

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Plan d'action en matière d'accessibilité 2022



**Agence de
promotion économique
du Canada atlantique**

**Atlantic Canada
Opportunities
Agency**

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Langues officielles
et ministre responsable de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, 2022.

No de catalogue : AC2-11F-PDF

ISSN : 2817-2930

Table des matières

- **Renseignements généraux**
 - Vision
 - Principes directeurs
 - Objectifs
- **Résumé**
- **Obligations de l'APECA au titre de la Loi**
 - Personne-ressource
 - Format
- **L'incapacité, qu'est-ce que c'est?**
 - Situation actuelle
 - Glossaire
- **Plan d'action de l'APECA**
 - OBJECTIF 1 – Emploi
 - OBJECTIF 2 – Infrastructure
 - OBJECTIF 3 – Service à la clientèle
 - OBJECTIF 4 – Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
 - OBJECTIF 5 – Acquisition de biens, de services et d'installations
 - OBJECTIF 6 – Transport
- **Autres considérations**
 - La culture de l'APECA
 - Consultations
 - Collaboration
 - Formation
 - Rétroaction
 - Semaine nationale de l'accessibilité

Renseignements généraux

Vision

Notre vision est de faire de la fonction publique du Canada la plus accessible et la plus inclusive du monde.

Principes directeurs

- Rien sans nous : les personnes handicapées sont impliquées dans la conception et la mise en œuvre de la stratégie.
- Collaboration : les ministères et organismes travaillent en collaboration les uns avec les autres, avec les agents négociateurs et avec d'autres organismes publics, privés et sans but lucratif.
- Durabilité : la stratégie accorde la priorité aux mesures qui auront un impact durable.
- Transparence : la stratégie est élaborée et mise en œuvre de façon transparente, et les ministères et organismes rendent compte ouvertement et de façon transparente de leurs efforts pour éliminer les obstacles.

Objectifs

Six objectifs ont été déterminés comme étant essentiels à la réalisation de la vision :

1. Emploi
2. Infrastructure
3. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
4. Conception et prestation de programmes et de services
5. Acquisition de biens, de services et d'installations
6. Transport

Résumé

Il existe depuis trop longtemps des obstacles qui empêchent les personnes handicapées de travailler et de s'épanouir dans la fonction publique du Canada. Le temps est venu de changer la culture. Nous pouvons bâtir un Canada meilleur en intégrant les connaissances et l'expertise des personnes handicapées à toutes les facettes de notre travail.

La Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du gouvernement du Canada indique la voie à suivre pour recenser, prévenir et éliminer les obstacles physiques, systémiques et culturels à la participation des personnes handicapées. Cette stratégie vise à créer un environnement dans lequel les personnes handicapées peuvent s'épanouir. Il est dans l'intérêt de tous d'avoir une fonction publique où les

personnes handicapées peuvent se concentrer sur leur travail et sur les services qu'elles fournissent aux Canadiens.

Dès le départ, nous nous sommes fixé un objectif à la fois simple et très ambitieux : faire de l'administration fédérale canadienne la fonction publique la plus inclusive au monde.

Pendant les consultations fédérales, les fonctionnaires handicapés nous ont fait part de ce qui suit :

- souvent, ils n'ont pas de sentiment d'appartenance dans leur milieu de travail;
- on ignore, néglige ou rejette trop souvent les mesures d'adaptation dont ils ont besoin;
- ils ont dû surmonter d'importants obstacles pour obtenir un emploi dans la fonction publique;
- ils sont davantage victimes de harcèlement et de discrimination que les autres fonctionnaires;
- ils ont beaucoup moins de chances d'obtenir une promotion;
- ils se sentent souvent méprisés ou marginalisés alors qu'il serait essentiel que l'on écoute ce qu'ils ont à dire.

La fonction publique doit ressembler aux personnes qu'elle sert. Que ce soit à titre de décideurs, de chercheurs, d'analystes, de fournisseurs de services, de porte-parole ou de leaders, les Canadiens handicapés devraient se sentir représentés au sein de la fonction publique.

