



Plan sur l'accessibilité

d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site www.canada.ca/publications-ircc.

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: Immigration, Refugees and Citizenship Canada Accessibility Plan.

Visitez-nous en ligne

Site Web : ircc.canada.ca

Facebook : www.facebook.com/CitCanada

YouTube : www.YouTube.com/CitImmCanada

Twitter : [@CitImmCanada](https://twitter.com/CitImmCanada)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de Citoyenneté et Immigration, 2022.

No de catalogue Ci1-34F-PDF

ISSN 2817-0989

IRCC 3446-12-2022

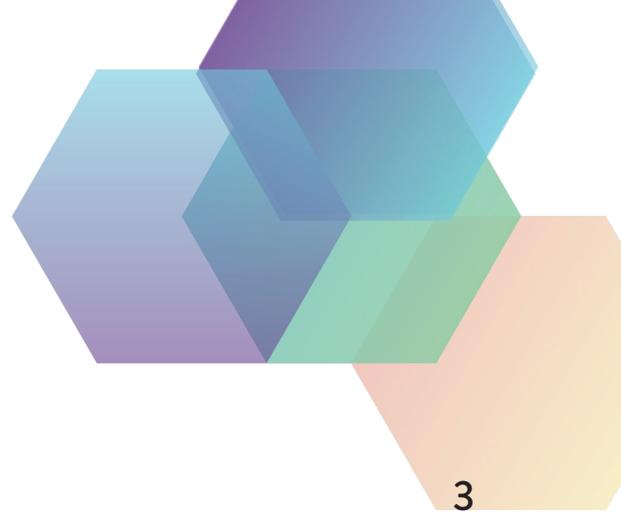


Table des matières

1	Message des sous-ministres d'IRCC	3
2	Général	5
2.1	Historique d'IRCC	5
2.2	Coordonnées du Ministère	5
2.3	Définitions et terminologie importantes	5
2.4	Processus du plan sur l'accessibilité	6
3	Aperçu du plan sur l'accessibilité	8
3.1	Vision de l'accessibilité d'IRCC	8
3.2	Objectifs d'accessibilité d'IRCC	8
3.3	Principes de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	9
3.4	Initiatives actuelles d'IRCC en matière d'accessibilité	9
3.5	Structure des domaines prioritaires	10
4	Domaines prioritaires	12
4.1	Emploi	12
4.2	Environnement bâti	14
4.3	Technologies de l'information et des communications	15
4.4	Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications	18
4.5	L'acquisition de biens, de services et d'installations	19
4.6	La conception et la prestation des programmes et des services	21
4.7	Transports	24
4.8	Mesures d'adaptation	24
4.9	Culture	26
5	Rapport et mise en œuvre	28
6	Rétroaction	29

1 Message des sous-ministres d'IRCC

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) facilite la venue et l'intégration des personnes au Canada. Les mesures dans ce domaine contribuent à notre force et nous permettent de partager les avantages de ce pays avec d'autres personnes. Plus d'un milliard de personnes dans le monde vivent avec une forme de handicap, ce qui représente environ 15 % de la population mondiale. IRCC a la responsabilité de veiller à ce que les expériences des personnes handicapées qui immigreront et s'intègrent au Canada soient positives et exemptes d'obstacles à l'accessibilité. Nous avons également la responsabilité de créer un lieu de travail sécuritaire et respectueux pour nos employés.

La vision d'IRCC est d'être un ministère où toutes les personnes sont respectées et incluses. Nous voulons être un ministère où les gens peuvent s'attendre à des services accessibles, exempts d'obstacles et de discrimination. Nous allons nous efforcer d'être équitables et accessibles par défaut. Nous voulons contribuer à la réalisation d'un Canada sans obstacle d'ici le 1er janvier 2040.

Ces dernières années, IRCC s'est fixé comme priorité de faire évoluer sa culture pour qu'elle incorpore plus de diversité, d'équité et d'inclusion. Nous avons commencé par avoir des discussions franches sur la façon de mettre en place un ministère équitable et inclusif. Nous savons bien qu'être une personne handicapée n'est qu'une partie de l'identité d'une personne. En tant que ministère, nous réfléchissons à la manière dont nous pouvons mieux reconnaître et soutenir les identités intersectionnelles des personnes. IRCC désire faire progresser les efforts en matière d'accessibilité, d'inclusion et de diversité dans quatre domaines clés, pour ses clients et ses employés :

- Accessibilité pour les personnes handicapées;
- Lutte contre le racisme systémique;
- Compréhension de l'incidence des différentes identités de genre et de la diversité;
- Réconciliation avec les peuples autochtones.

Les employés d'IRCC ont démontré une forte volonté d'améliorer la culture de notre lieu de travail dans ces secteurs. Nous révisons nos systèmes, politiques, programmes, services et pratiques pour les rendre plus équitables et inclusifs. Les employés ont également mis en place des initiatives pour que différents points de vue puissent s'exprimer. Des dizaines de groupes de travail, de comités et de réseaux ont vu le jour, dont un réseau pour les personnes handicapées impliquant le soutien et l'engagement de la haute direction. Ces initiatives mises en place par les employés ouvrent de nouvelles voies à IRCC.

La haute direction d'IRCC s'est également engagée à devenir plus diverse, plus équitable et plus inclusive. Nous mettons en évidence les iniquités dans notre culture organisationnelle et nos pratiques de gestion des personnes. Nous élaborons et intégrons également des mécanismes de responsabilisation. Les hauts dirigeants ont mené des discussions ouvertes et des séances de discussion ouverte et se sont engagés sur les questions d'équité lors de réunions. Nous modifions nos structures. Nous avons créé le Bureau d'aide aux employés afin de mieux soutenir les employés ayant des demandes d'adaptation. Nous adoptons une approche du haut vers le bas et une démarche ascendante pour faire évoluer notre culture. Nous faisons de grands progrès pour être un ministère plus accessible, inclusif et diversifié.

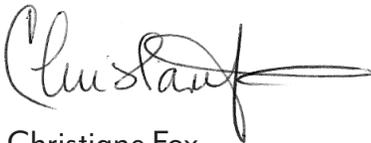


Le plan sur l'accessibilité d'IRCC est conforme à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) : une loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles. Le plan sur l'accessibilité fait part des progrès récents que nous avons réalisés pour devenir un meilleur fournisseur de services et un meilleur employeur pour les personnes handicapées. Le plan met en évidence les obstacles qui existent actuellement dans notre ministère. Il expose les mesures concrètes que nous prendrons à IRCC au cours des trois prochaines années pour éliminer ces obstacles et prévenir la création de nouveaux obstacles.

