



DÉFICIENCE AUDITIVE



Série de consultations sur l'accessibilité de Milieu de travail GC

RAPPORT PRÉLIMINAIRE – TROUBLES DE L'AUDITION

DATE : 16 AVRIL 2021

MINISTÈRE : GESTION DES LOCAUX ET SOLUTIONS EN MILIEU DE TRAVAIL, SERVICES IMMOBILIERS, SERVICES PUBLICS ET APPROVISIONNEMENT CANADA

Table des matières

RAPPORT PRÉLIMINAIRE – TROUBLES DE L’AUDITION	1
Introduction	3
Statistiques	4
Ministères participants	4
Régions et villes participantes	4
Commentaires	5
Milieux de travail actuels	5
POINTS POSITIFS	5
PRÉOCCUPATIONS	6
Réunions inaccessibles	6
Bruits de fond	7
Absence de plans d’urgence	7
Manque de compréhension de la part des autres	7
Une technologie de mauvaise qualité	7
Milieux de travail de RÊVE	8
Salles de réunion accessibles	8
Espaces tranquilles	9
Aménagement des points de travail	9
OBSTACLES POTENTIELS	10
Salles de conférence et de réunion	10
Conception de bureau ouvert	11
Aires communes	11
Langues secondes	12
Résumé de la rétroaction	13



Introduction

Les consultations sur l'accessibilité de Milieu de travail GC ont été lancées dans le cadre du mandat du Centre d'innovation Milieu de travail GC, lequel consiste à favoriser le transfert des connaissances et l'innovation ainsi qu'à développer de nouveaux concepts et outils pour le milieu de travail du gouvernement du Canada (GC) en collaboration avec des ministères, organismes et partenaires externes du GC. Elles ont également été créées conformément à la priorité et à l'engagement du GC envers l'accessibilité grâce à l'établissement de partenariats avec les principaux intervenants.

Les consultations sur l'accessibilité de Milieu de travail GC consistent en une série d'ateliers en ligne avec des personnes ayant divers types de handicaps (visibles et invisibles) pour discuter de leurs besoins en milieu de travail et pour les comprendre. Au total, quatorze séances (sept en anglais et sept en français) ont été initialement organisées; en raison de la forte demande, des séances supplémentaires ont été ajoutées pour certains handicaps. Grâce à la participation et à la consultation de ceux qui utilisent les milieux de travail, chaque séance a pu aborder les obstacles existants et émergents ou potentiels par rapport au milieu de travail pour un type particulier de handicap, notamment les problèmes de mobilité, les déficiences cognitives, les troubles d'apprentissage, la sensibilité environnementale, les déficiences visuelles, les déficiences auditives ainsi que la santé psychologique et mentale.

Deux séances auxquelles ont participé des personnes ayant une déficience auditive ont eu lieu le 12 novembre (en français) et le 15 décembre (en anglais). En raison du succès de ces séances, une autre séance en anglais a été organisée le 28 janvier 2021.

Statistiques

Pour les séances tenues le 12 novembre et le 15 décembre 2020, et le 28 janvier 2021, à l'intention des personnes ayant une déficience auditive.



Nombre de participants

24



Nombre de ministères

14



Nombre de régions

7

MINISTÈRES PARTICIPANTS

- Agence du revenu du Canada
- École de la fonction publique du Canada
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Commission canadienne de sûreté nucléaire
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- Agence spatiale canadienne
- Emploi et Développement social Canada
- Affaires mondiales Canada
- Santé Canada
- Conseil national de recherches du Canada
- Parcs Canada
- Services publics et Approvisionnement Canada
- Service Canada
- Secrétariat du Conseil du Trésor

RÉGIONS ET VILLES PARTICIPANTES

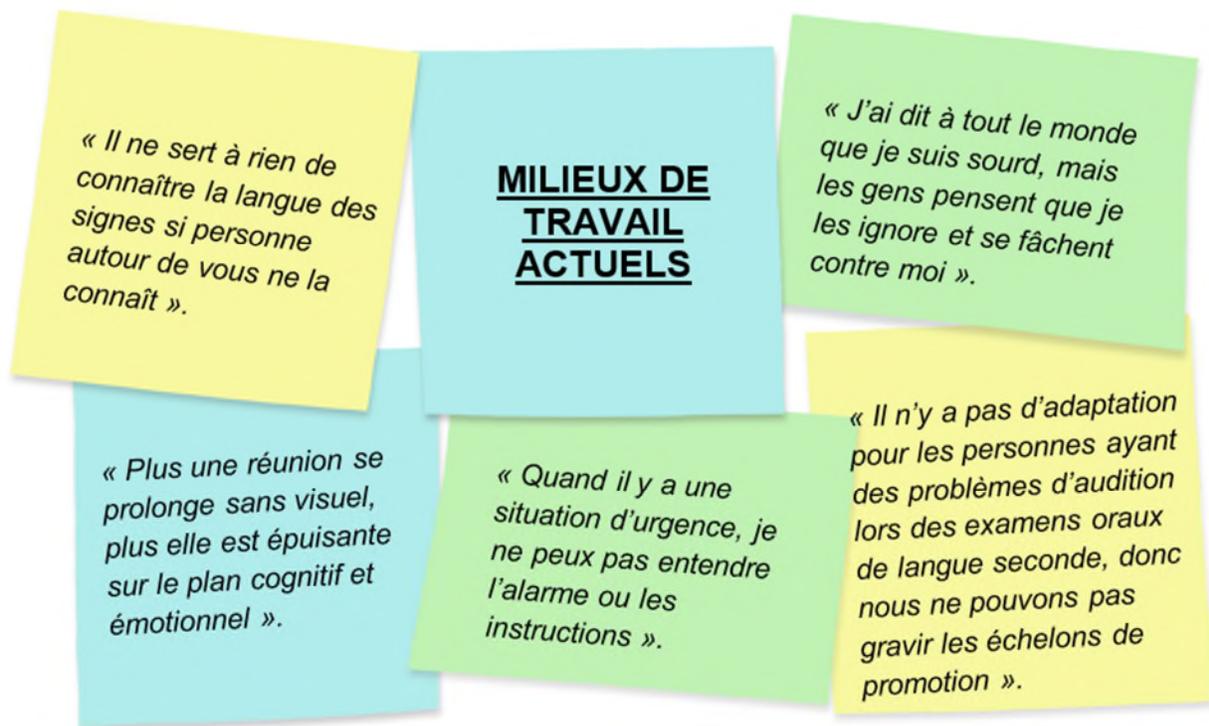
- **Secteur de la capitale nationale**
- **Ouest (Edmonton)**
- **Atlantique (Shediac, Souris, Fredericton, Charlottetown)**
- **Ontario (Peterborough)**
- **Pacifique (Vancouver)**

