

avril 2024



# Approvisionnement accessible au Canada



LA TABLE RONDE  
DES AFFAIRES +  
DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR

**INCA**

# Table des matières

**04** — **Résumé**

**07** — **Entrée en matière et mise en contexte**

**10** — **Objectifs et fondements de la recherche**

Que faisons-nous? ..... 10

Pourquoi? .....11

Mais vraiment, pourquoi? ..... 12

**13** — **Principales conclusions**

**14** — **Section 01 :  
L’approvisionnement  
accessible est un grand et  
nouveau concept**

**18** — **Section 02 : Diversité des rôles  
et des considérations dans  
l’approvisionnement accessible**



**23 — Section 03 : Les professionnels de l’approvisionnement sont confrontés à des obstacles et à des défis**

**27 — Section 04 : Le renforcement des capacités et la communauté sont essentiels**

**32 — Recommandations**

**38 — Méthodologie**

**42 — Notes de fin**



# Résumé

En partenariat avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et financé par Normes d'accessibilité Canada (NAC), le présent rapport porte sur l'approvisionnement accessible (AA) au Canada, notamment sur les perspectives de professionnels de l'approvisionnement et d'organisations intermédiaires.



Une série d'entrevues avec des informateurs clés issus d'organisations sous réglementation fédérale et d'associations professionnelles nous ont permis de cerner des défis, des possibilités et des recommandations liés à la mise en œuvre des exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA).

La nouvelle législation fédérale est conçue pour favoriser l'inclusion sociale et économique des personnes en situation de handicap, dont la promotion de réelles possibilités d'emploi de qualité par le développement et la mise en œuvre de pratiques en matière d'AA.

Voici les constats que nous avons faits :

- L'AA est un concept nouveau pour la plupart des professionnels et organisations travaillant en approvisionnement.
- La compréhension, la coordination et la collaboration au sein des organisations et entre elles sont limitées quand il est question d'intégrer l'accessibilité dans la prise de décisions en matière d'approvisionnement.
- Cependant, on reconnaît la valeur de l'AA pour créer des environnements de travail inclusifs, attirer des talents et se conformer à la législation.





Il reste toutefois du travail à faire :

- Renforcer la sensibilisation, les connaissances et les capacités des organisations par le développement de nouvelles ressources, de lignes directrices et de partenariats avec des experts en matière d'accessibilité;
- Fournir aux professionnels et aux équipes chargées de l'approvisionnement un accès à de l'information, de la recherche et des réseaux de pairs;
- Favoriser la cohésion organisationnelle autour de l'accessibilité, l'harmonisation avec la diversité des fournisseurs

et l'influence sur les chaînes d'approvisionnement;

- Promouvoir une approche coordonnée à l'AA et prendre un engagement en faveur de la surveillance et de l'évaluation en continu.

L'objectif ici est d'aider le gouvernement du Canada à créer des environnements favorables et inclusifs qui incitent à des pratiques d'approvisionnement accessible, accroissent la sensibilisation, les connaissances et les capacités des professionnels de l'approvisionnement et améliorent les résultats en matière d'accessibilité ainsi que la participation économique des personnes en situation de handicap partout au Canada.

# Entrée en matière et mise en contexte

Le présent rapport explore les perspectives et les expériences d'employeurs en matière d'approvisionnement pour des lieux de travail accessibles à la lumière de la LCA, qui donne la priorité à l'intégration de l'accessibilité universelle dans les pratiques d'approvisionnement afin d'assurer que les personnes en situation de handicap peuvent travailler et s'épanouir dans des lieux de travail accessibles.



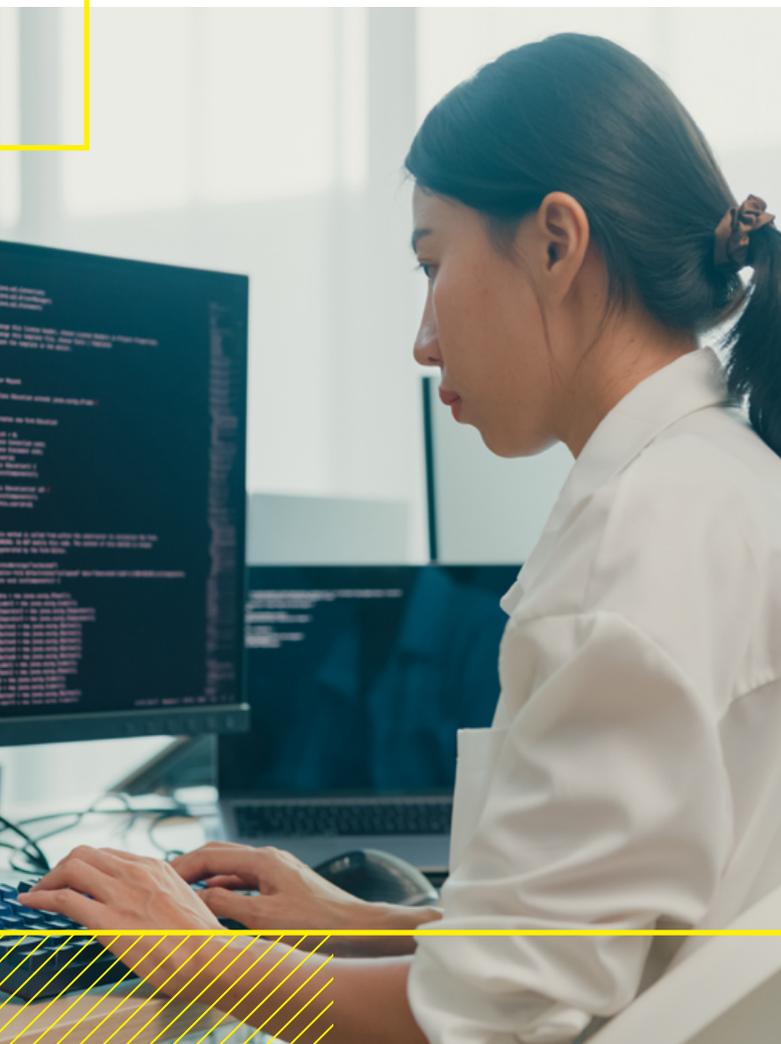
Les employeurs n'en sont toujours qu'aux premiers stades de l'intégration de l'accessibilité dans leurs procédures d'achat et de la diversification de leurs fournisseurs. Cependant, l'importance de l'AA ne fera qu'augmenter à mesure que des organisations au pays s'attaqueront à la pénurie de main-d'œuvre, tout en s'efforçant de créer des lieux de travail plus équitables, plus diversifiés et plus inclusifs.

Un trop grand nombre de Canadiens talentueux sont exclus du marché du travail en raison de l'inaccessibilité des lieux de travail et de l'obligation qu'ils ont de divulguer leur handicap pour

obtenir les outils et les ressources dont ils ont besoin pour réussir au travail. Des données de 2017 de Statistique Canada révèlent que 22 % de la des Canadiens âgés de 15 ans et plus, soit environ 6,2 millions de personnes, ont un ou plusieurs handicaps.<sup>1</sup> Les personnes en situation de handicap sont confrontées à de nombreux obstacles dans leur quête d'un emploi valorisant.

L'AA contribuera à abaisser et à éliminer des obstacles, en partie parce qu'elle repose sur l'achat et l'utilisation de technologies, d'outils, de biens, de services et d'éléments d'infrastructure qui sont universellement accessibles et contribuent à des milieux d'emploi et des environnements de travail de qualité et sans obstacles. Cela comprend des achats internes pour le lieu de travail et les employés ainsi que des achats pour le développement de produits et de services externes destinés à la clientèle.