Le plan a été élaboré selon l'approche « rien sans nous ». Les personnes handicapées ont participé à tous les aspects de la création du plan. Le Comité directeur de l'accessibilité a dirigé la création du plan. Le comité comprenait des personnes handicapées. Nous avons consulté le Réseau des personnes handicapées et les employés handicapés. Nous avons également consulté des alliés, des gestionnaires, des intervenants et d'autres personnes qui ont fourni des rétroactions sur l'accessibilité à IRCC. Nous avons effectué une évaluation de l'accessibilité selon chacun des sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le plan reflète les réactions et les idées de la communauté ainsi que les résultats de l'évaluation de l'accessibilité.

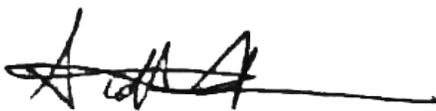
Même si de grands progrès ont été réalisés en matière d'accessibilité à IRCC, nous avons encore beaucoup de travail à effectuer pour devenir un ministère complètement accessible. Nous devons travailler à la réalisation de nos objectifs, qui sont d'être équitable et accessible par défaut. Nous pouvons atteindre ces objectifs en consultant continuellement nos employés et clients handicapés et en valorisant leurs expériences vécues. Nous pouvons éliminer les obstacles systémiques et en apprendre plus sur l'accessibilité et le handicap. Nous pouvons faire en sorte que les personnes handicapées soient incluses et informées à chaque étape de notre parcours vers l'accessibilité.

IRCC s'engage à mettre en œuvre les mesures proposées dans le plan. Nous voulons rendre notre ministère plus représentatif et inclusif et contribuer à créer un pays accessible à tous. Le plan sur l'accessibilité d'IRCC nous aidera à concrétiser notre vision d'un ministère diversifié et équitable et accessible par défaut.



Christiane Fox

Sous-ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté



Scott Harris

Sous-ministre délégué de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté



Arun Thangaraj

Sous-ministre délégué de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté



2 Général

2.1 Historique d'IRCC

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) joue un rôle important en regroupant les services d'immigration et de citoyenneté. Nous faisons la promotion des idéaux particuliers que partagent tous les Canadiens et nous favorisons l'édification d'un Canada plus fort. IRCC bâtit un Canada plus fort en facilitant la venue de personnes au Canada et en soutenant leur intégration et leur contribution au pays.

IRCC sait bien que les visiteurs, les étudiants internationaux et les travailleurs étrangers jouent un rôle essentiel dans la relance économique et la compétitivité à l'échelle mondiale du Canada. Les résidents permanents et les immigrants jouent aussi ce rôle. IRCC veille à ce que le Canada reste le premier choix des résidents temporaires et permanents. Nous nous efforçons de fournir des services d'immigration rapides et efficaces qui sont essentiels pour faciliter l'immigration, les voyages et le tourisme.

2.2 Coordonnées du Ministère

Pour recevoir ce document dans un format accessible qui vous convienne mieux, veuillez communiquer avec nous au :

Adresse : À l'attention de : agent d'accessibilité d'IRCC
365, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 1L1
Canada

Numéro de téléphone : 1-833-411-6166 ou 613-437-6949

Adresse courriel : IRCC.Accessibility-Accessibilite.IRCC@cic.gc.ca

2.3 Définitions et terminologie importantes

Accessibilité

L'accessibilité désigne la manière dont les services, les technologies, les lieux, les dispositifs, les environnements et les produits sont conçus pour répondre aux besoins des personnes handicapées. L'accessibilité consiste à donner aux personnes de toutes capacités des chances égales de prendre part aux activités de la vie. Le terme signifie qu'il y a eu une planification, une conception et un effort conscients pour faire en sorte qu'une chose soit sans obstacle pour les personnes handicapées. L'accessibilité a aussi des avantages pour la population en général en rendant les choses plus utilisables et plus pratiques pour tous.

Adaptation

L'adaptation consiste à prendre des mesures pour éliminer les désavantages résultant d'obstacles pour les personnes.



Obstacle

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (de 2019) :



obstacle Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.



Handicap

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (2019), le handicap se définit de la manière suivante :



déficiences notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.



Toute personne peut être considérée comme une personne handicapée si elle présente une ou plusieurs de ces déficiences ou limitations fonctionnelles qui, en interaction avec un obstacle, entravent sa participation pleine et égale à la société.

2.4 Processus du plan sur l'accessibilité

Aperçu du processus du plan sur l'accessibilité

IRCC a effectué une évaluation approfondie de l'accessibilité du Ministère. L'évaluation a permis de soutenir la rédaction du plan sur l'accessibilité d'IRCC. L'initiative du plan sur l'accessibilité a respecté le calendrier suivant :

- Phase 1 : planification du projet (mars 2022)
- Phase 2 : examen des données et des documents (avril 2022)
- Phase 3 : consultations (mai et juin 2022)
- Phase 4 : Rédaction de l'analyse et de l'évaluation de l'accessibilité (juillet à septembre 2022)
- Phase 5 : Présentation de l'évaluation de l'accessibilité d'IRCC (octobre et novembre 2022)
- Phase 6 : Rédaction du plan sur l'accessibilité (novembre 2022)



Le Comité directeur de l'accessibilité a supervisé et orienté le processus du plan sur l'accessibilité. Ce comité directeur comprenait plus de 20 personnes provenant de l'ensemble d'IRCC qui ont différents domaines d'expertise et d'expériences vécues.

Consultations

Il était très important pour IRCC de faire participer les personnes handicapées et de les consulter pour créer le plan sur l'accessibilité d'IRCC. Nous avons utilisé des discussions, des entretiens, des groupes de discussion et des enquêtes pour recueillir des renseignements. Toutes les consultations ont eu lieu virtuellement et des adaptations étaient disponibles, si nécessaire. Notre objectif était de recueillir des points de vue diversifiés provenant de l'ensemble du Ministère. Nous voulions en particulier recueillir le point de vue des employés handicapés.

IRCC a eu des discussions préliminaires avec six participants. Nous avons organisé quatre groupes de discussion de gestion pour un total de 28 participants au total. Les gestionnaires ont également fait part de leurs réflexions concernant les soutiens et services liés à l'accessibilité pour les gestionnaires et les employés. Nous avons ensuite diffusé une invitation à une entrevue destinée aux personnes handicapées. Douze personnes handicapées ont répondu à la demande et ont participé aux entrevues. IRCC a également consulté le Réseau des personnes handicapées tout au long du processus afin d'obtenir leur avis, leurs commentaires et leurs conseils.

Nous avons tiré parti des enquêtes pendant la phase d'examen des données et des documents du projet. Nous avons examiné et analysé les réponses au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux fournies par les employés d'IRCC à partir de 2019. Ces données ont été utilisées à l'appui des conclusions de la consultation.

