



Guide et ressources pour la planification de la mobilisation

**Direction générale des biens immobiliers
(DGBI),
Bureau de l'accessibilité et de l'inclusivité
(BAI)**

Date : Novembre 2025

Version 1

Aperçu

Le présent guide et les ressources qui l'accompagnent fournissent une approche pratique et accessible pour l'élaboration de plans de mobilisation inclusifs pour tous les types de projets des Services immobiliers (SI) partout au Canada lorsqu'une occasion a été cernée (voir la section 4.3 du [Guide sur l'accessibilité et l'inclusivité dans l'environnement bâti du Milieu de travail GC](#)). Il soutient la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada et de la Stratégie d'accessibilité ministérielle de SPAC, en mettant l'accent sur l'objectif #2 : améliorer l'accessibilité dans l'environnement bâti.

Élaborés par le Bureau de l'accessibilité et de l'inclusivité (BAI), ce Guide et ces ressources visent à aider les équipes de SPAC à mobiliser les intervenants, y compris les personnes en situation de handicap, d'une manière à la fois significative et conforme aux exigences légales pertinentes.

Le contenu suivant est conçu pour aider les professionnels de l'immobilier dans la planification, l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies de mobilisation qui incluent efficacement divers membres de la communauté, en mettant l'accent sur les considérations d'accessibilité.

À qui s'adresse ce document ?

Ce guide et ces ressources sont destinés aux praticiens des SI, y compris les gestionnaires des locaux et les gestionnaires de projet, qui ont cerné des possibilités de participation à la planification et à la réalisation de projets. Ces documents appuient les obligations de SPAC en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et respectent le principe « Rien sans nous ». Ils sont conçus pour compléter les ressources existantes de SPAC, telles que le Navigateur de projet et le Guide sur l'accessibilité et l'inclusivité en milieu de travail GC.

Ce Guide fournit des conseils étape par étape sur l'identification des intervenants, la sélection des méthodes de mobilisation et la réalisation d'activités de mobilisation accessibles. La section ressources, intégrée au Guide, comprend des outils pratiques pour vous aider à élaborer votre stratégie de mobilisation.

Ce guide et ces ressources décrivent les facteurs clés à prendre en compte pour déterminer le plan d'action le plus approprié, considérant le contexte et les exigences spécifiques de votre organisation. Veuillez noter que le présent document n'est pas une liste exhaustive de tous les facteurs à prendre en considération et qu'il n'a pas pour but d'être prescriptif. Chaque projet devrait être évalué individuellement.

Le [Bureau de l'accessibilité et de l'inclusivité](#) s'engage à collaborer avec les équipes des SI et les intervenants pour atteindre ces objectifs, en offrant des conseils et un soutien pour promouvoir l'accessibilité et l'inclusivité dans l'environnement bâti. Vous pouvez également consulter le [Guide d'accessibilité et d'inclusivité du Milieu de travail GC dans l'environnement bâti](#).

Qu'est-ce que la mobilisation et pourquoi le faisons-nous ?

La mobilisation est un processus qui facilite la communication bidirectionnelle, la collaboration et l'échange d'information efficaces. Elle appuie la prise de décisions proactive et contribue aux résultats positifs suivants :

- Harmonisation autour d'objectifs communs;
- Amélioration de la confiance et de la transparence avec les intervenants;
- Détermination précoce et atténuation des risques;
- Prise de décisions renforcée grâce à divers points de vue.

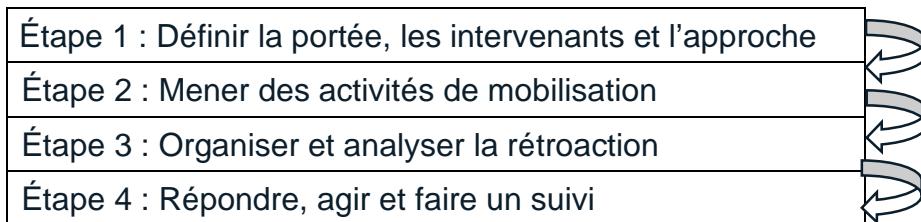
Le guide encourage une participation significative, avec la participation de personnes en situation de handicap. Reconnue à la fois comme une pratique exemplaire et une obligation légale, elle met l'accent sur l'intégration de l'équité et de la participation inclusive tout au long du cycle de vie du projet.

La mobilisation étape par étape

Cette section offre un guide structuré pour l'élaboration de plans de mobilisation qui s'alignent sur la Loi canadienne sur l'accessibilité, la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada et la Stratégie d'accessibilité ministérielle de SPAC, en ce qui concerne l'accessibilité de l'environnement bâti.

