



Commission civile d'examen
et de traitement des plaintes
relatives à la GRC

Civilian Review and
Complaints Commission
for the RCMP

Rapport d'étape 2024 du Plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la CCETP

Canada

Cat No. : PS75-12F-PDF

ISSN : 2817-951X

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur de la Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC (CCETP). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC

C.P. 1722, succ. B

Ottawa (Ontario) K1P 0B3

Télécopieur : 613-952-8045 (Ottawa)

Courriel : publications@crcc-ccetp.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Sécurité publique, 2024

Ce document est offert en médias substitués sur demande.

Also available in English

Le point sur les progrès relatifs au Plan sur l'accessibilité de la Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC (2024)

Remarque : Le *Rapport d'étape de 2024 du Plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC (CCETP)* est conforme aux exigences et aux lignes directrices formulées dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#).

Le rapport d'étape qui suit met en évidence les progrès réalisés par rapport aux objectifs énoncés dans le Plan sur l'accessibilité qui a été publié le 22 novembre 2022. Il décrit les pratiques et les programmes d'accessibilité de la CCETP qui visent à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles en matière d'accessibilité. Au cours des deux dernières années, la CCETP a éliminé certains obstacles dans sept domaines prioritaires.

1. Généralités

a. Engagement en matière d'accessibilité

La CCETP s'engage à être un employeur diversifié, inclusif et accessible de la fonction publique fédérale, à prévenir, cerner et éliminer les obstacles dans le lieu de travail et à offrir une accessibilité plus uniforme dans les domaines prioritaires suivants :

- Améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap.
- Améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti (c.-à-d. l'environnement de travail physique).
- Rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous (y compris les communications, autres que les technologies de l'information et des communications).
- Fournir aux fonctionnaires des outils pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles.
- Bâtir une fonction publique accessible.

b. Processus de rétroaction

Veillez faire parvenir vos commentaires à l'adjointe administrative de la présidente de la CCETP.

Vous pouvez transmettre vos commentaires par courriel ou par la poste, aux coordonnées suivantes :

Formulaire de rétroaction anonyme

Toute personne peut transmettre des commentaires de façon anonyme en utilisant le [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#) disponible sur le site Web de la CCETP.

Poste

Les commentaires peuvent être envoyés par la poste à l'adresse suivante :

Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC
C.P. 1722, succursale B
Ottawa (Ontario) K1P 0B3

Pour plus de détails sur la façon de transmettre vos commentaires, consultez notre [page « Processus de rétroaction sur l'accessibilité »](#).

Pour en savoir plus sur l'accessibilité au Canada, consultez le [site Web d'Emploi et Développement social Canada](#)

c. Médias substituts

Vous pouvez utiliser les coordonnées ci-dessus pour nous demander une copie de la description de notre processus de rétroaction ou de notre rapport d'étape dans les médias substituts suivants : imprimé, gros caractères, braille, format audio ou électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap. Nous vous fournirons le format que vous demandez le plus tôt possible. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu'à 45 jours. Les formats imprimés, en gros caractères et électroniques peuvent prendre jusqu'à 20 jours.

2. Consultations

Ensemble, l'équipe de la haute direction, la championne de la diversité et de l'inclusion et la Direction des ressources humaines ont contribué à la mise en œuvre de plusieurs mesures au cours de la deuxième année du Plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la CCETP.

Les consultations peuvent prendre diverses formes, notamment celle de la rétroaction ou des commentaires souvent issus des conversations entre les membres du personnel et leurs supérieurs.

3. Rétroaction reçue

Les employés et le public ont accès au formulaire de rétroaction sur l'accessibilité depuis décembre 2022. La CCETP n'a reçu aucune rétroaction sur les mesures recensées ou prises au cours de la dernière année.

4. Domaines énoncés à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

a. Diversité et inclusion à la CCETP

Le plan sur l'accessibilité actuel a été élaboré en fonction des objectifs définis dans la Stratégie sur l'accessibilité du gouvernement du Canada pour les domaines prioritaires clés (emploi, environnement bâti, technologies de l'information et des communications, programmes et services). Le plan énonce trois objectifs précis :

- a. Embauche inclusive à la CCETP : Une approche proactive.
- b. Formation sur les préjugés inconscients : Jeter les bases pour prendre de meilleures décisions en matière de dotation.
- c. Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada : Faciliter le déplacement des personnes en situation de handicap vers la CCETP et au sein de celle-ci.