Le plan sur l'accessibilité d'IRCC est un résumé des thèmes et des idées mentionnés pendant les consultations. Les expériences vécues et les points de vue des personnes handicapées sont intégrées partout dans le plan.



3 Aperçu du plan sur l'accessibilité

3.1 Vision de l'accessibilité d'IRCC

La vision d'IRCC en matière d'accessibilité est d'être un ministère où toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, sont respectées et incluses. Nous allons être un ministère où les gens peuvent s'attendre à des services accessibles, exempts d'obstacles et de discrimination. Nous allons nous efforcer d'être équitables et accessibles par défaut.

3.2 Objectifs d'accessibilité d'IRCC

Pour les trois prochaines années, IRCC s'est fixé trois objectifs primordiaux en matière d'accessibilité qui recourent les sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

Sensibiliser les gens à l'accessibilité et au handicap

IRCC s'engage à en apprendre plus sur l'accessibilité. Nous chercherons continuellement à obtenir les rétroactions et les commentaires des employés et des clients handicapés. Nous créerons des occasions de porter un regard critique sur nos façons de pensée et nous resterons curieux et ouverts à de nouveaux points de vue.

Coordonner et rationaliser nos efforts en matière d'accessibilité

L'accessibilité touche tous les aspects de notre travail à IRCC. Nous créerons des moyens de diffuser des informations et des idées au sein de notre ministère. Nous serons un chef de file et un facilitateur pour la coordination des efforts d'accessibilité dans l'ensemble de la fonction publique fédérale. Cet objectif nous aidera à rendre nos services plus faciles à utiliser et plus accessibles aux employés et aux clients handicapés.

Favoriser la responsabilisation

Le plan sur l'accessibilité d'IRCC présente les mesures concrètes que le Ministère entend prendre au cours des trois prochaines années. Nous élaborerons également des paramètres pour évaluer le succès de nos initiatives en matière d'accessibilité. Ces paramètres nous aideront à comprendre quels sont nos points forts et quels sont nos points faibles.



3.3 Principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

IRCC s'engage à respecter les principes énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- a) le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- b) le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soit ses handicaps;
- c) le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- d) le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
- e) le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- f) le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- g) l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

3.4 Initiatives actuelles d'IRCC en matière d'accessibilité

Ces dernières années, IRCC a mis davantage l'accent sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité. La direction d'IRCC a été un fervent partisan de la création d'une culture ministérielle plus inclusive, plus diverse et plus équitable. Plusieurs des initiatives d'IRCC ont été lancées par nos employés. Nous adoptons une approche intersectionnelle de l'accessibilité. Cette approche signifie que nous croyons que chaque personne est constituée d'identités multiples.

Voici quelques exemples d'initiatives liées à l'accessibilité à l'intention des clients et des employés qui ont eu lieu récemment à IRCC :

- Nous avons créé le Réseau des personnes handicapées en 2014. Il s'agit de l'un des nombreux groupes du réseau des alliés d'IRCC où les employés peuvent s'informer et discuter de la discrimination systémique et du capacitisme.
- Le Réseau des personnes handicapées a gagné en influence au sein du Ministère. Il est consulté régulièrement pour ce qui concerne toutes les initiatives d'inclusion et de diversité.
- Nous avons commencé à proposer des activités intentionnelles de sensibilisation à l'accessibilité. Il s'agit notamment de séances de discussion ouverte, de groupes d'experts et d'ateliers. Nous organisons également chaque année un événement à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées (le 3 décembre).



- IRCC a organisé une campagne de sensibilisation à l'accessibilité menée par des employés handicapés. Les employés ont présenté de l'information sur l'accessibilité et les handicaps et ils ont inclus de l'information sur les handicaps non apparents ou cachés.
- IRCC a créé le Bureau d'aide aux employés. Le Bureau d'aide aux employés facilite la mise en place des solutions d'adaptation pour les employés handicapés. Le Bureau d'aide aux employés s'efforce également de simplifier le processus pour obtenir ces solutions. Il s'assure que les mesures d'adaptation sont prises avec respect de l'employé visé et en temps opportun. Le Bureau d'aide aux employés sert également de guichet unique pour fournir des renseignements et aiguiller le personnel vers les ressources appropriées.
- IRCC a créé une section sur l'intranet consacrée à l'accessibilité. Cette section comprend des ressources sur la manière de fournir des services accessibles pour tous les clients. Elle fournit également des renseignements sur la façon d'organiser des réunions accessibles et sur la façon de créer et de vérifier l'accessibilité du contenu.
- IRCC a rencontré les représentants d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) afin de se familiariser avec le guide de service à la clientèle accessible de l'EDSC. Nous avons ensuite élaboré notre propre guide de service à la clientèle accessible d'IRCC. Il fournit de l'information sur la manière de fournir des services respectueux et sans obstacle aux clients handicapés d'IRCC.
- Nous avons organisé un concours d'accessibilité d'IRCC pour réfléchir de manière créative à la façon d'améliorer la conception de nos programmes et de nos services aux clients handicapés.
- Pour fournir les données nécessaires au rapport, IRCC a réalisé une évaluation complète de l'accessibilité afin de recenser les points forts, les possibilités et les obstacles liés à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

3.5 Structure des domaines prioritaires

Le reste du plan sur l'accessibilité est divisé en sections qui correspondent aux sept domaines prioritaires énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport.



Nous avons également ajouté deux domaines prioritaires supplémentaires qui sont importants pour IRCC :

- les mesures d'adaptation
- la culture

Ces domaines prioritaires supplémentaires viennent s'ajouter aux sept domaines prioritaires définis dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Chaque section comprend :

- Un aperçu des plans et des objectifs d'IRCC dans le domaine prioritaire;
- Les obstacles actuels à l'accessibilité dans le domaine prioritaire;
- Les mesures prévues pour améliorer l'accessibilité.

IRCC entend mener à bien les mesures prévues dans les trois prochaines années. Parce que nous devons continuellement nous adapter à l'évolution du contexte, les mesures prévues ne doivent pas être interprétées comme des engagements stricts. Nous sommes en train d'élaborer un plan de mise en œuvre qui décrit les échéances à court, moyen et long terme des mesures prévues. Ce plan de mise en œuvre nous aidera également à évaluer le succès de ces mesures.



4 Domaines prioritaires

4.1 Emploi

En avril 2021, les employés handicapés représentaient 4,3 % des employés d'IRCC. Ce chiffre est loin d'être représentatif de la proportion de Canadiens qui s'identifient comme ayant un handicap. Nous avons déjà commencé à prendre des mesures pour améliorer notre lieu de travail pour qu'il convienne aux employés handicapés. Nous savons bien que nous devons prendre de nombreuses autres mesures pour rendre le lieu de travail d'IRCC entièrement accessible.

