



Agence des services
frontaliers du Canada

Canada Border
Services Agency

Canada

Plan sur l'accessibilité de l'Agence des services frontaliers du Canada

2023 À 2025

Le Bureau de l'accessibilité



Agence des services
frontaliers du Canada

Canada Border
Services Agency

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Sécurité publique, des Institutions démocratiques et des Affaires intergouvernementales, 2024

NSIS# 2817-1632

Numéro de catalogue PS35-17F-PDF

Le [Plan sur l'accessibilité](#) est disponible sur le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Also available in English under the title: Canada Border Services Agency: Accessibility Plan (2023 to 2025)

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE, DU PREMIER VICE-PRÉSIDENT ET DE LA CHAMPIONNE	4
RENSEIGNEMENTS GÉNÉREUX	6
COMMUNIQUER AVEC NOUS	6
AUTRES SUPPORTS	7
À PROPOS DE L'AGENCE.....	9
ÉNONCÉ SUR L'ACCESSIBILITÉ	9
ÉLABORATION DE NOTRE PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ.....	11
<i>Principes directeurs de nos plans d'action</i>	12
EMPLOI.....	13
OBJECTIFS ET MESURES DU RENDEMENT	14
OBSTACLES	15
PLAN D'ACTION	17
ENVIRONNEMENT BÂTI	20
OBJECTIFS ET MESURES DU RENDEMENT	20
OBSTACLES	21
PLAN D'ACTION	22
ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	24
OBJECTIFS ET MESURES DU RENDEMENT	24
OBSTACLES	25
PLAN D'ACTION	26
COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS	27
OBJECTIFS ET MESURES DU RENDEMENT	29
OBSTACLES	29
PLAN D'ACTION	30
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	31
OBJECTIFS ET MESURES DU RENDEMENT	33
OBSTACLES	34
PLAN D'ACTION	35
CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	36
POLITIQUES ET PROGRAMMES.....	36
<i>Objectifs et mesures du rendement</i>	37
<i>Obstacles</i>	38
<i>Plan d'action</i>	39
PRESTATION DE SERVICES.....	40
<i>Objectifs et mesures du rendement</i>	40
<i>Obstacles</i>	41
<i>Plan d'action</i>	42

TRANSPORT	42
DISPOSITIONS POUR RÉPONDRE À LA RÉGLEMENTATION DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA.....	42
PARTIE 1 EXIGENCES APPLICABLES AUX FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT	42
PARTIE 5 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ APPLICABLES À L'ASFC	44
<i>Contrôle frontalier</i>	<i>44</i>
<i>Contrôle de sécurité pour les voyageurs aériens.....</i>	<i>45</i>
<i>Signalisation</i>	<i>45</i>
CONSULTATIONS	46
PRÉPARATION EN VUE DU PLAN	46
<i>Consultations internes.....</i>	<i>46</i>
<i>Consultations externes.....</i>	<i>49</i>
<i>Consultations supplémentaires sur l'accessibilité</i>	<i>52</i>
CONSULTATIONS À VENIR.....	53
ANNEXE A : GLOSSAIRE	55
ANNEXE B : RÉFÉRENCES.....	58

Message de la présidente, du premier vice-président et de la championne

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* : Faire progresser les droits des personnes en situation de handicap

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) représente un grand pas en avant pour les droits des personnes en situation de handicap au Canada. Elle a été créée pour bâtir une fonction publique qui peut s'adapter et répondre aux besoins de la communauté des personnes en situation de handicap. Elle vise également à éliminer les nouveaux obstacles qui se présentent à mesure que notre économie, notre culture et notre technologie évoluent.

« Rien sans nous » en action

La mise en œuvre de la [stratégie fédérale « Rien sans nous »](#) signifie que nous nous engageons à veiller à ce que les personnes en situation de handicap participent à l'élaboration et à l'exécution de tous les programmes et de toutes les règles qui les concernent. Nous sommes fiers du travail que nous avons déjà accompli pour veiller à ce que chacun ait un accès juste et égal à nos programmes et services. Nous sommes également impatients de poursuivre le dialogue avec les personnes qui se soucient de ce que nous faisons, afin de nous assurer que l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est exempte d'obstacles.

En commençant par nos employés

Pour que l'ASFC devienne exempte d'obstacles, tout commence par nos employés. Dans les prochaines années, nous poursuivrons les efforts pour recruter un personnel diversifié qui restera en poste à l'Agence sur un horizon prolongé. Nous voulons que l'Agence reflète la population canadienne, avec des personnes d'origines diverses. Le fait de disposer d'une main-d'œuvre représentative aura des effets positifs sur la capacité de l'ASFC à offrir des programmes et des services efficaces de grande qualité. Pour y arriver, nous renforçons notre engagement envers l'inclusion en faisant des investissements dans la transformation de notre culture organisationnelle. En 2018, nous avons lancé une Stratégie de transformation de la culture qui vise à réaliser une culture de travail saine. En fin de compte, nous cherchons à atteindre notre objectif d'être une seule équipe fondée sur la confiance.

Tirer des leçons de la pandémie

Pendant la pandémie, nous avons vu à quel point la confiance est importante pour créer un milieu de travail où les gens se sentent en sécurité et valorisés, et où nous nous soucions les uns des autres. Ce sens commun a permis à l'Agence de continuer à offrir d'importants programmes et services aux Canadiens pendant une période très difficile de l'histoire. Nous voulons continuer à tirer parti de ces leçons et nous assurer que l'Agence demeure inclusive et exempte d'obstacles.

Notre plan sur l'accessibilité

Nous sommes ravis de vous communiquer notre premier plan sur l'accessibilité. Ce plan se veut une feuille de route qui montre comment nous allons appuyer les priorités de la Loi et du [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#). Ces textes législatifs nous donnent un point de départ concret pour ce que nous devons faire en tant que fournisseur de services et en tant qu'employeur.

Avec ce plan, nous voulons que chacun sache que les efforts en vue de l'accessibilité sont l'affaire de tous. Nos employés, les voyageurs et nos clients peuvent compter sur nous pour être proactifs et méthodiques dans notre approche visant à éliminer les obstacles et à changer les systèmes qui les ont maintenus en place.

Notre engagement

Nous sommes déterminés à créer un avenir meilleur en intégrant les connaissances et les expériences des personnes en situation de handicap dans tout ce que nous faisons. Cela comprend la création et l'application du Plan sur l'accessibilité de notre agence.

Cordialement,



Erin O'Gorman
Présidente



Ted Gallivan
Premier vice-président



Annie Beauséjour
Championne pour les
personnes en situation de
handicap

Renseignements généraux

La présente section fournira des renseignements sur l'Agence et expliquera la raison d'être du présent document et la façon dont le plan a été élaboré. Nous expliquerons également comment vous pouvez fournir de la rétroaction ou demander le document dans un autre format.

Communiquer avec nous

Les rétroactions sur le contenu du présent Plan sur l'accessibilité de 2023 à 2025, nos Rapports d'étape sur l'accessibilité, notre processus de rétroaction sur l'accessibilité ou les obstacles rencontrés dans le cadre d'interactions avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) sont bienvenus. Nous continuerons de travailler avec la communauté des personnes en situation de handicap, leurs alliés et les organismes externes œuvrant pour les personnes en situation de handicap. Nous tenons des consultations chaque année pour améliorer notre plan. Par ailleurs, nous aimerions connaître vos commentaires, car ils nous aideront à améliorer nos plans d'action.

Veillez noter que nous accuserons réception de tous les commentaires liés à l'accessibilité reçus en utilisant la même voie de communication que celle utilisée pour les soumettre et que nous vous fournirons une réponse complète dans un délai de 28 jours ouvrables.

Nous acceptons également les commentaires sur l'accessibilité dans des médias substituts (imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio ou en format électronique).

