupe avec le personnel, dont des séances distinctes pour le personnel et les gestionnaires;
3. Sondage auprès du personnel pour permettre aux participants de faire part de leur expérience de manière anonyme;
4. Rétroactions par courriel ou orales de divers intervenants du Ministère (y compris tous les comités sur l'ÉE et les comités de gouvernance interne) sur les engagements dans l'ébauche du Plan sur l'accessibilité et sur l'ensemble de l'ébauche du plan.

Commentaires recueillis

Nous avons reçu un grand nombre de rétroactions lors des consultations qui ont contribué à façonner le contenu de ce plan. Une grande partie des rétroactions était fondée sur les témoignages d'expériences personnelles des employés du Ministère. Parmi les thèmes communs de ces témoignages, on trouve des appels à :

- Améliorer le processus de mesures d'adaptation.
- Rendre les procédures de recrutement plus accessibles et plus inclusives.
- Créer une culture plus inclusive et accessible et éliminer le capacitisme.

- Informer et former les gestionnaires, les superviseurs, les spécialistes de l'adaptation et les spécialistes des technologies de l'information sur la manière de soutenir les employés en situation de handicap.
- Sensibiliser le personnel à la création et à la mise à jour de documents et de contenus accessibles (y compris l'utilisation d'un langage clair et simple).
- Adopter une perspective intersectionnelle lors de l'élaboration et de la mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité et intégrer l'analyse comparative fondée sur le sexe et le genre (ACSG) Plus pour veiller à ce que le sexe soit inclus en tant que facteur identitaire dans l'analyse.
- Recueillir et analyser des données désagrégées afin de mieux comprendre les obstacles qui s'accumulent pour les personnes ayant des facteurs identitaires croisés.
- Sensibiliser aux handicaps et aux obstacles, en particulier aux handicaps invisibles.
- Améliorer la sensibilisation et la communication sur le travail effectué pour améliorer l'accessibilité et les outils, ainsi que les processus et services disponibles qui en résultent.
- Examiner les répercussions de l'intelligence artificielle (IA) sur l'accessibilité et la manière dont l'IA peut être mise à profit pour soutenir l'accessibilité.
- Envisager l'ajout d'un pilier Transport, notamment en ce qui concerne les obstacles aux déplacements domicile-travail.

Certaines rétroactions reprennent des thèmes du premier Plan sur l'accessibilité. Nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup à faire, en particulier dans ces domaines, et nous en avons tenu compte en rendant certaines initiatives permanentes ou évolutives et en les incluant dans le présent plan. D'autres rétroactions portaient sur des obstacles que le ministère de la Justice ne peut pas modifier ou pour lesquels il ne peut pas agir, par exemple des obstacles liés à des outils qui n'appartiennent pas au Ministère ou qui feraient partie de conventions collectives. Ces rétroactions-ci ont néanmoins été incluses dans un esprit de transparence.

Une liste d'obstacles précis et de solutions suggérées est présentée par pilier dans l'[Annexe A](#). Vous trouverez des liens dans chaque section des piliers.

Engagements du ministère de la Justice en matière d'accessibilité

Les engagements pris dans le cadre du présent plan, tel qu'ils sont reflétés dans les mesures énoncées ci-dessous, demeureront au centre de nos efforts jusqu'au mois de décembre 2028. Des stratégies de mise en œuvre évolutives lient les engagements aux activités ministérielles dans chaque domaine des piliers. Le dialogue et la collaboration continus avec les personnes en situation de handicap garantissent que les stratégies de mise en œuvre et les mesures qu'elles appuient mèneront à l'obtention des meilleurs résultats possible en temps opportun.

Mesures pour tous les piliers

Le processus de consultation a permis de dégager trois mesures qui s'appliquent à tous les piliers et soutiennent tous les résultats souhaités :

1. Sensibiliser ceux qui soutiennent les engagements et les mesures du pilier aux divers obstacles à la pleine participation.
2. Appliquer une perspective d'accessibilité intersectionnelle, fondée sur [l'approche de l'ACS Plus](#) intégrée et systématique. Il s'agit notamment de prendre en compte l'incapacité et d'autres facteurs identitaires croisés lors de la création, de la conception ou de la révision de programmes, de processus, de politiques, de plans et d'outils. Les facteurs identitaires peuvent inclure l'âge, le handicap, la situation économique, l'éducation, le genre, le sexe et l'orientation sexuelle, l'emplacement géographique, la langue, la race et l'ethnicité, ainsi que la religion et la spiritualité.
3. Dialoguer et collaborer avec d'autres ministères du gouvernement du Canada sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Emploi

Résultat

Les chercheurs d'emploi et les employés, y compris ceux en situation de handicap, voient le ministère de la Justice comme un employeur de choix et peuvent contribuer à leur plein potentiel en ayant accès à des possibilités d'emploi et à des promotions.

Obstacles

Voir [Annexe A](#) pour la liste des obstacles relevés dans le cadre du pilier Emploi.

Engagements

1. Le ministère de la Justice favorise un environnement de travail accueillant, inclusif, accessible, sain et positif qui valorise la diversité et promeut la pleine participation de tout le personnel, en particulier des personnes en situation de handicap (selon la définition de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*).

Mesures de soutien

Culture et soutien du personnel

- a. Accroître la sensibilisation de l'ensemble du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap, en tenant compte du fait que ces obstacles sont souvent aggravés par des facteurs identitaires croisés.
- b. Fournir aux superviseurs et aux gestionnaires des informations, des ressources et des formations sur la manière de soutenir le personnel en situation de handicap, en utilisant des pratiques de gestion et une approche intersectionnelle.