L'objectif d'IRCC est de devenir un employeur de choix pour les personnes handicapées. Pour atteindre cet objectif, nous devons mettre en place les services et les aides nécessaires pour créer un lieu de travail sain et sans obstacle, pour tous les employés. Cela nous permettra de recruter et de maintenir en poste des employés handicapés dans nos effectifs.

Obstacles à l'emploi

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a mis en évidence les obstacles suivants à l'accessibilité dans le cycle de vie des employés :

- Les candidats qui postulent aux offres d'emploi d'IRCC sont informés qu'ils peuvent bénéficier de mesures d'adaptation. Ces mesures peuvent inclure des mesures d'adaptation pour les entretiens, les examens écrits et les autres étapes de l'évaluation en fonction de leurs besoins. Le processus d'offre de ces mesures d'adaptation peut parfois être trop lent. Les candidats ne connaissent pas non plus les types de mesures adaptations qu'ils peuvent demander.
- On ne sait pas toujours très bien ce que les gestionnaires doivent faire pour soutenir les employés handicapés et l'accessibilité au sein de leurs unités.
- Dans les politiques d'IRCC, il n'y a aucune mention des mesures d'adaptation et de la définition des attentes liées aux besoins neurologiques et autres. Les employés handicapés sont parfois ainsi moins bien notés lors des évaluations du rendement. Il s'agit dans certains cas de quelque chose qui est indépendant de leur volonté. De plus, les employés handicapés ont mentionné qu'ils avaient l'impression de devoir fournir un travail supplémentaire pour s'adapter à cause de leur handicap. Il en résulte des heures de travail plus longues et un stress accru.



Mesures prévues en matière d'emploi

Au cours des trois prochaines années, IRCC prévoit prendre les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité qui sont liés à l'emploi.

Processus d'embauche documenté

IRCC est prêt à offrir aux candidats les mesures d'adaptation appropriées pendant le processus d'embauche, en temps opportun. Pour ce faire, IRCC fournira à tous les candidats une documentation qui explique clairement toutes les étapes du processus d'embauche. Le Bureau d'aide aux employés apportera son soutien si nécessaire. Nous créerons et fournirons également aux candidats une liste des types de mesures d'adaptation qui peuvent être demandés. La liste indiquera également les démarches à effectuer pour faire usage de ces mesures d'adaptation. IRCC collaborera avec la Commission de la fonction publique pour s'assurer que tous les documents et listes d'entretien et d'évaluation sont accessibles et respectent les normes de la Commission de la fonction publique.

Nous serons plus transparents en matière du processus d'embauche et de mesures d'adaptation. Ces changements permettront aux candidats de mieux comprendre le processus d'embauche.

Des mesures d'embauche accessibles

IRCC ajoutera des paramètres dans les ententes de rendement de tous les gestionnaires. Ces paramètres permettront de renforcer les mesures positives liées à l'accessibilité. Ces mesures comprendront des vérifications obligatoires auprès des employés concernant leurs besoins en matière d'accessibilité. Elles comprendront également une formation et un perfectionnement continus liés à l'accessibilité. Les gestionnaires demanderont aux employés de donner leur avis sur la manière d'améliorer l'accessibilité.

Directive sur la prise en compte des besoins d'accessibilité

Les employés handicapés ne devraient jamais ressentir le besoin de travailler davantage pour compenser un handicap. IRCC va créer une directive prévoyant que les responsables doivent tenir compte des besoins d'accessibilité des employés lorsqu'ils fixent des délais pour les tâches. Cette directive encouragera les discussions sur les mesures d'adaptation entre les gestionnaires et leurs subordonnés directs.



4.2 Environnement bâti

Comme IRCC est souvent le premier point de contact des personnes qui immigreront au Canada, il est essentiel pour l'image du Canada que nous soyons complètement accessibles. IRCC dispose de plusieurs lieux de travail à l'intérieur et à l'extérieur du Canada. Au Canada, nous avons un Centre de soutien des opérations à Ottawa. Nous avons également des centres de traitement des demandes à Edmonton, Mississauga, Ottawa et Sydney. IRCC compte des employés qui travaillent sur les lieux du ministère ainsi que d'autres qui travaillent selon des modèles de travail hybrides. Étant donné que les employés d'IRCC travaillent à de nombreux endroits différents et travaillent avec de nombreux partenaires et fournisseurs différents, il est difficile d'assurer l'accessibilité de tous les lieux physiques. IRCC continuera à travailler avec ses fournisseurs et partenaires pour s'assurer que les espaces de travail accessibles sont pris en compte dans les accords.

L'objectif d'IRCC est d'éliminer tous les obstacles liés à l'environnement bâti dans chaque site physique d'IRCC. Pour atteindre cet objectif, nous devons comprendre les besoins de nos clients. Nous devons également évaluer l'état actuel de l'accessibilité de tous nos sites et fixer des objectifs pour éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti.

Obstacles liés à l'environnement bâti

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a mis en évidence les obstacles suivants en ce qui a trait à l'accessibilité de l'environnement bâti :

- IRCC fait de gros efforts pour s'assurer que tous les codes du bâtiment sont respectés. Nous voulons que l'accessibilité soit prise en compte dès la phase de conception de l'environnement bâti. À l'heure actuelle, il n'existe pas de processus officiel pour recevoir et intégrer les commentaires des personnes handicapées.
- Les équipes d'IRCC responsables de l'accessibilité de l'environnement bâti prennent l'accessibilité au sérieux. Nous devons nous tenir au courant des dernières exigences et capacités en matière d'accessibilité de l'environnement bâti. IRCC examinera l'état actuel de l'accessibilité dans nos sites physiques pour s'assurer que tout est à jour.
- IRCC n'est pas le propriétaire de tous les bâtiments dans lesquels nous travaillons. IRCC ne maîtrise pas tous les aspects de l'accessibilité dans l'environnement bâti.

Mesures planifiées pour l'environnement bâti

Au cours des trois prochaines années, IRCC prévoit de prendre les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité qui sont liés à l'environnement bâti.

Rétroaction proactive sur l'environnement bâti

IRCC travaillera avec le Réseau des personnes handicapées pour consulter les personnes handicapées au sujet de l'environnement bâti. Nous établirons un processus officiel pour demander et recevoir les commentaires des personnes handicapées. Nous collaborerons également avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Cette collaboration nous aidera à comprendre le point de vue des personnes handicapées et à améliorer nos pratiques.

