

**SECRÉTARIAT DE L'OFFICE
DE SURVEILLANCE DES
ACTIVITÉS EN MATIÈRE DE
SÉCURITÉ NATIONALE ET DE
RENSEIGNEMENT**

Plan sur l'accessibilité – Deuxième rapport
d'étape

Décembre 2024

Secrétariat de l'Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement

Plan sur l'accessibilité – Deuxième rapport d'étape, décembre 2024

Titre en anglais : National Security and Intelligence Agency Secretariat, Accessibility Plan – Second Progress Report, December 2024

Également disponible en ligne : <https://nsira-ossnr.gc.ca/fr/accessibilite/plan-sur-accessibilite-deuxieme-rapport-detape/>

ISSN 2818-5935

Titre clé : Plan sur l'accessibilité – Deuxième rapport d'étape [Secrétariat de l'office de surveillance des activités en matière de sécurité et de renseignement (Canada)]

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2024

Table des matières

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	4
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	5
INTRODUCTION.....	6
PROGRÈS PAR RAPPORT AU PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ.....	7
1. Emploi	7
2. Environnement bâti	9
3. Technologies de l'information et de la communication (TIC).....	11
4. Communications autres que les TIC	13
5. Acquisition de biens, de services et d'installations.....	15
6. Conception et prestation des programmes et des services	16
7. Transports.....	18
CONSULTATIONS.....	19
RÉTROACTION	19

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Conformément aux dispositions de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, je désire présenter le deuxième rapport d'étape du Secrétariat de l'Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement (Secrétariat de l'OSSNR) préparé dans le contexte du Plan sur l'accessibilité 2022-2025. En l'occurrence, le présent rapport d'étape décrit le travail effectué tout au long de l'année 2024 aux fins de la mise en œuvre du plan¹.

Notre engagement à créer un environnement inclusif se reflète dans le travail que nous accomplissons continuellement pour éliminer les obstacles et pour réagir de façon proactive aux commentaires qui nous sont adressés. Cette année, nous avons apporté un certain nombre d'améliorations pour faire de l'accessibilité un élément central de nos activités.

Au nombre des principaux changements apportés, citons l'intégration des principes d'accessibilité dans les règles de procédures, lesquels principes indiquent explicitement que les participants aux enquêtes peuvent demander des aménagements et bénéficier d'un soutien procédural par l'intermédiaire du greffier. Nous avons également actualisé notre image de marque pour qu'elle réponde aux normes d'accessibilité s'appliquant, notamment, à notre site Web, à notre matériel promotionnel et à nos ressources de recrutement.

Pour garantir formellement l'accessibilité de l'organisation, nous devons faire preuve d'une vigilance constante. Ainsi, en 2025, nous continuerons de déployer les efforts requis, mais nous préparerons également un nouveau plan sur l'accessibilité. L'objectif sera d'achever ce que nous avons commencé en 2022 et de chercher par tous les moyens à tirer parti de nos réussites. Nous continuerons de progresser ensemble, et je ne peux que m'en réjouir.

Charles Fugère
Directeur général, Secrétariat de l'OSSNR

¹ Dans le présent rapport, toute référence à 2024 renvoie à la période s'étendant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

En qualité d'administrateur général et d'employeur, le directeur général dirige le Secrétariat de l'OSSNR, lequel apporte son soutien à l'Office de surveillance dans l'accomplissement de son mandat en vertu de la *Loi sur l'Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement*. En outre, le Secrétariat se charge d'analyser la rétroaction qu'il reçoit afin d'évaluer les progrès réalisés et d'orienter les plans sur l'accessibilité qu'il préparera ultérieurement.

En conformité avec les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité, le présent rapport d'étape peut être consulté sur le site Web de l'OSSNR, lequel site est utilisé, notamment, pour communiquer avec le public.

Pour demander une copie du présent rapport sur l'accessibilité ou du rapport précédent, pour obtenir la description du processus de rétroaction dans un autre format² ou encore pour soumettre des commentaires sur le rapport d'étape de l'OSSNR ou sur tout obstacle rencontré dans les relations avec l'OSSNR, prière de communiquer avec le Secrétariat de l'OSSNR par courrier, par téléphone ou par courriel.

Secrétariat de l'Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement
C.P. 2430, succursale B
Ottawa (Ontario) K1P 5W5

Téléphone : 1-833-890-0293

Courriel : info@nsira-ossnr.gc.ca

² Les autres formats sont les suivants : format papier, gros caractères, braille, format audio ou tout format électronique compatible avec une technologie d'adaptation conçue pour aider les personnes en situation de handicap.