La CCETP continue de mettre en œuvre des mesures concrètes pour accroître la sensibilisation, changer les comportements et éliminer les obstacles systémiques. Dans le cadre de sa formation obligatoire, la CCETP a mentionné dans son précédent rapport d'étape que les cours suivants de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) ont été ajoutés: W005 (INC105) – Compréhension des préjugés inconscients (pour tous les employés de tous les niveaux) et H205 (COR120) – Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié (destiné aux gestionnaires d'embauche et aux conseillers en ressources humaines).

Depuis le dernier rapport d'étape, l'EFPC a modifié son offre de cours. En réponse à ces changements, la CCETP a modifié sa liste de formation obligatoire pour les employés et les cadres, qui comprend désormais les trois cours suivants : INC123 – Passer des biais à l'inclusion, COR120 – Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié et INC120 – Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail.

Ces cours visent à sensibiliser les gestionnaires d'embauche et à les aider à réduire les obstacles dans leurs processus d'embauche et à les encourager à prendre conscience de leurs décisions en matière de dotation.

On informe régulièrement les employés de la CCETP qu'ils doivent suivre la formation requise, et on s'attend à ce que plus de 80 % des employés suivent la formation susmentionnée d'ici le 31 mars 2026.

La CCETP a mis en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada (GC) en 2023 afin d'aider les employés de la fonction publique fédérale à 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.

Par ailleurs, la CCETP continue de recourir à des bassins de candidats en situation de handicap dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant (PFETE), ainsi qu'à d'autres bassins de candidats en situation de handicap pour pourvoir les postes vacants. Une occasion d'emploi dans le cadre du PFETE comprend un processus d'intégration, des formations, des activités et des services de soutien pour les étudiants et les gestionnaires d'embauche.

b. Emploi

Ce domaine d'intervention comprend des aspects spécifiques au lieu de travail, tels que les entrevues d'embauche, la formation, les évaluations du rendement et les demandes de mesures d'adaptation. Parmi les exemples d'obstacles dans ce domaine, citons les offres d'emploi qui ne sont pas formatées de manière à être compatibles avec des technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran, la supposition selon laquelle une personne ne peut pas effectuer certains types de travail en raison de son handicap ou l'imposition de restrictions professionnelles qui ne tiennent pas compte des obstacles systémiques à l'accès à l'enseignement supérieur ou à une expérience et à des connaissances spécifiques.

Pour améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap, la CCETP a indiqué dans son plan sur l'accessibilité la mise en œuvre des mesures suivantes :

- Comblent l'écart de 2 % entre la disponibilité des personnes en situation de handicap au sein de la population active et leur représentation au sein de la CCETP d'ici le 31 mars 2024 par les moyens suivants :
 - tirer parti des programmes existants du gouvernement du Canada;

- recenser les personnes en situation de handicap dans les bassins existants à l'intention des gestionnaires d'embauche;
- examiner la représentation, déterminer les lacunes dans des groupes professionnels particuliers et fixer des objectifs.
- Informer les employés au sujet du [Projet pilote de service de bibliothèque de prêt de Services partagés Canada](#), et promouvoir l'utilisation de ce service, qui offre un soutien personnalisé aux étudiants et à d'autres employés à court terme handicapés ou souffrant de blessures, notamment des technologies, des services et des outils adaptés.
- Élaborer conjointement un [Programme Mentorat Plus](#) avec les employés intéressés des groupes visés par l'équité en matière d'emploi et des groupes en quête d'équité.
- Accueillir deux fois par an des conférenciers du [Forum des conférenciers fédéraux sur l'expérience vécue](#).
- Sensibiliser davantage la direction afin de s'assurer qu'elle est équipée pour soutenir ses employés en situation de handicap dans leur travail, leur rendement et leurs aspirations professionnelles.
- S'assurer que les personnes en situation de handicap ont le même accès que les autres employés aux possibilités d'avancement.

On informe les employés chaque semaine des événements organisés dans l'ensemble de la fonction publique sur l'équité, la diversité et l'inclusion, ainsi que sur des sujets liés à l'accessibilité et aux personnes en situation de handicap. Les événements, les séances d'information et les ateliers organisés à l'intention des fonctionnaires sont affichés dans le bulletin d'information électronique interne publié chaque semaine et envoyé par courriel aux employés.