Évaluation détaillée de l'environnement bâti

IRCC continuera à effectuer des examens de l'accessibilité de nos lieux physiques. Nous allons évaluer l'administration centrale à Ottawa et nos bureaux à l'échelle nationale. À plus long terme, IRCC travaillera avec ses partenaires d'Affaires mondiales Canada pour encourager l'accessibilité dans tous les sites internationaux d'IRCC.

Discussions avec les propriétaires des bâtiments

IRCC rencontrera chaque année les propriétaires de bâtiments pour mettre en évidence les besoins en matière d'accessibilité. Nous aborderons des domaines tels que les entrées des bâtiments, les toilettes situées dans des endroits centraux du bâtiment et l'accès aux ascenseurs. Nous collaborerons avec les propriétaires de bâtiments pour nous assurer que les besoins d'accessibilité dans l'environnement bâti sont satisfaits.

4.3 Technologies de l'information et des communications

Les technologies de l'information et des communications constituent un aspect important de l'accessibilité. Elles sont devenues de plus en plus importantes ces dernières années, car nous passons de plus en plus de temps à interagir avec autrui virtuellement. La technologie est à la base de notre travail et peut nous aider à faire notre travail. Par contre, il y a un risque de frustration et de difficultés si nous ne disposons pas des systèmes, des outils ou du soutien dont nous avons besoin en matière de technologies de l'information et des communications.

L'objectif d'IRCC est de créer les conditions permettant aux employés et aux clients handicapés de vivre une expérience agréable dans le domaine des technologies de l'information et des communications. Pour atteindre cet objectif, nous devons être parfaitement au courant des obstacles qui existent actuellement pour les personnes handicapées à IRCC. Nous pourrions alors nous engager à éliminer ces obstacles. Nous pouvons également communiquer avec nos employés et nos clients pour nous assurer qu'ils comprennent les outils et les aides disponibles.



Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a mis en évidence les obstacles suivants à l'accessibilité des technologies de l'information et des communications :

- Les systèmes et logiciels achetés par IRCC dans le passé n'ont pas toujours été accessibles. De ce fait, les employés handicapés d'IRCC ont eu des ruptures d'accès ou des retards dans l'accès aux systèmes et aux logiciels.
- Tous les employés d'IRCC ne connaissent pas les outils et les aides disponibles en matière de technologies de l'information et des communications et d'accessibilité. Il y a ainsi parfois des demandes pour des outils et des aides que nous avons déjà.
- Selon certains employés d'IRCC, les processus actuels pour faire des demandes de technologie liées à l'accessibilité sont parfois difficiles à comprendre. Certains ont également fait remarquer que le processus de traitement des demandes de technologies de l'information et des communications liées à l'accessibilité prend beaucoup de temps.
- Les propos des personnes consultées ont révélé que certains paramètres des ordinateurs sont verrouillés et que les employés d'IRCC n'ont ainsi pas la possibilité de les régler à leur guise. Certains employés ne sont pas en mesure de régler les paramètres pour répondre à leurs besoins d'accessibilité.

Mesures prévues en matière de technologies de l'information et des communications

Au cours des trois prochaines années, IRCC prévoit de prendre les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité liés aux technologies de l'information et des communications.

Améliorer l'accès aux systèmes et logiciels actuels

IRCC améliorera l'accès des clients et des employés handicapés aux systèmes et aux logiciels en prenant les mesures suivantes :

- Réaliser une évaluation officielle des technologies de l'information et des communications. L'évaluation permettra de repérer les lacunes en matière d'accessibilité des systèmes et des logiciels actuellement utilisés à IRCC. Des recommandations seront formulées sur les technologies, les pratiques et les processus qui nuisent à l'accessibilité.
- Créer un plan visant à éliminer les obstacles et les lacunes actuelles des systèmes et des logiciels d'IRCC.



Améliorer la communication sur les outils et aides en matière de technologies de l'information et des communications

IRCC améliorera la sensibilisation et la communication sur les outils et les aides accessibles pour les technologies de l'information et des communications en prenant les mesures suivantes :

- Élaborer une liste d'outils et d'aides disponibles concernant les technologies de l'information et des communications accessibles. Il s'agira notamment de fournir une formation sur ces outils et aides si nécessaire.
- Développer ou acquérir une formation sur la façon d'utiliser les caractéristiques et les fonctions d'accessibilité intégrées dans les produits Microsoft.
- Créer un plan de communication pour s'assurer que tout le monde à IRCC est au courant des outils et des aides concernant les technologies de l'information et des communications et leur accessibilité. Le plan se fera en consultation avec les réseaux et les parties prenantes appropriés.
- Veiller à ce que les outils et les aides accessibles soient présentés lors de l'accueil des nouveaux employés.
- Travailler avec le Bureau d'aide aux employés pour diffuser des renseignements sur les outils et les aides auprès des employés handicapés.
- Communiquer régulièrement avec les employés sur le processus de demande de technologies de l'information et de communications accessibles.

Processus de demande de technologies de l'information et de communications accessibles

IRCC rationalisera le processus de demande de technologies de l'information et de communications accessibles :

- Créer des protocoles pour fournir un soutien personnalisé en matière de technologies de l'information et des communications. Cette mesure aidera les personnes handicapées qui se heurtent à des obstacles.
- Collaborer avec le Bureau d'aide aux employés pour répondre aux demandes d'adaptation liées aux technologies de l'information et des communications.
- Définir des normes de service relatives aux demandes de technologies de l'information et des communications liées à l'accessibilité afin de garantir des réponses rapides.
- Mettre en place des protocoles de contournement pour les employés handicapés. Ces mesures aideront les employés à trouver ce qu'ils cherchent dans les systèmes et logiciels qui sont inaccessibles jusqu'à ce que les problèmes puissent être résolus.
- Avoir une réserve de licences de technologies accessibles qui peuvent être utilisées sur tous les réseaux.



Personnalisation flexible

IRCC offrira aux employés une plus grande flexibilité pour personnaliser les paramètres de leur ordinateur. La personnalisation sera seulement autorisée si elle n'a pas d'incidence sur l'intégrité de la cybersécurité d'IRCC.

4.4 Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

En tant que premier point de contact commun pour les personnes immigrant au Canada, IRCC a le devoir de communiquer de manière inclusive et accessible. L'objectif d'IRCC en matière de communications est d'être accessible par défaut. Pour atteindre cet objectif, nous devons changer notre façon de penser collective afin que chaque employé d'IRCC tienne systématiquement compte de l'accessibilité de ces communications. Nous devons nous assurer que tous les employés d'IRCC sont au courant des pratiques exemplaires en matière de communications accessibles. Nous devons également fournir un soutien opportun pour rendre nos communications accessibles.