INTRODUCTION

Le Secrétariat de l'Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignement a publié son Plan sur l'accessibilité 2022-2025 en décembre 2022 et son premier rapport d'étape, en décembre 2023. La présente constitue donc le deuxième rapport d'étape. En l'occurrence, il décrit les activités déployées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024 afin de mettre le plan en œuvre.

Le Plan sur l'accessibilité 2022-2025 fait état de trois grandes priorités visant à accroître l'accessibilité :

- 1.** accroître la sensibilisation du personnel de l'OSSNR à la notion d'accessibilité et aux obstacles qui limitent l'accès des Canadiens en situation de handicap;
- 2.** s'assurer que les Canadiens ont accès aux publications et aux services de l'OSSNR;
- 3.** continuer à promouvoir une culture axée sur le respect et l'inclusion en intégrant la notion d'accessibilité dans tous les aspects du travail de l'organisation.

Grâce aux efforts de la conseillère principale, Initiatives pour le mieux-être, le Secrétariat de l'OSSNR est en mesure de constater les progrès réalisés, d'identifier les domaines à améliorer et d'assurer la cohérence globale des activités décrites dans le Plan sur l'accessibilité.

Les progrès réalisés par rapport aux domaines prioritaires et au plan sur l'accessibilité sont présentés dans les pages suivantes. Le plan est organisé en fonction des sept domaines clés décrits dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* : l'emploi; l'environnement bâti; les technologies de l'information et de la communication (TIC); les communications autres que les TIC; l'acquisition de biens, de services et d'installations; la conception et la prestation de programmes et de services; et les transports.

Le Secrétariat de l'OSSNR n'a pas le contrôle ultime sur certains aspects fondamentaux liés à l'environnement bâti, à la technologie ou à la sécurité et doit donc ajuster son rythme pour s'aligner sur les orientations transmises par les centres stratégiques responsables. Malgré ces contraintes, le Secrétariat de l'OSSNR a été en mesure de progresser sur plusieurs fronts.

PROGRÈS PAR RAPPORT AU PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ

1. Emploi

Pendant l'élaboration du plan sur l'accessibilité en 2022, le Secrétariat de l'OSSNR a relevé des lacunes en matière d'emploi. En l'occurrence, aucune procédure n'avait été produite par écrit quant aux aménagements pour les personnes en situation de handicap qui étaient employées au Secrétariat de l'OSSNR. En outre, peu de renseignements sur les exigences et les ressources en matière d'accessibilité étaient disponibles.

État : en voie de réalisation

Le Secrétariat de l'OSSNR a été en mesure de réaliser des progrès par rapport à de nombreuses priorités en matière d'emploi. En outre, la directrice, ressources humaines et la conseillère principale, Initiatives en matière de mieux-être ont collaboré sur 14 cas spécifiques en 2023 pour veiller à ce que les employés bénéficient de mesures d'adaptation leur permettant de participer pleinement à tous les aspects de leurs activités professionnelles. De plus, des progrès ont été réalisés dans les sphères suivantes.

Formation et développement des ressources en matière d'accessibilité

Les employés des ressources humaines (RH) responsables de l'accessibilité ont suivi une formation sur le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada (le Passeport), un outil qui aide les employés de la fonction publique fédérale en situation de handicap à obtenir le soutien dont ils ont besoin pour exceller dans leur travail. Cette formation a permis aux participants d'approfondir leurs compétences de base en matière d'accessibilité, les rendant ainsi aptes à offrir aux gestionnaires et aux employés des conseils et une orientation de qualité accrue. Afin de promouvoir davantage une communication qui soit accessible et inclusive, l'ensemble du personnel des ressources humaines a suivi une formation sur les « documents accessibles » dans le but d'améliorer sa capacité à communiquer efficacement avec les candidats et les employés dans le contexte de la dotation en personnel ou d'autres contextes liés aux ressources humaines. En outre, une vidéo pédagogique intitulée « Rendre ses documents accessibles » a été ajoutée aux guides des nouvelles formations obligatoires.

Ressources et initiatives de soutien

Un centre de ressources pour l'accessibilité a été lancé et annoncé sur l'intranet du Secrétariat de l'OSSNR. Ce centre propose des guides pratiques, des formations ainsi que de l'information sur le Passeport, les communications et les technologies accessibles, de sorte à rendre les ressources essentielles facilement accessibles à l'ensemble du personnel. Pour promouvoir le Passeport, celui-ci a été présenté à tous les employés nouvellement embauchés lors des séances d'intégration et d'orientation, afin de les sensibiliser à cet important outil d'accessibilité. Les cadres et les employés ont été régulièrement encouragés à utiliser le Passeport.