- > Québec (St-Hubert)
- > Autre (Bruxelles)

Commentaires

On a demandé aux participants de faire part de leurs réflexions sur leur milieu de travail actuel – ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas – et d’imaginer le milieu de travail de leurs rêves. On leur a également expliqué à quoi pourrait ressembler un milieu de travail du GC et on leur a posé des questions sur les obstacles potentiels par rapport à certains secteurs du milieu de travail.

MILIEUX DE TRAVAIL ACTUELS



POINTS POSITIFS

Interrogés sur leur lieu de travail actuel, les participants ont énuméré quelques éléments positifs communs. De nombreux participants étaient contents d’avoir leur point de travail installé face à la porte, ce qui leur permettait de ne pas être pris par surprise lorsque quelqu’un venait les voir.



Les participants étaient également contents de disposer de petites pièces tranquilles pour discuter avec leurs collègues, car ces espaces fermés étaient bien isolés et n'avaient pas beaucoup de bruit de fond. Bien que les participants aient été interrogés sur leur bureau avant la pandémie, plusieurs d'entre eux ont mentionné qu'ils avaient aimé la possibilité de travailler à la maison au cours de la dernière année en raison de la tranquillité de l'environnement.

PRÉOCCUPATIONS

Les participants ont estimé qu'il existait de nombreux obstacles dans leur milieu de travail actuel. Plusieurs préoccupations communes ont été soulevées.

Réunions inaccessibles

Presque tous les participants ont souligné que les réunions étaient extrêmement difficiles pour eux. De nombreux participants doivent pouvoir voir la personne qui parle pour comprendre ce qui se dit, ce qui n'est pas possible dans les salles de réunion aux tables carrées ou rectangulaires, ou aux tables trop longues. Les participants avaient du mal à entendre les personnes qui parlaient à voix basse, et ils avaient également du mal à entendre les personnes qui participaient sur appel à la réunion en raison de la qualité des microphones et des haut-parleurs dans les salles de réunion. De nombreux participants ont déclaré qu'il leur était très difficile de se concentrer sur la conversation principale en raison des conversations parallèles ou des échanges avec les autres participants. L'absence de sous-titrage et d'interprétation en langage gestuel (ASL) lors des réunions – en particulier lors des grandes réunions comme les assemblées générales du Ministère, où les participants ne pouvaient pas voir clairement les présentateurs – faisait en sorte qu'il était extrêmement difficile pour les participants de suivre ce qui se disait.

Les participants trouvaient également les réunions virtuelles difficiles : les options automatisées de sous-titrage n'étaient pas suffisantes, le sous-titrage en direct ou l'interprétation en ASL n'étaient généralement pas disponibles, les vidéos des participants étaient coupées ou décalées, ce qui signifiait que les participants perdaient le fil de la conversation et avaient beaucoup de mal à comprendre ce qui se disait, et l'utilisation de téléphones à haut-parleur ou de casques de mauvaise qualité rendait la compréhension ardue. Certains participants ont noté que les appels vidéo étaient plus faciles à gérer que les appels audio uniquement.



Bruits de fond

Une autre préoccupation majeure des participants était la quantité de bruit de fond dans le bureau. Cela inclut le bruit des autres personnes ainsi que le bruit des ventilateurs ou des systèmes de chauffage, ventilation, et climatisation (CVC). Les participants avaient du mal à savoir d'où venaient les bruits, ce qui perturbait leur travail lorsqu'ils essayaient de déterminer si quelqu'un leur parlait ou simplement s'il parlait près d'eux. Plusieurs participants ont mentionné que lorsqu'ils ont du mal à comprendre quelqu'un qui leur parle à cause du bruit de fond, ils ont tendance à élever la voix sans s'en rendre compte, ce qui peut déranger les autres employés. Ils ont également noté que, dans les espaces où il y a beaucoup de bruit de fond, leurs appareils auditifs ne sont pas aussi utiles, car ils amplifient tout, y compris le bruit de fond.

Absence de plans d'urgence

De nombreux participants ont fait part de leurs préoccupations liées aux situations d'urgence, car ils sont incapables d'entendre les alarmes ou les instructions audibles. Ils ont insisté sur le fait qu'il devait y avoir un moyen pour eux de savoir qu'il y avait une urgence, comme une fenêtre contextuelle sur leur ordinateur ou leur téléphone, ou un écran avec des lumières visibles et des instructions écrites. Un participant a raconté avoir découvert qu'il était seul à son étage parce que tous les autres employés étaient partis en raison d'un événement météorologique violent – l'annonce de rentrer chez soi n'avait été communiquée qu'oralement et personne n'avait pensé à vérifier si le participant avait entendu. Un autre participant a indiqué qu'il fallait trouver un moyen de communiquer depuis un ascenseur bloqué, car il ne peut pas utiliser le téléphone d'assistance pour recevoir des instructions.