L'intégration de l'accessibilité dans l'approvisionnement est un vaste processus organisationnel. La prise de décisions en matière d'approvisionnement fait appel à différents rôles en fonction des besoins et des responsabilités de l'organisation. Des questions se posent sur ce qu'il faut acheter, dans quel but et pour qui. Il faut aussi tenir compte de qui en est responsable.



Il s'agit notamment d'établir comment les acheteurs achètent des biens de fournisseurs au moyen de processus tels que la demande de propositions (DP) et si les plateformes et les processus sont accessibles aux entrepreneurs en situation de handicap. Autrement dit, les concepts d'approvisionnement inclusif et de diversité des fournisseurs prennent en compte les personnes auprès desquelles les acheteurs s'approvisionnent, par exemple les entreprises appartenant à des personnes en situation de handicap qui sont plus susceptibles de fournir des biens accessibles.

Le cycle de vie plus large de l'approvisionnement comprend la planification et la budgétisation, les exigences et les devis, la recherche de fournisseurs et les appels d'offres, l'évaluation, la passation de marchés et la gestion de contrats, l'essai et la validation, la gestion du rendement et des relations ainsi que l'examen, la formation et l'apprentissage.<sup>2</sup> Des possibilités économiques et la participation au marché du travail pour les personnes en situation de handicap peuvent être encouragées en intégrant l'accessibilité tout au long du cycle de l'approvisionnement.



# Objectifs et fondements de la recherche

## Que faisons-nous?

Nous nous concentrons sur l'utilisation de l'approvisionnement comme outil pour créer des environnements accessibles et de qualité dans les lieux de travail. Nous voulons nous assurer que les biens, les services et les éléments d'infrastructure acquis par l'approvisionnement contribuent à la création de lieux de travail universellement accessibles dans lesquels tous les employés peuvent être efficaces sans qu'il soit nécessaire de les modifier ou de les réaménager.

Pour mieux comprendre ce domaine, nous avons passé en revue la documentation existante et nous nous sommes entretenus avec des professionnels de l'approvisionnement ainsi qu'avec des

intermédiaires d'organisations sous réglementation fédérale afin de connaître leurs expériences, défis et besoins en matière d'AA.



## Pourquoi?

Des lieux de travail accessibles et de qualité jouent un rôle essentiel pour attirer et retenir des personnes en situation de handicap, offrant ainsi des possibilités équitables aux membres de l'une des communautés les plus sous-employées du Canada. En favorisant des lieux de travail inclusifs, nous pouvons améliorer l'accès à des personnes de talent à partir du réservoir inexploité des personnes en situation de handicap.

En outre, si la diversité des fournisseurs a fait l'objet d'une certaine attention dans le cadre des travaux de recherche et développement en matière d'approvisionnement, les autres aspects et étapes de l'intégration de l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement ont reçu moins d'attention.

Bien entendu, l'approvisionnement est aussi une des priorités visées par la LCA. La LCA s'applique à l'ensemble des organisations sous réglementation fédérale et impose l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action en matière d'incapacité afin de créer des lieux de travail sans obstacles.

Les échéances fixées pour ces plans approchant à grands pas, il est essentiel de connaître les expériences, les perspectives et les besoins des employeurs pour assurer la mise en œuvre réussie de la LCA.

« **Lorsque nous parlons d'approvisionnement en termes de cycle de vie, la première étape consiste à définir les besoins, à trouver des sources, à obtenir des offres, à évaluer puis conclure un contrat, à commencer les travaux et à gérer le bien [...] La première étape consiste à mieux définir les besoins. Nous devons donc faire appel à des experts pour nous guider. »**

➤ Responsable d'une association d'approvisionnement

## Mais vraiment, pourquoi?

L'objectif est de formuler des recommandations à NAC pour l'aider à élaborer des normes d'approvisionnement fondées sur des données probantes qui sont axées principalement sur les organisations sous réglementation fédérale, comme le prévoit la LCA, pour favoriser l'accessibilité universelle.

Il convient toutefois de noter que de tels efforts auront des effets en aval sur les chaînes d'approvisionnement, même au-delà du champ d'action des organisations sous réglementation fédérale, en particulier sur les petites et moyennes entreprises (PME) qui répondent aux priorités en matière d'accessibilité.

« **Commençons donc par acheter des produits qui rendront le lieu de travail accessible [...]** Il s'agit d'un projet de grande envergure. L'idée est donc celle-ci : chaque fois qu'on lance une nouvelle initiative d'approvisionnement, il faut procéder à une analyse des besoins du marché, etc. La question de l'accessibilité se pose donc d'emblée, votre étude de marché doit en tenir compte et vous devez connaître le concept de l'accessibilité. »

↗ Professionnel de l'approvisionnement pour une société d'État



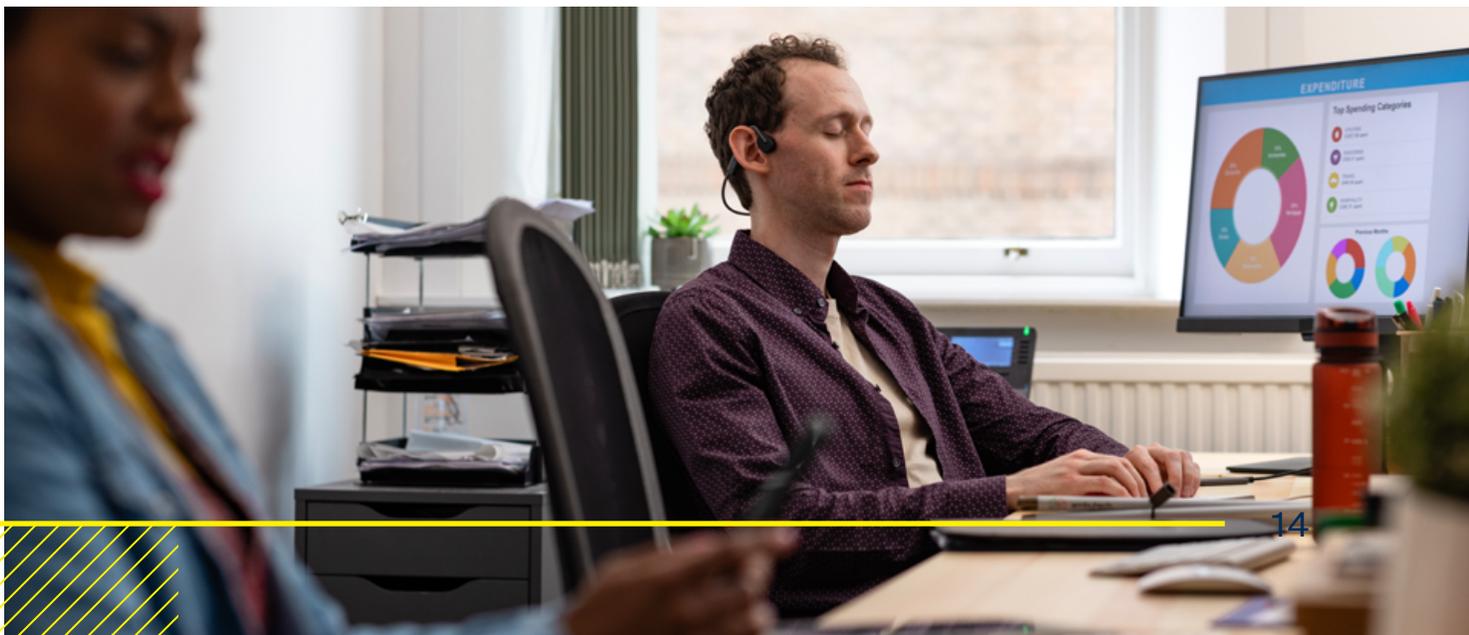
# Principales conclusions

Sur la base de conversations avec des professionnels de l'approvisionnement et des organisations intermédiaires, nous avons cerné quatre grandes conclusions :