Accessibilité dans le contexte du recrutement et de la dotation

Le Secrétariat de l'OSSNR a continué de prendre des mesures visant à garantir l'accessibilité de son processus de recrutement. Tous les documents relatifs au recrutement et à la dotation en personnel, y compris les communications avec les candidats à tous les stades de l'embauche, comprenaient des informations sur les aménagements et l'accessibilité. Par exemple, les invitations aux entrevues et les avis d'examens écrits indiquaient clairement que des aménagements étaient disponibles sur demande. Une procédure d'adaptation centralisée et gérée par la conseillère principale, Initiatives en matière de mieux-être a été mise au point pour protéger la vie privée des candidats en s'appuyant sur le principe du « besoin de connaître » pour ce qui concerne le traitement des renseignements personnels. En outre, une « fiche d'information sur le recrutement inclusif » a été remise aux gestionnaires pour les aider à recruter sans préjugé. Un questionnaire de rétroaction a également été créé et distribué aux candidats demandant des aménagements pendant le processus de sélection, ce qui a permis à l'équipe des ressources humaines d'évaluer l'efficacité de ces mesures.

Sensibilisation accrue en matière d'accessibilité

Le Secrétariat de l'OSSNR a sensibilisé le personnel et les gestionnaires à la question de l'accessibilité. Des formations, des outils et des événements ayant trait à l'accessibilité ont été régulièrement mis à la disposition des experts et du personnel, le cas échéant. Par exemple, une séance d'information sur ce qu'il convient de « comprendre au sujet de l'accessibilité numérique et de l'inclusion des personnes en situation de handicap » a été présentée aux experts en technologies de l'information, tandis qu'une autre séance portant sur l'approvisionnement accessible a été présentée aux responsables des acquisitions. Un « guide de consultation rapide sur les documents accessibles » a été préparé et mis à la disposition des

gestionnaires, et ses séances d'information personnalisées ont été proposées aux membres des diverses équipes. Qui plus est, la Semaine nationale de l'accessibilité a été promotionnée pour la deuxième année consécutive et a été soulignée par une séance interne intitulée « Mesures d'adaptation à l'OSSNR ».

Collaboration et consultation

Afin de garantir l'accessibilité de la formation numérique interne, le Secrétariat de l'OSSNR a consulté des responsables du programme Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA³), de Services partagés Canada (SPC), pour obtenir des conseils sur les outils accessibles. Cette démarche a permis de soutenir l'élaboration, toujours en cours, d'un programme de formation numérique entièrement accessible au sein du Secrétariat.

Données sur la représentativité et initiatives en matière d'auto-identification

Comme il l'a indiqué dans son précédent rapport d'étape, le Secrétariat de l'OSSNR a lancé un nouveau questionnaire d'auto-identification en 2023. Ce questionnaire est rempli par tous les nouveaux employés, qu'ils soient embauchés pour une durée déterminée ou indéterminée. En outre, les données de 2024 indiquent que 17,5 % des membres de l'effectif du Secrétariat de l'OSSNR se sont déclarés comme étant en situation de handicap. En outre, les données ont révélé que 16 % des employés nouvellement embauchés s'étaient déclarés comme étant en situation de handicap. Or, le Secrétariat de l'OSSNR continue de favoriser l'accroissement global de la représentation des personnes en situation de handicap au sein de l'organisation, et ce, en conformité avec la vision, la mission et les valeurs – notamment la valeur d'inclusion – qui ont été adoptées au cours de la période de référence.

2. Environnement bâti

Le plan d'accessibilité fait état d'obstacles dans l'environnement bâti, notamment des portes lourdes sans dispositif d'ouverture automatique, des sas qui séparent certaines portes, des risques de trébuchement, des couloirs étroits, l'absence de signalisation accessible, des restrictions concernant les

³ Le programme AATIA promeut un service public inclusif et sans barrières en fournissant des technologies adaptées, des formations et des solutions numériques accessibles, de même qu'en aidant les ministères à créer des contenus et des lieux de travail inclusifs tout en permettant aux employés blessés ou en situation de handicap de se perfectionner.

dispositifs d'assistance et certains outils de travail, un système d'alarme qui émet des signaux lumineux mais aucun signal sonore, l'absence de contrôle de l'éclairage ou de la température à l'intérieur des bureaux, et un plan d'évacuation d'urgence qui s'avère obsolète. Certains de ces obstacles étaient liés aux exigences en matière de sécurité matérielle, qui étaient énoncées dans la Politique sur la sécurité du gouvernement émise par le Conseil du Trésor, mais aussi à d'autres politiques qui s'appliquent au Secrétariat de l'OSSNR.