Si vous souhaitez fournir une rétroaction anonyme

- N'indiquez pas votre nom ni aucun renseignement permettant de vous identifier (par exemple, votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone)
- Si vous nous envoyez votre rétroaction par la poste, n'inscrivez pas votre adresse de retour sur l'enveloppe

Ce que nous faisons de votre rétroaction

Nous analysons les rétroactions reçus de manière à dégager des tendances. Nous n'identifions pas les personnes dans nos rapports.

Votre rétroaction sera reliée à vous seulement si vous demandez une réponse personnelle à notre Bureau de l'accessibilité.

Nous publions des rapports d'étape annuels dans les années entre les plans sur l'accessibilité. Dans ces rapports, nous discutons des statistiques et des thèmes de la rétroaction que nous recevons et de la façon dont nous en tenons compte.

Comment fournir une rétroaction

Site Web : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité de l'ASFC](#)

Courriel : CBSA.Barrier-Free-Sans-Barriere.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca

Courrier : Nhung Nguyen, directrice, Programmes d'équité et d'inclusion de la main-d'œuvre

Bureau de l'accessibilité

Agence des services frontaliers du Canada

191, rue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1A 0L8

Téléphone : 1-800-461-9999, sélectionner la langue de préférence, puis appuyer sur « 0 »

Téléimprimeur : 1-866-335-3237

En personne : La rétroaction sur l'accessibilité peut être fournie directement à nos employés dans un établissement de services physiques.

Médias sociaux : Faites-nous parvenir, dans un message privé, vos commentaires concernant l'accessibilité de ce plan, nos rapports annuels sur l'avancement en matière d'accessibilité ou notre processus de rétroaction.

- [X \(Twitter\)](#)
- [Facebook](#)
- [Instagram](#)
- [LinkedIn](#)

Autres supports

Nous comprenons que ce format pourrait ne pas être accessible à tout le monde. Vous pouvez demander d'obtenir dans un média substitut notre Plan sur l'accessibilité (2023 à 2025), notre Rapport d'étape sur l'accessibilité annuel ou notre processus de

rétroaction sur l'accessibilité. Nous offrons ces documents dans les formats alternatives suivantes :

- imprimé
- gros caractères
- braille
- support audio
- support électroniques compatibles avec la technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap

Délais de réception d'autres supports :

- Braille ou format audio : 45 jours après la réception de la demande
- Autres supports : dans les 15 jours suivant la réception de la demande

Vous pouvez demander d'autres supports par la poste, par courriel, par téléphone, par téléimprimeur, par les médias sociaux ou en personne. Vous trouverez des façons de présenter une demande de formats alternatives à la section [Coordonnées et processus de rétroaction](#) ci-dessus.

Site Web : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité de l'ASFC](#)

Courriel : CBSA.Barrier_Free-Sans_Barriere.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca

Courrier : Nhung Nguyen, directrice, Programmes d'équité et d'inclusion de la main-d'œuvre

Bureau de l'accessibilité

Agence des services frontaliers du Canada

191, rue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1A 0L8

Téléphone : 1-800-461-9999, sélectionner la langue de préférence, puis appuyer sur « 0 »

Téléimprimeur : 1-866-335-3237

En personne : Une version dans un média substitut peut être demandée directement auprès d'un employé à un emplacement de service physique.

Médias sociaux : Faites-nous parvenir, dans un message privé, votre demande d'un format alternatif de ce plan, de nos rapports annuels sur l'avancement en matière d'accessibilité ou de notre processus de rétroaction.

- [X \(Twitter\)](#)
- [Facebook](#)
- [Instagram](#)
- [LinkedIn](#)

À propos de l'Agence

Notre mission

Nous faisons en sorte qu'il soit facile pour les voyageurs et les marchandises légitimes de traverser nos frontières en toute sécurité. Nous appliquons plus de 100 lois et règlements qui assurent la sécurité de notre pays et de notre population. Nous comptons des bureaux et des installations partout au Canada et dans le monde, dans plus de 1 200 points de service.

Notre travail

L'Agence fonctionne dans un environnement complexe et en évolution. Nous devons réagir aux nouvelles menaces et aux tendances mondiales tout en gardant toujours la sécurité du Canada à l'esprit. Nous sommes déterminés à protéger la population, l'économie et l'infrastructure du Canada.

Comment nous atteignons nos objectifs

Pour bien faire notre travail, nous nous efforçons d'être proactifs, de nous adapter et d'innover. Nous améliorons constamment notre façon de travailler, d'utiliser la technologie moderne et de faire participer nos équipes.

Énoncé sur l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité : Réaliser des progrès

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à donner aux personnes en situation de handicap l'occasion d'être indépendantes, de maîtriser leur vie et de jouir de chances égales. L'Agence est déterminée à devenir un chef de file en matière d'accessibilité, et ce premier plan triennal en est la preuve. Ce plan est un guide pour rendre tous nos programmes et services plus accessibles et utiles pour tous les Canadiens.

Notre parcours

En 2018, nous avons entrepris de transformer notre culture en milieu de travail, ce qui a eu un effet positif sur les employés et les personnes en situation de handicap. Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux montre qu'un plus grand nombre de personnes disent être traitées avec respect, surtout les personnes en situation de handicap. Nous avons constaté une augmentation de 9 % des réponses positives des personnes en situation de handicap.

Nous sommes fiers du travail que nous avons accompli jusqu'ici pour établir une base de confiance dans notre organisation. **Mais nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire** parce que les personnes en situation de handicap demeurent confrontées à des défis de taille au travail et dans la société en général. Nous sommes impatients de continuer notre travail sur l'accessibilité afin de nous assurer qu'elle fait partie de tout ce que nous faisons.

Inclusion de tous

Notre plan incluait les personnes en situation de handicap dès le départ. Nous avons invité des membres de la communauté des personnes en situation de handicap, tant à l'interne qu'à l'externe, pour aider à éclairer l'élaboration du plan et à veiller à ce qu'il soit conçu du point de vue de personnes qui savent ce qu'est de vivre avec une incapacité.

L'équipe chargée d'élaborer le plan comprend des personnes en situation de handicap. Les personnes qui savent ce qu'est la vie avec une incapacité continueront d'éclairer le plan et de s'assurer que nous éliminons les obstacles afin que tous les voyageurs, les clients et les employés soient inclus.

Diriger l'Agence dans le parcours de l'accessibilité

Le Bureau de l'accessibilité a été mis sur pied en avril 2021 afin de diriger nos efforts visant à renforcer l'accessibilité. Il sert de plaque tournante pour toutes les questions liées à l'accessibilité.

Ce que couvre notre Plan sur l'accessibilité

Le Plan sur l'accessibilité de l'ASFC est axé sur les sept mêmes principaux domaines qui sont inclus dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Ces domaines sont les suivants :

1. l'emploi
2. l'environnement bâti
3. l'approvisionnement de biens, de services et d'installations
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications
5. les technologies de l'information et des communications
6. la conception et la prestation de programmes et de services
7. le transport

Nous avons également des responsabilités en tant que fournisseur de services de transport et devons respecter les règles du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#).

La culture de l'Agence et notre façon de gérer le changement sont essentielles à la réussite de notre travail. Nous voulons que chacun pense à l'accessibilité dans tout ce qu'il entreprend. C'est un fil conducteur dans les sept domaines prioritaires.

Élaboration de notre Plan sur l'accessibilité

Notre Plan sur l'accessibilité (2023 à 2025)

Nous avons élaboré notre Plan sur l'accessibilité pour 2023 à 2025 en respectant les règles de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et ses [règlements](#). Nous avons également observé les exigences de l'Office des transports du Canada dans le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* ainsi que dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

Comment nous organisons notre travail

Notre organisation est complexe. Pour composer avec cette complexité, différents groupes de travail sont rattachés à chaque domaine prioritaire de notre plan. Ces groupes relèvent d'une équipe de hauts dirigeants de notre organisation, le Groupe de travail sur l'accessibilité. Nous travaillons également avec la Direction de la culture pour réfléchir à la façon dont les activités de chacun de nos domaines prioritaires influenceront sur la culture de notre organisation.