Manque de compréhension de la part des autres

Les participants ont mentionné que, comme leur handicap est invisible, ils se heurtent aux barrières provenant d'autres employés. Beaucoup des problèmes en question étaient accidentels et non intentionnels – comme le fait que des employés ne les regardaient pas quand ils parlaient, ou que les gens parlaient en même temps que d'autres lors des réunions – mais les participants ont également noté que les gens avaient tendance à oublier qu'ils avaient une déficience auditive et qu'il fallait leur rappeler régulièrement. Un participant a déclaré qu'il avait du mal à accepter que des personnes de son bureau pensent qu'il était impoli et ignorait les autres, alors qu'en réalité, il n'entendait tout simplement pas qu'on lui parlait.

Une technologie de mauvaise qualité

Plusieurs participants ont indiqué que les téléphones et les casques d'écoute qui leur étaient remis, ainsi qu'à d'autres employés, n'étaient pas d'une qualité suffisante pour leur permettre de comprendre ce que les autres disaient. Les participants ont également noté que de nombreux casques n'étaient pas d'une qualité suffisante, car ils n'étaient pas en mesure d'entendre leur propre voix, et ne pouvaient donc pas savoir à quel point ils parlaient fort. Les participants ont indiqué que les salles de réunion devraient être équipées d'une technologie pouvant se connecter par Bluetooth pour leur permettre de relier leurs appareils auditifs Bluetooth aux systèmes audio, et qu'elles devraient également être équipées de la technologie de vidéoconférence afin que le sous-titrage soit toujours une option.

MILIEUX DE TRAVAIL DE RÊVE



Interrogés sur leur vision du milieu de travail de leurs rêves, les participants ont énuméré des améliorations pratiques qui rendraient leur milieu de travail plus efficace pour eux.

Salles de réunion accessibles

Les participants souhaitaient des salles de réunion équipées d'une fonction de vidéoconférence et de haut-parleurs et microphones de bonne qualité. Ils souhaitaient également une technologie permettant l'utilisation de sous-titres codés dans les salles de réunion et dotée de la fonction Bluetooth afin de pouvoir relier leurs appareils auditifs directement au système audio de la salle. Les participants ont souligné que les tables des salles de réunion devraient être rondes dans la mesure du possible, car il est plus facile de voir les autres employés et de suivre ce qu'ils disent qu'avec des tables carrées ou rectangulaires. Ils ont également fait remarquer que lors des grandes réunions – par exemple, les assemblées générales du ministère – il ne suffit pas de s'assurer qu'il y a des sous-titres ou des écrans : il faut aussi tenir compte de choses comme la capacité d'entendre les questions du public.



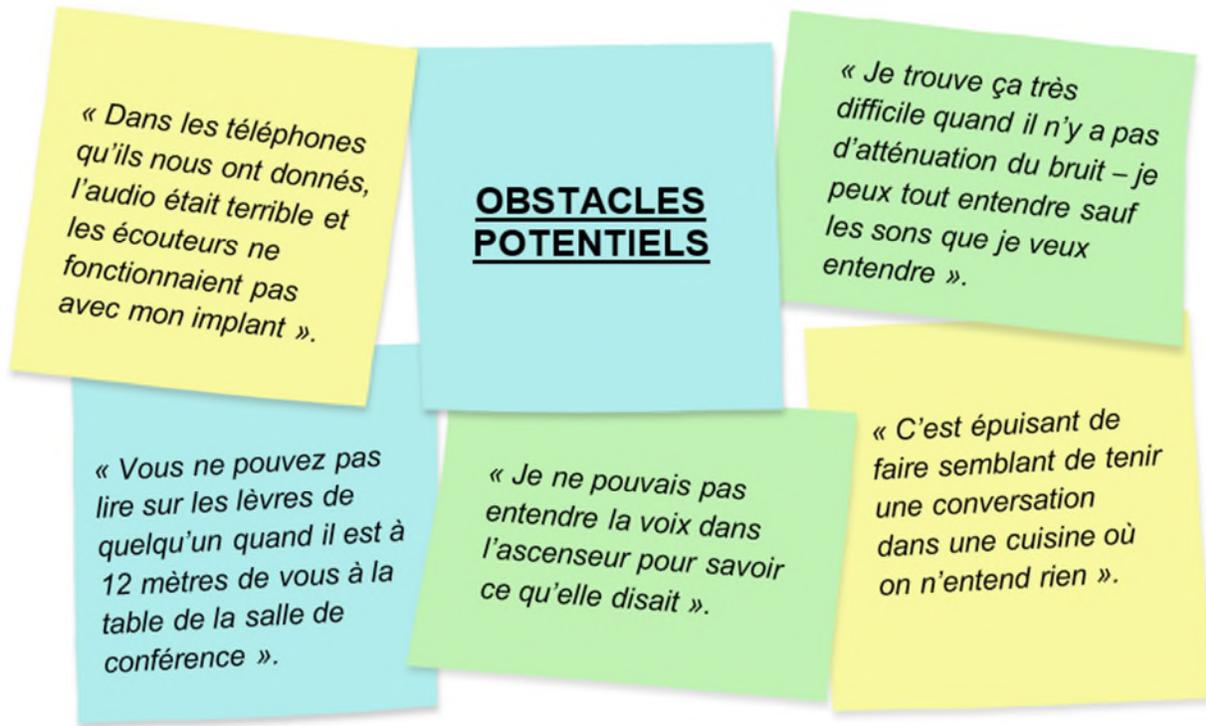
Espaces tranquilles

Les participants ont indiqué qu'ils souhaitaient des espaces tranquilles dans leur milieu de travail, où ils pourraient se concentrer sur leur travail sans avoir à subir le bruit de fond des autres employés qui parlent ou des espaces communs comme les cuisines. Ils souhaitaient également avoir accès à de petites salles de réunion silencieuses et insonorisées où ils pourraient tenir des réunions ou des conversations avec un ou deux autres employés sans entendre les bruits provenant de l'extérieur de la pièce et sans se soucier de savoir si leur voix est trop forte.