État : en voie de réalisation

Le Secrétariat de l'OSSNR a fait quelques progrès dans la mise en œuvre des exigences en matière d'accessibilité dans l'environnement bâti. Or, une difficulté permanente tient au fait que cet environnement bâti du Secrétariat de l'OSSNR est soumis à des normes établies par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) et par le Centre de la sécurité des télécommunications (CST). Les paragraphes suivants fournissent de plus amples renseignements concernant les progrès réalisés relativement à l'environnement bâti.

L'accessibilité en matière de construction et de conception

Le Secrétariat de l'OSSNR a collaboré avec le CST pour recueillir de l'information sur les questions relatives à l'accessibilité en vue de la construction du nouvel espace à bureaux du Secrétariat de l'OSSNR, de sorte à veiller à ce que l'accessibilité fasse partie intégrante de la planification et de la conception de l'infrastructure.

Plusieurs modifications ont été apportées aux nouveaux locaux afin d'en améliorer l'accessibilité. Rappelons, en outre, que la planification de ces modifications a été achevée avant l'entrée en vigueur de la LCA. Avec le soutien de la conseillère principale, Initiatives pour le mieux-être, ces modifications ont donné lieu à des améliorations sur le plan ergonomique et à la mise en place d'équipements adaptés, des mesures qui ont été bien accueillies par les employés et qui se poursuivront dans le cadre d'une initiative permanente.

Éliminer les obstacles physiques pour accroître la mobilité

Des portes lourdes, qui étaient considérées comme autant d'obstacles pour les personnes à mobilité réduite, ont été modifiées pour assurer le bon fonctionnement des dispositifs d'ouverture automatique, ce qui a considérablement amélioré l'accessibilité et facilité l'utilisation des lieux.

Communication et signalisation favorisant la mobilité

Comme nous l'avons vu plus haut, dans certains domaines, le Secrétariat de l'OSSNR ne fonctionne pas de manière autonome. Un travail considérable a été entrepris pour établir un processus de commande de signalisation en braille avant que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) ne fasse savoir qu'il fournirait des orientations sur l'utilisation de la signalisation pour la fonction publique une fois que Normes d'accessibilité Canada aurait finalisé ses normes. On s'attend à ce que Normes d'accessibilité Canada produise une version définitive desdites normes sur la signalisation et l'orientation accessibles dès 2025.

Amélioration de l'accessibilité visuelle et cognitive

En réaction aux obstacles que les voyants lumineux du système d'alarme posent pour les personnes souffrant de déficiences visuelles et cognitives, le Secrétariat de l'OSSNR a opté pour le remplacement des voyants clignotants en continu par des diodes électroluminescentes, offrant ainsi un système d'alarme plus inclusif et plus facile à gérer.

Intégration des appareils fonctionnels aux processus de sécurité

Consciente de la nécessité de rationaliser les procédures de sécurité pour les appareils d'assistance, l'équipe de la sécurité a dressé une liste d'appareils électroniques préapprouvés, notamment des prothèses auditives et des moniteurs cardiaques, afin d'accélérer leur approbation et leur entrée dans le lieu de travail, et d'améliorer le soutien aux employés.

3. Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Le plan d'accessibilité fait état d'obstacles liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC), notamment le fait que ni le site intranet ni le site Internet n'étaient pleinement accessibles. Force est de constater que les documents figurant dans les deux sites n'ont pas été conçus par des moyens soucieux de l'accessibilité. En outre, les personnes souhaitant déposer une plainte conformément au mandat d'enquête de l'Office de surveillance n'avaient pas la possibilité de soumettre leur requête autrement qu'en remplissant un formulaire type, et les personnes malentendantes disposaient d'options limitées pour communiquer avec le greffier.

État : en voie de réalisation

En 2024, une part importante du travail accompli par les équipes de gestion de l'information (GI) et des technologies de l'information (TI) du Secrétariat de l'OSSNR s'est concentrée sur le lancement d'un nouveau système institutionnel de gestion électronique des documents et des dossiers. Malgré des effectifs légèrement réduits, des progrès ont été réalisés dans les domaines présentés ci-après.