La Loi canadienne sur l'accessibilité,¹ qui a reçu la sanction royale en juillet 2019, vise à :

- *faire respecter la détermination, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accessibilité pour les organisations relevant du gouvernement fédéral [...];*
- *assurer la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication.*

*Il y a environ 6,2 millions de personnes handicapées au Canada, et ce nombre devrait augmenter.*² Il n'a donc jamais été aussi indispensable de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité au Canada. Certains obstacles sont physiques, par exemple des immeubles sans rampe d'accès, alors que d'autres sont immatériels, par exemple des pratiques d'emploi et des processus d'embauche qui peuvent empêcher la pleine participation des Canadiens handicapés dans leur collectivité. *La Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que tous les ministères du gouvernement fédéral dressent un plan d'action qui décrit comment ils deviendront plus accessibles pour les personnes handicapées en vue de créer la fonction publique la plus accessible et la plus inclusive du monde. Le Plan d'action en matière d'accessibilité de l'APECA est l'aboutissement d'une série de consultations organisées pour recueillir des idées sur sa conception et sa mise en œuvre. Le document met l'accent sur les principaux

résultats à atteindre pour rendre l'Agence plus accessible dans cinq grands domaines : l'emploi, l'infrastructure (c.-à-d. l'environnement bâti et la technologie), le service à la clientèle et les communications. Pour chaque domaine, on précise la situation actuelle du gouvernement du Canada, les progrès que l'APECA souhaite réaliser et comment elle prévoit y parvenir. À mesure que l'Agence avancera dans son plan, elle créera un système pour recevoir la rétroaction des employés et des clients et y répondre et fera rapport régulièrement sur les mesures prises dans le contexte de son plan.

Grâce à son plan d'action, l'APECA veut créer un lieu de travail accessible dans lequel :

- les employés handicapés sont représentatifs de la population active;
- tous les employés – ceux ayant un handicap comme ceux sans handicap – peuvent avoir une carrière stimulante et fructueuse;
- il ne faut que quelques jours, et non des semaines, pour répondre aux besoins en matière d'adaptation;
- tous les employés bénéficient d'initiatives de fidélisation et de promotion.

Obligations de l'APECA au titre de la *Loi*

En vertu de la *Loi*, toutes les entités réglementées, telles que l'APECA, ont les obligations suivantes :

Plans sur l'accessibilité : Un plan sur l'accessibilité devrait être créé en consultation avec les personnes handicapées. Le plan doit exposer les stratégies visant à améliorer et à satisfaire les obligations légales en matière d'accessibilité. Ces plans devraient être publiés publiquement et mis à jour tous les trois ans ou plus tôt.

Outils de rétroaction : Il faudrait mettre en place un système pour recevoir les commentaires des employés ou des clients et y répondre.

Rapports d'étape : Rapports décrivant la manière dont les plans sur l'accessibilité sont ou seront réalisés. Ils doivent être créés en consultation avec les personnes handicapées et décrire en quoi ils répondront aux principales préoccupations des commentaires reçus.

Personne-ressource

La personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de l'APECA est :

Mme. Chantal Deschênes
Gestionnaire, Projets ministériels
Agence de promotion économique du Canada atlantique
644, rue Main
Moncton, Nouveau-Brunswick E1C 9J8
Tél. : 506-874-3983
Courriel : accessible@acoa-apeca.gc.ca

Format

[Contactez-nous](#) pour commander d'autres formats de ce plan, tels qu'une copie en gros caractères, braille ou audio.

L'incapacité, qu'est-ce que c'est?

Situation actuelle

Au Canada, environ un adulte sur cinq vit avec une incapacité³ et doit donc affronter un ou plusieurs obstacles sur le plan physique, social ou économique. Ces obstacles peuvent souvent empêcher ces personnes d'être ou de se sentir un membre à part entière de la société.

De nombreuses incapacités sont invisibles, telle que l'incapacité cognitive, les difficultés d'apprentissage, le syndrome du canal carpien, les effets à long terme d'une commotion cérébrale ou les problèmes de santé mentale.

Lever les obstacles et changer la perception envers les personnes handicapées leur offriront davantage de possibilités d'emploi et de réussite au travail.

Glossaire

Le **handicap** est une question complexe qui ne cesse d'évoluer. Ce terme englobe une grande variété de catégories et de degrés d'états. Un handicap peut exister depuis la naissance, être causé par un accident ou se manifester au fil du temps. Il peut être physique, mental, psychiatrique, social ou économique. Voici quelques sous-catégories de handicap :

1. Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration qui est causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie.
2. Une déficience physique de courte durée causée par un accident, comme un bras cassé ou une commotion cérébrale.
3. Un état de déficience mentale ou un trouble du développement ou de l'apprentissage (par exemple, TDAH, autisme).
4. Une affection de santé mentale, qu'elle soit de courte durée, épisodique ou chronique, comme la dépression, l'anxiété ou le trouble bipolaire.

L'**accessibilité** signifie que les personnes handicapées et non handicapées peuvent percevoir, comprendre et manipuler des données, des services et des applications et interagir avec eux. L'adoption de normes, de lignes directrices et de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité garantit que les obstacles systémiques sont éliminés avant l'adoption de mesures d'adaptation individuelles.