Aménagement des points de travail

Les participants souhaitaient que leurs points de travail soient aménagés de sorte qu'ils puissent voir les gens s'approcher d'eux. Ils étaient divisés sur la question de savoir s'ils voulaient des murs hauts ou bas – certains participants voulaient des murs hauts parce qu'ils bloquaient le bruit de fond autour d'eux, tandis que d'autres voulaient des murs bas pour pouvoir voir ce qui se passait autour d'eux et savoir si quelqu'un essayait de leur parler. Les participants ont souligné qu'il faudrait réduire le plus possible les bruits de fond sur les lieux de travail en les aménageant avec de la moquette ou un autre type d'isolation sonore, en enfermant les machines et les tuyaux et en veillant à ce que les employés aient la possibilité d'éteindre les ventilateurs ou les lumières au plafond.

OBSTACLES POTENTIELS



Les participants ont été invités à donner leur avis sur les obstacles dans différents secteurs du milieu de travail ainsi que sur leurs souhaits à cet égard. Quelques obstacles communs ont été définis.

Salles de conférence et de réunion

Comme il a été mentionné précédemment, les salles de conférence et de réunion ont été déterminées comme une préoccupation pour pratiquement tous les participants. Les grandes salles de réunion, en particulier, ont été signalées comme un problème, car leur taille empêchait les participants de voir et d'entendre les autres employés, et aussi parce que leur taille signifiait souvent que les sons (tels que les ventilateurs ou les haut-parleurs) se répercutaient davantage que dans des espaces plus petits. Les participants ont défini le manque d'écrans et de technologies permettant le sous-titrage codé comme un obstacle majeur, ainsi que la disposition des salles de réunion et la forme de leurs tables.

Les participants ont recommandé de veiller à ce que les grandes salles de réunion soient conçues avec des matériaux et des couches d'éléments d'insonorisation. Quelques participants ont fait remarquer qu'un mur de mousse vivante absorberait une grande partie du bruit ambiant. Les participants ont souligné que la technologie utilisée devait être de haute qualité pour éviter



le brouillage ou l'écho sur les lignes téléphoniques. Ils ont noté que les employés devraient avoir la possibilité d'éteindre les ventilateurs dans les salles de réunion afin de créer un espace plus calme. Certains participants ont suggéré d'étudier la possibilité d'obtenir des systèmes de « boucle auditive » qui sont populaires en Europe. Les participants ont suggéré de disposer de salles de réunion équipées de la technologie adéquate pour la vidéoconférence, qui comprendrait des logiciels de transcription en direct et de reconnaissance vocale. Comme indiqué plus haut, les participants ont fortement recommandé d'avoir des tables rondes, dans la mesure du possible, plutôt que des tables carrées ou rectangulaires, afin qu'ils puissent voir plus facilement les autres employés pendant qu'ils parlent.

Conception de bureau ouvert

De nombreux participants ont déterminé des problèmes avec les conceptions de bureaux ouverts tels que ceux du Milieu de travail 2.0, en particulier dans les zones à hauts plafonds. Ils ont constaté que des sons de tous types – des bruits manifestement forts, tels que des conversations à proximité, à des sons moins évidents, tels que la frappe au clavier – résonnaient et retentissaient dans ces zones. Plusieurs participants ont fait remarquer que ce type de conception semblait privilégier l'esthétique à la fonctionnalité. Les participants ont fait part de leurs préoccupations quant à la présence de zones telles que les cuisines et les salles de photocopie à proximité des bureaux, car les bruits de ces zones se propagent dans les bureaux ouverts. De nombreux participants ont également déterminé le manque de petites salles de réunion comme un obstacle, car cela signifiait que les collègues tenaient des conversations dans l'espace de bureau ouvert au lieu d'aller tenir ces conversations dans une salle fermée.

Les participants ont suggéré d'intégrer des éléments d'insonorisation dans la conception des bureaux, par exemple en utilisant des matériaux qui absorbent le son plutôt que du métal ou du béton. Un participant a fait remarquer que les concepteurs devraient apporter un lecteur de décibels dans tout nouvel espace et mesurer le niveau de décibels avant de concevoir ou de construire quoi que ce soit, afin d'avoir une idée des décibels de fond qui doivent être atténués. Les participants ont déclaré que les zones communes bruyantes, comme les cuisines ou les salles de photocopie, devraient être bien éloignées des bureaux et devraient également être insonorisées si possible. Ils ont également recommandé de disposer d'un grand nombre de petites salles de réunion afin qu'elles soient disponibles pour les conversations sur le lieu de travail.

Aires communes

Les participants ont souligné l'existence d'obstacles multiples dans les aires communes comme les cuisines, les ascenseurs et les toilettes. Les cuisines étaient une source de stress pour les participants, car elles étaient généralement très bruyantes, non seulement en raison des conversations, mais aussi des bruits de micro-ondes, de bouilloires, etc. Les ascenseurs ont constitué un autre environnement difficile. Les participants ont constaté que les annonces sonores n'étaient souvent pas assez claires pour être comprises, et qu'il n'y avait pas d'écrans ou d'autres signaux visuels pour indiquer l'étage où ils se trouvaient ou l'ascenseur qui arrivait. Ils ont également indiqué qu'il devrait y avoir un moyen visuel de communiquer en cas d'urgence, car le téléphone d'urgence n'est pas très utile pour de nombreuses personnes



malentendantes, car elles ne peuvent pas entendre les instructions ou obtenir la confirmation que quelqu'un a reçu leur demande d'aide. Dans les toilettes, les participants ne pouvaient pas entendre lorsque d'autres employés ou nettoyeurs frappaient à la porte, et ne pouvaient parfois pas dire si une toilette était occupée sans attendre de voir si quelqu'un en sortait. Ils ont également trouvé le bruit des sèche-mains très difficile à supporter.