Apprentissage et perfectionnement et équité en matière d'emploi

- c. Veiller à ce que les formations élaborées et dispensées par le Ministère soient accessibles par défaut, conformément aux normes établies, y compris les vidéos, les sous-titres et autres matériels.
- d. Étudier les possibilités de collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada afin d'améliorer l'accessibilité de la formation dispensée aux

fonctionnaires et d'organiser des cours de formation sur l'accessibilité à l'intention du personnel du ministère de la Justice.

2. Le ministère de la Justice veille à ce que le Centre d'accessibilité, santé et mieux-être en milieu de travail (CASMMT) soutienne tous les gestionnaires dans l'exercice de leur pouvoir délégué en fournissant des informations et des processus liés aux situations d'obligation de prendre des mesures d'adaptation en milieu de travail.

Mesures de soutien

- a. Accroître la sensibilisation aux divers obstacles et entraves à la pleine participation que rencontre le personnel du Ministère.
- b. Conformément au [Projet d'amélioration des mesures d'adaptation](#) (PAMA), veiller à ce que les informations relatives au processus lié aux mesures d'adaptation en milieu de travail soient opportunes, claires, inclusives et faciles à trouver, et qu'elles tiennent compte de l'intersectionnalité afin de réduire au minimum la charge imposée au personnel qui demande ou met à jour un besoin d'adaptation du milieu de travail.
- c. Promouvoir le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) numérique pour augmenter son utilisation.
- d. Maintenir les services centralisés et neutres des gestionnaires de cas offerts par le CASMMT, pour les questions et les demandes liées aux mesures d'adaptation en milieu de travail (obligation de prendre des mesures d'adaptation), et suivre et examiner régulièrement les progrès accomplis en vue de procéder aux ajustements nécessaires.
- e. Sensibiliser davantage les gestionnaires et le personnel aux processus, aux ressources et aux informations sur les mesures d'adaptation en milieu de travail (l'obligation de prendre des mesures d'adaptation), y compris l'aide disponible en milieu de travail et comment obtenir cette aide.

Mesures complémentaires au-delà du Plan sur l'accessibilité

Certaines mesures prises par le ministère de la Justice soutiennent les objectifs du présent plan, mais font l'objet d'un suivi et d'un rapport dans le cadre d'instruments législatifs, de stratégies et de plans différents, comme les mesures prises pour se conformer aux modifications de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.

Le Ministère examine systématiquement tous les aspects des processus de dotation afin de cerner et de traiter les préjugés potentiels et les obstacles systémiques avant leur mise en œuvre, y compris les annonces, les outils d'évaluation et les décisions de sélection.

D'autres mesures visant à se conformer à ces exigences sont prévues :

- Dispenser de la formation obligatoire sur les préjugés inconscients, les mesures d'adaptation et les pratiques d'embauche inclusives pour tous les conseillers en ressources humaines, les membres du comité d'évaluation et les gestionnaires subdélégués.
- Examiner tous les outils d'évaluation avant leur utilisation pour détecter les préjugés et les obstacles, afin de garantir des processus équitables et accessibles à tous les candidats, y compris ceux en situation de handicap.
- Fournir des cadres internes, des guides et des outils en ligne pour appuyer la dotation inclusive et la participation à des communautés de pratique pangouvernementales afin d'échanger les pratiques exemplaires.
- Améliorer les processus visant à encourager l'auto-identification et l'autodéclaration des personnes en situation de handicap lors du recrutement.
- Soutenir de manière continue les gestionnaires et les comités d'évaluation pour l'application de pratiques inclusives, et utiliser des données sur l'équité en matière d'emploi pour orienter les stratégies de recrutement et suivre les progrès réalisés.

Environnement bâti

Résultat

Le personnel et les clients du ministère de la Justice, y compris les personnes en situation de handicap, peuvent utiliser au mieux toutes les installations occupées par le Ministère grâce à un accès exempt d'obstacles.

Obstacles

Voir l'[Annexe A](#) pour les obstacles relevés dans le cadre du pilier Environnement bâti.

Engagements

1. Le ministère de la Justice élabore des outils pour améliorer l'utilisation de l'environnement bâti.

Mesures de soutien

- a. Réviser et mettre à jour la Liste de contrôle des considérations d'accessibilité en consultation avec les Comités consultatifs sur l'équité en matière d'emploi, les réseaux et d'autres groupes d'experts (tels que l'unité de l'ACS Plus), en appliquant une approche intersectionnelle.
 - b. Créer des guides d'accessibilité aux immeubles pour les espaces de bureaux nouvellement rénovés ou modifiés.
 - c. Examiner chaque année les guides d'accessibilité aux immeubles existants afin de s'assurer qu'ils sont exacts et qu'ils tiennent compte des modifications apportées aux caractéristiques et aux équipements des immeubles.
2. Le ministère de la Justice soutient l'amélioration de l'accessibilité de l'environnement bâti et y contribue.

Mesures de soutien

- a. Discuter des éléments d'accessibilité lors de la phase de conception de tout projet d'aménagement ou de modernisation.

- b. Incorporer des caractéristiques d'accessibilité, conformément à la Liste de contrôle des considérations d'accessibilité, dans les rénovations des locaux, les nouveaux aménagements et/ou sur demande.
- c. Consulter Services publics et Approvisionnement Canada pour s'assurer que les nouvelles directives concernant les espaces de bureaux améliorent l'accessibilité en prévenant et en supprimant les obstacles en milieu de travail.
- d. Fournir un mobilier adaptable et réglable qui répond aux besoins de l'ensemble du personnel.

Technologies de l'information et des communications

Résultat

Les technologies de l'information et des communications (TIC) fournissent à tous les utilisateurs, y compris aux personnes en situation de handicap, des outils de pointe qui améliorent la capacité et l'efficacité.