Contrôle de l'accessibilité et de la conformité aux WCAG

Le Secrétariat de l'OSSNR a revu et modifié les documents publiés précédemment, notamment des formulaires remplissables à l'écran, afin de garantir la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 (WCAG pour *Web Content Accessibility Guidelines*). Cette mesure a donc permis d'améliorer l'accessibilité numérique de tous les documents publiés.

Partenariats pour l'accessibilité aux TI et solutions provisoires

Le Secrétariat de l'OSSNR mise sur des services informatiques fournis par d'autres institutions gouvernementales, lesquelles fonctionnent selon des modèles de service distincts répondant à des ententes formelles non contraignantes. En raison de leur structure et de leurs limites, ces modèles de service posent des difficultés lorsqu'il s'agit de prendre des mesures d'adaptation en matière d'accessibilité, mais le Secrétariat de l'OSSNR a fait appel aux deux fournisseurs de manière informelle pour combler les lacunes en matière d'accessibilité. En conséquence, certaines solutions provisoires d'accessibilité ont été mises en œuvre avec succès (comme l'accélération des demandes d'équipement et de technologies pour les outils adaptés), alors que les efforts se poursuivent pour choisir et mettre en œuvre d'autres mesures qui témoigneront de notre engagement à améliorer l'accessibilité des technologies de l'information malgré les contraintes actuelles.

Centre de ressources pour l'accessibilité

Le Secrétariat de l'OSSNR, rappelons-le, a mis sur pied un centre de ressources électroniques sur l'accessibilité, créant ainsi un espace consacré aux technologies accessibles. Ce centre permet aux employés d'accéder à des outils d'adaptation et de prendre connaissance des programmes disponibles. De plus, il favorise la sensibilisation et l'utilisation des technologies de soutien pour favoriser l'inclusion en milieu de travail.

Formation axée sur l'accessibilité pour les équipes de GI et de TI

Les guides de formation destinés aux équipes de GI et de TI ont été revus et mis à jour, et comprennent désormais plusieurs cours portant sur la notion d'accessibilité. Ces cours, lesquels s'ajoutent aux séances préparées dans le

cadre de programmes du gouvernement du Canada spécialisés en accessibilité numérique (comme le programme AATIA), réitèrent l'engagement du Secrétariat de l'OSSNR à développer l'expertise en matière d'accessibilité numérique de son personnel.

Étude de faisabilité pour la création d'un portail numérique de dépôt des plaintes

Au cours de l'année écoulée, une étude de faisabilité a été entreprise pour évaluer un projet de création d'un portail électronique permettant de numériser la procédure de dépôt des plaintes et d'en améliorer l'accessibilité. Toutefois, l'étude a tôt fait de relever plusieurs contraintes importantes, notamment des limitations financières, des difficultés techniques liées à l'infrastructure informatique actuelle de l'organisation ainsi que des soucis en matière de sécurité et de protection de la vie privée. Par conséquent, l'initiative a été reportée à une date indéterminée. Or, le Secrétariat de l'OSSNR est toujours décidé à résoudre cette difficulté, quitte à explorer d'autres approches qui permettront d'accroître l'accessibilité et l'utilisabilité de la procédure de traitement des plaintes.

4. Communications autres que les TIC

Le plan sur l'accessibilité vise à éliminer plusieurs obstacles rencontrés par le personnel et les membres du public sur le plan de la communication, notamment, l'absence d'un processus permettant de fournir des contenus en divers types de formats et le défaut d'une mesure de soutien sur demande en matière de communication. Parmi les autres obstacles, citons la terminologie technique ou sectorielle employée dans les documents et rapports destinés au public, ainsi que l'absence de directives ou de procédures régissant l'utilisation du sous-titrage, de l'interprétation en langue des signes ou des téléimprimeurs pour les personnes ayant une incapacité auditive.

État : en voie de réalisation

En novembre 2024, le Secrétariat de l'OSSNR a finalisé des processus de recrutement visant à embaucher un rédacteur en chef/éditeur ainsi qu'un conseiller principal en communication. Les deux employés devraient entrer en fonction au début de 2025. Ils seront notamment chargés d'instaurer une stratégie de communication et de poursuivre la mise en œuvre des activités de communication définies dans le plan sur l'accessibilité 2022-2025. Par ailleurs, des progrès ont été réalisés dans les domaines suivants en 2024.