- L'AA est un grand et nouveau concept
- Les fonctions liées à l'approvisionnement ne sont pas toutes équivalentes
- Les professionnels de l'approvisionnement sont confrontés à un éventail d'obstacles et de défis
- Tout le monde a besoin de capacités renforcées et d'une communauté d'appui

# L'approvisionnement accessible est un grand et nouveau concept

L'introduction, en 2019, de la LCA a attiré l'attention de la plupart des professionnels de l'approvisionnement et de leurs organisations sur l'AA. Cependant, la compréhension et la connaissance de la manière d'intégrer l'accessibilité dans la prise de décisions en matière d'approvisionnement sont limitées, ce qui entraîne une certaine confusion. Comme les organisations n'en sont encore qu'aux premiers stades de l'adoption de pratiques d'approvisionnement accessible, les professionnels de l'approvisionnement peinent à fournir des détails précis sur leur mise en œuvre dans le cycle de vie de l'approvisionnement..



Malgré des connaissances et une expérience limitées, les professionnels de l'approvisionnement reconnaissent la valeur de l'AA pour créer des environnements de travail inclusifs et attirer des talents. Cet état d'esprit n'est toutefois pas encore très répandu, notamment parmi les entreprises de plus petite taille. Les intermédiaires de l'écosystème de l'approvisionnement se concentrent principalement sur la diversité des fournisseurs plutôt que sur l'approvisionnement accessible comme tel.

La connaissance et la perception qu'ont les organisations de l'AA et de la législation relative à l'accessibilité varient considérablement, les PME faisant preuve de résistance et d'hésitation dans une certaine mesure. La compréhension de la Loi canadienne sur l'accessibilité est également limitée et les organisations expriment le souhait d'apprendre à la mettre en œuvre de manière efficace. Certaines organisations ont fait appel à des consultants externes pour mener des audits d'accessibilité et élaborer des lignes directrices ainsi que des feuilles de route.

« Je ne dirais pas que toutes les personnes avec lesquelles nous travaillons nous posent des questions à ce sujet, mais ce n'est pas une question qui était nécessairement envisagée il y a six ou douze mois. Nous sommes très attentifs à ce que nous disent les personnes avec lesquelles nous travaillons et c'est une question dont nous avons commencé à entendre parler plus récemment. Quel est le lien entre certaines des décisions que nous prenons et la législation relative à l'accessibilité? C'est un point de vue intéressant, mais c'est une question qui revient dans l'esprit des gens. On constate une évolution. »

➤ Responsable d'une organisation d'approvisionnement



La confusion et la variabilité règnent également dans la compréhension du champ d'application de l'AA, y compris l'approvisionnement en biens internes, les considérations relatives aux clients, l'accessibilité des processus d'approvisionnement et la diversité des fournisseurs.

Ces défis sont interconnectés et ont une incidence sur la participation des personnes en situation de handicap au marché du travail. Les initiatives favorisant la diversité des fournisseurs peuvent influencer sur l'offre de biens et de services accessibles, tandis que l'accessibilité des processus d'approvisionnement influe sur la capacité des organisations dirigées par des personnes en situation de handicap à participer à des appels d'offres et des demandes de propositions.

Autrement dit, l'accessibilité a un effet multiplicateur sur des objectifs globaux

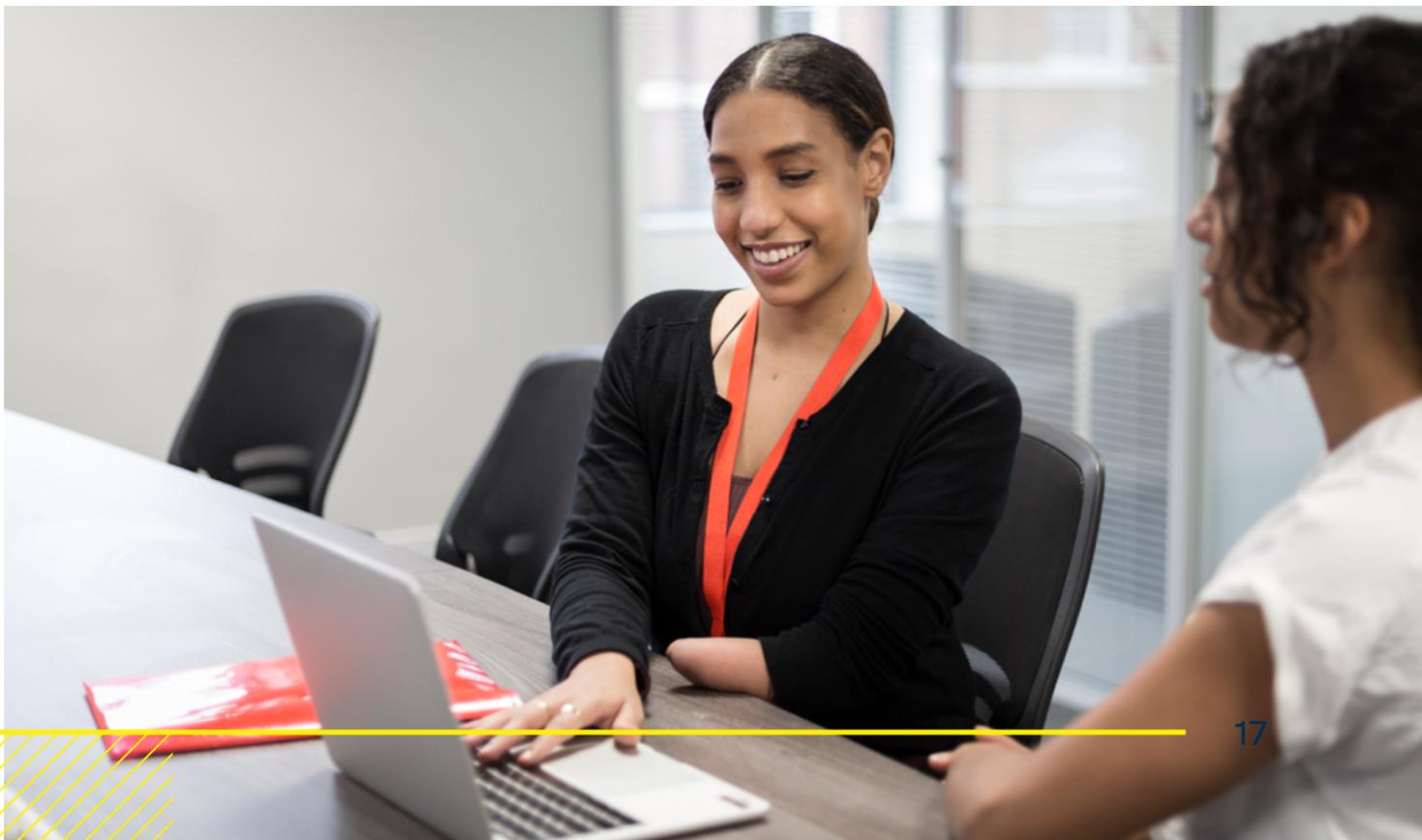
en matière d'accessibilité. Certaines organisations ont déjà des objectifs internes en matière de diversité des fournisseurs, tandis que d'autres utilisent des questionnaires et des pratiques de diligence raisonnable pour évaluer les pratiques et les politiques des fournisseurs.