Ce que nous avons fait jusqu'à présent

Nous nous sommes surtout consacrés à cerner les problèmes et les obstacles, à tenir des consultations, à élaborer des plans pour régler les problèmes et à donner une formation sur l'accessibilité pour nos travailleurs de première ligne. Cette formation est une exigence du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. Notre plan n'est pas figé. Nous continuerons de le mettre à jour à mesure que nous en apprendrons davantage sur les défis auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap.

Nos objectifs pour les trois prochaines années

Les sections suivantes vous donneront une idée de ce que nous voulons accomplir dans les trois prochaines années pour chacun de nos sept domaines prioritaires. Nous élaborerons et publierons également des rapports d'étape chaque année afin d'évaluer notre rendement vers l'atteinte de nos objectifs.

Principes directeurs de nos plans d'action

Pour élaborer nos plans d'action pour un domaine prioritaire, nous avons suivi certains principes importants :

Rien sans nous : Les personnes en situation de handicap participent à la recherche, à la conception, à l'application et à l'amélioration continue de l'approche de l'Agence en matière d'accessibilité. C'est ce qu'on appelle : « Inclusif par conception; Accessible par défaut ».

Collaboration : Les employés en situation de handicap, les gestionnaires, les collègues et les dirigeants de l'ASFC ont tous travaillé ensemble pour cerner et éliminer les obstacles. Nous avons également mis à contribution notre expertise interne et une expertise externe lorsque nous en avons besoin.

Durabilité : Nous avons axé nos efforts sur les mesures à prendre pour que l'accessibilité fasse partie de nos plans dès le départ. Ces mesures peuvent être mises en pratique, évaluées et avoir un effet bien réel.

Transparence : Cela signifie qu'il faut faire preuve d'ouverture et de clarté quant aux rôles et aux responsabilités. Cela signifie aussi d'utiliser un langage clair. Ces deux éléments sont très importants pour faire avancer nos plans d'action.

Preuves : Nous avons utilisé de bonnes sources et de bonnes données pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles.

Emploi

L'Agence en bref

L'Agence compte plus de 15 000 employés qui travaillent partout au Canada et à l'étranger. À l'Agence, environ la moitié de nos employés travaillent dans des secteurs opérationnels comme les aéroports, les postes frontaliers, les chemins de fer, les navires et les bureaux de poste. Les employés qui travaillent dans des environnements opérationnels facilitent le mouvement légitime des voyageurs et des marchandises. Nos employés de première ligne servent des millions de voyageurs chaque année. Ils accueillent les gens au Canada tout en menant des opérations complexes d'exécution de la loi pour préserver la prospérité, la santé et la sécurité des Canadiens.

Les employés qui ne sont pas des travailleurs de première ligne se trouvent dans les secteurs organisationnels et de programmes qui appuient nos activités. Ils travaillent sur nos programmes et services, gèrent les ressources humaines, la technologie, les communications et les finances. Notre personnel est diversifié, et c'est l'une de nos plus grandes forces.

Améliorer notre milieu de travail

Nous savons que nos employés sont notre atout le plus important. Pour soutenir nos employés, nous apporterons des changements afin que tous les employés se sentent inclus, reçoivent une formation accessible, disposent des outils et de l'aide dont ils ont besoin pour réussir et réaliser leur plein potentiel au travail. Nous avons examiné ce dans quoi nous excellons et ce que nous devons faire pour améliorer l'expérience de nos employés au travail. Nous avons relevé certaines lacunes et nous travaillons à les combler. Nous comprenons que nous n'avons peut-être pas cerné toutes les lacunes et que nous ne connaissons peut-être pas tous les défis auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées au travail, mais c'est un aspect sur lequel nous continuerons de travailler.

Créer un effectif diversifié

Nous voulons que notre personnel représente la diversité de notre pays. Actuellement, 4,3 % de nos employés disent avoir une incapacité. Cependant, 9,4 % des personnes qui travaillent au Canada pourraient avoir une incapacité. Cela signifie qu'il persiste un écart de représentativité jusqu'à 5,1 %, ce qui représente environ 751 personnes. Nous nous efforçons de combler nos lacunes actuelles, de recruter plus de gens et de les encourager à s'auto-identifier.

Pourquoi les gens ne s'auto-identifient pas

L'auto-identification est un processus volontaire au sein de la fonction publique fédérale. Compte tenu du faible nombre de personnes en situation de handicap dans notre effectif, nous avons demandé à nos employés, en 2020, pourquoi ils ne s'auto-identifient pas. Nous avons appris que certains ne comprennent pas pourquoi ils devraient le faire et que d'autres craignent

que cela ait une incidence sur leur carrière. Ils craignent aussi d'être jugés, traités différemment ou de perdre des possibilités d'emploi. Cette préoccupation est particulièrement présente dans le domaine de l'exécution de la loi, car ce travail comporte des exigences en matière d'aptitude physique.

Faciliter la tâche aux candidats

Au cours de nos consultations, nous avons aussi appris que les candidats à un emploi se heurtent à des obstacles au moment de postuler à un emploi au gouvernement. L'élimination de ces obstacles élargira le bassin de talents disponibles et offrira à tous les candidats une chance équitable de réussir. Nous voulons modifier la façon dont nous annonçons les postes disponibles afin qu'un plus grand nombre de personnes aient une chance équitable.

Formation sur l'inclusion et l'accessibilité

En application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, nous veillons à ce que tous nos employés aient accès à une formation sur l'inclusion et l'accessibilité. Cette formation rappellera à nos employés de première ligne et à nos décideurs que chacun devrait toujours être traité avec dignité et respect. En offrant cette formation à nos employés, ils deviennent mieux à même de comprendre ce que sont un milieu de travail et des services véritablement accessibles.

Objectifs et mesures du rendement

Au cours des trois prochaines années, la Direction générale des ressources humaines, qui supervise le domaine prioritaire de l'emploi, axera ses efforts sur trois objectifs principaux :

1. **Accroître la représentation** : Nous voulons qu'un plus grand nombre de personnes en situation de handicap travaillent avec nous pour égaler le pourcentage de personnes en situation de handicap qui travaillent au Canada :
 - Nous prévoyons d'embaucher 330 personnes en situation de handicap d'ici décembre 2025
 - Nous examinons nos processus d'embauche afin de repérer et de réduire les obstacles d'ici 2025
2. **Réduire la stigmatisation** : Nous voulons que nos employés et les personnes en recherche d'emploi nous fassent confiance et se sentent en sécurité de s'auto-identifier comme personne en situation de handicap :
 - Nous espérons faire passer les taux d'auto-identification de 61 % (en 2022) à 80 % d'ici 2025
3. **Être inclusif dès le départ** : Nous voulons donner à nos employés et aux personnes en recherche d'emploi les outils, les ressources et le soutien dont ils ont besoin pour réaliser leur plein potentiel dans un milieu inclusif :
 - Nous allons donner de la formation à nos gestionnaires pour les aider à cerner et à éliminer les obstacles et à soutenir les employés en situation de handicap

- Nous voulons qu'au moins 80 % des employés aient l'équipement et les outils dont ils ont besoin pour faire leur travail du mieux qu'ils le peuvent et contribuer au milieu de travail
- Nous visons à réduire le nombre de cas de harcèlement et de discrimination dont font l'objet les personnes en situation de handicap
- Nous voulons qu'un plus grand nombre de personnes en situation de handicap sentent qu'elles ont réussi dans leur carrière grâce au soutien reçu en matière d'accessibilité ou d'adaptation
- Nous voulons que les employés en situation de handicap ressentent le même sentiment d'appartenance que les employés n'ayant pas d'incapacité
- Notre objectif est que le pourcentage d'employés en situation de handicap qui déclarent avoir confiance en leur superviseur immédiat soit égal à celui des employés n'ayant pas d'incapacité qui déclarent avoir confiance en leur superviseur immédiat

Obstacles

Pour cerner les obstacles, nous avons travaillé avec des personnes en situation de handicap et nous examinons nos processus d'embauche internes avec l'aide de la Direction générale de la vérification interne et de l'évaluation des programmes.

