



Régie de l'énergie du Canada Plan sur l'accessibilité 2023-2025



Autorisation de reproduction

Le contenu de cette publication peut être reproduit à des fins personnelles, éducatives et/ou sans but lucratif, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de la Régie de l'énergie du Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que la Régie de l'énergie du Canada soit mentionnée comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec la Régie de l'énergie du Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à : info@rec-cer.gc.ca

Permission to Reproduce

Materials may be reproduced for personal, educational and/or non-profit activities, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from the Canada Energy Regulator, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that the Canada Energy Regulator is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of the Canada Energy Regulator.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: info@cer-rec.gc.ca.

© Sa Majesté le Roi de droit du Canada représenté par la Régie de l'énergie du Canada 2022

Plan sur l'accessibilité
(Régie de l'énergie du Canada)

N° de cat. NE12-13F-PDF
ISSN 2816-9964

Ce rapport est publié séparément dans les deux langues officielles. On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande.

Demandes d'exemplaires

Bureau des publications
Régie de l'énergie du Canada
210-517 10 Av SO, Calgary AB T2R 0A8

Courrier électronique : publications@rec-cer.gc.ca
Télécopieur : 403-292-5503

Téléphone : 1-800-899-1265

Des exemplaires sont également disponibles à la bibliothèque
Deuxième étage

Imprimé au Canada

© His Majesty the King in Right of Canada as represented by the Canada Energy Regulator 2022

Accessibility plan
(Canada Energy Regulator)

Cat No. NE12-13E-PDF
ISSN 2816-9956

This report is published separately in both official languages. This publication is available upon request in multiple formats.

Copies are available on request from:

The Publications Office
Canada Energy Regulator
210-517 10 Ave SW,
Calgary AB, T2R 0A8.

E-Mail : publications@cer-rec.gc.ca
Fax : 403-292-5503

Phone: 1-800-899-1265

For pick-up at the office:
Library
2nd floor

Printed in Canada

Table des matières

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Renseignements généraux..... | 1 |
| Description du processus de rétroaction | 2 |
| Contexte : Loi canadienne sur l'accessibilité | 5 |
| Message de la présidente-directrice générale | 6 |
| En bref | 8 |
| Introduction | 9 |
| Consultations | 10 |
| L'emploi..... | 13 |
| L'environnement bâti..... | 17 |
| Les technologies de l'information et des communications | 18 |
| Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications | 19 |
| L'acquisition de biens, de services et d'installations | 19 |
| La conception et la prestation de programmes et de services | 20 |
| Le transport..... | 21 |
| Résumé..... | 22 |

Renseignements généraux

Le bureau principal de la Régie de l'énergie du Canada se trouve à Calgary, en Alberta.

Régie de l'énergie du Canada

- 210-517 10 Av SO, Calgary AB T2R 0A8
- Courriel : info@rec-cer.gc.ca
- Téléphone : 403-292-4800
- Téléphone (sans frais) : 1-800-899-1265
- Télécopieur : 403-292-5503
- Télécopieur (sans frais) : 1-877-288-8803

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi.

- Réception : De 8 h à 16
- Bibliothèque : De 9 h à 16 h

Prière de faire parvenir tout commentaire sur le plan d'accessibilité de la Régie à la dirigeante principale des ressources humaines, ou une personne déléguée, à :

- **En ligne** – Utilisez notre [formulaire en ligne](#). Si vous souhaitez demeurer anonyme, laissez la section des coordonnées vide.
- **Courriel** – Vous pouvez transmettre vos commentaires à l'adresse accessible@rec-cer.gc.ca
- **Téléphone** – Téléphonnez au 403-292-4800.
- **Poste** – Envoyez vos commentaires à l'adresse suivante :
Régie de l'énergie du Canada
517, Dixième Avenue S.-O., bureau 210
Calgary (Alberta) T2R 0A8

Prière de s'adresser à elle également pour obtenir le plan sur l'accessibilité dans un format accessible ou une description accessible des processus de rétroaction de la Régie visant ce plan.

La Régie compte trois bureaux régionaux situés à Montréal, Vancouver et Yellowknife. Les coordonnées de chacun sont les suivantes :

Bureau de Montréal (Veuillez prendre rendez-vous par courriel ou par téléphone)

- 804-1130 rue Sherbrooke O, Montréal QC H3A 2M8
- Courriel : infomontreal@rec-cer.gc.ca
- Téléphone : 514-283-2763

Bureau de Vancouver (Veuillez prendre rendez-vous par courriel ou par téléphone)

- 219-800 rue Burrard, Vancouver BC V6Z 0B9
- Courriel : infovancouver@rec-cer.gc.ca
- Téléphone : 604-666-3975

Bureau de Yellowknife (Veuillez prendre rendez-vous par courriel ou par téléphone)

- C.P. 2213, 115-5101 50 Av, Yellowknife NT X1A 2P7
- Courriel : infonord@rec-cer.gc.ca
- Téléphone : 867-766-8408

Supports de substitution

Notre plan sur l'accessibilité et la description de notre processus de rétroaction sont disponibles sur demande dans plusieurs formats : police de grande taille, braille, format audio (MP3), texte électronique et DAISY. Pour obtenir une copie du plan d'accessibilité dans un autre format, veuillez utiliser les coordonnées indiquées ci-après.

- **En ligne** – Utilisez notre [formulaire en ligne](#). Si vous souhaitez demeurer anonyme, laissez la section des coordonnées vide.
- **Courriel** – Vous pouvez transmettre vos commentaires à l'adresse accessible@rec-cer.gc.ca
- **Téléphone** – Téléphonnez au 403-292-4800.
- **Poste** – Envoyez vos commentaires à l'adresse suivante :
Régie de l'énergie du Canada

517, Dixième Avenue S.-O., bureau 210
Calgary (Alberta) T2R 0A8

Description du processus de rétroaction

La Régie de l'énergie du Canada accorde une grande importance aux commentaires de ses employés et du public, et elle les met à profit pour améliorer continuellement l'accessibilité. Notre processus de rétroaction est conçu pour être inclusif et réactif. Vous pouvez également fournir des rétroactions de manière anonyme.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le dirigeant principal des ressources humaines ou son délégué est habilité à recueillir les commentaires des employés de la Régie et du public sur le plan d'accessibilité de la Régie de l'énergie du Canada ou sur toute question liée à l'accessibilité. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité de nos programmes, services, bureaux et sites Web.