« **C'est vraiment nouveau pour moi. Je vais être honnête avec vous. Parler d'accessibilité est une chose, mais l'approvisionnement accessible, en ce qui a trait à [...] ces ressources et aides que les entreprises doivent mettre en place pour rendre ces lieux de travail accessibles [...] Pour être honnête avec vous, je n'y connais pas grand-chose. »**

↗ Responsable d'une chambre de commerce

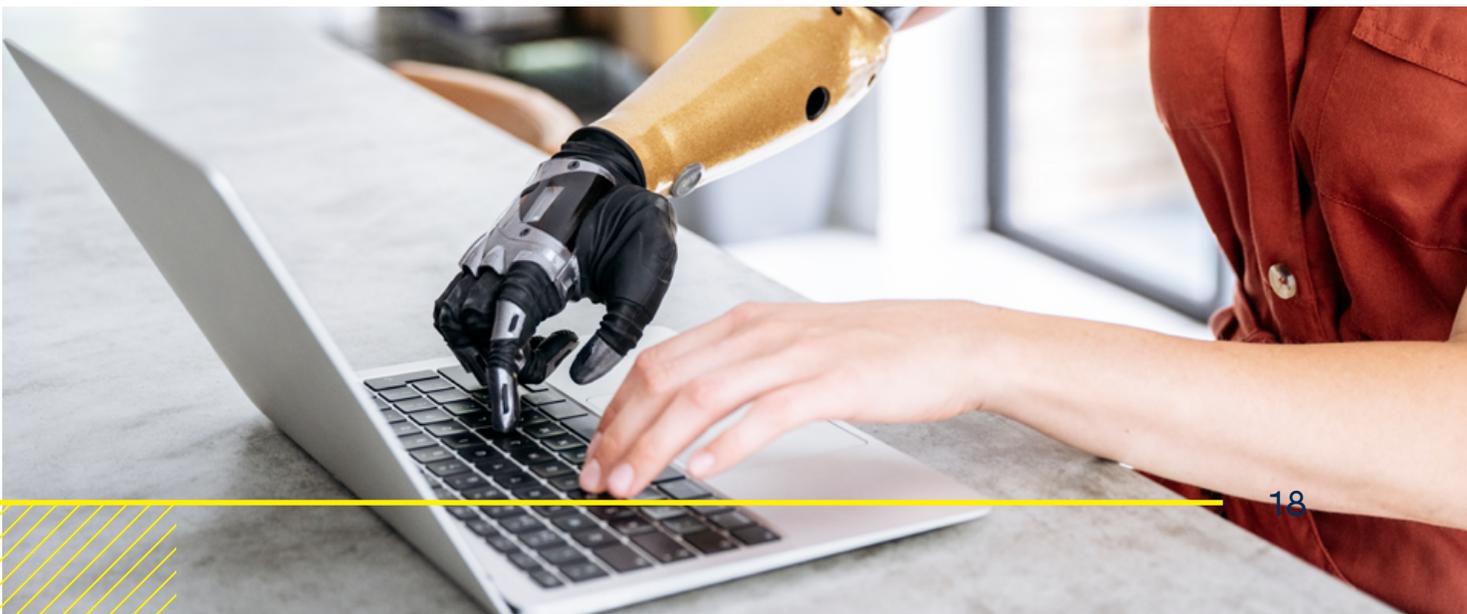
« Nous travaillons avec un certain nombre de sociétés sous réglementation fédérale et de sociétés d'État. Elles doivent déposer leur plan d'accessibilité d'ici la fin de l'année, c'est pourquoi elles se soucient de faire preuve d'honnêteté, parce qu'elles doivent le mettre en place. Elles s'intéressent à l'approvisionnement accessible, à des gens comme nous qui font ce travail parce qu'elles ne peuvent pas l'obtenir ailleurs. Elles nous disent toujours que nous sommes les experts. Et nous leur répondons chaque fois que personne n'est un expert. »

↗ Responsable d'une association d'approvisionnement



# Diversité des rôles et des considérations dans l'approvisionnement accessible

Dans les organisations sous réglementation fédérale, la prise de décisions concernant l'accessibilité des biens, des services et des éléments d'infrastructure n'est pas toujours centralisée au sein des équipes d'approvisionnement. L'expertise en matière d'accessibilité et l'expertise en matière d'approvisionnement ne se recoupent souvent pas, ce qui ajoute à la complexité du processus. Le champ d'application de l'approvisionnement est vaste et complexe..



« Nous n'avons donc pas l'habitude de participer à des activités telles que l'élaboration de normes en matière d'accessibilité ou d'autres activités du genre. Ce que nous faisons, lorsque nous avons un rôle mineur à jouer, c'est élaborer des questionnaires destinés directement à la communauté des soumissionnaires. Par exemple, nous pouvons demander à des entreprises de déclarer elles-mêmes si leurs propriétaires appartiennent à une minorité visible ou si elles sont détenues par des personnes issues de la diversité ou des femmes ou encore des critères de ce type. Si c'est votre cas, vous cochez une case et nous en sommes informés. Et, lorsque nous prenons des décisions d'attribution, nous en tenons parfois compte. Il s'agit d'une pratique assez courante en ce moment dans le secteur de l'approvisionnement, où de telles questions nous sont posées et où nous devons disposer de cette

**information pour pouvoir fournir les réponses appropriées. »**

↗ Professionnel de l'approvisionnement œuvrant dans le secteur du transport

Government departments, for instance, assign responsibility for AP strategy and Par exemple, certains ministères confient la responsabilité de leur stratégie d'AA et du service à leurs clients internes à des professionnels de l'approvisionnement. Dans d'autres secteurs, comme les transports et les services financiers, l'équipe d'approvisionnement se concentre sur l'accessibilité des processus d'approvisionnement, tandis que les considérations relatives à l'accessibilité du choix des biens relèvent d'installations ou d'unités fonctionnelles individuelles.

Ce sont souvent des agents de conformité ayant une connaissance de la législation qui apportent leur soutien à ces aspects. Les équipes d'approvisionnement facilitent le processus d'approvisionnement, mais ne prennent pas nécessairement de décisions concernant les besoins en matière de biens et l'accessibilité. Néanmoins, ces équipes jouent un rôle crucial en garantissant l'accessibilité tout au long du cycle d'approvisionnement, dont l'accessibilité des processus d'approvisionnement et la diversité des fournisseurs.

Trouver la bonne personne et déterminer la forme d'aide précise qui est nécessaire peut s'avérer difficile, car le niveau de connaissance de l'approvisionnement accessible varie entre les divers rôles au sein d'une organisation. Certains ministères, dont Services publics et Approvisionnement Canada, sont plus étroitement harmonisés avec la législation relative à l'accessibilité et les réseaux internes de professionnels de l'approvisionnement axés sur l'AA.

Des professionnels de l'approvisionnement ont mentionné la

nécessité d'équilibrer les considérations en matière d'accessibilité avec des facteurs tels que les prix et les besoins professionnels. Cependant, l'accessibilité n'a pas nécessairement toujours la même importance par rapport à d'autres considérations. La prise de décisions à cet égard est complexe et dépend du contexte, les évaluations au cas par cas et l'engagement de fournisseurs étant fréquents. L'éventail des connaissances en matière d'accessibilité et leur application à différents types de biens contribuent aussi à la complexité.