Les obstacles auxquels se heurtent les personnes en recherche d'emploi et les employés peuvent se trouver dans nos politiques, nos systèmes et notre façon de faire.

Processus de demande d'emploi

Le processus de demande d'emploi dans la fonction publique fédérale peut être déroutant et accablant. Les offres d'emploi comportent souvent de nombreuses questions qui peuvent ne pas être claires ou qui sont formulées dans le jargon gouvernemental. Ces obstacles peuvent entraver l'accès des candidats qui ne savent pas comment y répondre. De plus, la plateforme Emplois au gouvernement du Canada est difficile à naviguer avec des outils comme des lecteurs d'écran. Il est donc plus difficile pour les personnes en situation de handicap de postuler à un emploi.

Exigences en matière de langues officielles

Les exigences en matière de langues officielles peuvent s'avérer un obstacle au progrès de la carrière et peuvent avoir une incidence disproportionnée sur certains groupes visés par l'équité en matière d'emploi. La formation linguistique que nous offrons ne répond pas aux besoins des personnes ayant différentes incapacités, comme les personnes ayant des difficultés d'apprentissage, des troubles de la parole ou une perte de la vision.

Filtrage de sécurité

Le processus de filtrage de sécurité peut être intimidant pour certaines personnes, surtout pour les candidats et les personnes en recherche d'emploi qui doivent composer avec une incapacité.

Préjugés inconscients

Les préjugés inconscients désignent les attitudes qui peuvent être injustes à l'égard de certains groupes de personnes, comme les personnes en situation de handicap, et ce, à son insu. Ils peuvent se manifester à n'importe quelle étape de la période d'emploi d'un employé et l'amener à perdre confiance en l'organisation, affecter sa confiance en soi, lui donner l'impression qu'il n'a pas sa place ou qu'il n'a pas la capacité de progresser dans sa carrière. Nous travaillons fort pour accroître la sensibilisation aux préjugés inconscients et avons mis en œuvre une formation pour tous les gestionnaires d'embauche. À la fin de l'exercice 2022 à 2023, 95 % des gestionnaires d'embauche auront suivi le cours de deux heures sur les préjugés inconscients. Depuis septembre 2022, tous les employés de l'Agence doivent obligatoirement se familiariser avec certains sujets comme les préjugés inconscients, les microagressions et les attitudes injustes dans le cadre de notre formation « Intégration des pratiques en matière d'alliance et de lutte contre le racisme ». Ces formations profiteront également aux personnes en situation de handicap.

Le processus d'accommodation

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation renvoie à l'obligation de l'employeur de prendre des mesures pour éliminer les désavantages subis par les employés et les candidats en raison d'une règle, d'une pratique ou d'un obstacle physique qui a ou peut avoir un impact négatif sur les personnes ou les groupes décrits par les motifs de distinction illicite dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Le processus lié à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, qui est géré par les conseillers en mesure d'adaptation et de gestion de l'invalidité, est un effort conjoint exigeant la participation de l'employé et de l'employeur afin de cerner les limitations de l'employé et de mettre en place des mesures d'adaptation, lorsque possible, en tenant compte de la santé, de la sécurité et du coût pour l'employeur.

Il existe une distinction nuancée entre l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et l'accessibilité. L'accessibilité n'est pas propre à un cas particulier; il incombe plutôt à l'employeur de veiller à ce que tous les employés aient un accès sans obstacle à l'information, aux programmes, aux infrastructures et aux outils conformément aux principes énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le Bureau de l'accessibilité de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) travaille avec ses partenaires pour aider à rendre certaines mesures d'adaptation du lieu de travail plus accessibles, comme la mise à disposition d'équipements ergonomiques ou de technologies d'adaptation.

Si un employé révèle une circonstance personnelle qui l'empêche de s'acquitter de l'ensemble de ses fonctions, au-delà de ce qui est déjà établi dans les paramètres d'accessibilité, il sera tenu de soumettre une demande officielle de mesures d'adaptation.

Le processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation peut parfois sembler bureaucratique aux employés. Il y a souvent plusieurs niveaux d'approbation et de formulaires requis, ce qui peut amener les employés à penser qu'ils sont un fardeau pour leur organisation.

Récemment, en consultation avec les syndicats, l'équipe responsable de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation a mis à jour la *Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation*, et a créé un guide à l'intention des employés, qui décrit le processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation du début à la fin. L'équipe travaille actuellement à la simplification des formulaires afin d'éviter les allers-retours inutiles et les différents niveaux d'approbation.

La création du Bureau de l'accessibilité à l'ASFC peut atténuer davantage la confusion avec le processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation en s'assurant que l'équipe responsable de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est consciente des obstacles cernés et dispose des outils et des conseillers nécessaires pour les surmonter.

Comme l'équipe responsable de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est nationalisée, la gestion de ces demandes est déjà centralisée. Cette équipe sera chargée d'explorer la faisabilité du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC à l'ASFC et de formuler une recommandation sur sa mise en œuvre tout en tenant compte de l'environnement opérationnel unique de l'organisation.

Formation et perfectionnement

Nos cours de formation et de perfectionnement actuels ne sont pas toujours accessibles aux employés ayant des besoins d'apprentissage divers. Pendant la pandémie, nous avons commencé à offrir un plus grand nombre de cours virtuels, ce qui a aidé les personnes souffrant d'anxiété sociale, car la pression exercée pour interagir avec les autres était moindre. Bien que l'Agence possède sa propre école de langues officielles, elle n'est pas suffisamment équipée pour servir les employés ayant des besoins diversifiés et elle compte sur des ressources contractuelles pour fournir ces services. La Division des solutions de formation et d'apprentissage et le Collège ont déjà des processus en place pour offrir des mesures d'adaptation aux personnes ayant un trouble d'apprentissage.

Plan d'action

Rôle du Bureau de l'accessibilité

En avril 2021, la Direction générale des ressources humaines a créé un Bureau de l'accessibilité au sein de l'Agence. Ce bureau appuie le Groupe de travail sur l'accessibilité au

niveau des directeurs généraux. Le Groupe de travail sur l'accessibilité surveille le Plan d'action sur l'accessibilité et les futurs rapports d'étape.

Amélioration des services en matière d'accessibilité

Le Bureau de l'accessibilité et le Programme d'accessibilité et de technologie adaptative ont conclu une entente avec le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée de Services partagés Canada en novembre 2021. Cette entente nous aide à traiter plus efficacement les demandes de logiciels et de matériel adaptés, afin que les employés n'aient pas à attendre aussi longtemps.

Écouter les employés

Le Bureau de l'accessibilité et l'équipe Culture ont parlé à de nombreux employés à l'échelle de l'organisation. Nous continuerons de mener ces consultations dans le cadre de l'élaboration de nos plans d'action et de nos rapports d'étape.