Les plans de mobilisation devraient être élaborés par les équipes de projet, avec l'aide des responsables de l'accessibilité et des coordonnateurs régionaux, pour les projets identifiés comme ayant un potentiel de mobilisation des intervenants, en particulier ceux liés à l'accessibilité.

Le tableau ci-dessous présente les principales étapes de la planification et de la mise en œuvre d'une stratégie de mobilisation. Cet aperçu visuel permet d'illustrer l'ordre recommandé et de renforcer l'importance de chaque étape.



Étape 1 : Définir la portée, les intervenants et l'approche

Le [**modèle de plan de mobilisation**](#) offre un format facultatif et des ressources pratiques pour appuyer l'élaboration d'une stratégie de mobilisation efficace. Il est recommandé d'utiliser les cinq questions suivantes pour façonner vos activités de mobilisation et de communication.

- 1. Quoi** : Définir l'objectif de mobilisation.
- 2. Pourquoi** : Préciser les résultats attendus et la justification générale de la mission.
 - Le [**modèle de plan de communication**](#) est une ressource pour appuyer l'élaboration de messages clés et de méthodes de communication.
- 3. Qui** : Déterminez le public cible et les intervenants. Donnez la priorité à la mobilisation avec les personnes en situation de handicap.

- La ressource [**intervenants clés**](#) vous supportera pour l'identification des intervenants.
- 4. Quand** : Établissez un calendrier et un échéancier clairs.
- 5. Où et comment** : Choisissez les lieux et les plateformes les plus appropriés.
- L'outil sur les [**techniques de mobilisation**](#) sont une ressource pour vous aider à choisir les stratégies les plus efficaces pour atteindre votre public.
 - L'outil sur les [**Conseils et étiquette en matière d'accessibilité**](#) est une ressource pour soutenir les considérations d'accessibilité dans diverses communications et activités.

Étape 2: Mener des activités de mobilisation

Les activités de mobilisation sont des actions ou des événements qui vous aident à établir des liens avec les intervenants, à écouter leurs commentaires, à partager de l'information et à établir des relations solides. Ces activités devraient vous aider à atteindre les objectifs de votre plan de mobilisation et à faire en sorte que les intervenants se sentent entendus et valorisés. La mise en œuvre de techniques structurées de collecte de données permet d'améliorer les stratégies de mobilisation et de prendre des décisions plus éclairées.

- Le [**fichier de suivi de la rétroaction**](#) est une ressource pour aider à documenter la rétroaction.

Étape 3: Organiser et analyser la rétroaction

L'organisation et l'analyse de la rétroaction sont essentielles pour les raisons suivantes :

- Facilite une compréhension claire des besoins et des points de vue des intervenants.
- Permet de cerner les tendances afin d'éclairer la prise de décisions stratégiques;
- Améliore la responsabilisation en fournissant des renseignements fondés sur des données probantes.

Assurez-vous d'utiliser un système efficace pour suivre et analyser la rétroaction.

- Le [**Modèle de collection de données**](#) est un système de ressources efficace pour suivre, analyser et résumer la rétroaction des activités de mobilisation.

Étape 4: Répondre, agir et faire un suivi

Renforcez la confiance en bouclant la boucle en reconnaissant la rétroaction reçue et en communiquant clairement la façon dont elle influencera les actions et les résultats subséquents.

- Expliquer clairement comment les commentaires ont été utilisés pour orienter les décisions, ou expliquer pourquoi certains commentaires n'ont pas pu être appliqués.
- Renouer avec les intervenants après les activités de mobilisation, y compris les courriels de suivi, les clarifications ou les mises à jour.
- Ajuster les stratégies en fonction des niveaux de participation, des taux de réponse et des leçons apprises.
 - Le [**plan de partage des résultats et des données**](#) est une ressource qui permet de s'assurer que les bonnes personnes reçoivent la bonne information au bon moment. Il aide à partager ce qui a été appris, montre comment la rétroaction a été utilisée et favorise de meilleures décisions et une communication claire.

Demandes de renseignements et commentaires

Les demandes de renseignements et les commentaires concernant le présent document doivent être adressés au Bureau de l'accessibilité et de l'inclusivité, Solutions en milieu de travail et d'impartition, Direction générale des biens immobiliers, Services publics et Approvisionnement Canada, à l'adresse suivante :

TPSGC.SIAccessibleEB-RPSBEAccessible.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca