**Salon de l’innovation — Objectif 2020**

**FEDérologues** — la séance des FEDérologues a été inaugurée par Alex Benay avec un commentaire d’ouverture inspirant au sujet des possibilités de participation au Salon de l’innovation — Objectif 2020. Le groupe d’expert était dirigé par Laura Wesley du BCP et comprenait des experts provenant de différents milieux : Sage Cram (RHDSC); Claudie Larouche (SPC); Ryan Hum (CIC) et Jennifer Leenhouts (EDSC et coprésidente du REH). Quatre questions ont été posées, suivies d’une discussion et d’une période de questions.

1. Comment appliquez-vous les méthodes de conception dans votre domaine? Dans le contexte du Plan de transformation des services et du REH, j’ai parlé du travail avec l’outil Accelerator qui utilise le modèle de pensée conceptuelle pour trouver des solutions qui profitent aux Canadiens. Le modèle de pensée conceptuelle lors de l’atelier Accès-Habilité du Salon de l’innovation s’est penché sur les problèmes et les solutions qui touchent les personnes handicapées, afin de promouvoir un changement de culture et le développement de carrière, pour en faire une expérience utilisateur complète.
2. En quoi consiste la proposition de valeur sur la conception inclusive? J’ai abordé la question de la nécessité d’adopter une optique inclusive, non seulement pour se conformer aux normes actuelles, mais aussi pour élaborer tout programme et produit, et ce, dès le départ. Le PTS met de l’avant le cadre d’Accessibilité conceptuelle qui se chargera du premier développement de cette optique.
3. Qu’est-ce qui vous empêchait, votre équipe, votre ministère et vous de créer des produits, des services et des politiques axés sur l’utilisateur? J’ai mentionné que c’est un élément d’éducation globale qui, si on s’y attaque sérieusement, pourrait connaître un taux de réussite très élevé. Il y a encore du travail à faire en matière d’OPMA; il faut rendre les lieux et les documents accessibles à tous et renforcer la confiance par le biais d’apprentissages en matière d’invalidité épisodique et de santé mentale.
4. Que pourrions-nous faire différemment afin que le travail soit davantage centré sur l’être humain? J’ai mentionné le fait que le PTS est, tout au long de son cycle de vie, entièrement centré sur le client, ce qui simplifie les programmes et leurs applications auprès des Canadiens.

**Balado** — André Demers a été interviewé dans le cadre d’un balado et a eu l’occasion de promouvoir le Réseau des employés handicapés (REH) auprès de tous les employés d’EDSC, ainsi qu’à l’atelier Accès-Habilité. Restez branchés, le balado sera bientôt offert sur Intersection.

**Atelier Accès-Habilité**

L’atelier Accès-Habilité a été conçu pour être complètement accessible; beaucoup d’espace, une communication par sous-titrage en temps réel (système CART), le langage gestuel et la traduction simultanée. Le niveau d’intérêt était très élevé; tous les ateliers ont fait salle comble et avaient des files d’attente.

* Toutes les présentations sont affichées sur : [Ateliers du Salon de l’innovation - Objectif 2020 organisés par le REH](http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/AccessAbilityroom2018)

**Création de documents accessibles**

André Demers, Bureau d’accessibilité de la DGIIT et président du REH

À qui s’adressent les documents accessibles? Les supports accessibles sont souvent utilisés par les personnes incapables de lire les imprimés ou toute autre personne dans des situations où les « yeux sont occupés »; on parle ici de diverses technologies d’assistance (TA), ou la technologie informatique adaptée; les systèmes de reconnaissance vocale (Dragon Naturally Speaking, Siri, Robin, etc.); les claviers adaptés ou les dispositifs de pointage.

Dans quels formats sont les documents accessibles? La plupart des formats de documents (HTML, PDF, MS Office [Word [docx], Excel [xlxs], PowerPoint [pptx]], etc.) peuvent être rendus accessibles tant que les normes ou les directives sont en place et respectées. L’accessibilité devrait être intégrée **dès le début**, sinon il est beaucoup plus laborieux et difficile d’y remédier après coup. Par exemple, Word, Excel et PPT sont décrits comme une expérience utilisateur débutant dans la création de documents.