Voici ce que nous ferons dans le domaine de l'emploi de 2023 à 2025 :

1. Fournir des outils et des ressources aux gestionnaires et aux employés

- 90% des gestionnaires d'embauche subdélégués ont déjà suivi la formation obligatoire sur les préjugés inconscients
- Nous offrirons la formation sur l'intégration des pratiques en matière d'alliance et de lutte contre le racisme afin de favoriser une meilleure compréhension des préjugés inconscients et de soutenir les groupes qui méritent l'équité
- De 2023 à 2024, nous travaillerons à notre projet de schématisation pour comprendre l'expérience d'intégration du point de vue des employés en situation de handicap
- De 2024 à 2025, nous concevrons des outils et des aide-mémoires pour que les gestionnaires soutiennent mieux les employés en situation de handicap
- De 2024 à 2025, nous prévoyons d'élaborer des programmes de parrainage et de mentorat pour les employés en situation de handicap

2. Embaucher et intégrer les employés en situation de handicap

- Nous établirons des objectifs d'embauche précis aux niveaux des directions générales et des régions et nous avons inclus ces objectifs dans nos plans d'activités
- Nous élaborerons une stratégie et un plan d'action pour combler l'écart de représentation des personnes en situation de handicap au sein de l'Agence
- Nous continuerons de transmettre et de promouvoir l'information et les ressources sur le recrutement et l'embauche de personnes en situation de handicap
- Nous embaucherons un organisme externe pour effectuer un examen des systèmes d'emploi (de 2022 à 2023) qui recensera les obstacles à l'embauche de personnes en situation de handicap

- De 2022 à 2023, nous lancerons une campagne sur l'auto-identification pour aider les employés à comprendre le processus et en apprendre davantage sur les divers groupes, y compris les personnes en situation de handicap
3. **Améliorer la prestation des mesures d'adaptation en milieu de travail**
- Élaborer un plan d'action pour consulter et éventuellement mettre en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC au sein de l'Agence de 2024 à 2025
 - De 2023 à 2024, nous élaborerons un processus pour mesurer et réduire les temps d'attente relatifs aux mesures d'adaptation en milieu de travail qui ne sont pas considérées comme des demandes officielles de remplir l'obligation de prendre des mesures d'adaptation
4. **Éliminer les obstacles dans nos processus de dotation**
- De 2023 à 2024, nous modifierons nos règles de dotation, nos pratiques en matière de ressources humaines et nos méthodes d'évaluation afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité
 - De 2023 à 2024, nous analyserons et comparerons les taux d'embauche, de promotion et de maintien en poste des employés en situation de handicap afin d'assurer l'équité

Culture, gestion du changement et mobilisation

Pour changer notre culture, il faut changer notre façon de percevoir l'accessibilité. Nous voulons nous assurer que les personnes en situation de handicap participent à la planification, à l'élaboration des politiques et à la prestation des services. Nous voulons également changer la façon dont les employés et les gestionnaires envisagent d'inclure les personnes en situation de handicap dans leur planification et leur travail. Pour que ces changements se concrétisent, nous avons besoin d'un bon plan de gestion du changement. Le Bureau du changement stratégique et la Direction de la culture sont des partenaires importants pour concrétiser cette vision.

Ce que nous avons fait jusqu'à présent

Jusqu'ici, le Bureau du changement stratégique a réalisé des évaluations pour gérer le changement et a créé un plan pour favoriser l'accessibilité. Cette stratégie s'harmonise avec la stratégie de gestion du changement de culture de l'Agence, élaborée plus tôt par le Bureau du changement stratégique, et la complète. Conformément aux principes de la stratégie du changement de gestion en matière d'accessibilité, une mobilisation précoce et continue est en cours. Nous sommes déterminés à faire preuve d'ouverture et à bâtir la confiance en publiant un rapport sur ce que nous avons entendu lors des consultations auprès des personnes en situation de handicap. Cette information éclaire la prise de décisions sur les plans stratégique et opérationnel.

Environnement bâti

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) possède de nombreux bureaux et zones opérationnelles (comme les modes aérien, terrestre, ferroviaire, maritime et des opérations postales) dont nous sommes propriétaires ou locataires en vertu d'ententes spéciales.

Le plan pour l'environnement bâti est axé sur l'établissement d'une base solide de planification, de collaboration et d'établissement d'objectifs clairs avec Service public et Approvisionnement Canada et les propriétaires-exploitants. Cela nous aidera à réduire les obstacles dans nos milieux de travail, ce qui profitera aux employés ainsi qu'au public que nous servons.

Étant donné la complexité de notre travail, nous avons besoin d'un plan à long terme pour nous assurer de respecter et de dépasser les normes d'accessibilité d'ici 2040. Premièrement, nous allons examiner de près nos locaux pour obtenir de meilleurs renseignements. Cela nous aidera à comprendre les problèmes auxquels sont confrontés nos employés, les voyageurs et nos clients. Nous commencerons par effectuer des vérifications de l'accessibilité dans nos locaux, puis nous utiliserons l'information ainsi dégagée pour élaborer des plans plus précis à l'avenir.

Notre plan est de nous assurer que nos bureaux et nos sites opérationnels sont faciles à utiliser pour tous. Voici ce que nous allons faire :

- Nous veillerons à ce que les espaces que le public utilise respectent le plus possible la norme *Conception accessible pour l'environnement bâti* (B651-18) de l'Association canadienne de normalisation
- Nous entreprendrons une évaluation des biens immobiliers dont nous sommes propriétaires et locataires pour orienter les plans de financement à venir
- Nous suivrons la Stratégie nationale sur les locaux pour améliorer nos bureaux, conformément aux plus récentes normes de conception (Milieu de travail GC). Ces normes renferment des idées pour rendre les milieux de travail fédéraux exempts d'obstacles.
- Les résultats de ce plan nous aideront à déterminer les grands projets et les changements à entreprendre, ce qui nous permet d'aider plus facilement nos employés, les voyageurs et nos clients

Objectifs et mesures du rendement

Nous sommes déterminés à rendre tous nos espaces exempts d'obstacles d'ici 2040. Pour y arriver, nous avons 5 objectifs à long terme :

- **Bâtiments accessibles** : Nous voulons que nos clients, nos employés et les voyageurs puissent utiliser sans obstacle nos bâtiments, que nous en soyons propriétaires ou locataires

- **Soutenir nos employés** : Nous veillerons à ce que nos employés aient ce dont ils ont besoin pour réussir dans leur milieu de travail
- **Formation pour les gestionnaires** : Nos gestionnaires sauront comment soutenir les employés qui ont besoin que leur milieu de travail soit adapté pour le rendre plus accessible et inclusif
- **Accès égal pour tous** : Le public voyageur, les importateurs, etc., devraient avoir un accès équitable à nos bâtiments et à nos infrastructures
- **Bâtiments de premier ordre** : Nos bâtiments respecteront et même dépasseront les normes fédérales en matière d'accessibilité

Au cours des trois prochaines années, nous nous concentrerons sur les principaux objectifs suivants :

- 1. Collecte de données sur l'accessibilité :**
 - Nous visons une augmentation de 28 % chaque année des données de vérification de l'accessibilité pour les bâtiments dont nous sommes propriétaires
 - Nous terminerons la collecte de ces données entre 2025 et 2026
- 2. Rendre les espaces plus accessibles :**
 - Augmenter de 2 000 mètres carrés par année l'espace de bureaux qui répond aux normes relatives au milieu de travail du gouvernement du Canada (selon les niveaux de financement actuels)
 - Augmenter le nombre de panneaux tactiles de 10 % chaque année
- 3. Bâtir une agence inclusive et exempte d'obstacles :**
 - Faire en sorte que 75 % des membres de notre équipe des services nationaux de gestion des biens immobiliers et des locaux suivent la formation sur l'accessibilité
 - Nous voulons que notre groupe de travail effectue un examen annuel des processus utilisés dans l'environnement bâti pour nos espaces partout au Canada

Obstacles

La façon dont nos bâtiments et nos espaces sont conçus est très importante pour créer des espaces inclusifs pour le travail et la prestation de services. Nous travaillons fort pour nous assurer que nos bâtiments sont accessibles, mais nous savons que des problèmes persistent et empêchent les employés d'accomplir leur travail de façon optimale et les gens d'avoir accès à nos programmes et services. Nous essayons de créer des espaces inclusifs qui comportent le moins d'obstacles possible. Voici quelques mesures que nous prenons à cette fin :

Espaces de bureaux flexibles et systèmes de bâtiment

Les espaces de bureau fermés et ouverts peuvent créer des obstacles. Par exemple, les bureaux ouverts comportent plus de distractions et peuvent rendre le travail plus difficile pour certaines personnes. Dans les bureaux fermés, certaines personnes peuvent se sentir isolées

alors qu'elles désirent travailler avec les autres. Certains employés vivent avec une incapacité non visible (par exemple, sensibilité à l'environnement, douleur chronique, anxiété, autisme, trouble déficitaire de l'attention/hyperactivité). Certains types de milieux de travail peuvent poser un obstacle supplémentaire pour ces employés. Nous voulons rendre nos bureaux plus flexibles. Cela signifie que nous nous doterons de certains outils comme des casques antibruit, des cloisons de séparation et des lumières à intensité variable. Grâce à ces changements, il sera plus facile pour tous d'accomplir son travail.