Obstacles

Voir l'[Annexe A](#) pour les obstacles relevés dans le cadre du pilier TIC.

Engagements

1. Le ministère de la Justice intègre des considérations d'accessibilité lors de la planification et de l'acquisition de nouveaux systèmes et de nouvelles technologies numériques, en tenant compte des nouvelles améliorations apportées aux technologies d'accessibilité.

Mesures de soutien

- a. Sensibiliser le personnel responsable de la planification et de l'acquisition de nouveaux systèmes et de nouvelles technologies numériques aux entraves et aux obstacles à la pleine participation rencontrés par le personnel du Ministère.
- b. Examiner les projets, les pratiques exemplaires et les lignes directrices en appliquant une perspective d'accessibilité intersectionnelle.

- c. Évaluer les nouveaux projets de logiciels et de matériel en intégrant l'accessibilité et les perspectives intersectionnelles dans la gouvernance des projets afin d'améliorer l'accessibilité.
- d. Dialoguer et collaborer avec d'autres ministères du gouvernement du Canada sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité des technologies de l'information (TI).
- e. Actualiser et mettre à jour chaque année les lignes directrices relatives à l'accessibilité des technologies de l'information afin d'intégrer les enseignements tirés et les modifications apportées aux normes et aux pratiques exemplaires.

2. Dans la mesure du possible, le ministère de la Justice assure l'intégration des caractéristiques d'accessibilité dans les technologies et les programmes existants, et évalue celles-ci afin de relever les lacunes.

Mesures de soutien

- a. Sensibiliser davantage le personnel des TI aux entraves et aux obstacles à la pleine participation du personnel du Ministère lorsqu'il utilise les technologies.
- b. Examiner les logiciels et les projets dans une perspective d'accessibilité intersectionnelle.
- c. Examiner et analyser tous les nouveaux projets de logiciels du Ministère pour vérifier leur conformité avec les normes d'accessibilité.
- d. Élaborer une feuille de route sur l'accessibilité de tous les logiciels analysés, y compris les étapes et les mesures à prendre pour rendre les logiciels accessibles.
- e. Introduire un mécanisme d'autosignalement des problèmes d'accessibilité aux technologies de l'information au sein du Ministère.

Communications

Résultat

Les clients, les partenaires et les employés du ministère de la Justice, ainsi que le public, peuvent communiquer avec le Ministère par des moyens qui fonctionnent pour eux, dans un langage et des formats qu'ils peuvent facilement utiliser et comprendre.

Obstacles

Voir l'[Annexe A](#) pour les obstacles relevés dans le cadre du pilier Communications.

Engagements

1. Les clients, les partenaires et le personnel du ministère de la Justice, ainsi que le public, peuvent collaborer et communiquer avec le Ministère par des moyens qui fonctionnent pour eux, dans un langage et des formats qu'ils peuvent facilement utiliser et comprendre.

Mesures de soutien

- a. Promouvoir la sensibilisation et la visibilité des ressources qui favorisent l'accessibilité au travail au sein du ministère de la Justice, telle que les directives sur le langage clair, les documents accessibles et l'organisation d'événements accessibles.
- b. Examiner les produits de communication et le contenu du site Web du Ministère dans une perspective d'accessibilité intersectionnelle, en favorisant l'utilisation d'un langage clair et simple dans les produits de communication.
- c. Mettre à jour et améliorer la visibilité des informations sur les formats de rechange sur le site Web du ministère de la Justice (justice.gc.ca) afin que le personnel et les clients puissent accéder aux documents dans les formats appropriés.

2. Favoriser un environnement dans lequel le personnel et la population du Canada ayant un handicap se sentent représentés, inclus et pris en compte dans les produits et les communications du Ministère (internes et externes).

Mesures de soutien

- a. Examiner les produits de communication internes et externes dans une perspective d'accessibilité intersectionnelle et veiller à l'utilisation d'un langage et d'une imagerie inclusifs, représentatifs de la population canadienne ayant un handicap.
 - b. Élaborer et utiliser une identité visuelle accessible et inclusive.
3. Veiller à ce que le ministère de la Justice fasse part régulièrement des progrès réalisés dans le cadre des engagements en matière d'accessibilité et mette en œuvre des activités et des initiatives accessibles.

Mesures de soutien

- a. Examiner les plans de communication dans une perspective d'accessibilité intersectionnelle.
- b. Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication sur l'accessibilité afin de mieux faire connaître le Plan sur l'accessibilité et les activités de ses six piliers dans l'ensemble du Ministère.
- c. Soutenir la publication des nouveaux plans sur l'accessibilité et des rapports d'étape par une promotion interne et externe.

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

Résultat

Les responsables de projet et les responsables techniques du ministère de la Justice tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité lorsqu'elles sont pertinentes dans leurs spécifications pour l'acquisition de biens, de services et d'installations (approvisionnement), afin que les produits livrables fournissent les caractéristiques d'accessibilité nécessaires.

Obstacles

Voir l'[Annexe A](#) pour les obstacles relevés dans le cadre du pilier Approvisionnement.

Engagements

1. Le ministère de la Justice tient compte de l'accessibilité dans toutes ses activités d'approvisionnement et fournit des directives cohérentes à cet égard tout au long du processus d'acquisition.