Accessibilité des rapports d'examens

Les rapports d'examen sont des mécanismes essentiels par lesquels l'Office de surveillance remplit sa mission, celle de servir les Canadiens en menant des examens indépendants sur les activités en matière de sécurité nationale et de renseignement. D'ailleurs, des efforts considérables ont été déployés pour mettre à jour le guide de style et le modèle de rédaction des rapports d'examen du Secrétariat de l'OSSNR, de sorte à y intégrer, notamment des lignes directrices complètes en matière d'accessibilité, et à veiller à ce que tous les rapports produits pour le compte de l'Office de surveillance répondent à des normes d'accessibilité élevées. Ces mises à jour devraient être disponibles pour consultation interne d'ici à la fin de 2024, l'approbation finale étant prévue pour 2025. Dans l'intervalle, d'autres politiques d'examen internes ont été révisées pour tenir compte des lignes directrices en matière d'accessibilité. Ces ressources ont été partagées en interne et sont déjà utilisées.

Accessibilité des formats de publication et présence virtuelle

Les rapports publiés en 2024 par le Secrétariat de l'OSSNR pour le compte de l'Office de surveillance ont été mis à disposition aux formats HTML et PDF avec du texte de remplacement pour tous les graphiques et images afin d'améliorer l'accessibilité. Le texte de remplacement a également été intégré dans les messages publiés sur X et sur LinkedIn, garantissant un engagement en ligne inclusif et accessible. Comme nous l'avons indiqué précédemment, le webmestre du Secrétariat de l'OSSNR a veillé à ce que tous les documents mis en ligne précédemment, c'est-à-dire les publications et les rapports, soient conformes aux WCAG 2.1.

Lignes directrices s'appliquant aux événements

Le personnel administratif a reçu des directives détaillées concernant la planification et l'organisation d'événements accessibles, qu'ils soient virtuels ou en présentiel. Ces directives insistent sur le fait que l'accessibilité doit être obligatoirement prise en compte et exigent que toutes les invitations à des événements et à des réunions donnent les coordonnées d'une personne responsable de l'accessibilité, permettant ainsi aux destinataires de communiquer leurs besoins spécifiques, ce qui favorise l'inclusivité.

Accessibilité du soutien aux communications

Le Secrétariat de l'OSSNR a mis en place des procédures permettant d'accéder, en fonction des besoins, aux ressources en matière de communication accessibles. Entre autres, le Secrétariat de l'OSSNR fait appel au Bureau de la traduction, qui relève de SPAC, pour l'interprétation

en langue des signes et l'impression en braille, garantissant ainsi que les communications internes et externes seront adaptées aux divers besoins relatifs à l'accessibilité.

Accessibilité du matériel de promotion de l'image de marque

Les efforts visant à améliorer l'accessibilité sur le plan de l'image de marque ont conduit à plusieurs changements, notamment une nouvelle palette de couleurs favorisant une lisibilité accrue, et une nouvelle signature électronique standardisée qui respecte les normes d'accessibilité. En outre, le matériel promotionnel que l'équipe des ressources humaines utilise lors des salons de l'emploi - comme les cartes de visite, les bannières et d'autres articles - a été remodelé afin d'en améliorer l'accessibilité, ce qui témoigne de la volonté de rejoindre un large éventail de personnes et de recruter une main-d'œuvre diversifiée.

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

Bien qu'aucun obstacle n'ait retenu l'attention en ce qui concerne l'acquisition de biens, de services et d'installations, il convient de rappeler que le plan sur l'accessibilité indique que des améliorations pourraient être apportées dans le but de garantir l'accessibilité dans toutes les étapes du processus d'approvisionnement.

État : en voie de réalisation

En juillet 2024, l'équipe des finances et de l'approvisionnement du Secrétariat de l'OSSNR a accueilli un nouveau chef pour l'équipe responsable de l'approvisionnement. Cette personne a instauré une approche structurée en mettant l'accent sur l'accessibilité dans la sphère de l'approvisionnement. En outre, des progrès ont été réalisés dans les domaines suivants.

Formation et développement des ressources

Des ressources en matière de formation ont été fournies aux gestionnaires des centres de coûts pour soutenir l'intégration des facteurs d'accessibilité dans les processus et les pratiques d'approvisionnement. Ces ressources ont permis aux gestionnaires d'acquérir les connaissances nécessaires pour tenir compte de l'accessibilité à tous les stades du processus d'acquisition, favorisant ainsi la notion d'inclusion lors de l'achat de biens et de services.