Pour transmettre vos commentaires

Vous pouvez transmettre vos commentaires de diverses façons :

- **En ligne** – Utilisez notre [formulaire en ligne](#). Si vous souhaitez demeurer anonyme, laissez la section des coordonnées vide.
- **Courriel** – Vous pouvez transmettre vos commentaires à l'adresse accessible@rec-cer.gc.ca
- **Téléphone** – Téléphonez au 403-292-4800.
- **Poste** – Envoyez vos commentaires à l'adresse suivante :
Régie de l'énergie du Canada
517, Dixième Avenue S.-O., bureau 210
Calgary (Alberta) T2R 0A8

Utilisation de votre rétroaction

Nous utiliserons vos commentaires pour améliorer l'accessibilité à la Régie. Nous pouvons donner suite à certains commentaires sur-le-champ ou les utiliser ultérieurement pour élaborer des plans d'accessibilité ou des rapports d'étape.

Accusé de réception et confidentialité

Nous accusons réception des commentaires dans les deux jours ouvrables suivant leur réception. Si les commentaires n'ont pas été soumis anonymement et que des coordonnées sont disponibles, la Régie en accusera réception de la même manière qu'ils ont été transmis. Vos commentaires seront traités de manière confidentielle et ne seront pas associés à votre nom, à moins que vous ne l'ayez explicitement indiqué.

Énoncé sur l'accessibilité

La Régie s'engage à mettre en œuvre les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans l'ensemble de ses politiques, programmes, services et lieux de travail. L'accessibilité est un aspect fondamental de l'expérience des clients et des employés. Nous appliquons la norme EN 301 549 de l'Union européenne. Cette norme, la plus récente du World Wide Web Consortium, inclut les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, niveau AA.

Nous savons qu'il est important de produire des informations accessibles à tous. Si vous avez de la difficulté à accéder à ce contenu, n'hésitez pas à nous faire part de vos [commentaires](#).

Contexte : Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (« LCA ») a reçu la sanction royale en juin 2019. Elle vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1^{er} janvier 2040, ce qui suppose de reconnaître les obstacles, de les éliminer et d'en prévenir de nouveaux dans les champs de compétence fédérale suivants :

- l'emploi;
- l'environnement bâti (édifices et espaces publics);
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes ou de services;
- le transport.

L'un des principaux éléments de la LCA a trait à l'obligation pour les entités de compétence fédérale de préparer un plan sur l'accessibilité qui reconnaît et élimine les obstacles et prévient de nouveaux obstacles dans les domaines prioritaires indiqués ci-dessus.

La LCA définit le terme *obstacle* de la manière suivante :

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.

Elle définit le terme *handicap* comme suit :

Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Message de la présidente-directrice générale

La Régie régleme l'infrastructure afin d'assurer l'acheminement de l'énergie en toute sécurité partout au pays. En plus d'examiner les projets de mise en valeur des ressources énergétiques et de communiquer de l'information sur l'énergie, la Régie applique des normes en matière de sécurité et d'environnement qui comptent parmi les plus strictes au monde.

Les travaux sont dirigés par le personnel spécialisé de la Régie, qui travaille dans un milieu hybride, d'un océan à l'autre. Pour être prête à saisir les occasions qui se présenteront durant l'exercice 2023-2024, la Régie tirera parti des technologies, entre autres virtuelles, qu'elle a adoptées depuis le début de la pandémie et qui lui ont permis de réaliser des gains d'efficacité, tout en offrant à son personnel des occasions d'échanger et de collaborer dans ses bureaux partout au pays. Elle s'efforce de concevoir une nouvelle façon de travailler à l'appui de la culture organisationnelle qu'elle souhaite instaurer, soit une culture fondée sur l'équité et l'inclusion.

En tant qu'organisme chargé de régleme l'installations tout au long de leur cycle de vie, la Régie travaille sans relâche au nom de toute la population canadienne pour veiller à ce que l'infrastructure énergétique soit conçue et exploitée selon les normes les plus rigoureuses. Son engagement à l'égard de la sécurité est inébranlable. Elle prévoit ainsi se concentrer, pour l'année à venir, sur les domaines où des améliorations et des efforts concertés sont nécessaires, lesquels sont énoncés dans son plan stratégique triennal, qui présente une vision audacieuse ainsi que quatre priorités stratégiques : la confiance, la Réconciliation, la compétitivité, et l'innovation en matière de données et de technologie numérique.

Ces priorités aident la Régie à s'acquitter de ses responsabilités essentielles, soit la surveillance de la sécurité et de l'environnement, le processus décisionnel, l'information sur l'énergie et la mobilisation.

Le plan sur l'accessibilité 2023-2025 est le premier de la Régie. Il a été créé conformément à la LCA. Il est le fruit de plusieurs mois de consultations avec le personnel et de recherches pour cerner les obstacles à l'accessibilité et trouver des solutions possibles.

Les travaux qui y sont décrits s'appuient sur les changements en cours à la Régie pour actualiser les politiques, les programmes, les pratiques et les services, afin de créer un environnement inclusif pour tous et accessible pour les personnes handicapées.

Le plan sur l'accessibilité est un élément clé des efforts visant à améliorer la diversité et l'inclusion et à faire progresser la priorité stratégique de la confiance en la Régie à titre d'organisme de réglementation et d'employeur de choix. Il s'harmonise avec la mise en œuvre de la feuille de route sur la diversité et l'appartenance de la Régie et les engagements énoncés dans le [plan sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion pour 2021-2024](#), lesquels sont présentés au Parlement chaque année.

La Régie soutient pleinement l'objectif du gouvernement du Canada de créer un pays exempt d'obstacles d'ici 2040, ce qui suppose de reconnaître les obstacles à

l'accessibilité qui relèvent de sa compétence, de les éliminer et de prévenir les nouveaux.

Nous sommes impatients de recevoir vos commentaires sur le plan. N'hésitez donc pas à nous en faire, car ils nous aideront à nous améliorer continuellement et à cibler nos efforts pour créer une Régie exempte d'obstacles.

Gitane De Silva
Présidente-directrice générale
Régie de l'énergie du Canada

En bref

Les diverses sections du plan correspondent aux sept domaines précisés dans la LCA. Chaque section comprend une analyse des questions liées au domaine, dans le contexte de la Régie.

La démarche adoptée pour concevoir le plan est fondée sur les efforts considérables qui ont été déployés en 2022 pour élaborer la feuille de route sur la diversité et l'appartenance de la Régie. La feuille de route constitue en quelque sorte le plan de l'organisation pour accroître l'inclusion et l'équité et favoriser l'épanouissement de tous.