La Commission de la fonction publique crée des bassins d'étudiants en situation de handicap pour les offres d'emploi dans le cadre du PFETE. La CCETP continuera d'utiliser ces bassins pour les futures offres d'emploi pour les étudiants, ainsi que d'autres bassins de candidats en situation de handicap pour pourvoir les postes vacants.

La CCETP a mis en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC en 2023. Le Passeport facilite les processus d'adaptation en veillant à ce que les candidats et les employés en situation de handicap reçoivent les outils et le soutien nécessaires en temps opportun et de manière efficace, afin que les employés puissent réussir au travail.

Le Passeport et les renseignements connexes sont mis à la disposition des employés sur le site web interne de la CCETP. Tous les nouveaux employés de la CCETP sont informés de leur droit à des mesures d'adaptation dans leur lettre d'offre. La lettre mentionne l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC et la documentation des obstacles et des solutions pour les surmonter (comme les outils et les mesures de soutien), ainsi que le fait que le Passeport facilite les conversations entre l'employé et son gestionnaire afin d'identifier les solutions à mettre en œuvre pour permettre à l'employé de réussir au travail. La lettre d'offre informe également l'employé que des renseignements supplémentaires sur les mesures d'adaptation sont accessibles dans la Directive sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation du Secrétariat du Conseil du Trésor.

c. Environnement bâti

Le pilier de l'environnement bâti est axé sur l'environnement de travail physique, ainsi que sur l'équipement et les outils qui s'y trouvent. Chacun mérite d'avoir accès à un milieu de travail sûr et équitable.

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) est chargé de gérer et de fournir aux organisations gouvernementales et aux parlementaires des services en matière de biens immobiliers et de locaux fédéraux. À cette fin, SPAC entreprend une évaluation de l'accessibilité physique des édifices fédéraux en consultation avec les personnes en situation de handicap.

Les personnes en situation de handicap signalent des difficultés dans leur milieu de travail, comme le manque de portes à ouverture automatique, la piètre signalisation et l'orientation particulièrement médiocre. Dans le premier [sondage sur l'élaboration de la Stratégie sur l'accessibilité](#), plusieurs répondants ont indiqué que l'espace de travail physique ne tient pas compte des handicaps invisibles. Pour améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti, la CCETP s'engage à :

- Adopter les deux approches suivantes lorsqu'il s'agit de déterminer comment répondre à la stratégie et se conformer au plan sur l'accessibilité : appliquer des exigences (c.-à-d. directives, baux, etc.), et solliciter et prendre en compte les expériences pratiques et vécues;

- Déterminer et prendre en compte les relations exactes et les intervenants concernés par les baux actuels, y compris, entre autres, la CCETP, le propriétaire, SPAC, les employés en situation de handicap, les clients en situation de handicap et les autres ministères;
- Examiner les modalités des ententes actuelles pour les environnements bâtis afin de déterminer les conditions applicables à l'accessibilité et s'assurer que ces conditions sont évaluées en fonction des normes citées dans la Stratégie et la Directive;
- Engager le dialogue avec les groupes d'intervenants appropriés au sujet de l'ensemble de l'environnement bâti, afin d'y inclure les personnes en situation de handicap, de déterminer les sujets de préoccupation et de s'assurer de la pertinence des normes établies, ou d'établir des normes plus rigoureuses;
- Faire connaître à l'interne les efforts déployés pour mobiliser les intervenants appropriés et solliciter leur avis.

Pour se conformer à la [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#) et à toute obligation légale découlant de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* pour assurer un Canada sans obstacle, la CCETP a recours au formulaire [Justification sur l'inclusion de critères d'accessibilité dans les approvisionnements \(biens et services\)](#) dans le cadre des exigences en matière d'approvisionnement, le cas échéant et selon les besoins

SPAC gère le bail avec une entreprise privée au nom de la CCETP et de ses instruments d'occupation. Pour tout problème concernant l'immeuble, la CCETP peut envoyer un billet au Centre national d'appels de service de SPAC et communiquer avec le gestionnaire des biens et des installations à SPAC. Le conseiller en gestion de locaux des clients à SPAC aide la CCETP à répondre aux besoins stratégiques en matière de locaux, tels que le renouvellement du bail.

Les réunions du Comité de santé et de sécurité au travail se tiennent tous les mois et tous les éléments susceptibles d'avoir un impact sur les employés de l'ensemble de l'environnement bâti, y compris les personnes en situation de handicap, sont examinés afin de déterminer les sujets de préoccupation et de s'assurer de la pertinence des normes établies, ou d'établir des normes plus rigoureuses. L'information est ensuite communiquée aux employés, le cas échéant.