« Si vous êtes un professionnel au sein d'une organisation qui vend des fournitures médicales, si vous effectuez des achats pour l'organisation et si vous achetez des fauteuils roulants et des déambulateurs pour des hôpitaux et ainsi de suite, bien, ces personnes interviendront bien sûr beaucoup plus dans les détails. Elles connaîtront les normes auxquelles elles sont assujetties ou encore les normes, les spécifications ou les lois auxquelles leur acheteur doit se conformer. »

↗ Professionnel de l'approvisionnement œuvrant dans le secteur du transport

La collaboration et l'harmonisation entre les personnes et les fonctions interpellées par l'approvisionnement (professionnels de l'approvisionnement, clients internes, spécialistes en conformité) tout au long du cycle d'approvisionnement sont essentielles. L'AA s'inscrit généralement dans le cadre de priorités organisationnelles plus larges et d'efforts visant à assurer la conformité aux normes d'accessibilité qui s'appliquent aux organisations sous réglementation fédérale. Il ne s'agit pas d'un exercice isolé.

Alors que certaines organisations accordent la priorité à l'accessibilité des ressources externes en raison des normes et règlements en place, elles appliquent de plus en plus la même lentille d'accessibilité aux processus et ressources internes d'approvisionnement.



« En examinant tous les types de méthodes d'approvisionnement qui sont accessibles pour leurs besoins et en m'assurant que je reconnais les besoins propres à mes clients. Nous consultons l'énoncé des travaux, les exigences en matière de sécurité et l'accessibilité. Nous établissons avec le client les exigences en matière d'accessibilité. Il s'agit également de formuler des questions avec mon client et de m'assurer qu'elles ne sont pas restrictives. Ça demande beaucoup de recherche, car je ne suis pas une spécialiste des RH, mais c'est une partie de mon travail que j'aime. Beaucoup de recherche, beaucoup de réseautage avec quelques collègues en dehors de mon service. En outre, sur le Web, j'apprends à mieux connaître les différents types de services, de besoins ou de sujets. Et je réfléchis avec mes clients à ce dont ils ont besoin. Ce qui est en fait une bonne chose en tant qu'agent d'approvisionnement si vous êtes un généraliste. »

➤ Professionnel de l'approvisionnement au sein de la fonction publique fédérale

« Nous avons un membre de l'équipe dont le travail est de s'occuper de l'accessibilité. En interne, ce sont nos experts en la matière, lorsqu'il s'agit de prendre en compte l'accessibilité, en particulier d'une perspective de systèmes. Mais ce n'est pas nous qui sommes aux commandes de notre rôle aujourd'hui. Ce sont essentiellement les secteurs d'activité ou les équipes de projet à la recherche d'une nouvelle solution qui se tournent vers le marché. Nous les soutenons et nous les alignons sur notre équipe de conformité réglementaire pour leur faire savoir qu'il s'agit d'une solution, que l'accessibilité est une considération et qu'elle fait partie des exigences qui sont intégrées dans ce processus et se rendent jusqu'au marché [...] Lorsque nous pensons à des solutions destinées aux clients, donc pour usage public, par rapport aux solutions internes que nous utilisons comme employés de la banque, nous avons tendance à appliquer la même lentille à nos réflexions sur l'accessibilité. Cependant, nous comprenons également que, du point de vue du client, nous sommes réglementés et devons inclure des considérations relatives à l'accessibilité. Nous sommes tournés vers l'intérieur. Ce n'est pas prescrit par la loi, mais il est tout à fait souhaitable et attendu que nous tenions compte de ces considérations dans le cadre des systèmes que nous mettons en place pour notre propre personnel. Nous aimons penser que nous jouons un rôle dans la prise de décisions. Mais à vrai dire, ce n'est pas le cas. Nous contribuons à faciliter la prise de décisions par les différents intervenants dans le processus. »

➤ Professionnel de l'approvisionnement travaillant dans les services financiers

# Les professionnels de l'approvisionnement sont confrontés à des obstacles et à des défis

Les professionnels de l'approvisionnement rencontrent divers obstacles et défis dans la mise en œuvre de l'AA. Ces obstacles diffèrent selon où se trouve l'AA dans l'organisation.



**Manque de sensibilisation et de reddition de comptes :** Si l'approvisionnement accessible n'est pas du ressort de l'équipe d'approvisionnement, il y a souvent peu ou pas de sensibilisation ou d'internalisation du rôle joué par l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement et la diversité des fournisseurs. Les professionnels de l'approvisionnement peuvent ne pas considérer que cela leur incombe et ne pas réaliser le rôle crucial qu'ils jouent dans l'approvisionnement accessible.

**Contraintes en matière de ressources :** De nombreux employeurs, en particulier parmi les plus grandes organisations, se disent ouverts, mais se sentent dépassés par les efforts, le temps et les ressources financières nécessaires à la mise en œuvre de l'AA. Cela mène à une inertie ou un refus d'agir. Les professionnels de l'approvisionnement manquent de clarté, d'orientation et de soutien, leur confiance par rapport à des questions liées à la situation des personnes en situation de handicap est faible et ils sont confus quant aux exigences législatives et aux prochaines étapes.

« D'après mon expérience, les plus grandes entreprises ont certainement une plus grande capacité que les petites à faire cela. C'est une évidence. Il est évident qu'une plus petite entreprise n'a pas nécessairement les ressources nécessaires pour, d'abord et avant tout, mener de la recherche et comprendre ce qu'elle doit faire. Ensuite, elle n'a pas la capacité de s'offrir ces modifications pour accéder à ce bassin de talent. Quant aux plus grandes entreprises, elles ont des services qui se concentrent sur l'EDI et elles s'assurent qu'elles mettent en place ces modifications et ces capacités au sein de l'organisation. Leur structure de gouvernance leur en donne le mandat. »

↗ Responsable d'une chambre de commerce

### **Défis au chapitre de la compatibilité :**

La disponibilité dans les chaînes d'approvisionnement de biens qui répondent aux critères d'accessibilité pose problème. Il est complexe de trouver un équilibre entre des considérations d'accessibilité et des facteurs commerciaux traditionnels tels que les coûts et les exigences légales. L'intégration de l'accessibilité dans les processus décisionnels et les conflits potentiels avec d'autres critères soulèvent des préoccupations. Cet enjeu concerne non seulement les équipes d'approvisionnement, mais aussi les organisations qui s'efforcent de faciliter les processus d'approvisionnement et d'assurer une diversité de fournisseurs.

« Je vais être très honnête, car nous n'en sommes que tout au début et, même dans mes discussions avec d'autres organisations de ce qui se passe dans l'espace et de la manière dont nous procédons, j'ai l'impression que beaucoup de gens comprennent la chose très différemment. En fait, je suis le gouvernement du Canada, ce qu'il publie et ce qu'il fait, parce que j'essaie de comprendre ce qu'il fait et où il s'en va. J'ai l'impression qu'il a pris de l'avance sur tout le monde dans cet espace et qu'il est au courant de ce qui se passe. De notre côté, nous essayons de comprendre ce qu'il faut faire et, en discutant avec d'autres organisations, nous comprenons qu'elles essaient de comprendre ce que cela veut dire. »

➤ Professionnel de l'approvisionnement travaillant dans les services financiers



**Exclusion des PME :** Certains craignent que de donner la priorité aux critères d'accessibilité, y compris à la diversité des fournisseurs, n'exclue par inadvertance des PME fournisseurs qui proposent des biens ou des services répondant à d'autres exigences en matière d'approvisionnement. Le défi consiste à pondérer l'accessibilité avec d'autres facteurs dans un système de points utilisé à des fins décisionnelles. Il faut veiller à ce que les considérations en matière d'accessibilité ne créent pas d'obstacles pour d'autres critères et la promotion de l'inclusivité au sein de l'écosystème des PME.