Le plan sur l'accessibilité repose sur une démarche mesurée. Il tient compte des initiatives en cours et prévues et il détermine les domaines qui contribueront à guider les travaux courants, les plans à long terme et les initiatives d'amélioration continue. Les différentes actions ont été priorisées pour rendre le plan réaliste et réalisable et pour harmoniser les efforts de l'organisation. Certes, il y a beaucoup de travaux en cours, mais il serait possible d'en faire davantage.

Les consultations aux fins du plan ont été menées surtout à l'interne et se sont limitées aux membres du personnel et à leur expérience à la Régie. À l'avenir, la planification des initiatives d'amélioration de l'accessibilité comprendra des activités de mobilisation de la population canadienne.

En 2023, la Régie se concentrera sur ce qui suit :

- intégrer des facteurs liés à l'accessibilité à son milieu de travail hybride, notamment effectuer des évaluations de l'accessibilité dans le cadre de l'approche hybride,
- continuer d'offrir des formations générales et ciblées sur l'accessibilité,
- inclure des facteurs liés à l'accessibilité au moment de la mise à jour des politiques et processus.

Au cours de la prochaine année, la Régie analysera également la rétroaction reçue au sujet du plan, dans une optique d'amélioration continue pour faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Introduction

Le plan a été élaboré de manière à s'aligner sur les travaux en cours de la Régie pour accroître l'équité au sein de l'organisation grâce à un effectif représentatif et inclusif.

Après avoir analysé les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2019, le comité sur la diversité et l'inclusion de la Régie a décelé des lacunes entre les différents groupes visés par l'équité en matière d'emploi¹, dont font partie les personnes handicapées et leurs collègues. L'information recueillie a guidé l'élaboration de plusieurs mesures pour tenir compte des expériences de harcèlement et de discrimination, des niveaux de satisfaction au travail, des mesures d'adaptation pour les personnes et groupes en situation de handicap et du niveau de confiance dans la direction.

En 2020, la Régie a formulé dans son plan stratégique quatre grandes priorités, dont celle de la confiance qui vise « à favoriser la confiance de la population canadienne envers elle par de solides communications, la transparence, la collaboration et la mobilisation inclusive, à établir des relations fondées sur le respect avec les peuples autochtones du Canada et à favoriser un effectif engagé et habilité ». La Régie tient à disposer d'un effectif représentatif de la diversité de la population canadienne, à s'adapter aux réalités et à offrir un milieu de travail souple, positif, inclusif et adaptatif, tant pendant qu'après la pandémie.

En avril 2021, la Régie a mis sur pied une équipe de la diversité et de l'appartenance. Cette équipe a mené de vastes consultations à l'interne et à l'externe et a collaboré avec des spécialistes de l'extérieur pour élaborer une feuille de route sur la diversité et l'appartenance pour l'organisation. La feuille de route formule des recommandations et des livrables clés pour améliorer l'inclusion et l'équité au sein de la Régie, y compris pour les personnes handicapées. Des postes à temps plein à la Régie ont été pourvus à l'automne 2022 afin de la mettre en œuvre.

Le [rapport sur l'équité en matière d'emploi 2020-2021](#) de la Régie indique qu'il subsiste des lacunes en matière d'emploi pour les personnes handicapées. Le [plan sur l'équité en matière d'emploi](#) inclus dans ce rapport décrit certaines des mesures importantes que la Régie peut prendre pour combler ces lacunes.

1 Les groupes visés par l'équité en matière d'emploi sont les femmes, les peuples autochtones, les minorités visibles et les personnes vivant avec un handicap.

Consultations

Une culture organisationnelle qui soutient les personnes handicapées exige de la sensibilisation, de l'empathie et de la compréhension de la part de tous les employés. À cette fin, la Régie a mené, de l'été 2021 au début de 2022, une campagne de sensibilisation à l'accessibilité qui comptait des séances d'information des différents secteurs, équipes et groupes, ainsi que des conférences-midi pour procurer une tribune ouverte à tout le personnel.

Au début de 2022, la campagne a évolué pour prendre la forme de consultations ciblant des groupes internes précis qui sont au courant des obstacles à l'accessibilité et qui seraient susceptibles de recommander des solutions possibles. Ces séances se sont poursuivies tout au long de l'été 2022. La Régie a également consulté le cercle des employés autochtones, afin de tenir compte des recoupements entre la culture et les situations de handicap et de comprendre les différentes manières dont les gens vivent les situations de handicap.

Les consultations prévoyaient par ailleurs une participation régulière au comité des personnes handicapées de la Régie, afin de bien comprendre les questions et préoccupations liées à l'accessibilité.

La Régie reconnaît que ce ne sont pas toutes les personnes handicapées qui sont disposées ou en mesure de participer au soutien des réseaux d'employés, tels que le comité des personnes handicapées. Au printemps de 2022, elle a sollicité, au moyen d'un sondage, les commentaires anonymes de tous les employés, et plus particulièrement des personnes vivant avec un handicap et de leurs alliés, dans le but de recueillir des renseignements supplémentaires sur le genre d'obstacles qui existent².

Les résultats du sondage et les commentaires reçus pendant les consultations ont été colligés avant d'être diffusés à l'interne à des fins de discussion. Le personnel a eu la possibilité de faire des commentaires et, au choix, de garder l'anonymat. Les réponses ont démontré un intérêt envers les questions d'accessibilité et fourni des renseignements utiles.

À l'été de 2022, des employés handicapés de la Régie, des alliés de ceux-ci et des experts en la matière ont participé à une série d'ateliers sur chacun des domaines précisés dans la LCA. Les ateliers visaient à explorer en profondeur certains des obstacles mis en lumière, à déterminer les travaux nécessaires pour combler les lacunes et, le cas échéant, à discuter d'autres solutions possibles.

2 La Régie remercie le Service des poursuites pénales du Canada qui lui a transmis son sondage conçu à l'interne.

Résumé des consultations

Les consultations menées auprès du personnel ont permis de cerner trois grands obstacles à l'accessibilité à la Régie, selon les domaines indiqués dans la LCA : A. empathie et compréhension des questions d'accessibilité, B. évaluation complète de l'accessibilité au sein de l'organisation et C. soutien organisationnel.