En ce qui concerne les cuisines, les participants ont suggéré que la zone de préparation des aliments (micro-ondes, bouilloires, etc.) soit séparée de la zone de repas, car cela permettrait d'éliminer une partie du bruit de fond. Ils ont également suggéré de s'assurer que les meubles dans les cuisines ne soient pas du genre à faire du bruit lorsqu'ils sont déplacés – par exemple, des chaises qui raclent le sol lorsqu'on les pousse. En ce qui concerne les ascenseurs, les participants ont recommandé d'avoir des écrans à l'extérieur et à l'intérieur des ascenseurs qui indiquent clairement les ascenseurs qui arrivent et l'étage auquel ils s'arrêtent. Ils ont suggéré d'installer un écran tactile à l'intérieur de chaque ascenseur qui mettrait les passagers en contact avec de l'aide si nécessaire. Dans les toilettes, les participants ont suggéré d'installer une lumière à l'extérieur des cabines ou un autre moyen visuel d'indiquer qu'une cabine est utilisée. Ils ont également noté que l'acoustique devait être prise en compte dans la conception des toilettes afin que le son des sèche-mains et des chasses d'eau ne se répercute pas autant.

Langues secondes

Les participants ont soulevé un certain nombre d'obstacles à l'utilisation de deux langues dans le milieu de travail. Plusieurs participants ont noté que lorsque les présentateurs passaient d'une langue à l'autre pendant une réunion, il était très difficile de lire sur les lèvres ou de suivre ce qui était dit. Les participants ont également noté qu'il y avait un manque de mesures d'adaptation pour les personnes malentendantes qui voulaient apprendre à parler une seconde langue ou passer leurs examens oraux de langue seconde, et ils ont souligné que cette absence de mesures d'adaptation peut nuire à leur carrière, car ils ne sont souvent pas en mesure d'obtenir des promotions sans une seconde langue.

Les participants ont suggéré d'avoir une traduction simultanée ou un sous-titrage multilingue lors des réunions qui se déroulent dans les deux langues officielles. Ils ont noté qu'il existe un logiciel qui peut le faire, de sorte qu'il n'est pas nécessaire d'avoir une traduction en direct à chaque réunion. En ce qui concerne la formation en langue seconde, les participants souhaitaient une plus grande souplesse dans la façon dont les enseignants abordent la formation – comme l'a souligné un participant, l'approche par immersion (où un enseignant ne vous parle que dans votre langue seconde) n'est pas utile pour les personnes qui lisent sur les lèvres et n'ont pas appris à lire sur les lèvres dans une autre langue. En ce qui concerne les examens oraux de langue, les participants ont recommandé de proposer une option en personne au lieu de faire les examens par téléphone, ce qui déformait le son pour de nombreuses personnes.

Résumé de la rétroaction

Symbole	Définition
---------	------------



La coche verte signifie que ce point a été abordé par Milieu de travail GC.



Le tiret jaune signifie que ce point a été partiellement abordé par Milieu de travail GC.



Le X rouge signifie que ce point n'a pas été abordé par Milieu de travail GC.



L'astérisque sur fond bleu signifie que ce point n'est pas couvert par Milieu de travail GC.

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
Trop de bruit		SPAC – Équipe de Milieu de travail GC	<p>En tenant compte des leçons tirées de Milieu de travail 2.0, Milieu de travail GC est divisé en 3 zones distinctes : une zone tranquille, une zone de transition et une zone interactive. Les zones tranquilles et interactives sont généralement situées de part et d'autre d'un étage et sont composées de divers points de travail fermés ou ouverts. La zone de transition est celle qui permet aux deux autres de coexister.</p> <p>Pour plus de renseignements : Guide de conception du Milieu de travail GC – Partie 2 Principes clés de conception</p>	Décembre 2020	
Délai d'obtention de la mesure d'adaptation		<p>SPAC – Équipe de Milieu de travail GC</p> <p>ET</p> <p>Directions des ressources</p>	<p>Milieu de travail GC supprime une partie de ce problème, car de nombreuses exigences sont déjà remplies dans l'espace (p. ex., bureaux réglables en hauteur, chaises ergonomiques). En intégrant l'accessibilité dès le début de la phase de conception,</p>	Décembre 2020	Transférer les résultats des consultations aux ministères pour voir comment ils peuvent faciliter et accélérer les demandes d'accommodement.

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
		humaines des ministères	Milieu de travail GC favorise ensuite un lieu de travail inclusif, équitable et adaptatif.		
Les adaptations pour les handicaps non visibles sont plus difficiles à obtenir ou ne sont pas considérées automatiquement comme des handicaps visibles		Directions des ressources humaines des ministères		Décembre 2020	Transférer les résultats de la consultation aux ministères pour voir comment ils peuvent changer la façon dont les handicaps non visibles sont traités.
Les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation sont souvent assis à l'écart du reste des membres de leur équipe.		Équipe du Milieu de travail GC de SPAC ET Directions générales des RH des ministères et équipes chargées des locaux	Dans un Milieu de travail GC, les employés peuvent choisir le meilleur point de travail, en fonction de leurs préférences, de leurs besoins ou de l'endroit où les autres collègues sont assis. Si une obligation de prendre des mesures d'adaptation est en place, il incombe à l'équipe chargée des locaux de trouver le meilleur endroit pour répondre aux besoins de l'employé.	Mars 2021	