Obstacles à la communication autres que les obstacles provenant des technologies de l'information et des communications

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a mis en évidence les obstacles suivants à l'accessibilité dans les communications autres que les technologies de l'information et des communications :

- IRCC est conscient de l'importance d'une communication claire et disponible en plusieurs formats. De nombreuses communications d'IRCC ont déjà fait l'objet d'une évaluation d'accessibilité. Certains employés d'IRCC n'ont pas reçu de formation en matière de communications accessibles.
- Les employés ont indiqué que les communications ne sont pas toujours entièrement accessibles.
- Certains employés ont fait part du manque de capacités, de ressources et d'outils pour assurer l'accessibilité des communications à IRCC. Ces lacunes créent des temps d'attente plus longs pour l'assistance à la correction des documents.

Les communications autres que les mesures prévues pour les technologies de l'information et des communications

Au cours des trois prochaines années, IRCC prévoit de prendre les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité liés aux communications autres que les technologies de l'information et des communications.

Plan de formation en communication

IRCC élaborera un plan de formation. Ce plan comprendra la communication de pratiques exemplaires en matière de création et de distribution de communications accessibles. Nous proposerons des formations, des ressources, des dîners-conférences et d'autres occasions de s'informer sur les communications accessibles.

Évaluer régulièrement le contenu

IRCC procédera à un examen des communications pour s'assurer qu'elles sont toutes pleinement accessibles. Il s'agira notamment d'examiner les normes d'accessibilité pour les méthodes de communication telles que les courriels, les PDF, les documents et les sites Web.

Nous travaillerons avec le Réseau des personnes handicapées pour nous aider à repérer les domaines à problèmes et les obstacles. Nous nous efforcerons également d'appliquer les normes en place pour les documents destinés à l'externe. Nous répondons aux commentaires des employés et des clients sur l'accessibilité. Nous voulons que les employés et les clients se sentent entendus dans leurs demandes de contenu accessible.

Recherche de mesures correctives en matière d'accessibilité

Dans un contexte d'efforts pour assurer l'accessibilité, les temps d'attente pour les communications accessibles vont augmenter si nous ne sommes pas préparés. IRCC analysera l'effort actuel pour rendre toutes les communications accessibles. Nous élaborerons ensuite un plan de financement adéquat des mesures correctives en matière d'accessibilité. Nous communiquerons également avec l'ensemble du personnel afin de clarifier le processus et les procédures de demande de correction en matière d'accessibilité.

4.5 L'acquisition de biens, de services et d'installations

L'objectif d'IRCC est de prendre pleinement en compte l'accessibilité dans tous les aspects de l'approvisionnement. Pour atteindre cet objectif, nous devons avoir des politiques et des procédures claires que tout le monde suit concernant l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement. Nous devons donner la priorité aux biens et services dont les employés handicapés ont besoin pour faire leur travail. Il est également important que IRCC demande constamment aux personnes handicapées de lui faire part de leurs commentaires et de leurs suggestions.

Obstacles en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a mis en évidence les obstacles suivants à l'accessibilité dans l'acquisition de biens, de services et d'installations :

- Certains employés ont fait part de leurs préoccupations quant au fait que l'accessibilité n'est pas prise en compte et documentée dans tous les domaines de l'approvisionnement.
- L'achat de systèmes et de logiciels des technologies de l'information et des communications inaccessibles a été souligné comme un obstacle majeur à l'accessibilité. Les employés d'IRCC font appel à différents logiciels pour faire efficacement leur travail. L'acquisition de systèmes et de logiciels inaccessibles crée des obstacles à la réussite pour les personnes handicapées.

Mesures prévues en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations

Au cours des trois prochaines années, IRCC prévoit de prendre les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité liés à l'achat de biens, de services et d'installations.

Documentation des contrôles d'accessibilité

IRCC veillera à ce que des documents soient versés au dossier pour confirmer que l'accessibilité a été prise en compte pour tous les marchés publics applicables.

Participation des personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement

IRCC créera des mécanismes permettant aux personnes handicapées de faire part de leurs commentaires et de leurs suggestions dans le cadre du processus d'approvisionnement. Cette mesure inclut l'examen et les rétroactions sur la liste de contrôle interne pour l'approvisionnement. Nous allons renforcer les liens entre l'approvisionnement et le Réseau des personnes handicapées.

Formation accessible sur l'approvisionnement

IRCC développera une formation pour les employés sur l'importance de l'accessibilité de l'approvisionnement. Cette formation comprendra également des instructions sur la manière de s'assurer que l'accessibilité est pleinement prise en compte.



Plan d'approvisionnement pour les technologies de l'information et des communications accessibles

IRCC élaborera un plan d'approvisionnement pour les systèmes et les logiciels des technologies de l'information et des communications. Lors de l'acquisition de nouveaux systèmes et logiciels, nous allons :

- Prioriser l'accessibilité;
- Évaluer les outils accessibles qui existent sur le marché;
- Établir des relations avec les fournisseurs pour s'assurer que tous les logiciels achetés sont accessibles;
- Travailler avec le Réseau des personnes handicapées d'IRCC pour recevoir des commentaires

4.6 La conception et la prestation des programmes et des services

IRCC fournit des services à des clients dans le monde entier. Fournir des programmes et des services à nos clients est un élément essentiel de nos activités. Nous avons la responsabilité de rendre nos programmes et services accessibles à ceux que nous servons.

À IRCC, un de nos clients sur cinq a un handicap. C'est pourquoi il est essentiel pour IRCC de cerner les moyens pour être plus inclusif pour les nouveaux arrivants et les visiteurs.

Nous nous engageons à ce que tous nos programmes et services soient entièrement accessibles dès leur conception. Pour atteindre cet objectif, nous reconnaissons l'importance de comprendre nos programmes et services du point de vue des personnes handicapées. Nous devons également tenir compte des difficultés particulières que les personnes handicapées doivent surmonter dans la conception et la prestation de nos services.

Obstacles en matière de conception et prestation des programmes et des services

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a trouvé les obstacles à l'accessibilité suivants dans la conception et la prestation des programmes et des services :

- Lorsque des programmes et des services sont créés à IRCC, l'accessibilité peut être une réflexion effectuée après coup. Il est essentiel de prévoir l'accessibilité dès le départ pour que les programmes et les services puissent être utilisés par tous.
- Déterminer qui est la personne responsable de s'assurer que les programmes et les services sont pleinement accessibles n'est pas évident. Nous devons déterminer qui, dans notre service, a la responsabilité d'assurer l'accessibilité lors de la conception.
- Le modèle de gouvernance actuel pour la conception et la prestation des programmes et des services n'incite pas suffisamment à prendre l'accessibilité au sérieux. Nous avons besoin d'un système pour nous tenir responsables.