A. Empathie et compréhension

Il s'agit habituellement d'un manque de compréhension et de connaissances au sujet des questions liées à l'accessibilité; par exemple, une méconnaissance des exigences juridiques, des droits et obligations et des soutiens à la disposition du personnel et des parties prenantes externes. La Régie passe en revue et actualise régulièrement ses activités d'apprentissage et de perfectionnement afin d'appuyer la formation liée à l'équité en matière d'emploi, à la diversité et à l'inclusion (préjugés inconscients, mesures d'adaptation, lutte contre le racisme, compétences culturelles).

B. Tirer parti des évaluations de l'accessibilité

Les commentaires recueillis pendant les consultations internes et d'autres données relatives à la conception de la feuille de route sur la diversité et l'appartenance, indiquent qu'il existe des obstacles à l'accessibilité, mais qu'ils n'ont jamais été correctement cernés, notamment des obstacles dans les politiques, les programmes, les pratiques, les services ou les installations de la Régie.

Au début de 2022, la Régie a entrepris un examen pluriannuel de ses politiques en matière de ressources humaines du point de vue de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'analyse comparative entre les sexes plus (« ACS Plus »), ce qui comprend l'accessibilité. L'examen permettra à l'organisation de se positionner pour surmonter les obstacles à l'accessibilité.

C. Soutien organisationnel

La frustration causée par le manque de soutien organisationnel pour les personnes handicapées est l'un des thèmes qui ont été fréquemment abordés pendant les consultations. Bien que divers secteurs ou personnes aient des responsabilités à l'égard de certains aspects des services d'accessibilité, la Régie ne dispose d'aucune ressource pour les employés qui demandent du soutien ou des conseils au sujet de l'accessibilité. La lacune a été signalée par le personnel comme une possibilité d'amélioration, dont la Régie tiendra compte lorsqu'elle planifiera ses activités et ses programmes à l'avenir.

Tel qu'il a été mentionné, la Régie a un comité des personnes handicapées, qui donne des conseils et du soutien aux personnes handicapées et qui se charge de la sensibilisation aux questions d'accessibilité à l'échelle de l'organisation. Dans le cadre de son travail visant à appuyer la diversité et l'appartenance, la Régie examine les structures de gouvernance de ses comités afin de, notamment, trouver des moyens de bien soutenir les comités de responsabilité sociale. Elle continue d'étudier et d'envisager des options pour officialiser la responsabilité sociale et établir des codes de comptabilisation du temps, afin de tenir compte des heures passées par le personnel pour appuyer de telles initiatives, qui contribuent toutes à une culture organisationnelle améliorée et positive.

Dans son [plan d'équité en matière d'emploi](#), la Régie s'est engagée à inclure des responsabilités liées à la gestion des résultats de tous les gestionnaires en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, afin d'inclure officiellement les responsabilités en matière d'accessibilité dans leur travail quotidien. Par conséquent, tous les gestionnaires de la Régie (personnel ayant des responsabilités de supervision au niveau de directeur ou à un niveau supérieur) ont maintenant dans leur entente de rendement une responsabilité claire et ciblée relativement à la diversité et à l'appartenance :

« Promotion de la diversité et de l'appartenance » : Accroître la compréhension et la sensibilisation à l'équité, à la diversité, à l'inclusion et à l'appartenance dans le milieu de travail et faire preuve d'engagement à l'égard de l'apprentissage, individuellement et au sein de l'équipe de direction. »

L'emploi

La [stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique](#) exige que les ministères et organismes, dont la Régie, lancent des initiatives de recrutement ciblé pour contribuer à l'objectif du gouvernement du Canada d'embaucher un total net de 5 000 nouveaux employés handicapés d'ici 2025. Les engagements énoncés dans la présente section aideront la Régie faire sa part pour l'atteinte de cet objectif.

Le [rapport sur l'équité en matière d'emploi 2020-2021](#) de la Régie précise qu'environ 3,3 % des employés s'identifient comme ayant un handicap, un pourcentage qui est inférieur de 5,5 % à la disponibilité (8,8 %). Ce pourcentage démontre que les personnes handicapées sont sous-représentées au sein de l'administration publique fédérale³. Il est à noter qu'en 2018-2019, Statistique Canada a modifié sa manière d'établir les points de référence liés à l'équité en matière d'emploi dans la fonction publique. Celui portant sur les personnes handicapées a plus que doublé en raison des questions relatives à l'incapacité, qui ont été ajoutées à l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 et au Recensement de 2016 afin de rendre compte du nombre de personnes en situation de handicap faisant partie de la population active. En 2016-2017 et en 2017-2018, l'effectif de la Régie correspondait à peu près à la disponibilité au sein de la population active ou lui était supérieur. En 2018-2019, l'effectif représentatif de la Régie était comparable à l'année précédente, mais représentait moins de la moitié de la disponibilité actualisée au sein de la population active. Des analyses approfondies des données sur l'équité en matière d'emploi ont révélé un écart encore plus marqué au niveau des postes de spécialiste, de superviseur et de personnel administratif.

Ces données, recueillies dans le contexte des consultations menées pour préparer le présent plan, appuient la conclusion qu'il subsiste à la Régie des obstacles systémiques à l'emploi pour les personnes handicapées, ainsi que des enjeux liés à la déclaration volontaire de ces personnes. Les données sont d'autant plus révélatrices du fait que la Régie est consciente que les personnes handicapées sont susceptibles de ne pas se déclarer volontairement comme telles. L'examen des politiques de ressources humaines, dont il a été question plus haut, est une étape importante pour comprendre et éliminer les obstacles qui pourraient se trouver dans un ensemble de documents essentiels. Par ailleurs, la Régie travaille à plusieurs initiatives et possibilités de déclaration volontaire pour faciliter la collecte de données ainsi que la production de rapports.

Certaines lacunes sur le plan de la représentation sont attribuables à des obstacles systémiques au sein de la population active du Canada en général. Par exemple, certaines personnes handicapées ont eu davantage de difficultés à entrer sur le marché du travail ou à avoir accès à des possibilités d'études et, par conséquent, elles pourraient ne pas répondre aux critères d'embauche minimaux. Il est possible que certaines personnes n'aient pas eu le même accès à des possibilités de réseautage ou de transition pour obtenir un emploi ou qu'elles ne soient pas en mesure d'accéder aux voies habituelles de recrutement ou de sélection.

³ La [vérification portant sur la représentation des groupes visés par l'équité en matière d'emploi lors du recrutement](#) effectuée par la Commission de la fonction publique a révélé que l'écart de représentation en 2018-2019 était de 3,8 % dans l'ensemble de l'administration publique (représentation de 5,2 % comparativement à une disponibilité de 9 % au sein de la population active).