Lorsque des modifications de l'environnement physique de la CCETP sont planifiées, en cours de réalisation et/ou ont été effectuées, les employés en sont informés en temps voulu; l'information est généralement communiquée par courriel aux employés (p. ex., livraison et installation de nouveaux bureaux à hauteur ajustable et visites d'un électricien).

d. Technologies de l'information et des communications

L'objectif primordial de la [Stratégie d'accessibilité](#) en matière de communications et de technologie est que « les clients et les employés du gouvernement du Canada puissent accéder à toutes les technologies de l'information et des communications et les utiliser, quelles que soient leur capacité ou leur incapacité ». La recherche effectuée par le Comité consultatif sur l'inclusion, la diversité et l'équité identifie à la fois les obstacles à l'utilisation de la technologie et un plan d'action pour surmonter ces obstacles afin de faire de la CCETP un lieu de travail plus accessible.

Les obstacles aux communications et à la technologie ont été identifiés par les Canadiens sur le lieu de travail dans le cadre du rapport [Canada accessible – Élaborer une loi fédérale sur l'accessibilité : ce que nous avons appris des Canadiens](#). Il s'agit notamment de l'impossibilité d'accéder à l'information, de la lire ou de la comprendre, en raison de la façon dont elle est présentée ou de la technologie et de l'équipement utilisés pour y accéder. De plus, les civils qui ont participé à la recherche ont indiqué que les dépenses gouvernementales constituaient un obstacle à l'obtention de la technologie appropriée pour améliorer l'accessibilité de l'espace de travail.

La CCETP considère que des cours tels que le programme Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) offrent l'occasion au personnel de supervision de la CCETP de suivre des séances sur la technologie adaptée, les mesures d'adaptation en fonction du poste, les tests d'accessibilité et plus encore. Le Programme AATIA vise à « faciliter l'intégration des employés en situation de handicap, blessés et ayant des besoins ergonomiques qui doivent accéder aux systèmes, aux programmes, à l'information, aux ordinateurs et aux ressources informatiques ».

La gamme de services offerts par le programme AATIA s'étend de la formation pratique des techniciens à l'évaluation du contenu des sites Web, en passant par la conversion de documents en plusieurs formats et l'évaluation des besoins. Étant donné que ce cours sera obligatoire pour tout le personnel de supervision, une compréhension collective de la technologie informatique adaptative serait la norme ici à la CCETP. Cela permettra de s'assurer que les personnes qui demandent des mesures d'adaptation rencontrent des collègues qui ont une certaine connaissance de la technologie informatique adaptée, de sorte que les « responsables » du processus d'adaptation sont à l'aise et familiers avec l'éventail des possibilités de mesures d'adaptation technologiques.

En octobre 2024, la CCETP a ajouté le cours INC1-V36 de l'EFPC – Série sur les consultations en matière d'adaptation en milieu de travail : Acquisition de produits et services d'adaptation liés à la TI à sa liste de cours obligatoires et requis pour tous les employés. On informe périodiquement les employés et les gestionnaires qu'ils doivent

suivre la formation requise, et on s'attend à ce que plus de 80 % des employés suivent le cours de formation susmentionné d'ici le 31 mars 2026.

L'intégration de l'accessibilité dans les processus normalisés est un autre moyen d'assurer que la CCETP est un lieu de travail agréable et adapté. La [Boîte à outils de l'accessibilité numérique](#) est une excellente ressource sur laquelle s'appuyer; les processus normalisés accessibles dans le domaine de la technologie et des communications pourraient ressembler à ce qui suit :

- Utiliser des styles d'en-têtes normalisés plutôt que de mettre les mots en caractères gras;
- S'assurer que les hyperliens sont titrés plutôt que de copier et coller des URL;
- Éviter l'utilisation de zones de texte;
- S'assurer que les photos (par exemple, les courriels, le site Web de la CCETP) comportent un « texte de remplacement ».

Pour rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous, la CCETP s'engage à :

- Exiger que ses gestionnaires et son personnel des TI assistent à des séances complètes du programme AATIA afin de se familiariser avec les mesures d'adaptation et de cibler les lacunes à l'égard de la technologie de la CCETP que ces mesures pourraient combler;
- S'assurer que la page Web/l'InfoExpress de la CCETP est entièrement accessible tant sur les ordinateurs de bureau que sur les appareils mobiles;
- Diffuser et mettre en œuvre de nouvelles normes pour les documents partagés, conformément à la Boîte à outils d'accessibilité numérique.