Portes et entrées

Certaines personnes en situation de handicap ont de la difficulté à entrer par des portes parce qu'elles ne s'ouvrent pas automatiquement ou parce qu'il n'y a pas de rampes. Une mauvaise signalisation ou orientation peut également compliquer l'accès. Les entrées étroites peuvent également constituer un obstacle, un problème qui se pose particulièrement dans les bâtiments plus anciens. Nous travaillons à régler ces problèmes à mesure que nous réaménageons les bâtiments et les espaces de travail afin de respecter les normes d'accessibilité et d'inclusivité du milieu de travail du gouvernement du Canada.

Espaces de stationnement

Les espaces de stationnement constituent un obstacle commun pour les employés et le public. Il est nécessaire d'avoir suffisamment d'espaces de stationnement pour les personnes à mobilité réduite. Comme le stationnement est habituellement géré par une tierce partie, nous n'avons pas le plein contrôle sur la disponibilité des espaces de stationnement. Il est important de rendre les espaces de stationnement accessibles, et pour ce faire, nous devons établir des attentes claires et travailler en étroite collaboration avec ces tierces parties qui gèrent les espaces de stationnement.

Hauteurs de surface fixes

Les surfaces fixes, comme les comptoirs et les bureaux, peuvent constituer un obstacle pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou avec des aides à la marche. L'absence d'espaces adaptés pour ces personnes limite l'accessibilité aux services et peut aussi donner l'impression à ces personnes qu'elles ne sont pas traitées équitablement. Par exemple, si les espaces de cuisine ne sont créés que pour les personnes qui peuvent se tenir debout, les personnes dont la taille est limitée peuvent avoir besoin du soutien d'autres personnes pour accéder à leur nourriture. Cela peut nuire au sentiment d'indépendance et de dignité de ces personnes.

Plan d'action

Nous avons beaucoup réfléchi à la façon de rendre nos bureaux et nos espaces de travail plus accessibles. Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec les propriétaires-exploitants de nos bâtiments pour nous assurer que nous respectons ou même dépassons les règles gouvernementales.

La pandémie nous a offert une occasion de repenser nos milieux de travail afin qu'ils soient inclusifs et qu'ils répondent aux besoins diversifiés de notre organisation. Ces deux dernières années, nous avons travaillé à de nombreux projets pour rendre nos bureaux plus inclusifs. L'accessibilité et l'inclusion sont toujours prises en compte dans le cadre de ces projets.

Voici quelques exemples de nos réalisations :

- Nous avons installé des boutons-poussoirs supplémentaires pour les ouvre-portes automatiques à la Place Vanier à Ottawa afin de dépasser les normes
- Nous avons ajouté des boutons-poussoirs et des boutons d'urgence pour les toilettes accessibles dans l'immeuble Sir Richard Scott à Ottawa
- Nous avons réaménagé l'espace dans quatre grands bureaux : Halifax, Calgary, Ottawa et Vancouver, conformément aux règles du gouvernement du Canada

Nous réalisons des progrès dans certains bureaux, mais nous devons continuer de travailler pour achever le travail requis. Ce travail comprend la réalisation d'autres vérifications de l'accessibilité et l'élaboration de plans avec les personnes qui travaillent avec nous.

Voici ce que nous ferons de 2023 à 2025 pour rendre nos espaces exempts d'obstacles :

1. Recueillir des données sur l'accessibilité

- Inclure des vérifications de l'accessibilité dans la planification et nos rapports sur l'état des immeubles pour nos biens immobiliers à l'échelle du Canada
- Déterminer quelles installations prévues par la loi dont nous sommes les occupants (par exemple, les aéroports et autres terminaux) doivent être modifiées pour devenir exemptes d'obstacles

2. Accroître l'accessibilité de l'espace

- Élaborer des plans d'investissement pluriannuels chiffrant le financement requis pour ces projets
- Chaque année, accroître le nombre d'espaces de bureau qui respectent les normes actuelles (en utilisant le financement existant)
- Planifier l'aménagement de locaux à bureaux plus accessibles dans la région de la capitale nationale à Ottawa
- Établir un objectif visant à accroître l'espace accessible dans les immeubles opérationnels appartenant à l'ASFC (en utilisant le financement existant) et collaborer avec le Bureau des grands projets
- Des messages de déclaration obligatoires plus courts, conformément aux exigences de l'Association canadienne de normalisation, ont été affichés dans les zones douanières de l'ASFC

3. Bâtir une organisation sans obstacle

- Trouver des façons de dépasser les normes d'accessibilité dans nos installations
- Examiner nos politiques et nos processus pour déterminer s'ils créent des obstacles et ajouter des mesures à prendre pour les éliminer dans notre plan

- Repérer les occasions de respecter les normes d'accessibilité avant même de passer au Milieu de travail GC
- Trouver des façons de mettre à jour nos normes de formation en matière de biens immobiliers pour y inclure une formation technique sur l'accessibilité

Acquisition de biens, de services et d'installations

L'acquisition de biens et de services accessibles est une étape cruciale dans la création d'une culture et d'un environnement inclusifs dès la conception. L'acquisition des biens, des outils et des services que nous utilisons chaque jour au travail est un investissement. Nous sommes déterminés à ce que nos investissements contribuent à éliminer les obstacles pour les autres.

Les activités d'approvisionnement dans la fonction publique constituent un domaine de travail hautement réglementé dirigé par Services publics et Approvisionnement Canada. Le Services publics et Approvisionnement Canada a fait preuve d'un grand leadership dans ce domaine en soutenant la communauté de pratique au moyen de ressources et de lignes directrices renforcées sur l'accessibilité.

Principaux intervenants de l'approvisionnement en matière d'accessibilité

Dans le domaine de l'approvisionnement accessible, les propriétaires d'entreprise, les responsables techniques et les autorités contractantes jouent des rôles clés. Les propriétaires d'entreprise doivent veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dès le départ pour les biens, les services et la construction. Cela permettra de s'assurer que les produits livrables comprennent des caractéristiques d'accessibilité. Les autorités contractantes confirment et garantissent que les propriétaires d'entreprises ont réfléchi à toutes les considérations contractuelles pour un processus équitable et transparent, y compris l'inclusion des facteurs d'accessibilité.

Objectifs et mesures du rendement

Au cours des trois prochaines années, nous nous concentrerons sur les objectifs suivants :

Formation sur l'approvisionnement en matière d'accessibilité : Veiller à ce que tous les agents d'approvisionnement et le personnel chargé de l'approvisionnement suivent une formation d'approvisionnement en matière d'accessibilité.