Pour résoudre la question, le gouvernement du Canada s'est doté de programmes qui appuient le recrutement d'étudiants handicapés, directement de l'université. L'un des obstacles signalés pendant les séances de consultation du personnel est que les gestionnaires de la Régie qui sont responsables de l'embauche ne sont pas toujours au courant de l'existence de ces programmes. La Régie pourrait envisager de tirer parti de tels programmes et des autres soutiens offerts; par exemple, en faisant la promotion du programme [Occasion d'emploi pour étudiants en situation de handicap](#) auprès de ses gestionnaires d'embauche.

Tel qu'il a été mentionné, la Régie passe en revue ses politiques de ressources humaines sous l'angle de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. Une fois actualisées, les politiques devraient contribuer à faire disparaître les obstacles à l'accessibilité dans le domaine de l'emploi. Au nombre des autres mesures, la Régie pourrait établir des objectifs d'embauche minimums et concevoir des plans pour accroître la représentation des personnes handicapées dans des familles d'emplois ou des secteurs opérationnels en particulier.

La capacité de faire le suivi des écarts de représentation, d'établir des données de base et des buts et de documenter les progrès passe par une bonne collecte de données. Savoir où, dans le processus d'embauche, les personnes handicapées sont habituellement éliminées pourrait aider la Régie à cerner les obstacles à ses pratiques, à se donner des objectifs minimums et à établir des facteurs de mesure pour améliorer la représentation. Le [plan d'équité en matière d'emploi](#) de la Régie souligne l'importance d'analyser les taux de recrutement, de promotion et de départ de tous les membres des groupes désignés, dont les personnes handicapées. En misant sur tout cela, la Régie devrait être en mesure de commencer à définir des stratégies potentielles pour remédier à la sous-représentation.

Les personnes handicapées ont souvent exprimé leur frustration à l'égard des processus d'adaptation. Dans l'ensemble à la Régie, les obstacles aux mesures d'adaptation sont liés au manque de clarté des processus et à la longueur du temps d'attente. Les employés ayant amorcé le processus de demande de mesure d'adaptation ont dit avoir l'impression de ne pas avoir le soutien nécessaire. La Régie a précisé dans son [plan d'équité en matière d'emploi](#) que, pour résoudre la situation, elle améliorerait ses communications aux employés au sujet de l'accessibilité et des mesures d'adaptation et qu'elle appuierait davantage les gestionnaires en leur fournissant des renseignements sur leurs responsabilités, ce qui leur permettrait de se préparer et de soutenir de façon appropriée et efficace les processus et les exigences en matière d'adaptation.

La Régie offre des mesures d'adaptation à tous les candidats, dès l'étape de la demande d'emploi. Cependant, certaines des personnes qui ont obtenu un emploi à la Régie et qui avaient envisagé de demander une mesure d'adaptation à l'étape de la demande ont hésité à le faire par crainte que cela ne mette fin au processus ou n'ait une incidence négative sur leur candidature.

Ce type de crainte constitue un obstacle pour les personnes handicapées qui postulent un emploi à la Régie. Les candidats, tout particulièrement ceux qui ne font pas partie de la fonction publique, peuvent ne pas être au courant des mesures d'adaptation offertes par la Régie. Il se peut qu'ils ignorent leurs droits en matière d'adaptation ou qu'ils ne soient pas certains que leur demande d'adaptation n'aura aucune incidence sur leur candidature. Dans le même ordre d'idées, les gestionnaires d'embauche peuvent ne pas être au courant de leurs obligations ou de la façon de procéder lorsqu'un candidat présente une demande de mesures d'adaptation.

L'examen des processus et modèles de recrutement de la Régie, qui se déroule dans le cadre de l'examen des politiques de ressources humaines, peut faire en sorte que les processus d'adaptation soient clairement communiqués aux candidats à l'étape de la demande d'emploi. L'amélioration des formations à l'accessibilité, au recrutement, à l'évaluation, à la sélection, à l'accueil et l'intégration et à la prise de mesures d'accommodation pour les personnes handicapées, notamment celles visant les gestionnaires d'embauche, peut contribuer à résoudre la situation.

La politique de la Régie sur les mesures d'adaptation exige que les employés qui souhaitent une mesure d'adaptation parlent d'abord à leur supérieur, ce qui peut être une source d'incertitude et pourrait être perçu comme un obstacle.

Dans bien des cas, les employés ne sont pas au courant de leurs droits ou des obligations de la direction de prendre des mesures d'adaptation. Parler d'une question personnelle avec son supérieur peut être difficile, voire traumatisant, pour un employé qui craint une réaction négative, un manque de compréhension ou d'empathie ou encore un préjudice à long terme. Dévoiler un handicap dans une telle situation peut présenter un risque trop élevé pour ce qu'il en tirerait en retour. La situation est encore plus délicate pour les employés contractuels ou les étudiants, qui pourraient fonder l'espoir de voir leur mandat prolongé. Certains employés ont indiqué que même s'ils ont discuté de leurs besoins en matière d'adaptation avec leur supérieur, ils pourraient devoir reprendre le processus du début si leur supérieur ou eux-mêmes changeaient de poste.

Bien que certains employés puissent être disposés à présenter leurs besoins en matière d'adaptation, ils ont l'impression de n'avoir personne vers qui se tourner si des difficultés surviennent. Il est possible, par exemple, que s'il perçoit que son supérieur n'appuie pas la demande de mesure d'adaptation ou s'il est évident que le supérieur ne sait pas comment y donner suite, l'employé ne sache pas à qui s'adresser pour obtenir du soutien ou des conseils supplémentaires. L'employé et son supérieur ne savent peut-être pas comment faire appel ou accéder aux soutiens disponibles par l'entremise de l'équipe des relations de travail, des représentants du syndicat (pour les employés représentés), de l'ombudsman et des groupes citoyens, officiels ou non. La feuille de route signale en effet que les gestionnaires ne sont pas toujours au courant des soutiens à leur disposition, surtout en ce qui concerne une conversation délicate ou difficile.

Une seule solution ne suffit pas pour créer une organisation entièrement accessible. Les employés, avec le soutien de leur supérieur, devraient plutôt avoir le pouvoir de gérer leur handicap de la manière qui leur convient le mieux. Pour éviter l'émergence d'obstacles secondaires, comme le ressentiment des collègues à l'égard de ce qui pourrait être vu comme un traitement favorable, la Régie devrait s'efforcer de créer une culture de travail où règnent la compréhension et l'empathie. La Régie s'efforcera d'offrir une formation de sensibilisation à l'accessibilité à tout le personnel, afin de favoriser la création d'une culture positive et inclusive.