La CCETP mettra en œuvre ces mesures au cours de la prochaine année et fournira de plus amples renseignements à leur sujet dans le prochain rapport d'étape.

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

Dans une fonction publique axée sur l'accessibilité, les employés comprennent ce que signifie l'accessibilité et la raison pour laquelle elle est importante, et ils disposent des ressources nécessaires pour rendre la fonction publique plus accessible et inclusive, en tant qu'employeur et fournisseur de services.

Afin de bâtir une fonction publique axée sur l'accessibilité, la CCETP s'engage à :

- a. Élaborer et diffuser des produits de communication pour sensibiliser les employés de la CCETP;
- b. Inviter le commissaire à l'accessibilité à faire une présentation à la CCETP;
- c. S'assurer que tous ses processus relatifs à l'emploi, au maintien en poste ou à la promotion d'un employé en situation de handicap utilisent un langage inclusif et ne créent pas d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Au cours de la prochaine année, la CCETP envisage d'élaborer divers produits de communication sur l'accessibilité et de les mettre à la disposition des employés.

Pour ce qui est d'assurer l'accessibilité des processus de recrutement, d'embauche et de maintien en poste des employés en situation de handicap de la CCETP, les gestionnaires, en collaboration avec les conseillers en ressources humaines, utilisent les outils et les mécanismes en place pour leur permettre d'utiliser un langage inclusif et pour éviter de créer des obstacles pour tous les groupes visés par l'équité, notamment un bassin de personnes en situation de handicap pour l'embauche d'étudiants, une formation obligatoire sur les préjugés inconscients dans le recrutement pour les gestionnaires d'embauche (un cours donné par l'EFPC) et un questionnaire pour examiner les méthodes d'évaluation des préjugés et des obstacles qui nuisent aux groupes visés par l'équité.

f. Acquisition de biens, de services et d'installations

Bien que la CCETP n'ait pas reçu de commentaires sur des obstacles spécifiques dans le domaine de l'acquisition de biens, de services et d'installations, elle a progressé dans l'élimination des obstacles potentiels en incluant des sections sur l'accessibilité dans ses documents contractuels. Par exemple, dans l'appel d'offres pour l'achat d'un système de gestion et de signalement des cas et des enquêtes, la CCETP a renforcé ses exigences en matière d'accessibilité sur la base de discussions avec SPAC.

g. Conception et prestation de programmes et de services

Pour permettre aux employés de la CCETP de concevoir et de fournir des programmes et des services accessibles, la CCETP s'est engagée à :

- Examiner la possibilité d'élaborer une stratégie de données sur la satisfaction des clients pour les services offerts directement au public.
- Envisager de nouveaux moyens de contrôler l'influence de l'accessibilité sur les fonctions discrétionnaires du mandat de la CCETP lorsqu'elle prend des décisions concernant les plaintes du public.

- Consulter les organisations externes de personnes en situation de handicap et les organisations de défense des personnes en situation de handicap pour évaluer les programmes actuels de la CCETP, en accordant une attention particulière aux fournisseurs de services au public.
- Continuer à consulter les organisations et groupes susmentionnés lors de la conception et de la mise en œuvre de nouveaux programmes et services.

La CCETP examinera et établira progressivement ces mesures au cours de la prochaine année. De plus amples renseignements sur ces progrès seront communiqués dans le prochain rapport d'étape.

5. Prochaines étapes

Au cours des deux dernières années, la CCETP a eu l'occasion d'apprendre et de se développer grâce à la mise en œuvre des mesures décrites dans ces rapports d'étape.

En tant que petite organisation fédérale, la CCETP utilise au maximum ses ressources limitées pour surmonter les obstacles identifiés et mesurer les progrès accomplis.

Nous restons déterminés à apprendre et à tirer parti des idées provenant d'organisations et de ministères fédéraux plus grands, y compris des outils et des pratiques qui améliorent l'accessibilité sur le lieu de travail.

La CCETP continuera à suivre et à mesurer ses progrès pour s'assurer qu'elle atteint les objectifs d'accessibilité et élimine les obstacles encore présents qui ont été recensés dans le [Plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la CCETP](#).