Formation destinée aux membres de la gestion concernant l'amélioration de l'accessibilité

L'équipe de gestion des achats a suivi une formation spécialisée sur la valorisation de l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement. Cette formation a permis aux participants de mieux comprendre les besoins en matière d'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement et de renforcer leur capacité à mettre en place des pratiques d'approvisionnement inclusives au sein du Secrétariat de l'OSSNR.

Pratiques d'approvisionnement axées sur l'accessibilité

L'accessibilité demeure un élément central de toutes les activités d'approvisionnement qui sont en cours. D'ailleurs, des travaux ont été amorcés pour examiner les pratiques qui pourront garantir la conformité au principe de l'accessibilité et pour intégrer des exigences normalisées en matière d'accessibilité dans les activités d'approvisionnement.

6. Conception et prestation des programmes et des services

En vertu d'un important volet de son mandat, l'Office de surveillance est appelé à enquêter sur les plaintes liées aux activités menées par le Service canadien du renseignement de sécurité, par le CST et par la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) dès lors que ces plaintes sont étroitement liées à la sécurité nationale. L'OSSNR enquête également sur les plaintes liées au rejet ou à la révocation d'habilitations de sécurité de même que sur d'autres questions relevant de sa compétence. Dans une approche faisant partie intégrante de ses enquêtes, l'OSSNR veille à ce que les Canadiens en situation de handicap puissent participer pleinement à ces processus. Toutefois, lors de la publication du Plan sur l'accessibilité 2022-2025 du Secrétariat de l'OSSNR, les règles de procédure n'énonçaient pas clairement les modalités d'accessibilité devant permettre de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap tout en respectant les exigences de sécurité nécessaires.

État : en voie de réalisation

Des travaux ont été entamés dans le but d'éliminer certains obstacles qui avaient été relevés quant au mandat d'enquête de l'Office de surveillance. Dès le début de ces travaux, il est devenu manifeste que la question de l'accessibilité reposait principalement sur l'environnement bâti. En l'occurrence, le plan d'accessibilité a fait état d'un certain nombre de problèmes, notamment, des portes lourdes sans dispositif d'ouverture

automatique, un problème qui affecte, notamment, la salle d'audience où se déroulent les procédures d'enquête. Ajoutons que d'autres sources de préoccupation ont également été signalées, par exemple, des risques de trébuchement de même que des contraintes liées aux appareils d'assistance.

De même, les progrès réalisés dans la sphère des programmes et des services sont inextricablement liés aux obstacles relevant des TIC. Pour ce qui concerne la procédure d'examen des plaintes, on note une insuffisance sur le plan de l'accessibilité du site Internet ainsi qu'un manque de clarté lorsque les personnes souffrant d'un handicap auditif souhaitent communiquer avec le greffier.

Le nouveau site Internet présente une interface plus conviviale qui répond aux normes WCAG. Désormais, les plaignants peuvent naviguer plus aisément vers les informations et les formulaires dont ils ont besoin pour déposer une plainte. Les formulaires de plainte eux-mêmes ont été remodelés pour être plus accessibles. Par ailleurs, les activités énumérées ci-après étaient également en cours pendant l'année 2024.

Intégration de la notion d'accessibilité dans les règles de procédures de l'OSSNR

Une nouvelle section a été ajoutée aux règles de procédure internes pour formaliser l'engagement en matière d'accessibilité. Il s'agit là d'un progrès important qui fait suite aux efforts soutenus visant à intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans l'environnement bâti, ce qui témoigne de l'approche globale appelée à créer un cadre opérationnel inclusif et accessible.

Ententes au cas par cas en matière d'accessibilité

Les modifications apportées aux règles de procédures internes précisent que les participants à une enquête peuvent désormais demander et obtenir des aménagements adaptés à leurs besoins en matière d'accessibilité. Cette approche souple garantit, grâce aux aménagements disponibles, que les participants peuvent s'engager pleinement dans une procédure d'enquête, ce qui favorise l'inclusion et une participation équitable.

Notification des besoins en matière d'accessibilité

La version actualisée des règles de procédure précise que le greffier doit être informé non seulement des obstacles rencontrés par les participants, mais aussi des besoins que ceux-ci ont exprimés en matière d'accessibilité. Cette disposition constitue une mesure équitable dans la mesure où les besoins en

matière d'accessibilité sont pris en compte de manière proactive, ce qui contribue non seulement à créer un environnement favorable à toutes les personnes qui collaborent avec l'Office de surveillance, mais aussi à promouvoir l'accès à l'appareil de justice.