Les **mesures d'adaptation** sont des mesures nécessaires prises pour permettre à un employé de travailler au mieux de ses capacités.

Les **obstacles** peuvent être d'ordre comportemental, environnemental ou institutionnel. Ils peuvent même être internalisés.

Plan d'action de l'APECA

La section suivante donne un aperçu de la façon dont l'APECA prévoit aborder la stratégie sur l'accessibilité du gouvernement du Canada et ses objectifs, et où l'Agence s'attend à se situer par rapport à ces objectifs en 2023.

À noter que les cinq objectifs mentionnés dans la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique ci-dessus sont présentés comme quatre objectifs clés pour l'APECA, puisque l'*environnement bâti* et la *technologie* ont été combinés dans le deuxième objectif, l'infrastructure.

OBJECTIF 1 – Emploi

Situation globale du gouvernement

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 de Statistique Canada, 15,6 % de la population active canadienne (âgée de 25 à 64 ans) est constituée de personnes handicapées. Toutefois, au cours de l'exercice 2017-2018, seuls 5,3 % des fonctionnaires se sont déclarés comme personnes handicapées.

Où l'APECA entend se situer en 2023

- Les employés handicapés devraient constater une amélioration du processus d'adaptation.
- Les taux de promotion des personnes handicapées seront augmentés et les taux de départ seront réduits.
- Les programmes de recrutement et de perfectionnement existants auront une accessibilité totalement intégrée.
- Les employés handicapés se déclareront plus satisfaits au travail.

Comment l'APECA y parviendra

1. Annoncer les offres d'emploi dans un format accessible, ce qui est particulièrement important sur les sites privés (par opposition à emplois.gc.ca). Examiner notre processus de candidature en ligne (c'est-à-dire demander aux intervenants du milieu de l'examiner) et s'assurer qu'il ne constitue pas un obstacle pour les personnes handicapées.
2. Lors de l'embauche, consulter des organisations d'intervenants à titre de ressource.
3. Revoir les programmes de perfectionnement existants pour s'assurer que les personnes handicapées sont représentées et soutenues à chaque étape, de l'arrivée au départ.
4. Comblent les écarts de représentation pour les personnes handicapées.

5. Les personnes qui ne peuvent pas physiquement travailler dans un bureau doivent pouvoir travailler à domicile.
6. Élaborer des outils et des formations pour les superviseurs afin de leur permettre de créer des équipes inclusives.

OBJECTIF 2 – Infrastructure

2.1 Environnement bâti

Situation globale du gouvernement

Les personnes handicapées font état de difficultés sur le lieu de travail, comme l'absence d'ouvre-porte automatique et la mauvaise signalisation et orientation. Dans la première enquête sur l'élaboration de la stratégie fédérale, plusieurs répondants ont noté que l'espace de travail physique ne tient pas compte des handicaps invisibles tels que les sensibilités environnementales, la douleur chronique, l'anxiété et l'autisme.

Où l'APECA entend se situer en 2023

- Les employés handicapés sont consultés afin de rendre leur lieu de travail plus accessible (souvent, le code ne suffit pas à répondre aux besoins).
- À partir de 2023, toutes les nouvelles conceptions sont accessibles et tiennent compte des commentaires des personnes handicapées. À compter de 2023, toutes les nouvelles constructions ou rénovations sont accessibles et tiennent compte des commentaires des personnes handicapées.

Comment l'APECA y parviendra

1. Élaborer une liste de cinq à dix points à prendre en considération en matière de handicap pour rendre l'espace de travail physique plus accessible à tous : signalisation (y compris des pictogrammes), créer un espace de travail calme, faire circuler l'air par des filtres appropriés, en particulier dans les bureaux 2.0 et installer des boutons poussoirs automatiques pour toutes les portes d'accès.
2. Veiller à ce que les activités et les réunions soient accessibles à tous les employés et, le cas échéant, au public.
3. Les plans d'évacuation doivent indiquer comment évacuer un employé/visiteur handicapé. Des exercices de simulation réguliers, avec des personnes handicapées dans différents endroits.
4. Créer un espace « calme » pour travailler : peu de circulation, des lumières de faible intensité, peu de bruit, des couleurs de peinture apaisantes. Il y a un besoin de calme et de cohérence.
5. Conception universelle pour les nouveaux bâtiments : créer des espaces accessibles.