- Nous adopterons une approche progressive sur trois ans pour atteindre cet objectif :
 - Actuellement, l'objectif est que 75 % des spécialistes de l'approvisionnement et des gestionnaires délégués aient suivi la formation requise
 - D'ici 2023 à 2024, l'objectif est d'atteindre 85 %

- D'ici 2024 à 2025, l'objectif est d'atteindre 90 %
- D'ici 2025 à 2026, l'objectif est d'atteindre 100 %

Pratiques d'approvisionnement accessibles : Nous veillerons à ce que nos pratiques d'approvisionnement soient accessibles, conformes aux normes et aux lignes directrices (Directive du Conseil du Trésor sur l'accessibilité des marchés publics).

- Nous examinons actuellement nos processus, et les changements proposés seront mis en œuvre d'ici 2025

Propriétaires d'entreprise informés : Nous veillerons à ce que les propriétaires d'entreprise soient informés de leurs obligations de tenir compte de l'accessibilité dans leurs décisions d'approvisionnement et les comprennent.

- Nous n'utiliserons les exemptions en matière d'accessibilité que dans des circonstances exceptionnelles (au cas par cas) et nous veillerons à ce qu'elles soient bien documentées pour garantir la transparence
- Nous incluons le formulaire d'attestation d'accessibilité du Secrétariat du Conseil du Trésor dans les dossiers d'approvisionnement

Obstacles

Les obstacles liés à l'approvisionnement sont principalement associés aux attitudes, aux pratiques et aux outils que nous utilisons :

Calendrier et planification

Les processus d'approvisionnement peuvent prendre beaucoup de temps et exiger une planification importante, surtout s'il s'agit de biens de grande valeur. Les contraintes de temps et les pressions opérationnelles peuvent entraîner une planification précipitée, ce qui nuit à notre capacité de soutenir les objectifs d'accessibilité. Pour régler ce problème, nous avons un solide processus de Planification intégrée des activités. Il permet de déterminer rapidement les principales activités d'approvisionnement, ce qui favorise une planification plus inclusive.

Disponibilité du marché

Le nombre de fournisseurs de biens et services accessibles peut être limité. Cela peut retarder l'obtention de produits, de services et de projets de construction accessibles. Cependant, nous nous attendons à ce que le marché prenne de l'expansion à mesure que deviennent plus nombreuses les demandes de propositions qui incluent des critères d'accessibilité et que les normes d'accessibilité sont mieux définies.

Sensibilisation et connaissances

Le manque de sensibilisation et de connaissances sur les considérations d'accessibilité dans l'approvisionnement crée éventuellement des obstacles pour les employés et les clients, car les produits, les services et les installations peuvent ne pas être accessibles. Pour améliorer la

sensibilisation, nous mettons en place des occasions de formation et d'apprentissage officielles et informelles. Nous visons à accroître la sensibilisation et à encourager des comportements inclusifs, comme l'intégration du formulaire d'attestation d'accessibilité du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Plan d'action

Élaborer des outils et des ressources sur l'accessibilité : Nous nous engageons à créer des outils et des ressources pour les gestionnaires qui comprennent des suggestions de clauses contractuelles axées sur l'accessibilité.

Ce travail sera dirigé par la Direction générale des finances et de la gestion organisationnelle de 2023 à 2025 :

1. **Informé et conseiller les clients** : À compter de 2023, nous lancerons des activités de mobilisation et de sensibilisation pour informer et conseiller les clients au sujet des exigences en matière d'accessibilité
2. **Offrir de la formation sur l'approvisionnement accessible** : De 2023 à 2025, nous mettrons en œuvre la formation requise pour les spécialistes et les gestionnaires de l'approvisionnement sur l'approvisionnement accessible, notamment les formations suivantes :
 - Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité (École de la fonction publique du Canada, INC115)
 - Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail (École de la fonction publique du Canada, INC120)
3. **Assurer des systèmes d'approvisionnement accessibles** : De 2023 à 2025, nous examinerons les systèmes et les outils d'approvisionnement pour nous assurer qu'ils sont accessibles à tous les utilisateurs
4. **Intégrer des dispositions relatives à l'accessibilité** : De 2023 à 2025, nous travaillerons à ajouter directement des dispositions relatives à l'accessibilité à tous les systèmes applicables, en faisant de l'accessibilité une partie systématique de nos processus

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

La Direction des communications collabore avec les dirigeants des activités et des programmes de l'Agence pour élaborer et gérer du contenu important pour des publics internes et externes. Nous utilisons différents outils et méthodes pour communiquer. Cela comprend notre [site Web](#) et nos comptes de médias sociaux sur Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube et X. Nous utilisons également un site intranet et un bulletin quotidien par courriel pour communiquer avec nos employés. Nous produisons de nombreux produits visuels et audiovisuels différents, comme des affiches, des vidéos, des panneaux de signalisation et plus encore. Nous travaillons en étroite collaboration avec les médias et les organes de presse locaux et internationaux pour communiquer des renseignements à jour sur les programmes et les services de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

La Direction des communications a eu l'avantage de travailler avec des lignes directrices en matière d'accessibilité depuis de nombreuses années. Nos spécialistes des communications ont reçu une formation et comprennent les normes en matière d'accessibilité. Nos produits respectent ou dépassent les normes du gouvernement du Canada énoncées dans la [Politique sur les communications et l'image de marque](#), les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) et la [Norme sur l'accessibilité des sites Web](#) du Conseil du Trésor.

Les normes en matière d'accessibilité du Web et du numérique sont bien définies au sein du gouvernement du Canada. De nombreux groupes de travail à l'échelle du gouvernement et à tous les échelons élaborent des documents, des politiques, des outils et des ressources pour aider les équipes des communications numériques à créer des pages Web, des sites Web et du contenu Web plus accessibles.

La Direction de la culture a également lancé une initiative sur le langage clair afin d'améliorer la culture de l'Agence et d'enseigner aux employés comment écrire dans un langage plus facile à comprendre. L'utilisation d'un langage clair nous aide à faire preuve d'une plus grande empathie à l'égard des besoins de nos publics cibles, à promouvoir l'authenticité et l'inclusion dans nos messages et nos instructions et à les rendre plus clairs pour nos partenaires. L'élaboration et la mise à l'essai du contenu à l'avance permettent également d'obtenir des renseignements précieux.

Voici quelques principes directeurs que nous suivons dans nos communications :

- Respect de la dualité linguistique en fournissant du contenu au moins dans les deux langues officielles

- Dans la mesure du possible, l'utilisation des langues autochtones est importante pour assurer l'inclusion
- Communiquer de manière inclusive en utilisant un langage clair et neutre
- Veiller à ce que les produits visuels utilisent des couleurs claires et accessibles et représentent la diversité du Canada
- Produire des vidéos avec des sous-titres et des transcriptions pour les personnes ayant une déficience auditive, un trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité, des troubles du traitement auditif et d'autres incapacités

Nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés pour rendre nos produits de communication accessibles à divers publics. Notre équipe des communications donne l'exemple et comprend les attitudes, les comportements et les normes nécessaires pour assurer des communications sans obstacle. Elle éduque et sensibilise l'ensemble de l'Agence pour veiller à ce qu'une approche d'accessibilité par défaut soit adoptée. Elle joue également un rôle important dans la définition et le renforcement des comportements inclusifs au sein de l'Agence.

Pour assurer une communication inclusive, nous consultons les réseaux et les communautés d'équité, notamment :

- Comité consultatif des personnes racisées
- Comité consultatif des personnes deux esprits, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers, intersexuelles et d'identités additionnelles
- Comité consultatif pour les personnes ayant un handicap
- Cercle consultatif autochtone

Ces groupes examinent le contenu proposé pour s'assurer qu'il est accessible à leurs communautés.

Notre équipe des communications électroniques est responsable du site intranet, des canaux de médias sociaux et du site Web public de l'Agence. Notre équipe utilise des modèles, des styles et des formats Web qui facilitent l'utilisation du contenu Web par les personnes qui utilisent la technologie adaptée.