À l'automne de 2022, un atelier a été organisé pour présenter au personnel et aux gestionnaires une approche axée sur la personne, afin de les aider à comprendre l'expérience du milieu de travail que peuvent avoir les personnes en situation de handicap. L'atelier a donné un aperçu d'un processus d'accommodement réussi et a permis de déterminer les suppositions à faire et à ne pas faire au sujet de sa mise en œuvre.

La feuille de route reconnaît que de nombreux aspects de la culture et des activités de l'organisation influent sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion. Elle définit les priorités pour aider l'organisation à apporter des améliorations en cas d'allégations d'inconduite, de possibilités d'avancement professionnel et d'initiatives de recrutement. S'y attaquer contribuera à jeter les bases d'une organisation équitable et inclusive pour les personnes handicapées.

L'environnement bâti

La Régie a des bureaux à Calgary, Montréal, Yellowknife et Vancouver. Services publics et Approvisionnement Canada loue les locaux au nom de la Régie. Tout problème concernant les locaux doit être signalé au Centre national d'appels de service.

Au cours des dernières années, la Régie a amorcé plusieurs initiatives pour régler les problèmes d'accessibilité dans ses environnements bâtis. Elle a notamment installé, en 2021, des boutons d'accès optiques pour toutes les portes de toilettes et de la réception et elle a aménagé des toilettes et vestiaires entièrement accessibles et non genrés. Les préoccupations au sujet du fonctionnement des systèmes peuvent être communiquées au Centre national d'appels de services.

En mars 2020, la plupart des employés de la Régie ont dû travailler à distance en raison de la pandémie de COVID-19. Dès que l'assouplissement des restrictions en matière de santé publique liées à la pandémie a commencé, en 2022, la Régie a entrepris un projet pilote de milieu de travail hybride pour permettre au personnel de retourner volontairement dans ses bureaux pendant la tenue des activités visant à déterminer une approche à long terme pour le milieu de travail. Un système a été mis en place pour permettre au personnel de formuler des commentaires ou d'exprimer des préoccupations au sujet de la nouvelle configuration des locaux, notamment de l'accessibilité. Plusieurs employés ont souligné que le travail à distance, et la souplesse accrue qu'il procure, avait facilité la prise de mesures d'adaptation et la résolution des questions liées à l'accessibilité, en plus d'aplanir les difficultés pour les personnes ayant besoin de certains soutiens qui, jusque-là, n'étaient pas disponibles ou que l'organisation n'offrait pas. Le projet pilote de milieu de travail hybride se poursuit et la Régie reste déterminée à appuyer les mesures d'adaptation et à résoudre les questions liées à l'accessibilité, notamment à faire une évaluation de l'accessibilité de ses environnements bâtis (les bureaux).

Comme elle l'a indiqué dans son [plan d'équité en matière d'emploi](#), la Régie prévoit un examen des locaux, du matériel de bureau et des outils numériques afin de repérer les améliorations à apporter en matière d'accessibilité, dans le but initial de déterminer les priorités. En 2023-2024, la Régie tiendra compte des observations du comité des personnes handicapées pour établir les priorités et évaluer l'accessibilité physique de l'un de ses bureaux ou l'une de ses aires de bureau, afin d'acquérir de l'expérience, de faire des apprentissages et de saisir l'occasion d'obtenir des conseils éclairés en la matière. L'expérience et les leçons tirées serviront à orienter les possibilités et la planification d'autres évaluations du genre.

La Régie publiera en outre, dans son intranet et dans le cadre de formations en leadership, de l'information sur les mesures d'adaptation et les processus dans un milieu de travail hybride ou à distance.

Les consultations ont révélé que les personnes handicapées peuvent hésiter à postuler un emploi, si elles ne savent pas si les installations de la Régie sont accessibles. La Régie reconnaît que si, sur son site Web et peut-être dans ses avis de poste à pourvoir, elle accroît et améliore ses communications au sujet des mesures liées à l'accessibilité dans ses environnements bâtis, elle pourra apaiser les préoccupations des candidats éventuels et instituer une pratique exemplaire du point de vue du recrutement et du maintien en poste.

Les technologies de l'information et des communications

L'un des piliers de la stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada est de rendre les technologies de l'information et des communications (« TIC ») accessibles à tous. Il reste toutefois encore du travail à faire du côté des évaluations complètes de l'accessibilité des TIC et autres services externes.

Le gouvernement du Canada travaille à mettre à jour la [carte de rendement sur la mesure de l'accessibilité des TIC et le modèle de maturité connexe](#), qui peut aider les organisations à définir leurs forces, à cerner les lacunes et à déterminer ce qui peut être fait pour aller de l'avant et améliorer l'accessibilité des TIC. Il s'agit d'un outil que la Régie prévoit utiliser pour évaluer l'accessibilité de ses TIC et proposer des solutions pratiques pour surmonter les obstacles.

Afin de s'assurer de tenir compte de l'accessibilité d'entrée de jeu, il faut se doter de nouvelles TIC qui répondent à un nombre minimum de critères de conception. À l'automne de 2022, le gouvernement du Canada a élaboré une nouvelle [norme sur l'accessibilité des technologies de l'information et des communications](#). La nouvelle norme vise à élargir la portée des exigences en matière d'accessibilité, pour y inclure toutes les TIC qui sont acquises, conçues et utilisées par le gouvernement du Canada. Elle contribuera à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les TIC. La Régie prendra des mesures pour s'y conformer. Par ailleurs, puisque la rétroaction des utilisateurs est essentielle au maintien de l'accessibilité des TIC, la Régie inclura des questions sur l'accessibilité dans ses mécanismes de rétroaction sur les TIC.

À la Régie, les obstacles à l'accessibilité dans le domaine des TIC sont souvent liés à une ignorance des soutiens en place. Par exemple, la Régie utilise la suite Microsoft Office 365 dans ses activités quotidiennes, qui comprend de nombreuses caractéristiques d'accessibilité intégrées. Cependant, de nombreux employés de la Régie ne savent pas qu'ils y ont accès. Le simple fait de faire connaître ces caractéristiques dans l'organisation est un bon moyen de tirer parti des soutiens existants pour améliorer l'accessibilité.