Les organisations intermédiaires s'attaquent principalement aux obstacles rencontrés par les organisations qu'elles soutiennent et se concentrent sur des aspects tels que la sensibilisation, le renforcement des capacités, le réseautage et l'amélioration de la compréhension de la proposition de valeur de l'AA. Elles visent à faciliter l'accessibilité pour les employeurs, en particulier parmi les PME, aux échelles fédérale, provinciale-territoriale et locale. Aussi, en renforçant la collaboration et l'échange d'expertise, ces organisations s'efforcent d'améliorer leur rôle de facilitateur entre employeurs et spécialistes de l'accessibilité et de l'approvisionnement.

« Il y a des conclusions toutes faites et des hypothèses selon lesquelles tout va coûter plus cher. Nous ne le faisons donc pas maintenant, nous le ferons plus tard. Nous n'avons pas un tel budget en ce moment. Donc, tôt ou tard, le budget sera toujours une contrainte, peu importe l'organisation. La question devient alors de savoir si c'est une priorité pour l'organisation. Quand allons-nous le faire? Et c'est ainsi que ça se fait. Je ne pense pas que cela se produise ici, car il y a un manque d'intérêt ou ce n'est pas une priorité. »

↗ Professionnel de l'approvisionnement œuvrant dans le secteur du transport

# Le renforcement des capacités et la communauté sont essentiels

Pour faire progresser les pratiques en matière d'AA, les organisations ont besoin de renforcer leurs capacités et de s'appuyer sur une communauté d'entraide.



**Ressources pour les professionnels de l'approvisionnement :** Les équipes d'approvisionnement ont besoin d'un ensemble de ressources pour comprendre la valeur de l'AA et faire de la sensibilisation à cet égard. Cela comprend l'accès à des connaissances approfondies sur l'accessibilité, de la recherche, des lignes directrices détaillées et des exemples pratiques d'intégration de normes d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement.

**Collaboration avec les experts en accessibilité :** Une collaboration intentionnelle entre les professionnels de l'approvisionnement et les experts en accessibilité est cruciale. L'intégration d'experts en accessibilité dans les équipes d'approvisionnement ou l'attribution de rôles de soutien peut améliorer la prise de décisions et soutenir efficacement les clients internes.

**Diversité des fournisseurs et participation économique :** Les organisations doivent être conscientes du lien qui existe entre la diversité des fournisseurs, l'accessibilité et la participation économique des personnes en situation de handicap. Des listes de fournisseurs d'entreprises qui soutiennent l'accessibilité peuvent faciliter l'identification de fournisseurs diversifiés et accessibles afin de favoriser la collaboration et de suivre les meilleures pratiques.

« Je pense que vous pourriez probablement signaler quelques cas d'utilisation. C'est ce que fait l'entreprise XYZ en quelque sorte. C'est ainsi que l'approvisionnement accessible peut fonctionner si vous n'en avez jamais fait. Il s'agit d'un point de départ, d'un point de repère. C'est ainsi que vous vous développez et que vous pouvez [...] C'est là où nous commencerions si vous avez quelque chose du genre. »

↗ Professionnel de l'approvisionnement œuvrant dans le secteur du transport



**Sensibilisation et harmonisation :**

Les organisations n'ayant aucune expertise en AA au sein de leurs équipes d'approvisionnement ont néanmoins besoin d'être sensibilisées et informées sur le rôle de la diversité et de l'accessibilité des fournisseurs dans le cycle de vie plus large de l'approvisionnement accessible. Il est essentiel de compter une harmonisation entre l'approvisionnement accessible, la diversité des fournisseurs et l'accessibilité des processus d'approvisionnement.

**Influence sur les chaînes**

**d'approvisionnement :** À mesure que l'AA gagne du terrain, les organisations sous réglementation fédérale ont la possibilité d'influencer les chaînes d'approvisionnement et de promouvoir l'intégration de l'accessibilité dans ces chaînes. En exigeant l'accessibilité, les organisations peuvent stimuler l'innovation dans la fourniture de biens, de services et d'éléments d'infrastructure accessibles.

« Vous connaissez certains critères, ou certaines exigences, d'accessibilité. Ça modifie alors le marché commercial en question si ça n'existe pas déjà ou, si ça existe, ça aide les fournisseurs à le modifier. S'ils ne l'ont pas mis en œuvre dans leurs pratiques ou produits. C'est quelque chose qu'ils s'assureront certainement d'intégrer dans leur conseil d'administration afin de gagner des affaires à l'avenir, sinon, s'ils ne l'ont pas déjà fait, ainsi qu'en matière d'embauche. Ça ouvre la voie à une sorte d'embauche du côté du fournisseur avec le même concept. »

↗ Professionnel de l'approvisionnement pour une société d'État

Ultimement, des initiatives de renforcement des capacités et une communauté d'entraide sont nécessaires. Il s'agit notamment de fournir des outils, des ressources et des possibilités d'engagement pour aider les employeurs à intégrer de manière proactive l'accessibilité dans la prise de décisions d'approvisionnement. Des efforts de cohésion et un forum national sur l'approvisionnement accessible peuvent faciliter le réseautage, le mentorat et le partage de meilleures pratiques. Les chambres et les organismes professionnels nationaux d'approvisionnement ont la possibilité de jouer un rôle de chef de file et de fournir des conseils et du soutien à des employeurs partout au Canada.

« J'ajouterais que nous constatons généralement, du moins en ce qui concerne notre communauté et l'esprit qu'elle manifeste à l'égard de tout ça, que les PME ont également droit à beaucoup de soutien. En particulier celles qui sont détenues par des personnes en situation de handicap. À la condition qu'elles aient une bonne connaissance des types de biens et de services dont elles ont besoin pour exploiter leur entreprise de manière accessible. Nombreuses sont les PME à s'approvisionner les unes des autres et à se soutenir mutuellement, ce qui est un atout indéniable [...]

C'est le genre de situation qu'il faut tirer au clair avec les entreprises. Lorsque nous parlons de diversité des fournisseurs, il y a ces effets en aval, lorsque vous achetez d'une petite ou moyenne entreprise et que vous lui donnez les moyens d'agir, elle va passer cette richesse au suivant et tout le monde en bénéficiera. »

➤ Responsable d'une organisation d'approvisionnement



« J'ai l'impression que c'est la conversation que nous avons eue ces dernières minutes qui a déterminé qui est le plus responsable [...] Dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises, il est courant d'embaucher un responsable de la diversité, qui est alors chargé de tout ce qui concerne les responsabilités sociales de l'entreprise. En matière d'approvisionnement, il faut une approche réellement plantée où, je veux dire, vous avez des connaissances et des experts en matière de diversité qui travaillent en collaboration avec les équipes d'approvisionnement, comme l'approbation et l'acceptation de ceci arrêtera. Je pense que c'est peut-être ce qui manque, l'adoption par un service d'approvisionnement. C'est un lieu plutôt stagnant. La diversité intelligente exige une nouvelle forme de suivi et, de toute évidence, davantage de dépenses doivent être prises en charge par le service d'approvisionnement. Je pense que le défi, c'est d'illustrer pourquoi il faut y faire une place malgré l'inclusion du mot diversité dans diversité des fournisseurs, du moins c'est ce dont je parle en privé. Ce n'est pas clair pour la plupart des organisations qui font des achats. »

↗ Responsable d'une organisation d'approvisionnement

# Recommandations

À prendre en compte par le gouvernement au moment de la mise en œuvre des nouvelles exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité.