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
Les programmes et applications informatiques ne sont pas accessibles (p. ex. ils ne fonctionnent pas avec les logiciels d'accessibilité).		Directions des TI des ministères et Services partagés Canada (SPC)	<p>Les programmes et les applications informatiques sont la responsabilité de SPC et des ministères.</p> <p>Toutefois, l'équipe du Milieu de travail GC prévoit de tester la technologie auprès de différents groupes d'utilisateurs avant de l'utiliser dans le milieu de travail en tant que pratique exemplaire.</p>	Mars 2021	Transférer les résultats des consultations aux ministères pour voir comment ils peuvent améliorer les programmes et applications informatiques.
L'éclairage ne peut être réglé aux points de travail ou dans les salles de réunion		<p>Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC</p> <p>ET</p> <p>Équipe de Milieu de travail GC de SPAC</p>	<p>Milieu de travail GC offre un éclairage direct pour différents points de travail. Il propose aussi l'ajout d'un éclairage d'accentuation pouvant être réglé par l'utilisateur.</p> <p>Des conseils d'accessibilité figurent dans le Guide de références techniques.</p>	Janvier 2021	
Les points de travail sont aménagés de manière à ce que les		Équipe de Milieu de travail GC de SPAC	Milieu de travail GC propose une foule d'options pour tous les goûts. Un employé devrait	Janvier 2021	Ajouter des conseils d'accessibilité au Guide de références



Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
employés ne puissent pas voir les gens s'approcher de leur bureau			<p>pouvoir trouver de nombreuses options qui répondent à ses préférences; dans le cas présent, voir les gens qui s'approchent de leur point de travail.</p> <p>Toutefois, par suite de la rétroaction reçue, nous proposons qu'une pratique exemplaire serait d'inclure plus d'options d'espaces de travail fermés où les employés font face à la porte afin d'aider à résoudre ce problème (p. ex. salle favorisant la concentration où le bureau fait face à la porte).</p> <p>Des conseils d'accessibilité seront ajoutés au Guide de références techniques.</p> <p>Pour de plus amples renseignements : Guide de références techniques de Milieu de travail GC.</p>		techniques (lancement en avril 2021)

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
Les bruits résonnent dans les zones à hauts plafonds ou avec des tuyaux/conduits exposés.		Équipe du Milieu de travail GC de SPAC	Dans les aménagements modernes d'aujourd'hui, des éléments acoustiques sont intégrés afin de garantir l'absorption des sons et de réduire la réverbération.	Mars 2021	
Les téléphones fournis n'ont pas une bonne qualité audio.		Services partagés Canada (SPC) et directions générales des TI des ministères	Services partagés Canada (SPC) et directions générales des TI des ministères	Mars 2021	Transférer les résultats de la consultation aux directions informatiques de SPC et des ministères pour voir sur quoi elles travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.
Les casques fournis ne couvrent pas complètement les oreilles ou ne bloquent pas suffisamment le bruit de fond.		Services partagés Canada (SPC) et directions générales des TI des ministères	L'achat de casques ou d'écouteurs antibruit est la responsabilité du Ministère.	Janvier 2021	Transférer les résultats de la consultation aux directions informatiques de SPC et des ministères pour voir sur quoi elles travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
Les casques ne permettent pas aux employés d'entendre leur propre voix.		Services partagés Canada (SPC) et directions générales des TI des ministères	L'achat de casques ou d'écouteurs antibruit est la responsabilité du Ministère.	Mars 2021	Transférer les résultats de la consultation aux directions informatiques de SPC et des ministères pour voir sur quoi elles travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.
Les haut-parleurs de l'ordinateur portable ne sont pas assez puissants et aucun autre haut-parleur n'est fourni.		Services partagés Canada (SPC) et directions générales des TI des ministères	L'achat de haut-parleurs est sous la responsabilité du ministère.	Mars 2021	Transférer les résultats de la consultation aux directions informatiques de SPC et des ministères pour voir sur quoi elles travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.
Les connexions Internet faibles ou inégales rendent difficile le suivi des appels vidéo.		Services partagés Canada (SPC) ET	Comme les employés sont encouragés à être mobiles dans un Milieu de travail GC, le Wi-fi est installé et entièrement fonctionnel dans tous les sites GC.	Mars 2021	

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
		Équipe du Milieu de travail GC de SPAC			
Pas assez de toilettes accessibles		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC		Décembre 2020	Les nouveaux édifices, les nouvelles acquisitions d'espace et les projets d'aménagement intégreront des exigences actualisées dans le cadre de la conception et de la mise en œuvre.
Aucun moyen visuel de savoir si une toilette est occupée.		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	En guise d'amélioration, une lumière de notification de vacance pourrait être recommandée pour les toilettes/douches accessibles à tous.	Mars 2021	
Les bruits dans les toilettes (sèche-mains, chasse d'eau) résonnent trop fort.		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	CSA : Les environnements accessibles doivent être conçus pour le contrôle du son, à la fois pour fournir des indices auditifs là où c'est nécessaire, et pour réduire les sons distrayants ou désorientants tels que les échos.	Mars 2021	

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
			Selon l'endroit où ce problème se produit, l'ajout de distributeurs automatiques de serviettes en papier serait une option. Notez que les sèche-mains à lame génèrent moins de bruit, mais ne sont pas toujours adaptés aux personnes assises (mains repliées), les serviettes répondraient donc également à d'autres déficiences.		
Les cabines de bain doivent être entièrement fermées.		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	Les cabines de toilettes typiques pour hommes et femmes ne sont normalement pas entièrement fermées en raison de la nécessité d'une évacuation efficace de l'air vicié afin de réduire la stagnation qui touche les problèmes de santé et de sécurité.	Mars 2021	
Les bouilloires et autres appareils ne sont pas accessibles (p. ex. aucun moyen visuel de savoir		Ministères clients	Les bouilloires et autres appareils ne sont généralement pas achetés dans le cadre d'un projet du Milieu de travail GC.	Mars 2021	