Mesures de soutien

- a. Sensibiliser le personnel du Ministère aux entraves et aux obstacles auxquels il peut être confronté afin de s'assurer que les personnes qui font des demandes d'approvisionnement tiennent compte de l'accessibilité par défaut.
- b. Poursuivre l'élaboration de directives internes visant à soutenir et à renforcer les considérations relatives à l'accessibilité inclusive et l'accessibilité par défaut pour l'ensemble du personnel dans le cadre de l'approvisionnement de biens et de services.
- c. (Évolutif) Poursuivre le suivi et l'examen de l'utilisation des considérations d'accessibilité dans le cadre de l'approvisionnement.
- d. (Évolutif) Former les responsables de l'approvisionnement aux exigences d'accessibilité dans le cadre du processus d'approvisionnement.
- e. Orienter les organes internes de gouvernance de l'approvisionnement (comme la Comité consultatif pour les achats) et les tenir au courant des orientations actuelles et des pratiques exemplaires en matière de facteurs liés à l'approvisionnement.

Conception et prestation de programmes et de services (Services)

Résultat

Les personnes en situation de handicap ont une meilleure expérience utilisateur lorsqu'elles communiquent avec le ministère de la Justice parce que ce dernier tient

compte de leurs besoins tout au long de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des services.

Obstacles

Voir l'[Annexe A](#) pour les obstacles relevés dans le cadre du pilier Services.

Engagements

1. Veiller à ce que les services internes sollicitent une rétroaction et la participation des groupes visés par l'équité, y compris les personnes ayant un handicap, lors de l'élaboration ou de l'amélioration des produits et des services.

Mesures de soutien

- a. Sensibiliser les prestataires et les développeurs de services aux obstacles potentiels et existants auxquels sont confrontées les personnes ayant un handicap qui recherchent ou utilisent des services.
- b. Élaborer une campagne visant à sensibiliser les prestataires de services à l'importance de solliciter les rétroactions des groupes visés par l'équité, y compris les personnes ayant un handicap, en matière d'accessibilité, et à augmenter le nombre de mobilisations auprès de ces groupes dans l'élaboration et la modification des services sur le principe « Rien ne se fait pour nous, sans nous ».
- c. Examiner les systèmes de rétroaction sur les services dans une perspective d'accessibilité intersectionnelle, en utilisant les outils applicables (par exemple, une approche intersectionnelle, intégrée et systématique de l'ACS Plus, l'analyse de la politique de lutte contre le racisme, etc.)
- d. Examiner les mécanismes de rétroaction sur les efforts d'accessibilité afin de s'assurer que les utilisateurs disposent de moyens sûrs et accessibles pour fournir une rétroaction et qu'ils savent comment et où le faire.
- e. Élaborer un mécanisme permettant de montrer la réponse, les progrès et les mesures prises en fonction de la rétroaction reçue (sans risquer de compromettre l'anonymat).

- f. S'assurer que les gestionnaires savent qu'il est important de soutenir le personnel qui consacre du temps à fournir une rétroaction sur l'accessibilité, y compris pour les services nouveaux et existants, notamment en veillant à ce que les responsables de la comptabilisation du temps puissent consigner le temps.
- g. Travailler avec les responsables de services internes et les groupes visés par l'équité, y compris les personnes ayant un handicap, afin de faciliter les rétroactions sur les questions liées à l'accessibilité.
- h. Étudier les possibilités de tirer parti de l'intelligence artificielle et de l'automatisation pour faciliter la collecte de rétroactions sur l'accessibilité.

2. Rendre les informations et les ressources sur l'accessibilité plus faciles à trouver et à consulter.

Mesures de soutien

- a. Sensibiliser davantage les gestionnaires et les prestataires de services aux obstacles potentiels et existants en matière d'accessibilité auxquels sont confrontés le personnel, les clients, les partenaires et le public du ministère de la Justice.
- b. Examiner la manière dont les informations et les ressources sur l'accessibilité sont gérées et enregistrées afin de s'assurer qu'elles sont accessibles et faciles à trouver et à consulter.
- c. Dresser une liste des obstacles recensés et des difficultés rencontrées par les personnes ayant un handicap dans la recherche d'informations et l'utilisation des services internes. Déterminer et mettre en œuvre des mesures pour atténuer ou éliminer les obstacles énumérés.
- d. S'attaquer aux obstacles recensés, en tenant compte de l'expérience globale de l'utilisateur, grâce à une collaboration croisée entre les responsables des piliers, les responsables opérationnels, les groupes visés par l'équité et la direction, le cas échéant.

Transport

Le Transport est le septième pilier de l'accessibilité en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nous le mentionnons dans le présent plan, comme l'exige la *Loi*, mais il n'est pas inclus dans la portée du mandat du ministère de la Justice.

Responsabilisation

Les structures de responsabilisation en place dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le Règlement canadien sur l'accessibilité et au sein du ministère de la Justice nous permettent de maintenir l'élan vers l'atteinte de nos objectifs. Les mesures de rendement et le suivi seront achevés au cours de la première année et mis à jour dans le présent plan afin de les harmoniser avec nos efforts visant à faire progresser les engagements pris dans le cadre du Plan d'équité en matière d'emploi du ministère de la Justice et à rendre la production de rapports plus efficace.

L'équipe du Plan sur l'accessibilité suit et contrôle l'état de la mise en œuvre des mesures sur une base semestrielle et maintient une communication ouverte au sein du réseau d'accessibilité (championne, responsables de piliers, CCPSH) en ce qui concerne le formulaire de rétroaction.

En vue de préparer le rapport annuel sur le Plan sur l'accessibilité, l'équipe du Plan sur l'accessibilité conserve les rétroactions, fait régulièrement le point et collabore avec le CCPSH, suit les changements et mène des consultations pour définir les nouveaux objectifs et les nouvelles mesures. Le même processus soutient l'élaboration et la publication d'un nouveau plan sur l'accessibilité tous les trois ans.

Nous continuons d'entendre à quel point la responsabilisation est importante pour les personnes ayant un handicap au sein du ministère de la Justice. La communauté de l'accessibilité au sein du Ministère reconnaît et valorise l'importance du Plan sur l'accessibilité pour répondre aux besoins et aux attentes des personnes ayant un handicap.