**Expérience utilisateur : Troubles cognitifs et d’apprentissage**

Juliann Rowsell, Programme d’accessibilité, d’adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) à Services partagés Canada

Veiller à ce que l’expérience utilisateur réponde aux besoins des employés ayant des incapacités cognitives ou d’apprentissage. Sensibiliser les personnes et leurs milieux à propos des différents handicaps au Canada et décrire les groupes d’utilisateurs (mémoire, attention, langage, résolution de problèmes, etc.). La portée et les hypothèses ont permis d’examiner comment nous pouvons améliorer l’expérience utilisateur (EU) en étant accessibles par défaut et inclusifs de nature, et ce, au profit de l’utilisateur.

 Les principes de conception inclusifs et leur importance

 Choses à faire et à ne pas faire pour créer une EU accessible et utilisable

 Conseils visant à fournir une EU plus inclusive

Les troubles d’apprentissage sont des handicaps réels, et les caractéristiques du site Web réduisent l’accessibilité cognitive. Les technologies d’adaptation deviennent essentielles, et les avantages de la conception inclusive sont évidents. Des exemples de personnages et d’aides techniques et non techniques pour améliorer l’EU ont été présentés.

**Mesures d’adaptation dans les processus de dotation**

Derek Harrison, Programme d’accessibilité, d’adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) à Services partagés Canada

Cette séance portera sur divers aspects du processus de dotation et les pratiques liées à la création d’un processus inclusif et équitable pour les candidats présentant un grand nombre de handicaps. Les ressources, processus, meilleures pratiques et différentes approches seront discutés. Les participants repartiront avec des mesures concrètes pour améliorer l’expérience des personnes handicapées au cours du processus de dotation.

La principale préoccupation est d’évaluer le candidat sans discrimination, au même titre que tous les autres candidats. Cette expérience utilisateur équitable peut inclure une modification du matériel d’essai ainsi que la modification de l’environnement d’essai dans lequel le test est passé.

Cet exposé portera sur certains de ces essais et sur des questions environnementales qui peuvent empêcher un candidat d’avoir une expérience d’essai juste et équitable. Les exemples développés lors de la création des tests tiennent compte de tous les handicaps potentiels : déficience visuelle (légère à sévère), diverses déficiences psychologiques comme la mathophobie, les déficiences motrices et d’autres déficiences (p. ex. liées à l’environnement personnel).

**Plan d’accessibilité pluriannuel pour le service à la clientèle**

Alex Parenteau et Nina Lafreniere, Services accessibles DGSC (EDSC)

L’amélioration de l’accessibilité au service à la clientèle d’EDSC est l’objectif du Plan d’accessibilité pluriannuel pour le service à la clientèle. La présentation traite de l’état actuel et de l’importance de l’accessibilité des services en soulignant les difficultés rencontrées par les clients handicapés. L’élaboration du plan a permis de définir des mesures d’accessibilité envisageables. L’approche et les progrès réalisés à ce jour avec les partenaires ont été soulignés, de même que la sensibilisation à l’interaction humaine et à la formation des employés; la mesure du rendement et l’approche en matière de rapports; l’établissement des coûts et les échéanciers. La présentation comprend un cadre de mesure du rendement, une grille d’évaluation de l’accessibilité et une liste de vérification.

**Au-delà de l’obligation de prendre des mesures d’adaptation : un meilleur résultat grâce à vos idées**

André Demers, Bureau de l’accessibilité DGIIT et président du REH; Jennifer Leenhouts EDSC et coprésidente du REH, Elizabeth Dussault EDSC et secrétariat du REH

L’objectif de l’atelier était de souligner les défis de l’OPMA mis en lumière dans les ateliers sur le développement de carrière et le changement de culture. D’autres problèmes ont été découverts, p. ex. le fardeau de la responsabilité de l’employé en matière d’OPMA. L’atelier s’est terminé par une séance de remue-méninges en vue de trouver des pistes de solution pour l’OPMA. Les solutions proposées étaient au nombre de 24, et des défis ont été soulevés.

La prochaine étape consistera à mettre sur pied un groupe de travail comprenant les RH, SPC et le Bureau de l’accessibilité des TI.