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
<p>quand une bouilloire a chauffé).</p>			<p>Des recherches pourraient être effectuées pour trouver les meilleures options possibles et les ajouter à certains conseils ou documents sur les pratiques exemplaires.</p>		
<p>Des bruits résonnent dans les cuisines.</p>		<p>Équipe de Milieu de travail GC</p>	<p>Normalement, les éléments acoustiques sont conçus pour absorber le son et réduire la réverbération. Dans les aménagements modernes d'aujourd'hui, les éléments acoustiques sont intégrés.</p> <p>Toutefois, suite aux commentaires reçus dans le cadre de la série de consultations, nous ajouterons un conseil en matière d'accessibilité au manuel de référence technique pour suggérer, dans la mesure du possible, l'ajout de huttes près de la cuisine, mais pas directement dans celle-ci. Les huttes sont conçues pour réduire le bruit.</p>	<p>Mars 2021</p>	<p>Ajouter des conseils sur l'accessibilité au manuel de référence technique (qui sera lancé en avril 2021).</p>

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
Les chaises raclent le sol lorsqu'on les déplace et font beaucoup de bruit.		Équipe de Milieu de travail GC	Ceci n'est pas directement lié au Milieu de travail GC et serait différent d'un projet à l'autre, mais un conseil d'accessibilité pourrait être ajouté au manuel de référence technique pour ajouter des patins sous les chaises afin de limiter le raclage et le bruit qui y est associé.	Mars 2021	Ajouter des conseils sur l'accessibilité au manuel de référence technique (qui sera lancé en avril 2021).
Les tables des salles de réunion sont trop longues pour que l'on puisse voir les personnes à l'autre bout.		Équipe de Milieu de travail GC	Dans un Milieu de travail GC, il existe différents types de salles de réunion pour permettre aux employés de choisir la taille et la configuration qui correspondent le mieux à leurs besoins. Dans certaines grandes salles de réunion, il est également possible de réorganiser le mobilier en fonction des besoins des participants.	Mars 2021	
Les tables des salles de réunion sont souvent carrées ou rectangulaires et il est difficile de voir le visage de chacun.		Équipe de Milieu de travail GC	Suite aux commentaires reçus dans le cadre de la série de consultations, nous ajouterons un conseil en matière d'accessibilité au manuel de référence technique pour	Mars 2021	Ajouter des conseils sur l'accessibilité au manuel de référence technique (qui sera lancé en avril 2021).

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
			suggérer l'ajout de tables rondes dans certaines salles de réunion et dans les cuisines.		
<p>Les salles de réunion ne sont pas équipées d'écrans ni de technologies permettant le sous-titrage ou la transcription en direct.</p>		<p>Directions des RH des ministères, Bureau de l'accessibilité de la fonction publique (BASP) et peut-être Services partagés Canada (SPC)</p>		<p>Janvier 2021</p>	<p>Transférer les résultats de la consultation aux ministères, au BAFFP et à SPAC pour voir sur quoi ils travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.</p> <p>Ce sujet sera ajouté comme sujet de discussion potentiel pour une séance de remue-méninges dans le cadre de Communauté de pratique et d'intérêt sur l'accessibilité en Milieu de travail GC.</p>
<p>Certains programmes utilisés pour le sous-titrage codé ne fonctionnent pas dans</p>		<p>Directions des RH des ministères, Bureau de</p>		<p>Mars 2021</p>	<p>Transférer les résultats de la consultation aux ministères, au BAFFP et à SPAC pour voir sur</p>



Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
les deux langues officielles.		l'accessibilité de la fonction publique (BASP) et peut-être Services partagés Canada (SPC)			quoi ils travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème. Ce sujet sera ajouté comme sujet de discussion potentiel pour une séance de remue-méninges dans le cadre de Communauté de pratique et d'intérêt sur l'accessibilité en Milieu de travail GC.
Les salles de réunion ne sont pas équipées pour la vidéoconférence.		Équipe Milieu de travail GC de SPAC ET SPC (Services partagés Canada)	Comme les sept dimensions de Milieu de travail GC incluent la flexibilité et la mobilité, il est recommandé que les employés travaillant dans un milieu de travail GC disposent des différents outils technologiques, y compris la vidéoconférence, directement sur leur ordinateur portable afin qu'ils puissent les utiliser depuis n'importe quel point de travail.	Mars 2021	

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
			En fonction des besoins du ministère, certaines salles de réunion peuvent être équipées de technologies telles que la vidéoconférence.		
Les salles de réunion ne sont pas équipées de Bluetooth.		Directions des RH des ministères, Bureau de l'accessibilité de la fonction publique (BASP) et peut-être Services partagés Canada (SPC)		Mars 2021	Transférer les résultats de la consultation aux ministères, au BAFP et à SPAC pour voir sur quoi ils travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème. Ce sujet sera ajouté comme sujet de discussion potentiel pour une séance de remue-méninges dans le cadre de Communauté de pratique et d'intérêt sur l'accessibilité en Milieu de travail GC.
Les ventilateurs de plafond dans les salles de réunion ne		Bureau de l'accessibilité de l'environnement	Normalement, les ventilateurs de plafond dans les salles de réunion peuvent être éteints,		

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
peuvent pas être éteints.		bâti (BAEB) – SPAC	mais l'emplacement de l'interrupteur doit être indiqué.		
Les microphones et les haut-parleurs des salles de réunion ne sont pas d'une qualité suffisante pour éviter les bruits de fond et les paroles déformées.		Directions des RH et des TI des ministères, Bureau de l'accessibilité de la fonction publique (BASP) et peut-être Services partagés Canada (SPC)		Mars 2021	Transférer les résultats de la consultation aux ministères, au BAEP et à SPAC pour voir sur quoi ils travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.
Les conversations ou les échanges parallèles lors des réunions empêchent d'entendre.		Employés du gouvernement du Canada	Il s'agit d'une question qui doit être abordée dans le cadre d'un changement de culture, et non au moyen de Milieu de travail GC. Dans un premier temps, il convient de sensibiliser	Mars 2021	Ce sujet sera ajouté comme sujet de discussion potentiel pour une séance de remue-méninges dans le cadre de Communauté de pratique et d'intérêt sur l'accessibilité en Milieu de travail GC.