Renouveler notre engagement : écrire ensemble le prochain chapitre

Il existe peu d'expériences plus valorisantes que d'atteindre des réalisations à la hauteur de son potentiel. Les personnes en situation de handicap, comme tout le monde, possèdent un potentiel immense. La différence réside dans les obstacles auxquels nous sommes confrontés. Chaque fois que nous supprimons un obstacle, nous contribuons à créer des espaces et des occasions plus équitables pour les personnes en situation de handicap et la société dans son ensemble.

En continuant à cibler et à éliminer les obstacles, nous ne nous contentons pas d'améliorer l'accessibilité, nous redéfinissons ce qui est possible et la réalité quotidienne de nos collègues, de nous-mêmes et de notre potentiel collectif. Dans la perspective du deuxième Plan sur l'accessibilité du Ministère de la Justice, nous nous efforçons de perfectionner ce potentiel, en nous appuyant sur les bases que nous avons jetées dans notre premier plan.

Tout au long du processus d'élaboration de ce deuxième plan, nous avons entendu de nombreuses nouvelles voix et espérons en entendre d'autres. De nombreuses conversations ont eu lieu – des histoires de collaboration, d'alliances par l'action et de changements significatifs – et des expériences partagées de résilience incroyable et de ce qui doit encore changer. Ces conversations nous guideront dans la poursuite de la création d'un milieu de travail et d'une société où chacun peut s'épanouir.

Écrivons ensemble le prochain chapitre. Le parcours ne sera peut-être pas toujours facile et des enjeux se présenteront, mais chaque pas en avant nous rapproche d'un avenir plus inclusif. Le progrès, avec toutes ses imperfections, est le reflet de notre humanité commune, et c'est grâce au progrès que nous créons quelque chose de véritablement transformateur.

Généralités

Nous disposons d'un [formulaire Web](#) qui permet de recueillir des rétroactions sur ce qui suit :

- Mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité;
- Obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion liés au handicap.

Au Ministère de la Justice, la personne qui reçoit vos rétroactions sur les obstacles et le Plan sur l'accessibilité est la coordonnatrice de l'accessibilité. Vous pouvez également communiquer avec cette personne pour lui demander un exemplaire du plan dans un autre format.

Les autres formats incluent les suivants :

- Document imprimé;
- Document imprimé en gros caractères (caractères plus gros et lisibles);
- Document en braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts);
- Format audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute);
- Format électronique (compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes ayant un handicap).

Pour nous joindre

Téléphone

613-957-4222*

ATS/TTY

613-992-4556

*Les personnes souffrant de surdité, malentendantes ou ayant des troubles de la parole peuvent obtenir l'accès par l'intermédiaire de leur propre interprète ou par l'intermédiaire du [SRV Canada](#), qui fournit un interprète.

Télécopieur

613-954-0811

Adresse postale

Ministère de la Justice Canada

284, rue Wellington

Ottawa (Ontario)

Canada K1A 0H8

Courriel

[Équipe du Plan sur l'accessibilité](mailto:AccessibilityPlan-Plandaccessibilite@justice.gc.ca) (AccessibilityPlan-Plandaccessibilite@justice.gc.ca)

Annexe A

Obstacles relevés

Pilier Emploi

Les obstacles et les solutions liés à l'emploi signalés lors de consultations et de nos mécanismes de rétroaction relèvent de quatre catégories : l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, la dotation en personnel, l'intégration, le développement de carrière et la gestion des talents.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation

Les obstacles et les suggestions recueillis sont les suivants :

- Processus inconfortable ou invasif de demande de mesures d'adaptation, retards dans l'obtention de telles mesures et perception d'une application incohérente de ces dernières.
- Manque fréquent de sensibilisation, de formation et de suivi de la part des gestionnaires en ce qui concerne les questions liées au handicap et les besoins d'accessibilité.

- Obstacles à l'obtention de certaines mesures d'adaptation, notamment en matière de télétravail.
- Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada pas entièrement accessible dans son format actuel, ce qui en limite l'efficacité.
- Nécessité d'une orientation politique, d'une collecte et d'une analyse de données désagrégées et d'une perspective d'équité intersectionnelle pour remédier aux disparités entre les groupes visés par l'équité.
- Nécessité d'une formation continue sur les préjugés inconscients et la sensibilisation au handicap, de systèmes de soutien culturellement sûrs et d'un financement durable pour améliorer l'accessibilité.
- Nécessité de reconnaître la santé mentale comme un élément important de l'accessibilité.
- Nécessité d'un fonds central pour maintenir le Centre d'accessibilité, santé et mieux-être en milieu de travail (CASMMT).
- Nécessité d'un perfectionnement professionnel continu pour les gestionnaires de cas chargés de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA).

Dotation en personnel

Les obstacles et les solutions recueillis sont les suivants :

- Obstacles liés aux entretiens et aux évaluations dans le processus de dotation, tels que les questions d'entretien ouvertes, les définitions floues des compétences, l'utilisation du jargon dans les offres d'emploi et les critères de mérite complexes dans le processus de dotation (y compris les exigences en matière d'expérience).
- Absence de rétroaction pour les candidats non retenus.
- Perception d'un préjugé dans le processus de dotation, qui peut conduire les candidats à hésiter à divulguer leurs besoins en matière de mesures d'adaptation.
- Nécessité d'appliquer une perspective d'équité aux mesures spéciales et au recrutement ciblé des personnes en situation de handicap.

- Nécessité de se concentrer sur le recrutement et le maintien en poste des personnes ayant un handicap.
- Nécessité de rendre obligatoire une formation sur l'accessibilité.