2.2 Technologies de l'information et des communications

Situation globale du gouvernement

La *Norme sur l'accessibilité des sites Web* actuelle du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ne suffit pas pour faire en sorte que tous les produits et services des technologies de l'information et des communications soient accessibles, car elle porte uniquement sur les sites Web externes. Elle ne couvre pas d'autres aspects, notamment les contenus numériques. Il ne s'agit pas d'une norme complète sur les technologies de l'information et des communications accessibles.

Où l'APECA entend se situer en 2023

- Élaborer une stratégie sur l'accessibilité aux technologies de l'information centrée sur :
 - l'éducation, la sensibilisation et la communication;
 - la gouvernance et la responsabilité en matière d'accessibilité;
 - l'accessibilité des marchés publics;
 - la conformité et l'évaluation;
 - les normes et lignes directrices en matière d'accessibilité;
 - l'amélioration de la prestation de services aux employés handicapés.
- Tous les nouveaux systèmes importants, tant internes qu'externes, lancés à partir de 2021 sont accessibles.

Comment l'APECA y parviendra

1. Il faut une personne dévouée au sein de l'Agence qui connaisse bien le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA). Sensibiliser les gestionnaires et les employés aux services et à la disponibilité de l'AATIA de Services partagés Canada.
2. Veiller à ce que toutes les plateformes soient accessibles aux utilisateurs.
3. Adopter le Passeport d'accessibilité au lieu de travail du GC.
4. Mesurer et réduire les temps d'attente pour des mesures d'adaptation au travail.
5. ACCESSIBILITÉ :
 - a. Fournir des ressources (par exemple de la formation) aux employés afin qu'ils puissent générer des documents accessibles avec des outils courants (par exemple Word, PowerPoint).
 - b. Activer les fonctions d'accessibilité sur tous les dispositifs/logiciels.
 - c. Veiller à ce que les contrats avec les fournisseurs exigent que les documents répondent aux exigences d'accessibilité.

OBJECTIF 3 – Service à la clientèle

Situation globale du gouvernement

Les consultations qui ont conduit au projet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ont tiré les conclusions suivantes :

- De nombreuses personnes handicapées signalent qu'elles ne bénéficient pas d'une qualité de service égale.

- Il existe de nombreux obstacles à la communication, comme des documents dans des formats qui ne sont pas accessibles.
- Les personnes handicapées aimeraient avoir plus de possibilités de signaler des problèmes de service et de suggérer des améliorations.

Où l’APECA entend se situer en 2023

- Mettre en place des processus de consultation et de rétroaction pour les clients handicapés ainsi que des mécanismes transparents pour répondre aux préoccupations soulevées par les clients handicapés.
- Les propositions de nouveaux programmes devront prouver que l’accessibilité a été intégrée aux concepts.
- Le site Web et le réseau intranet sont conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (2018) (par exemple contraste entre les couleurs dans les graphiques à barres, éviter les cellules divisées/fusionnées dans les tableaux).

Comment l’APECA y parviendra

1. Voir à ce que les documents soient accessibles à tous les clients. Voir à ce que toutes les personnes concernées en soient conscientes.
2. Vidéos : doivent être en langue des signes, avec sous-titres ou vidéo descriptive.
3. Voir à ce que Rendezvous soit accessible.
4. Concevoir des données sur la satisfaction des clients du point de vue des personnes handicapées.
5. Tester les processus de mobilisation et de rétroaction des clients handicapés.

OBJECTIF 4 – Communications, autres que les technologies de l’information et des communications

Où l’APECA entend se situer en 2023

- Toutes les pages Web et tous les documents seront pleinement accessibles.
- On fera la promotion des ateliers de l’AATIA sur les documents accessibles au moyen du calendrier des activités et dans Rendezvous.
- Le site Web et le réseau intranet seront conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) en vigueur et aux normes sur le langage simple.
- On fera la promotion de la Semaine nationale de l’accessibilité, qui commence le dernier dimanche de mai chaque année, en organisant des activités pertinentes pour le personnel.

Comment l’APECA y parviendra

1. Adopter une stratégie de communication pour mettre de l’avant un changement de culture concernant l’accessibilité dans l’organisation. Cette stratégie devra

prévoir, notamment, une présence en ligne et la promotion des ateliers de l'AATIA sur la création de documents accessibles.

2. À la suite du remaniement du site Web en 2021, veiller à ce que le contenu soit rédigé en langage simple et soit facile à lire et à comprendre.
3. Remanier Rendezvous pour que son format et tout nouveau contenu, y compris les photos, soient accessibles. La nouvelle conception respectera les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.
4. Rendre tous les modèles accessibles avant la fin de l'exercice 2022-2023.
5. Favoriser les communications portant sur la Journée internationale des personnes handicapées (le 3 décembre) en collaboration avec les RH.