Mesures prévues pour la conception et la prestation des programmes et des services

Au cours des trois prochaines années, IRCC prévoit de prendre les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité liés à la conception et à la prestation des programmes et des services.

Formation et perfectionnement

IRCC s'engage à fournir à ses employés la formation et les outils nécessaires pour leur permettre de concevoir et de fournir des programmes et des services accessibles. Les employés doivent être conscients de l'accessibilité et utiliser les outils appropriés. Nous devons donner aux employés les moyens de fournir des services aux clients handicapés.

IRCC prendra les mesures suivantes :

- Élaborer du matériel éducatif qui favorise la sensibilisation et la compréhension des questions d'accessibilité dans la conception et la prestation des services;
- Promouvoir les possibilités pour tous les employés de recevoir une formation sur les questions d'accessibilité;
- Élaborer des formations sur l'accessibilité pour les concepteurs, les programmes d'essai d'assurance qualité et les ressources d'assistance. Ces mesures permettront d'intégrer l'accessibilité dans la création et la modification des programmes et des services.

Commentaires sur les programmes et les services

IRCC veillera à ce que les utilisateurs soient en mesure de fournir régulièrement des commentaires sur l'accessibilité de tous les programmes et services externes et internes d'IRCC. IRCC améliorera son mécanisme de commentaires existant afin que les personnes handicapées puissent fournir des rétroactions de la manière la plus accessible pour elles.



Recherche, essais et contribution

IRCC s'engage à concevoir et à fournir des programmes et des services qui sont entièrement et facilement accessibles aux personnes handicapées par défaut. Cette mesure signifie qu'il faut veiller à ce que les considérations d'accessibilité soient intégrées par défaut dans le processus de conception des programmes et des services. Elle permet aussi de s'assurer que les programmes et les services sont accessibles aux personnes de toutes capacités, quelle que soit la manière dont elles accèdent au programme ou au service.

IRCC prendra les mesures suivantes :

- Utiliser la collecte systématique de données et l'analyse pour cerner les obstacles à l'accessibilité;
- Consulter des personnes ayant une expérience vécue d'un handicap;
- Viser à offrir une fonctionnalité complète à l'ensemble de notre clientèle, faire des essais et mettre en œuvre des solutions d'accessibilité pour respecter cette promesse.

Se responsabiliser

Nous établirons des points de référence pour se responsabiliser et suivre nos progrès dans la prestation de programmes et de services accessibles. Nous allons :

- Découvrir les pratiques exemplaires en matière de modèles de gouvernance pour assurer l'accessibilité dès la conception;
- Établir un cadre de responsabilité qui offre des définitions et des conseils pour assurer la mise en application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et assurer une norme commune dans tous les programmes et services d'IRCC;
- Définir des indicateurs de performance avec des résultats ciblés et des dates ciblées pour atteindre ces résultats;
- Définir les rôles et les responsabilités pour permettre au Ministère de prendre des décisions claires dans ce domaine.



4.7 Transports

En raison du rôle limité d'IRCC dans le domaine des transports, les obstacles n'ont pas été déterminés dans ce domaine prioritaire.

4.8 Mesures d'adaptation

IRCC estime que les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées sont importantes. Nous savons que les personnes travaillent, vivent et expérimentent le monde de différentes manières. Les mesures d'adaptation permettent aux personnes handicapées d'utiliser leurs compétences, leurs capacités et leurs expériences.

L'objectif d'IRCC est de fournir des mesures d'adaptation opportunes et appropriées aux personnes handicapées. Nous voulons supprimer les obstacles et garantir l'égalité. Pour atteindre cet objectif, nous devons disposer de politiques et de procédures claires en matière de mesures d'adaptation. Les personnes handicapées doivent comprendre le processus d'adaptation. Ils doivent également avoir accès à des ressources pour les aider à s'orienter dans le processus. IRCC doit répondre aux demandes d'adaptation en temps opportun afin que les employés disposent des outils dont ils ont besoin pour bien faire leur travail. Les mesures d'adaptation impliquent des discussions permanentes. Nous devons préparer nos gestionnaires et nos employés à avoir des discussions ouvertes sur les adaptations.

Obstacles liés aux mesures d'adaptation

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a mis en évidence les obstacles suivants à l'accessibilité des mesures d'adaptation.

- Il peut s'écouler beaucoup de temps avant de recevoir des mesures d'adaptation. Les nouveaux employés commencent parfois leur travail sans avoir les mesures d'adaptation dont ils ont besoin. Le processus d'intégration des employés s'en trouve ralenti. Cette lenteur crée également des attentes négatives quant à la manière dont ils espèrent recevoir des mesures d'adaptation à l'avenir.
- Certains nouveaux employés d'IRCC ont été intégrés à distance. Ils ont mentionné le fait que recevoir des mesures d'adaptation appropriées était un défi.
- Les employés handicapés ont indiqué que les employés d'IRCC ont du mal à répondre aux demandes d'adaptation. Les employés ont fait des commentaires sur le processus de demande et le temps nécessaire pour répondre aux demandes d'adaptation. Ils ont déclaré que le niveau de satisfaction à l'égard des mesures d'adaptation mises en œuvre est parfois faible. L'évolution vers un modèle de travail hybride entraîne un besoin accru de mesures d'adaptation, tant au bureau qu'à domicile. Cela donne une charge de travail plus importante aux équipes d'IRCC qui sont chargées de veiller à ce que les demandes d'adaptation soient satisfaites.

Mesures d'adaptation

Au cours des trois prochaines années, IRCC prévoit de prendre les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité liés aux mesures d'adaptation.

Comprendre les besoins des nouveaux employés

IRCC travaillera avec les nouveaux employés bien avant leur date d'entrée en fonction afin de comprendre leurs besoins en matière d'accessibilité. Cette mesure permettra de trouver les adaptations appropriées et de s'assurer qu'elles soient mises en place pour leur arrivée. Elle inclut une bonne compréhension du passeport d'accessibilité pour les employés venant d'autres ministères.

Nous allons créer une liste de contrôle que les responsables du recrutement pourront utiliser lorsqu'ils s'entretiendront avec les nouveaux employés afin de mieux comprendre leurs besoins en matière d'adaptation. Les questions de la liste de contrôle seront créées en consultation avec le Réseau des personnes handicapées. Nous ajouterons également des discussions sur les mesures d'adaptation aux attentes officielles permanentes des gestionnaires et des subordonnés directs.

Processus de suivi structuré

IRCC mettra en place un processus structuré de suivi des employés après l'intégration à distance. Cela permettra aux employés de connaître les ressources en matière d'adaptation. Le processus confirmera que les besoins sont satisfaits.