## 1. Renforcement de la sensibilisation et connaissances

Développer des ressources éducatives et des programmes de formation complets afin d'accroître la sensibilisation à l'AA et la compréhension de ce concept parmi les professionnels de l'approvisionnement et les organisations.

Offrir des conseils et des lignes directrices détaillées sur la manière d'intégrer des considérations en matière d'accessibilité dans le cycle de vie de l'approvisionnement.

Favoriser la collaboration et les plateformes de partage des connaissances où les professionnels de l'approvisionnement peuvent échanger leurs bonnes pratiques et tirer parti de leurs expériences respectives.



## 2. Renforcement des capacités et collaboration

Faciliter les partenariats intentionnels et la collaboration entre les professionnels de l'approvisionnement et les experts en accessibilité au sein des organisations afin d'assurer une approche globale à l'approvisionnement accessible.

Fournir des ressources et des possibilités aux professionnels de l'approvisionnement pour qu'ils puissent se perfectionner et acquérir l'expertise nécessaire en matière d'accessibilité.

Créer à l'échelle nationale un forum ou une communauté accessible sur l'approvisionnement où les employeurs peuvent réseauter, faire du mentorat et partager les meilleures pratiques.

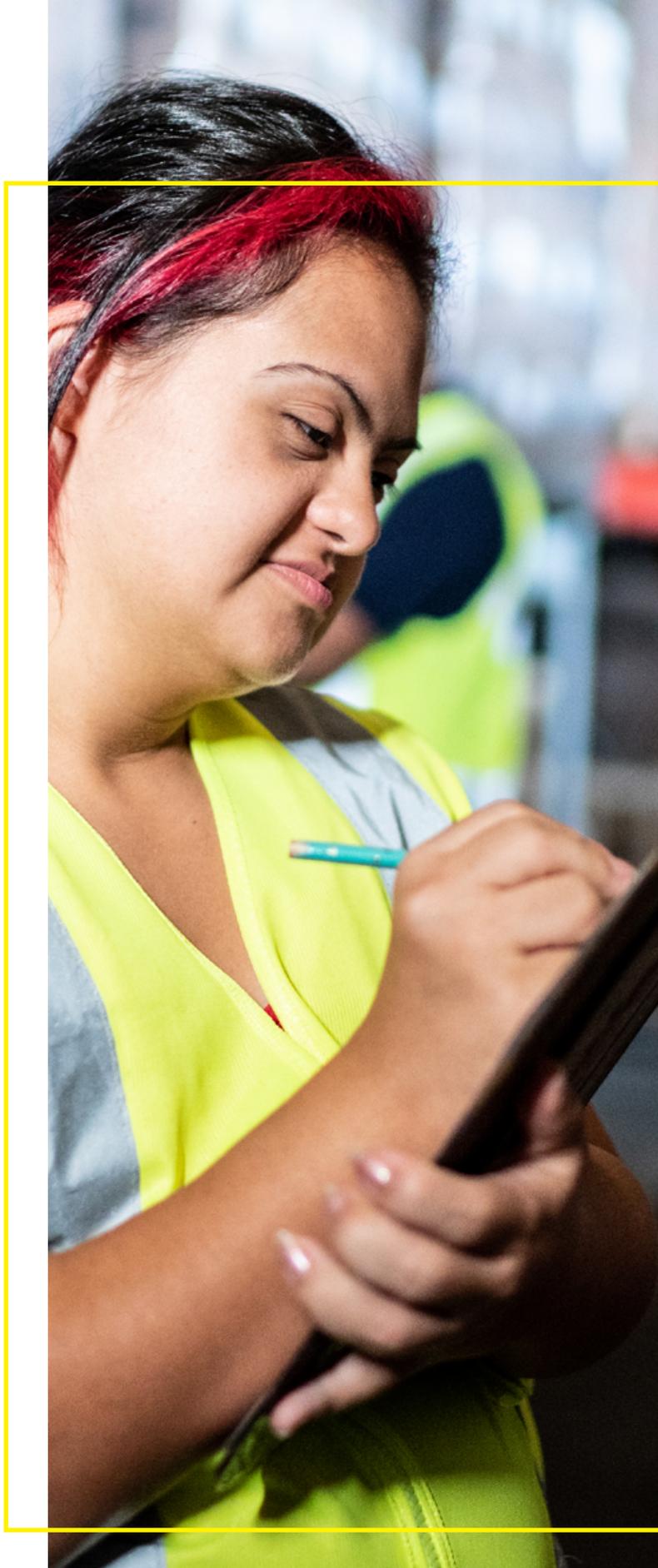


### 3. Diversité des fournisseurs et accessibilité

Promouvoir la sensibilisation au lien entre la diversité des fournisseurs et l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement et l'incidence en aval sur la participation économique des personnes en situation de handicap.

Élaborer des listes de fournisseurs qui identifient les fournisseurs accessibles et diversifiés afin d'aider les organisations à s'approvisionner auprès d'entreprises inclusives.

Encourager les professionnels de l'approvisionnement à tenir compte de la disponibilité de biens, services et produits accessibles lorsqu'ils s'engagent auprès d'organisations dirigées par des personnes en situation de handicap.