Intégration

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Nécessité de disposer d'informations plus proactives et plus complètes sur l'intégration, y compris des informations sur les outils/ressources et soutiens disponibles en matière d'accessibilité.
- Nombre impressionnant de formations obligatoires.

Perfectionnement professionnel et gestion du rendement

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Limites pour le personnel et les gestionnaires ayant un handicap en matière d'évolution de carrière et de promotion, en particulier pour ceux qui font du télétravail à temps plein.
- Aucun accès à des formations supplémentaires et à des possibilités de formation linguistique pour le personnel ayant un handicap.
- Évaluations de rendement négatives qui ne tiennent pas compte des limitations fonctionnelles.
- Formation et orientation insuffisantes des gestionnaires pour aider le personnel ayant un handicap à s'orienter en matière de mesures d'adaptation et de perfectionnement de carrière.

Pilier Environnement bâti

Les obstacles liés à l'environnement bâti qui ont été signalés dans le cadre de consultations et de nos mécanismes de rétroaction relèvent de deux catégories : mobilité et l'environnement.

Mobilité

La mobilité s'entend du déplacement à l'intérieur et autour des installations du ministère de la Justice.

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Portes automatiques non fonctionnelles.
- Les plans d'urgence ne sont pas inclus dans les documents d'intégration.

Environnement

L'environnement bâti est constitué des éléments physiques qui composent un milieu de travail sain et de la manière dont ils sont perçus, tels que l'éclairage, les niveaux de bruit et le décor du milieu de travail.

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Obstacles dans l'environnement de bureau, tels qu'un éclairage inadéquat, des environnements de bureau bruyants et distrayants, des espaces réduits, une mauvaise qualité de l'air et de la propreté dans les espaces communs.
- Manque d'espaces de travail assignés comportant des configurations adaptables.
- Nécessité d'éliminer de manière proactive les obstacles dans l'environnement bâti qui déclenchent ou exacerbent les sensibilités environnementales.
- Nécessité de consulter tous les groupes visés par l'équité en matière d'emploi sur la liste de contrôle des considérations d'accessibilité pour l'environnement bâti.
- Nécessité de créer des espaces, tels que des salles de repos ou des salles sensorielles à utiliser sans adaptations formelles, ce qui peut être bénéfique pour le personnel souffrant de handicaps invisibles.
- Nécessité de financer des meubles et des installations adaptables et réglables.
- Nécessité de tenir des discussions sur l'accessibilité avec le personnel, les clients et les partenaires dans le cadre des rénovations et des aménagements.

Pilier Technologies de l'information et des communications (TIC)

Les obstacles liés aux technologies de l'information et aux communications, tels qu'ils ont été signalés dans le cadre de consultations et de nos mécanismes de rétroaction, relèvent de deux catégories : la planification et l'acquisition de nouveaux systèmes et technologies numériques, ainsi que l'adaptation et la mise à jour des programmes et technologies existants.

Planification et acquisition de nouveaux systèmes et de nouvelles technologies numériques

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Connaissance dépassée ou faible des nouvelles technologies émergentes, accessibles et habilitantes
- Difficulté à obtenir un logiciel de reconnaissance vocale ou disponibilité irrégulière de celui-ci.

Adaptation et mise à jour des technologies et des programmes existants

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Outils de transcription et sous-titrages inefficaces sur Microsoft Teams.
- Insuffisance d'outils numériques accessibles au personnel non voyant et souffrant de surdité.
- Mauvaise qualité sonore dans la salle de conférence et conditions difficiles pour la lecture labiale des participants virtuels assistant à des réunions hybrides.
- LEX (une application utilisée dans la pratique du droit et la gestion de la fourniture de services juridiques au gouvernement) est inaccessible pour certaines mesures d'adaptation.
- Nécessité d'envisager l'adoption de l'IA pour faire face aux risques et aux possibilités en matière d'accessibilité.

Pilier Communications

Les obstacles liés aux communications, tels qu'ils ont été signalés dans le cadre de consultations et de nos mécanismes de rétroaction, relèvent de trois catégories : l'accessibilité des documents et le langage simple, les autres formats, y compris les modèles et les outils, et la communication et la promotion de l'accessibilité.

Accessibilité des documents et langage clair

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Grandes quantités de contenu dense à lire.
- Nécessité de rédiger les documents dans un langage simple, comprenant des puces et des phrases courtes.
- (Abordé) Élaboration de matériel d'orientation sur l'accessibilité des documents.
- Formation obligatoire sur la recherche de ressources en matière d'accessibilité et sur l'accessibilité des documents.

Autres formats, y compris des modèles et des outils

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Nécessité d'offrir le matériel de formation dans différents formats (écrits, graphiques, brochures) afin de tenir compte des différents styles d'apprentissage.
- Besoin de modèles flexibles et adaptables.
- Nécessité de collaborer avec d'autres ministères sur les pratiques exemplaires et la terminologie utilisée pour l'information dans un autre format.

Communiquer et promouvoir l'accessibilité

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Manque de socialisation/communication du travail effectué pour améliorer l'accessibilité.
- Besoin de trouver facilement tous les documents relatifs à l'accessibilité sur l'intranet du Ministère de la Justice (JUSnet).

Pilier Acquisition

Les obstacles liés à l'acquisition qui ont été signalés dans le cadre de consultations et de nos mécanismes de rétroaction relèvent d'une catégorie :

Manque de sensibilisation à l'accessibilité dans la définition des besoins en matière d'acquisition (besoins actuels et futurs)

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Accessibilité prise en compte de manière insuffisante lors de l'acquisition de biens et de services.
- Élaboration d'un guide d'information sur l'acquisition à l'intention des gestionnaires.
- Participation du personnel chargé des acquisitions dans les conversations sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- Formulaire de considérations contre-intuitives sur l'accessibilité de l'acquisition.