Comme de nombreuses organisations, la Régie utilise des visualisations de données pour améliorer ses produits de communication. Il s'agit d'un moyen d'enrichir l'expérience utilisateur de bien des gens, mais il y a un bémol : les personnes qui utilisent un outil de conversion texte-parole pour se renseigner ne sont pas toujours en mesure d'accéder aux visualisations de données. La Régie est consciente du problème et elle continuera d'être à l'affût des nouvelles options qui seront offertes et pourront être utilisées avec ses outils de visualisation.

Bien que la technologie puisse servir à combler comme il se doit de nombreux handicaps, les utilisateurs internes et externes qui accèdent aux programmes et services de la Régie ne sont souvent pas au courant des technologies qui pourraient les aider. Certains employés ont indiqué qu'une fois une TIC repérée, le processus d'approvisionnement peut parfois être très long.

La Régie continuera de travailler à la conception de processus pour accélérer l'approvisionnement en TIC comme mesures d'adaptation et de promouvoir les soutiens à l'accessibilité dans le cadre de ses services et programmes internes et externes.

La Régie a récemment signé une entente sur les niveaux de service relativement au programme [Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée](#) (« AATIA ») de Service Canada. Le programme offre divers soutiens visant les processus d'adaptation au sein

du gouvernement du Canada. Tous les gestionnaires ou employés de la Régie ne sont toutefois pas au courant du programme ou des services offerts. En d'autres termes, il est possible que des obstacles subsistent inutilement dans les processus d'adaptation de la Régie. Celle-ci informera les employés qui participent aux processus d'adaptation des soutiens offerts par le programme AATIA.

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

Les communications, et leur lien avec les obstacles à l'accessibilité, comportent trois grandes composantes : la lutte contre les préjugés et la stigmatisation auxquels les personnes handicapées font face, la formation et la sensibilisation aux questions d'accessibilité et aux soutiens et la transformation des communications pour qu'elles soient inclusives.

Le [plan d'équité en matière d'emploi](#) de la Régie fait ressortir la nécessité de continuer à passer en revue les cours qui visent à informer le personnel et à le sensibiliser à l'accessibilité.

L'utilisation d'un langage complexe peut désavantager certaines des personnes qui ont une déficience neurologique ou cognitive. Encourager l'utilisation d'un langage simple est déjà un objectif stratégique du gouvernement du Canada et de la Régie. Les politiques, procédures et outils peuvent être améliorés à cette fin, tant pour les communications internes qu'externes.

Par exemple, la Commission de la Régie reçoit et gère d'énormes quantités de renseignements complexes pendant les processus décisionnels et réglementaires. Il s'ensuit que ses motifs de décision peuvent aussi présenter un grand volume de renseignements complexes. Il peut être difficile pour la population canadienne qui a une certaine déficience cognitive ou neurologique d'accéder à de telles décisions. Pour améliorer la situation, la Régie prépare un document appelé « décision en bref », qu'elle joint aux motifs de décision lorsque ceux-ci traitent de questions particulièrement complexes ou suscitant un vif intérêt du public. Ce document peut contribuer à faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux décisions de réglementation.

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

La Régie exige que les facteurs liés à l'accessibilité soient inclus dès le départ dans tous les processus d'approvisionnement en TIC. L'exigence correspond à la [Ligne directrice sur les services et le numérique](#) du gouvernement du Canada, selon laquelle l'accessibilité doit être prise en compte à l'étape de la conception des solutions de TIC achetées.

Cependant, les employés de la Régie qui lancent le processus d'approvisionnement ne savent pas toujours comment faire pour tenir compte adéquatement de l'accessibilité. Pour résoudre la situation, il faudrait offrir à tous les employés susceptibles de lancer un processus d'approvisionnement une formation à l'achat de produits accessibles. La Régie envisagera d'offrir une telle formation, au départ, au personnel de l'approvisionnement. Le personnel de l'approvisionnement, tout particulièrement, devrait savoir ce qu'est un approvisionnement accessible et être en mesure de conseiller les employés sur les facteurs liés à l'accessibilité

dont ils doivent tenir compte dans la conception des processus. Au fil du temps, la Régie actualisera ses processus d'approvisionnement de manière à y intégrer les facteurs liés à l'accessibilité à prendre en compte.

Tel qu'il a été indiqué plus haut, la technologie peut servir à combler de façon satisfaisante de nombreux handicaps. Le temps que peut prendre le processus d'approvisionnement en TIC constitue toutefois un obstacle à l'acquisition de solutions accessibles. Des préoccupations ont en outre été exprimées quant à l'assurance que les demandes sont traitées avec la confidentialité voulue. Une formation à l'intention de tout le personnel contribuerait à les résoudre.

La Régie, dans ses futures mises à jour, veillera à simplifier les processus d'approvisionnement visant des mesures d'adaptation. Elle s'assurera notamment que tous les employés qui participent à de tels processus comprennent les mesures d'adaptation et les facteurs à prendre en compte pour la protection des renseignements personnels.

Il arrive qu'une personne handicapée ne sache pas si le matériel ou la technologie conviendra à son handicap. L'un des services offerts par le programme AATIA consiste à aider les personnes qui cherchent du matériel d'adaptation à trouver des solutions. Le programme offre d'autres services, comme la possibilité d'emprunter du matériel pour déterminer s'il répond aux besoins d'adaptation. Le cas échéant, il faudrait que le processus d'approvisionnement de la Régie signale cette possibilité. Grâce à l'entente de service visant l'AATIA et à une bonne connaissance du programme, l'organisation pourra profiter pleinement des services.

La conception et la prestation de programmes et de services

La Régie sait que l'accessibilité doit être prise en compte dans ses programmes et services dès l'étape de la conception. La Régie veille maintenant à ce que tout nouveau programme ou service tienne compte de l'ACS Plus, qui comprend des facteurs liés à l'accessibilité.

La Régie a déjà lancé plusieurs initiatives pour s'attaquer aux problèmes auxquels font face les personnes handicapées. Comme il a été mentionné, la Régie a entrepris, au début de 2022, un examen sur trois ans de ses politiques en matière de ressources humaines. L'examen a pour but de revoir les politiques du point de vue de l'ACS Plus, de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité.

La Régie peut tirer parti de ce qu'elle apprend si elle intègre des facteurs liés à l'accessibilité dans la conception de ses futurs programmes et services.

La résolution des problèmes d'accessibilité est entravée du fait que l'ensemble des données sur les personnes handicapées dans l'organisation est incomplet. Le [plan d'équité en matière d'emploi](#) de la Régie comprend toutefois des engagements pour améliorer les ensembles de données. Par exemple, la Régie prévoit lancer, au début de 2023, une initiative pour encourager la déclaration volontaire du personnel, afin de recueillir des renseignements à jour et ainsi de résoudre les problèmes d'accessibilité auxquels font face les personnes handicapées.