Aide supplémentaire à l'adaptation

IRCC continuera à développer le Bureau d'aide aux employés. Le mandat principal du Bureau est d'aider les employés à résoudre les problèmes liés aux mesures d'adaptation sur le lieu de travail. Le Bureau d'aide aux employés travaillera avec d'autres bureaux pour coordonner l'aide aux mesures d'adaptation dans le but d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.

Partage des connaissances

Grâce au Bureau d'aide aux employés, IRCC développera la base de connaissances de l'organisation en matière d'adaptation du lieu de travail. Nous maintiendrons et établirons des partenariats avec d'autres organisations. Nous serons un chef de file dans la mise en commun des pratiques exemplaires, des outils et des leçons retenues.



Consultation régulière sur les mesures d'adaptation

IRCC consultera régulièrement les parties prenantes concernées au sujet des mesures d'adaptation du lieu de travail. Il s'agit notamment du Réseau des personnes handicapées, des syndicats, des partenaires des ressources humaines et d'autres parties prenantes. Nous utiliserons des enquêtes de satisfaction pour recueillir des commentaires sur la prestation des services d'adaptation du lieu de travail.

Collaboration interministérielle en matière de mesures d'adaptation

IRCC collaborera avec les parties prenantes internes pour améliorer l'expérience des employés qui demandent des mesures d'adaptation sur le lieu de travail. Il s'agira notamment de la haute direction, des TI, des installations, de l'approvisionnement, etc.

4.9 Culture

Pour obtenir de bons résultats dans chacun des domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, IRCC doit établir une culture profondément axée sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées. À IRCC, nous travaillons intentionnellement pour démanteler les stéréotypes et les préjugés liés aux handicaps. Plusieurs des mesures que nous avons prises ces dernières années visaient à attirer l'attention sur les idées préconçues sur le handicap et à créer de nouvelles perceptions et réactions. Nous poursuivrons le travail d'édification d'une culture d'accessibilité et d'inclusion à IRCC dans le futur.

Obstacles culturels

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a mis en évidence les obstacles suivants à l'accessibilité liés à la culture :

- IRCC ne dispose pas actuellement d'une approche centralisée pour traiter les problèmes d'accessibilité soulevés par les employés. Cette absence d'approche centralisée mène à des divergences dans la manière dont les demandes des employés sont traitées.
- Les employés handicapés peuvent être consultés sur une base ad hoc par le biais du Réseau des personnes handicapées. Certains estiment que ces employés n'obtenaient pas suffisamment de reconnaissance pour le temps et les efforts qu'ils consacrent à ces consultations.
- Certains employés estiment que l'accessibilité est considérée comme une réflexion après coup et qu'elle n'est pas intégrée de manière proactive dans le processus décisionnel d'IRCC en tant que ministère.

L'évaluation de l'accessibilité d'IRCC a mis en évidence les obstacles suivants à l'accessibilité liés à la culture, que nous prévoyons d'éliminer au cours des trois prochaines années.

Approche centralisée de la prise en charge de l'accessibilité

IRCC développera une approche plus centralisée pour soutenir l'accessibilité. Nous établirons une ou plusieurs personnes-ressources, un site Web, un annuaire, une adresse électronique et un numéro de téléphone pour l'accessibilité. Nous allons élargir le site intranet portant sur l'accessibilité pour y inclure d'autres informations. Il s'agira notamment d'informations sur les aides à l'accessibilité, les services, les outils, les formations et les autres ressources.

Évaluation du processus de consultation sur l'accessibilité

La contribution provenant de personnes ayant une expérience vécue est d'une importance capitale pour apporter des changements efficaces à IRCC. IRCC procédera à une évaluation approfondie de la quantité d'efforts requis pour obtenir une contribution appropriée des personnes handicapées à l'intérieur et à l'extérieur du Ministère. Une meilleure compréhension du niveau d'effort requis permettra à IRCC de prendre des décisions éclairées sur la meilleure façon de planifier ce travail.

Reconnaissance du travail du comité d'équité en matière d'emploi

IRCC reconnaîtra le temps consacré au travail du comité d'équité en matière d'emploi. Il peut s'agir de récompenses pour la réalisation des objectifs du comité. Il pourrait également y avoir des événements visant à remercier les membres du comité et une reconnaissance de la part de la direction générale. Nous pourrions également mettre en avant le travail du comité dans nos communications.

Décisions accessibles par défaut

Nous intégrerons l'accessibilité dans les activités d'IRCC. Cette mesure aidera à changer les perceptions des handicaps au sein du Ministère. Elle nous aidera également à changer les perceptions au Canada. IRCC mettra en œuvre une politique ou une directive à l'échelle du Ministère. Cette politique ou directive nous obligera à tenir compte de l'accessibilité dans tous les processus décisionnels.

5 Rapport et mise en œuvre

La création du plan sur l'accessibilité d'IRCC est la première étape de la réalisation de la vision d'IRCC. Nous voulons être équitables et accessibles par défaut. Nous devons maintenant donner suite aux mesures que nous proposons. Comme le prévoit la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, IRCC publiera des rapports annuels décrivant ses progrès. Nous publierons également un plan sur l'accessibilité actualisé d'ici le 31 décembre 2025. IRCC continuera à consulter les personnes handicapées. Nous cernerons les domaines à améliorer et évaluerons les obstacles supplémentaires à l'accessibilité. Nous établirons des paramètres et des mécanismes de collecte de données pour suivre nos progrès. IRCC s'engage à devenir un ministère plus équitable et plus accessible.



6 Rétroaction

IRCC accueille volontiers les commentaires sur l'accessibilité, en particulier ceux des personnes handicapées. Nous avons mis en place le processus de rétroaction suivant pour tout ce qui concerne l'accessibilité. Vous pouvez faire parvenir des commentaires relatifs aux obstacles à l'accessibilité à IRCC ou à la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité d'IRCC à :

Adresse : À l'attention de : agent d'accessibilité d'IRCC
365, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 1L1
Canada

Numéro de téléphone : 1-833-411-6166 ou 613-437-6949

Adresse courriel : IRCC.Accessibility-Accessibilite.IRCC@cic.gc.ca

Les commentaires peuvent être envoyés avec ou sans identification des renseignements personnels. Les commentaires seront pris en compte et transmis aux divisions dont il est question, si nécessaire. Si la rétroaction comprend des renseignements sur les coordonnées de la personne, toute mesure immédiate résultant du commentaire sera communiquée à la personne qui a envoyé le commentaire. Tous les commentaires relatifs à l'accessibilité seront saisis dans un endroit central à des fins d'analyse et d'archivage. Le commentaire sera utilisé pour aider à cerner, à prévenir et à supprimer les obstacles dans de prompts délais.