Pilier Conception et prestation de programmes et de services (Services)

Les obstacles liés au pilier Services, tels qu'ils ont été signalés dans le cadre de consultations et de nos mécanismes de rétroaction, relèvent de deux catégories : les difficultés à fournir une rétroaction sur les produits et les services, le manque d'orientation, de formation et de préparation préalable pour permettre au personnel chargé de fournir les services de répondre aux besoins des clients en matière d'accessibilité.

Difficultés à fournir une rétroaction sur les produits et les services

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Besoin de moyens pour que les responsables de la comptabilisation du temps consignent le temps passé à fournir une rétroaction sur l'accessibilité.
- Encouragement à l'égard du personnel pour fournir une rétroaction sur les services en matière d'accessibilité et les mesures d'adaptation.

- Nécessité d'une culture de l'acceptation, de l'écoute active et de prise de mesures suite à la rétroaction pour instaurer la confiance.
- Nécessité de mettre en place des moyens sûrs et accessibles pour fournir une rétroaction sur les efforts en matière d'accessibilité et d'inclusion.
- Nécessité de faire participer tous les comités et réseaux sur l'équité en matière d'emploi, en particulier ceux qui représentent le personnel noir et racisé, dès le début des processus de consultation afin de s'assurer qu'une perspective intersectionnelle et des besoins d'accessibilité croisés sont pris en compte dès le départ.
- Nécessité d'être inclusif et accessible par défaut, y compris pour les différences qui ne résultent pas nécessairement d'un handicap (par exemple, sur la base du genre ou de la stature).
- Suggestion de reconnaître explicitement et d'intégrer une perspective intersectionnelle, en particulier pour s'attaquer aux obstacles particuliers auxquels sont confrontées les Autochtones ayant un handicap et les personnes ayant des facteurs identitaires croisés.
- Étude sur la possibilité d'un engagement en faveur de l'altruisme, sous la forme d'une formation et éventuellement d'une ligne d'assistance téléphonique anonyme.

Manque d'orientation, de formation et de préparation pour permettre aux employés qui fournissent des services de répondre aux besoins des clients en matière d'accessibilité

Les obstacles et les solutions recueillis sont notamment les suivants :

- Manque de connaissances sur la manière de fournir des services accessibles.

Glossaire

De nombreux termes utilisés dans ce plan évoluent; nous vous renvoyons donc au [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#), qui contient une liste à jour de termes essentiels liés à l'équité, à la diversité, à l'accessibilité et à l'inclusion. Les termes

qui ne figurent pas actuellement dans le Guide ou qui ont une signification plus précise dans le présent plan sont repris ci-dessous.

Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA)

L'AATIA est un programme qui aide la fonction publique fédérale à servir toute la population canadienne, y compris les personnes ayant un handicap. Ce programme est formé d'experts en matière de contenu numérique accessible au sein de la fonction publique et il contribue à ce que les produits et services du gouvernement du Canada soient disponibles pour tous. Il comprend également des technologies informatiques adaptées, des outils, des formations, des services et des ressources pour les fonctionnaires ayant un handicap ou blessés. 1

Accessibilité

L'accessibilité consiste à concevoir des lieux, des programmes, des services et des produits qui soient inclusifs et utilisables par tous dès le départ. Cela signifie qu'il faut prévenir les problèmes en s'attaquant aux obstacles dès le début, de manière à ce que les personnes ne soient pas exclues. 2, 15

Passeport pour l'accessibilité

Le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada aide à éliminer les obstacles que rencontrent les employés et les candidats en situation de handicap dans la fonction publique fédérale, en leur permettant d'obtenir les outils, le soutien et les mesures dont ils ont besoin pour donner le meilleur d'eux-mêmes et réussir au travail. Le Passeport facilite le recrutement, le maintien en poste et l'avancement professionnel des personnes en situation de handicap. 2

Accessibilité

Se dit d'un lieu où l'on peut se rendre facilement, d'un environnement où l'on s'oriente facilement ou d'un programme ou service facile à utiliser ou à obtenir. L'accessibilité inclut certains aspects de notre environnement qui ont été adaptés pour être utilisés par des personnes qui s'identifient comme étant en situation de handicap. 2

Technologie accessible/technologie d'accessibilité

Technologie présente en milieu de travail ou à domicile qui donne aux employés et aux clients les ressources dont ils ont besoin pour fournir un rendement optimal, sans obstacles internes ou externes. 3

Mesures d'adaptation

Les mesures d'adaptation consistent à prendre des mesures pour ajuster les règles, les politiques, les pratiques ou les espaces physiques qui ont des conséquences négatives sur les personnes – ou les groupes de personnes – sur la base des motifs de distinction illicite énoncés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. 2, 4

Remarque : Les références aux mesures d'adaptation dans ce plan sont précisément liées aux obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation peut s'appliquer aux obstacles liés à l'un des autres motifs de distinction prévus par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Obstacle

Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences, notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. 5

Aux fins du Passeport, un obstacle peut être propre à un travail ou à une tâche. Il peut être causé par les conditions de travail ou l'environnement. Un obstacle n'est pas le handicap ou l'état de santé d'une personne. 2

Environnement bâti

Les espaces physiques, y compris les immeubles et les zones publics, où les gens interagissent avec les services et les installations. 5

Culture de l'accessibilité

La culture se reflète dans les attitudes et les comportements au sein de l'organisation et détermine ce qui est encouragé ou découragé. Les employés doivent satisfaire à des attentes implicites qui se répercutent dans les décisions qu'ils prennent chaque jour dans le cadre de leur travail. Cela peut se voir dans de nombreux aspects du quotidien.