OBJECTIF 5 – Acquisition de biens, de services et d'installations

Rien à signaler concernant cet objectif pour le moment.

OBJECTIF 6 – Transport

Rien à signaler concernant cet objectif.

Autres considérations

La culture de l'APECA

L'accessibilité n'est généralement pas intégrée aux activités quotidiennes de la fonction publique. Souvent, on en tient compte qu'après coup. Bien qu'il y ait des initiatives d'accessibilité dans l'ensemble des ministères et à l'échelle des fonctions, elles sont souvent cloisonnées. Il n'existe pas de structure de gouvernance permettant d'établir des liens stratégiques entre les initiatives et il y a peu de mécanismes permettant aux ministères et aux employés d'échanger des pratiques exemplaires. Dans le cadre de la consultation sur l'élaboration de la stratégie fédérale, les répondants ont souligné la nécessité d'avoir un centre d'expertise sur l'accessibilité.

Consultations

Le responsable de l'accessibilité et la coordonnatrice de l'accessibilité ont établi un comité consultatif sur l'accessibilité composé d'employés handicapés, d'employés dont un membre de la famille est handicapé ou d'employés qui s'intéressent particulièrement à l'accessibilité au travail. Ce comité a vu le jour à la suite d'une invitation lancée par courriel par le champion de l'inclusion, de la diversité et de la lutte contre le racisme.

En tout, le groupe de travail sur l'accessibilité rassemblait 13 employés, en plus du responsable et de la coordonnatrice de l'accessibilité.

Le groupe de travail a été consulté régulièrement au moyen de réunions virtuelles entre juin et novembre 2020 tout au long de l'élaboration du plan d'action. L'apport des membres a été essentiel à la définition des buts énumérés sous la rubrique « Comment l'APECA y parviendra » pour chaque objectif. Des séances de remue-méninges ont été

organisées pour proposer des tâches qui pourraient être incluses dans le plan. Celles-ci ont ensuite fait l'objet d'un vote pour déterminer celles qui devaient être prioritaires et incluses dans ce premier plan d'action.

Certains membres du groupe de travail sont chargés de gérer les tâches associées à chaque objectif et de voir à ce qu'elles progressent vers leur achèvement.

Pour poursuivre le travail, l'Agence consultera des organisations qui représentent les personnes handicapées ainsi que des clients ayant un handicap.

Collaboration

Bon nombre des enjeux signalés ici au sujet de l'accessibilité, comme créer et gérer un réseau dynamique d'employés handicapés, sont également des dossiers sur lesquels se penche le Comité de l'équité en matière d'emploi (EE) et de la diversité. Il est suggéré que le groupe de travail sur l'accessibilité et le Comité de l'EE et de la diversité unissent leurs forces pour dégager et traiter les problèmes qu'ils ont en commun, plutôt que de mener des efforts redondants.

Formation

Les ateliers de l'AATIA seront régulièrement annoncés dans le calendrier des activités et dans Rendezvous, le réseau intranet de l'APECA.

Le responsable et la coordonnatrice de l'accessibilité travaillent étroitement avec le Bureau d'inclusion, d'équité et de lutte contre le racisme pour créer une série de formations avec des consultants externes qui mettront l'accent sur les personnes handicapées. Ces formations chercheront à éveiller les consciences à l'égard des personnes handicapées à tous les niveaux de l'Agence. Il s'agira de favoriser le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes qui se déclarent comme personnes handicapées ainsi qu'un environnement de travail plus inclusif.

Rétroaction

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) mentionne clairement que l'Agence a le devoir d'élaborer et de mettre en œuvre un système pour recevoir des commentaires des employés et des clients, et y répondre, sur toute question liée à l'accessibilité ou aux lacunes à ce chapitre. C'est pourquoi l'Agence a créé [un outil en ligne sécurisé](#) que n'importe quel employé ou client de l'APECA peut utiliser pour signaler tout obstacle à l'accessibilité et/ou toute suggestion d'amélioration. Tous les renseignements communiqués demeureront confidentiels.

Semaine nationale de l'accessibilité

La Semaine nationale de l'accessibilité est un événement annuel qui célèbre les contributions des personnes handicapées. La *Loi* précise qu'elle commence le dernier dimanche de mai.

Notes de bas de page

- 1 <https://laws.justice.gc.ca/fr/lois/A-0.6/page-1.html>
- 2 Morris *et al.* (2018) *Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant un incapacité âgés de 15 ans et plus, 2017*. Rapport sur l'enquête canadienne sur l'incapacité. Statistique Canada. p. 4
- 3 <https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/accessibilite-au-travail.html>