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
			le public à cette question, par le biais des communications.		
Pas de sous-titrage en direct ni d'interprétation en ASL offert pour les réunions		Directions des RH et des TI des ministères, Bureau de l'accessibilité de la fonction publique (BASP) et peut-être Services partagés Canada (SPC)			<p>Transférer les résultats de la consultation aux ministères, au BAFP et à SPAC pour voir sur quoi ils travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.</p> <p>Ce sujet sera ajouté comme sujet de discussion potentiel pour une séance de remue-méninges dans le cadre de Communauté de pratique et d'intérêt sur l'accessibilité en Milieu de travail GC.</p>
Lors des grands événements, les questions du public ne sont pas amplifiées.		Employés du gouvernement du Canada	Il s'agit d'une question qui doit être abordée dans le cadre d'un changement de culture, et non au moyen de Milieu de travail GC. Dans un premier temps, il convient de sensibiliser	Mars 2021	



Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
			le public à cette question, par le biais des communications.		
Il n'y a pas assez de petites salles tranquilles.		Équipe Milieu de travail GC de SPAC	<p>Milieu de travail GC n'est pas un modèle unique, ce qui signifie que les ratios et les distributions des points de travail peuvent être ajustés pour répondre aux besoins de l'organisation et peuvent être personnalisés selon une gamme standard.</p> <p>Une approche de conception axée sur l'utilisateur garantit qu'un processus approprié est respecté pour rassembler les exigences à la suite d'une enquête effectuée auprès des utilisateurs. Ce processus mène ensuite à la solution de conception idéale pour l'organisation.</p>	Mars 2021	
Les ascenseurs équipés d'un système		Bureau de l'accessibilité de	Le BAEB étudie diverses options pour un environnement plus	Décembre 2020	Plus de recherches, d'engagement et

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
vocal/informatique au lieu de boutons sont difficiles à utiliser (difficiles à entendre dans la foule, etc.)		l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	inclusif et plus résistant aux pandémies. Une solution unique ne répond pas forcément aux besoins de tous.		d'analyse pour aider à assurer l'inclusion.
Les ascenseurs devraient avoir un écran à l'intérieur pour indiquer l'étage auquel ils s'arrêtent.		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	Les ascenseurs modernes sont généralement équipés d'écrans et de fonctions plus technologiques, mais la plupart des ascenseurs plus anciens n'ont pas la capacité d'intégrer ces nouvelles technologies. Cela nécessitera une analyse au cas par cas pour la planification de la modernisation des ascenseurs.	Mars 2021	
Les ascenseurs devraient disposer d'un moyen visuel (p. ex. un écran tactile ou le Wi-fi) pour communiquer en cas d'urgence.		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	Les ascenseurs modernes sont généralement équipés d'écrans et de fonctions plus technologiques, mais la plupart des ascenseurs plus anciens n'ont pas la capacité d'intégrer ces nouvelles technologies. Cela nécessitera une analyse au cas par cas pour la planification de la modernisation des ascenseurs.	Mars 2021	

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
Il est difficile de déterminer l'ascenseur qui arrive.		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	Cela dépend de l'âge des ascenseurs et nécessite un examen de l'installation et de l'emplacement spécifiques.	Mars 2021	
Les employés malentendants ne peuvent pas entendre les alarmes ou les instructions d'urgence.		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	Cette question est déterminée en fonction de l'emplacement et nécessite une étude spécifique de la configuration de l'espace.	Mars 2021	
Certaines instructions d'urgence ne sont communiquées que verbalement.		Bureau de l'accessibilité de l'environnement bâti (BAEB) – SPAC	CSA : Les alarmes d'urgence et de sécurité doivent comprendre des signaux sonores et visuels. Les alarmes visibles doivent consister en des lumières qui clignotent en même temps que l'alarme d'urgence sonore, et être placées de manière à ce que le signal d'au moins une alarme soit visible dans tout espace clos. Cette exigence de la CSA peut ne pas être intégrée dans les bâtiments/aménagements plus anciens. Les alarmes visuelles	Mars 2021	



Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
			<p>devraient faire partie de tous les nouveaux projets de construction et des rénovations majeures.</p> <p>Selon le <i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i> (RCSST) : [...] muni d'une alarme qui, en cas de mauvais fonctionnement de l'équipement, se déclenche automatiquement et peut être vue ou entendue par quiconque se trouve dans l'espace clos [...] et [...] lorsque de l'information, y compris des mises en garde, doit être offerte aux termes du présent règlement au moyen d'affiches ou de marques, le média substitut doit pouvoir être vu ou entendu par tout employé ayant des besoins spéciaux.</p> <p>Ces procédures sont mises en place dans tous les biens immobiliers fédéraux et les espaces loués pour une évacuation d'urgence sûre et ordonnée du bâtiment, y compris</p>		

Problème/obstacle soulevé	Déjà abordé par Milieu de travail GC ou autres?	BPR	Explication	Date du statut	Améliorations futures
			une procédure spécifique pour les personnes handicapées.		
L'enseignement des langues secondes ne tient pas compte des déficiences auditives ni de la lecture labiale.		Directions des RH des ministères, Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP)			Transférer les résultats de la consultation aux ministères, au BAFP et à SPAC pour voir sur quoi ils travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.
Les examens oraux de langue seconde doivent être effectués par téléphone.		Directions des RH des ministères, Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP)			Transférer les résultats de la consultation aux ministères, au BAFP et à SPAC pour voir sur quoi ils travaillent et qui pourrait aider à résoudre le problème.