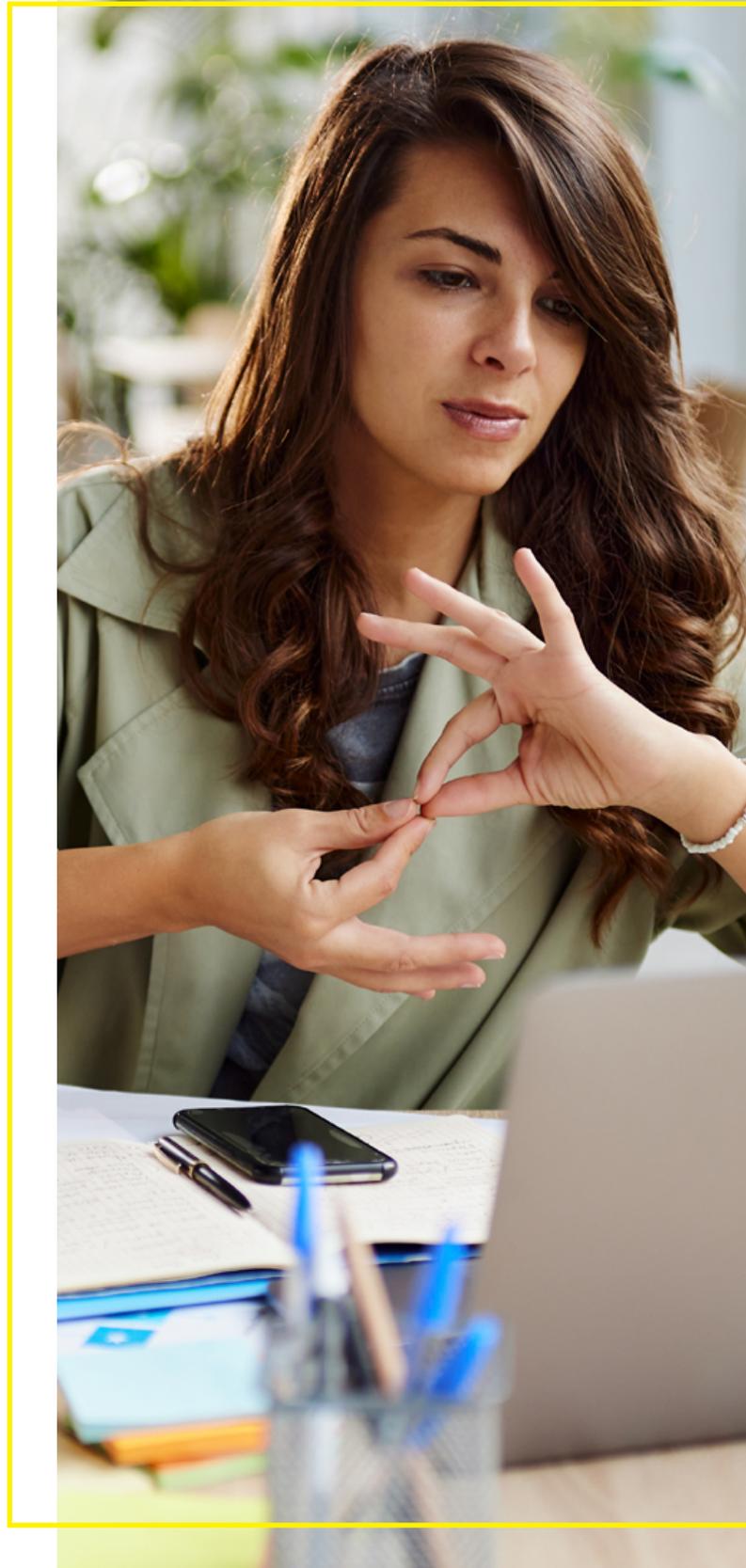


## 4. Approche coordonnée et intégration

Favoriser la cohésion organisationnelle en mettant l'accent sur l'intégration des considérations en matière d'accessibilité tout au long du cycle de vie de l'approvisionnement, y compris l'harmonisation d'approvisionnement accessible avec des objectifs de diversité des fournisseurs.

Soutenir l'élaboration de lignes directrices claires sur la manière d'intégrer l'accessibilité, la diversité des fournisseurs et les processus d'approvisionnement au sein des organisations.

Encourager les chambres de commerce et les organismes professionnels nationaux d'approvisionnement à fournir des conseils et du soutien aux employeurs canadiens pour la mise en œuvre de pratiques d'approvisionnement accessible.



## 5. Suivi et évaluation

Mettre en place des mécanismes de suivi de la mise en œuvre de pratiques d'approvisionnement accessible et évaluer leur efficacité.

Passer en revue et mettre à jour à intervalles réguliers des lignes directrices et des ressources en tenant compte de rétroaction et de l'évolution des meilleures pratiques.

Collaborer avec des professionnels de l'approvisionnement et des organisations de défense des personnes en situation de handicap afin de recueillir des idées et des commentaires dans une optique d'amélioration continue.

L'objectif ici est d'aider le gouvernement du Canada à créer un environnement favorable et inclusif qui incite à des pratiques d'approvisionnement accessible, accroît la sensibilisation, les connaissances et les capacités des professionnels de l'approvisionnement et améliore les résultats en matière d'accessibilité ainsi que la participation économique des personnes en situation de handicap partout au Canada.



# Méthodologie

L'étude a utilisé une approche de recherche qualitative, soit des entretiens virtuels avec des informateurs clés, pour recueillir les commentaires des participants sur le paysage canadien de l'approvisionnement accessible. Un total de 14 participants ont participé à l'étude; ces participants représentaient 12 organisations sous réglementation fédérale et associations professionnelles d'un bout à l'autre du pays.





L'échantillon était composé de deux groupes : les dirigeants de cinq organisations d'approvisionnement intermédiaires, qui se concentrent expressément sur l'approvisionnement ou fournissent un soutien général aux entreprises (par exemple, des chambres de commerce) et des professionnels de l'approvisionnement de sept organisations sous réglementation fédérale, dont le gouvernement fédéral, des sociétés d'État et des secteurs d'activité tels que la finance et le transport. Cette approche a permis de recueillir un large éventail de points de vue sur la manière dont l'approvisionnement se fait au sein de différents types d'organisations ainsi que sur leur compréhension et leur mise en œuvre des priorités réglementaires liées à l'approvisionnement accessible.

Le processus de recrutement des participants a été ardu en raison de la sensibilité du sujet et de la difficulté à trouver des participants prêts à discuter ouvertement de défis organisationnels en matière d'accessibilité. Par conséquent, il est important de reconnaître que notre échantillon de participants est potentiellement biaisé, car ceux qui ont choisi de participer peuvent avoir un plus grand intérêt ou une plus grande volonté d'aborder des enjeux d'accessibilité..

Les auteurs de l'étude reconnaissent les limites de l'échantillon de l'étude ainsi que la nécessité de faire preuve de prudence lorsqu'il s'agit d'en appliquer les résultats à d'autres secteurs d'activité. Il est toutefois à espérer que les résultats présentés ici permettent d'amorcer des conversations et de mettre en évidence la nécessité de donner la priorité aux points de vue des employeurs.

Dans le cadre des entretiens, les participants ont discuté de leurs points de vue sur le paysage canadien de l'approvisionnement accessible. Aussi, ils ont été interrogés sur leurs expériences, les obstacles qu'ils rencontrent et leurs besoins propres en tant que professionnels de l'approvisionnement ou intermédiaires soutenant les fonctions d'approvisionnement.

En employant cette méthodologie qualitative, les auteurs de l'étude visaient à recueillir des renseignements riches et nuancés auprès d'informateurs clés, à mettre en lumière les difficultés et les possibilités liées à l'approvisionnement accessible et à fournir une base pour des recommandations visant à améliorer les pratiques en matière d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement à l'échelle du pays.



# Remerciements

Ce projet est le résultat d'un partenariat de recherche entre l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et la Table ronde des affaires + de l'enseignement supérieur (TRAES). Il a été financé par Normes d'accessibilité Canada.

Nous remercions tout particulièrement l'équipe de recherche d'INCA pour ses conseils et son soutien, notamment Mahadeo A. Sukhai, vice-président, Recherche et affaires internationales et chef de l'accessibilité, Michaela Knot, conseillère en recherche pour INCA, et Sheetal Kochhar, responsable de la recherche, Tests et évaluations d'accessibilité.

Les membres suivants de l'équipe de R & D de la TRAES ont contribué à la conception du projet, à la collecte des données et à la rédaction du rapport : Maria Giammarco, responsable principale, R & D, Cynthia Kumah, associée, R & D, Ankita Verma, associée, R & D, et Nouran El Atreby, associée subalterne, R & D. Nous remercions également Sunny Chan et Kirstie Gomes pour leur soutien à la production. Val Walker, PDG de la TRAES, et Matthew McKean, directeur de la R & D de la TRAES, ont dirigé et supervisé le projet.

# Notes de fin

1 Morris et coll., « Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant une incapacité âgés de 15 ans et plus, 2017 »

2 Gouvernement de la Colombie-Britannique, « British Columbia Procurement Strategy, 2018 »



## **À propos de la TRAES**

La Table ronde des affaires + de l'enseignement supérieur (TRAES) est une organisation non partisane et à but non lucratif qui réunit certaines des plus grandes entreprises du Canada et les principaux établissements d'enseignement postsecondaire. La TRAES est la seule organisation au Canada qui rassemble des dirigeants des plus grandes entreprises et des établissements d'enseignement postsecondaire du pays afin de bâtir un meilleur avenir social et économique pour tous. Nous sommes un chef de file national en matière de changement induit par nos membres et nous travaillons en collaboration pour relever certains des plus grands défis du Canada en matière de compétences et de talents.

**POUR EN SAVOIR PLUS, CONSULTEZ LE SITE [WWW.BHER.CA/FR](http://WWW.BHER.CA/FR)**