Le transport

La Régie dépend du transport à plusieurs égards. Son siège social se trouve à Calgary et elle a des bureaux régionaux ailleurs au Canada. La plupart de ses employés doivent se rendre dans l'un ou l'autre de ces bureaux ou encore à d'autres endroits pour travailler. La Régie étant un organisme de réglementation national, ses employés peuvent en tout temps être appelés à se rendre à divers endroits au Canada, notamment pour faire une inspection sur le terrain.

Si les transporteurs aériens et les agences de location de voiture offrent habituellement des mesures d'adaptation aux personnes handicapées, certains fournisseurs de services de transport commerciaux ne sont pas en mesure d'offrir des mesures d'adaptation dans tous les cas; par exemple, dans les régions où leurs services sont limités. Les questions liées à l'accessibilité des moyens de transport utilisés par les employés de la Régie dans le cadre de leur travail devraient être prises en compte dans toutes les activités et tous les processus de gestion des déplacements.

La Régie est déterminée à améliorer sans relâche ses politiques et ses processus en matière de voyages au cours des prochaines années afin de cerner les obstacles à l'accessibilité et de trouver des solutions.

Résumé

Dès le début des consultations, les personnes handicapées ont souligné que les obstacles les plus importants auxquels elles font face à la Régie relèvent du comportement. Elles ont raconté avoir subi l'attitude négative de certains employés, dont des gestionnaires, et que cela a eu l'effet de limiter leur capacité de gérer leur handicap.

Il est possible que des personnes handicapées doivent travailler d'une manière différente de leurs collègues. Pendant les consultations internes au sujet du présent plan, certains employés ont indiqué que des habitudes de travail différentes pouvaient causer des malentendus ou provoquer du ressentiment de la part de collègues et de gestionnaires peu compatissants. Il pourrait en résulter une stigmatisation de l'employé si des collègues ou des gestionnaires l'étiquetaient comme un employé paresseux, non engagé ou incapable de faire son travail. De telles attitudes négatives sont susceptibles de devenir des agressions et d'ajouter aux difficultés avec lesquelles les personnes handicapées sont déjà aux prises.

Nombreux sont les gestionnaires à la Régie qui sont sensibles aux problèmes auxquels font face les personnes handicapées et qui veulent leur offrir des soutiens appropriés. Au nombre des obstacles signalés par le personnel se trouve la possibilité que les gestionnaires n'aient pas le soutien nécessaire pour soutenir leurs employés handicapés ou, plus précisément, qu'ils ne sachent pas comment obtenir un tel soutien. Des gestionnaires manquent peut-être d'empathie. De plus, certains auraient affirmé que la gestion d'employés handicapés et la prise de mesures d'adaptation à leur égard exigent trop d'efforts et, donc, qu'ils ne veulent pas en avoir.

Il n'y a pas de solution facile à ce type d'obstacles. L'information, la sensibilisation et la formation sont une piste de solution. La Régie devrait encourager les comportements inclusifs et revoir ses formations à l'équité en matière d'emploi, à la diversité et à l'inclusion pour commencer à combler certaines lacunes dans son offre de cours et d'occasions d'apprentissage.

Il est également important de se donner les soutiens nécessaires à l'accessibilité. Par exemple, une personne peut vouloir agir comme il faut pour favoriser l'accessibilité, mais ne pas savoir comment s'y prendre. Il faudrait ainsi mettre en place des lignes directrices et des ressources suffisantes à l'intention des employés pour aider l'organisation à s'ouvrir aux personnes handicapées.

La Régie appuie la mobilisation des employés par l'entremise de divers comités qui ont en commun un objectif d'inclusion de tous les employés, tels que le comité des personnes handicapées. Comme le mentionne la feuille de route, ces comités déploient beaucoup d'efforts pour promouvoir l'inclusion et l'appartenance, bien que la participation soit volontaire, à quelques exceptions près. De plus, ils font l'objet de peu de gouvernance et de soutien officiel de la direction. Les travaux s'ajoutent parfois aux tâches habituelles des employés, ce qui peut décourager la participation et priver l'organisation de leur apport.

La Régie doit par ailleurs résoudre les situations où le personnel ou les gestionnaires ne sont pas ouverts aux personnes handicapées. Comme l'indique la feuille de route, les employés hésitent souvent à s'exprimer, que ce soit pour demander une mesure d'adaptation ou pour signaler une mauvaise expérience, de crainte d'aggraver la situation ou de subir des représailles. Les employés ont aussi indiqué dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux que les incidents de harcèlement ou les comportements hostiles ne sont pas traités de

façon satisfaisante. Pour s'attaquer à ces questions complexes et faire progresser les domaines prioritaires recommandés dans la feuille de route, la Régie s'est engagée à revoir ses politiques relatives à l'inconduite dans l'optique plus particulière de corriger les lacunes qui touchent les personnes handicapées et à examiner l'interaction des politiques et des processus.

Comme approche globale, la Régie pourrait analyser ses structures de gestion et de gouvernance de comité afin de déterminer la meilleure façon de positionner un cadre champion ou encore, elle pourrait explorer d'autres structures de soutien qui permettraient d'améliorer la manière dont l'accessibilité est prise en compte dans les activités de gestion et de gouvernance de comité. Il pourrait s'agir, par exemple, d'intégrer des responsabilités officielles liées à la gestion des résultats de tous les gestionnaires, tel qu'il est recommandé dans le [plan d'équité en matière d'emploi](#).

Dans son plan sur l'accessibilité, la Régie s'appuie sur le travail accompli au cours des dernières années pour accroître l'inclusion au sein de l'organisation. Et bien que beaucoup de travail ait été accompli, il reste encore du pain sur la planche.

Le présent plan sur l'accessibilité vise à définir les changements organisationnels nécessaires à la création d'une organisation sans obstacle. Il s'agira d'un effort à long terme, car une transformation aussi importante ne peut provenir que de changements individuels et systémiques, ce qui prendra du temps, des ressources et une volonté de mettre l'épaule à la roue.

La Régie fera un suivi de ses progrès par rapport aux mesures décrites aux présentes et elle présentera son rapport d'étape pour publication à la fin de 2023. Elle invite les commentaires sur le présent plan, pour l'aider à préparer son rapport d'étape et, ultimement, pour contribuer à tracer la voie vers une organisation sans obstacles d'ici 2040.