Aide procédurale aux plaignants

Les règles de procédure internes révisées précisent que les personnes souhaitant déposer une plainte ont désormais droit à une assistance procédurale de la part du greffier dès lors qu'elles rencontrent des obstacles à l'accessibilité. Cette assistance s'adresse notamment aux personnes souffrant de troubles cognitifs qui peuvent avoir besoin d'aide pour formuler leur plainte ou faire part de leurs allégations. Ainsi, cette mesure permet d'intervenir efficacement à l'égard d'un nombre accru de handicaps.

7. Transports

Le Secrétariat de l'OSSNR n'a relevé aucun obstacle et n'a donc pas créé de plan d'action relativement à ce domaine.

Bien qu'aucune mesure spécifique n'ait été identifiée, il convient de noter que les bureaux du Secrétariat de l'OSSNR se situent à Ottawa, où les employés et les membres du public peuvent utiliser divers modes de transport pour se rendre aux sites concernés. Des services de transport accessibles sont fournis par OC Transpo à Ottawa et par la Société de transport de l'Outaouais à Gatineau. Les personnes qui utilisent leur véhicule personnel peuvent se garer aux endroits désignés dans les parcs de stationnement situés à proximité. En outre, les nouveaux employés reçoivent de l'information sur les places de stationnement désignées.

CONSULTATIONS

La LCA exige que les personnes en situation de handicap soient consultées lors de la préparation des rapports d'étape. Les activités qui sont décrites dans le plan sur l'accessibilité et qui doivent avoir été achevées ou lancées au cours de la deuxième année visent à améliorer le degré d'accessibilité dont l'effectif pourra bénéficier relativement au milieu de travail.

Depuis l'introduction du questionnaire d'auto-identification, les employés qui se déclarent comme étant des personnes en situation de handicap ont été spécifiquement invités à donner leur avis. En outre, tous les membres du personnel ont eu l'occasion de faire part de leurs commentaires sur la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité, indépendamment de leur auto-identification. Les membres du Comité pour l'équité, la diversité et l'inclusion ont également été invités à exprimer leur point de vue sur les progrès réalisés, les obstacles à éliminer et les solutions qu'il conviendrait d'adopter. Cette approche a permis au Secrétariat de l'OSSNR de recueillir divers points de vue et de prendre connaissance d'expériences de première main, favorisant ainsi une compréhension approfondie des mesures prises et des actions encore nécessaires pour créer une organisation plus inclusive et plus accessible.

RÉTROACTION

Rétroaction générale venant des employés

L'un des points saillants de la rétroaction avait trait à l'importante réduction des entraves à l'accessibilité pour les employés ayant des besoins cognitifs. Cette réduction a été rendue possible grâce aux améliorations apportées à la gestion de l'information et aux technologies de l'information, ce qui constitue une avancée significative dans la promotion d'un environnement de travail inclusif et accessible.

La rétroaction a également permis de constater la nécessité de mettre à jour les modèles PowerPoint existants, lesquels étaient basés sur un site Web obsolète et n'étaient pas pleinement accessibles. Le problème a depuis été résolu, comme il est indiqué à la section « Communications autres que les TIC » du présent rapport. Ainsi, l'image de marque du Secrétariat de l'OSSNR est désormais entièrement conforme aux normes d'accessibilité. Par ailleurs, des inquiétudes ont été exprimées concernant l'inadéquation de l'équipement sonore dans les espaces collaboratifs utilisés pour les assemblées informelles, un problème qui faisait en sorte que les

conférenciers avaient souvent du mal à se faire entendre. Cet obstacle a été résolu grâce à l'achat d'un microphone et d'un haut-parleur portable, ce qui a amélioré l'accessibilité à ces espaces et garanti une participation inclusive aux futures assemblées.

Rétroaction venant des employés et des postulants externes au sujet des mesures d'adaptation

D'après la rétroaction reçue au sujet du processus d'adaptation et de l'intégration de celui-ci dans le processus de dotation, les employés estiment que leurs mesures d'adaptation ont été fournies dans un délai raisonnable et que les solutions répondaient effectivement à leurs besoins. D'ailleurs, aucune recommandation d'amélioration n'a été formulée.

Rétroaction venant du public

Au cours de l'année visée par l'examen, aucune rétroaction n'a été reçue de la part du public concernant le plan sur l'accessibilité.

Le Secrétariat de l'OSSNR se tiendra néanmoins à l'affût des commentaires qui lui parviendront au cours de l'année à venir.