Une culture de l'accessibilité réunit l'ensemble des attitudes qui favorisent un milieu de travail équitable et accessible pour tous les employés et qui sont observées quotidiennement au travail. 6

Handicap

Le handicap désigne toute déficience, physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou toute limitation fonctionnelle, qu'elle soit permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, qui, en interaction avec un obstacle, nuit à la participation pleine et égale dans la société. 5

Le handicap (ou l'incapacité) est un phénomène complexe, qui correspond à une interaction entre des caractéristiques du corps et de l'esprit d'une personne et les caractéristiques de la société dans laquelle elle vit. Une incapacité peut survenir à n'importe quel moment au cours de la vie d'une personne; certaines personnes naissent avec une incapacité, tandis que pour d'autres l'incapacité survient plus tard dans la vie. L'incapacité peut être permanente, temporaire ou épisodique. Elle peut croître de façon constante, demeurer stable ou diminuer et peut être très légère ou très grave. Il peut s'agir de la cause aussi bien que du résultat d'une maladie, d'une blessure ou d'un abus de substances.

Les différentes approches visant à comprendre l'expérience de l'incapacité reflètent cette complexité. Conformément à l'approche biomédicale traditionnelle, l'incapacité est considérée comme un problème médical ou de santé qui élimine ou réduit la capacité d'une personne de participer pleinement à la société. En revanche, selon l'approche sociale, l'incapacité constitue une partie naturelle de la société dans le cadre de laquelle

les attitudes, les stigmates et les préjugés constituent des obstacles pour les personnes en situation de handicap et empêchent ou entravent leur participation à la société générale. 12

Discrimination

La discrimination est une action, un comportement, une décision ou une omission qui a pour effet de traiter une personne ou un groupe de personnes de manière injuste ou négative en raison de caractéristiques personnelles, comme la race, l'âge ou une déficience. Ces raisons (caractéristiques), également appelées motifs, sont protégées par la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#). 16

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* énonce les motifs de distinction illicite suivants : la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les caractéristiques génétiques, la déficience et la condamnation pour une infraction pour laquelle un pardon a été accordé ou à l'égard de laquelle une suspension du casier judiciaire a été ordonnée. 14

Obligation de prendre des mesures d'adaptation

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation est l'obligation légale d'adapter les conditions de travail d'une personne (ou d'un groupe) afin de s'assurer que les personnes qui sont par ailleurs aptes à travailler n'en sont pas injustement exclues, et de le faire dans les meilleurs délais. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation s'applique lorsque les conditions de travail, telles que les règles, les normes ou les aspects de l'environnement physique, ont des conséquences négatives sur un travailleur en raison d'un motif de distinction illicite et que le travailleur a besoin d'une mesure d'adaptation pour effectuer son travail. L'employeur doit adapter les tâches ou le milieu de travail du travailleur pour lui permettre d'effectuer son travail, jusqu'à la limite de la contrainte excessive. 15

Remarque : Les références à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans ce plan sont liées précisément aux obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation peut s'appliquer aux obstacles liés à l'un des autres motifs de distinction prévus par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Groupe visé par l'équité (autres termes utilisés : groupe en quête d'équité, groupe méritant l'équité, groupe privé d'équité)

Un groupe de personnes qui, en raison d'une discrimination systémique, sont confrontées à des obstacles qui les empêchent d'avoir le même accès aux ressources et aux occasions que les autres membres de la société, et qui sont nécessaires à l'obtention de résultats justes. 14, 15

Dans le plan, l'expression « Groupes visés par l'équité en matière d'emploi » est utilisée pour désigner les [groupes désignés précis visés par l'équité en matière d'emploi](#).

Jargon

Façon de s'exprimer propre à un groupe, une profession, une activité, difficilement compréhensible pour le profane. 8, 11

Rien sans nous

« Rien sans nous » est une stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada. Elle véhicule le message selon lequel les personnes ayant un handicap participeront à l'élaboration et à la mise en œuvre de nouvelles politiques en matière d'accessibilité. 5, 7

Langage clair

Une rédaction facilement compréhensible dès la première lecture. Il ne s'agit pas de simplifier outre mesure ou d'omettre des renseignements essentiels. Un langage clair rend les informations essentielles accessibles à tous. 8, 9

Acquisition / Approvisionnement

L'action d'acquérir des biens et des services par les ministères et les organismes afin de garantir que les espaces de travail sont accessibles et utilisables par tous, y compris les personnes en situation de handicap.

Cela permet de s'assurer que les biens et les services achetés par le gouvernement sont accessibles et peuvent être utilisés par tous, y compris les personnes en situation de handicap.¹⁰

Sources du glossaire

1. [Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée \(AATIA\)](#)
2. [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada – Canada.ca](#)
3. [Les aides techniques](#) – l'Organisation mondiale de la Santé
4. [Adaptation](#) – Gestion de l'incapacité dans la fonction publique fédérale
5. [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
6. [Guide de l'accessibilité – Chapitre 7 – Faire partie d'une culture accessible](#)
7. [À propos d'un Canada accessible](#) – Canada.ca
8. [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#)
9. [Politique sur les communications et l'image de marque](#)
10. [Améliorer l'accessibilité en matière d'approvisionnement - Services publics et Approvisionnement Canada](#)
11. [Définition de « jargon » – Recherche Google](#)
12. [Guide fédéral de référence sur l'incapacité](#)
13. [Politique sur l'analyse comparative entre les sexes plus](#)
14. [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#)
15. [Mesures d'adaptation en milieu de travail - Un guide à l'intention des employeurs sous réglementation fédérale](#)
16. [Au sujet de la discrimination : Commission canadienne des droits de la personne](#)