La Direction des communications consulte et utilise les lignes directrices et les outils du Secrétariat du Conseil du Trésor pour l'élaboration du contenu Web et des communications destinées aux médias sociaux. Les directives et les outils sont fondés sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web élaborées dans le cadre de *l'Initiative pour l'accessibilité du Web* du [World Wide Web Consortium](#). Le World Wide Web Consortium est un groupe respecté dont les orientations ont été adoptées par de nombreux pays du monde entier.

L'Agence est membre du Groupe de travail sur les solutions numériques du gouvernement fédéral, qui nous aide à adopter des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et à échanger les leçons apprises avec d'autres ministères et organismes fédéraux.

Enfin, la Direction des communications peut mobiliser et consulter directement ses publics cibles internes et externes, si les ressources le permettent. Cela nous permet de recevoir la rétroaction des sondages et d'effectuer des essais de convivialité. De cette façon, d'importants problèmes d'accessibilité peuvent être cernés et corrigés. Cette rétroaction nous aide à améliorer nos efforts en matière d'accessibilité sur une base continue.

Objectifs et mesures du rendement

Notre priorité est de nous assurer que nos produits et outils de communication respectent les normes et les lignes directrices en matière d'accessibilité qui existent (p. ex., la Politique sur les communications et l'image de marque et les Règles pour l'accessibilité des contenus Web).

Les objectifs suivants sont essentiels sur le plan des communications au cours des trois prochaines années :

- Nous voulons que toute l'information de l'Agence soit élaborée et partagée de la façon la plus accessible possible
 - Nous nous attendons à ce que nos produits de communication obtiennent une note d'au moins 90 % lorsqu'ils sont évalués par rapport à la Norme d'accessibilité du gouvernement du Canada
- Nous voulons que tout le monde, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Agence, ait un accès égal et équitable à tous nos produits de communication, comme les sites Web, les vidéos, les médias sociaux et les graphiques
 - Tous nos produits de communication doivent respecter les règles du gouvernement du Canada en matière de communications et d'accessibilité

Remarque : Il est presque impossible d'atteindre un taux de conformité de 100 %, car le Web est en constante évolution, mais nous nous efforçons indéfectiblement d'atteindre un taux de conformité de 100 %.

Obstacles

Les obstacles à la communication sont ceux qui empêchent les employés ou les personnes à l'extérieur de l'Agence, d'obtenir l'information dont ils ont besoin. Voici quelques-uns des obstacles les plus connus :

Jargon gouvernemental

Le langage gouvernemental, en particulier le langage juridique, peut être déroutant et intimidant pour les gens. L'utilisation d'un langage clair peut aider tout le monde à comprendre et à participer de façon plus équitable.

La connaissance et la sensibilisation sont essentielles à la communication non verbale avec les personnes en situation de handicap. Alors, l'accès à la langue des signes québécoise ou à

l'American Sign Language peut aider davantage les employés, les partenaires de l'Agence et les clients à utiliser notre information.

Moyen de communication

Bien que les communications numériques aient gagné en importance et rendent l'information plus accessible à un large public, nous comprenons que ce n'est pas tout le monde qui utilise les médias sociaux ou l'Internet. Nous utilisons plusieurs médias pour communiquer des renseignements importants afin de joindre tous les Canadiens. Nous travaillons aussi avec les médias traditionnels, comme les chaînes de nouvelles, pour pouvoir rejoindre les gens qui préfèrent ces types de communication.

Accessibilité des documents

Pour que les lecteurs d'écran fonctionnent bien pour les personnes ayant une vision partielle ou aveugles, les documents doivent être accessibles et organisés de façon logique. Cela permet aux lecteurs d'écran d'interpréter et de lire le contenu à haute voix de manière efficace. Pour rendre les documents accessibles, nous utilisons des feuilles de style en cascade avec des titres, une mise en page sur une seule colonne et nous évitons les tableaux qui peuvent être difficiles à interpréter pour les lecteurs d'écran. Nous vérifions les documents à l'aide de divers outils de validation de l'accessibilité pour nous assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité. Cela s'applique à tous les documents, y compris les documents Word, PDF et les formulaires.

Plan d'action

La Direction des communications est impatiente de continuer à travailler avec ses partenaires pour réduire et éliminer les obstacles. Des fonds seront nécessaires pour embaucher plus de personnel pour pouvoir vérifier l'accessibilité des pages Web et d'autres produits afin de surmonter les nouveaux obstacles qui se présenteront.

Voici certaines mesures que nous pourrions prendre si des ressources nécessaires sont fournies pour le travail d'accessibilité; elles sont énumérées par direction générale responsable :

1. Direction générale de la politique stratégique et Communications électroniques

Au cours des quatre à six prochains mois, nous aimerions impliquer les services d'une ressource externe pour examiner notre site Web externe afin de cerner les problèmes d'accessibilité. Elle serait chargée de nous fournir une liste de problèmes et de suggestions sur la façon de les régler. Cette liste indiquera la mesure dans laquelle nous respectons actuellement les règles et, à mesure que nous contrôlons et corrigeons plus de contenu, nous pourrions mesurer nos progrès par rapport à la situation de départ.

Une fois l'exercice ci-dessus terminé, en utilisant la liste susmentionnée à titre de référence, nous rédigerons un plan détaillé qui indiquera en ordre de priorité le travail que nous devons accomplir pour nous assurer que notre site respecte les normes d'accessibilité.

2. Direction générale de la politique stratégique et Services créatifs

Entre 2023 et 2025, nous examinerons tous nos documents audiovisuels pour déterminer les améliorations à apporter afin de respecter les normes d'accessibilité. Cela nous donnera une meilleure idée de ce que nous devons corriger et de ce qu'il en coûtera. Cela nous aidera également à créer des plans et à définir des priorités pour l'avenir.

Nous élaborerons et mettrons en œuvre un plan pour améliorer notre matériel audiovisuel et notre bulletin quotidien.

3. Direction générale des ressources humaines et Direction de la culture

À compter de 2023, nous prévoyons d'organiser des ateliers sur le langage clair tous les trois mois. Ces ateliers se dérouleront de janvier à mars 2023 et seront repris d'avril à juin 2023. Ils aideront tous nos employés à apprendre à communiquer de façon accessible.

Technologies de l'information et des communications

Notre priorité est d'avoir un effectif qui inclut des personnes de différents horizons. Il est très important de veiller à ce que nos employés et les Canadiens aient accès aux outils, aux applications et aux services technologiques pertinents, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation.

Commencer par l'accessibilité dans les TI

La Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie souscrit au principe de l'accessibilité dès la conception afin de devenir inclusive et de répondre aux besoins diversifiés des utilisateurs de ses produits. Elle veille à ce que les clients aient des options significatives pour interagir avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et à ce que les employés aient accès à des technologies adaptées pour les soutenir. En plus de créer un sentiment d'inclusion, cette démarche favorise l'attraction et le maintien en poste d'employés qui seront en mesure de réaliser leur plein potentiel. Les TI jouent un rôle dominant dans notre travail. Il est important que les employés puissent facilement obtenir les renseignements, les outils et la technologie dont ils ont besoin, d'autant plus que bon nombre d'entre nous travaillent en ligne en raison d'ententes de travail hybride.

Le Programme d'accessibilité et de technologie adaptative de la Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie s'efforcera de relever ces défis et de respecter ces engagements.

Ce programme a été déployé en janvier 2022 avec le mandat d'ouvrir la voie à un accès sans obstacle à l'information, aux outils et à la technologie de l'Agence et de s'attaquer au problème des longs temps d'attente avant la mise en place de mesures d'adaptation en matière de TI et du manque de technologies adaptées pour les personnes en situation de handicap.

Secteurs prioritaires du Programme d'accessibilité et de technologie adaptative :

Programme de la technologie adaptative : Ce programme favorise l'accessibilité et l'inclusion, et il est essentiel pour répondre aux besoins des employés actuels et futurs. Ce programme :

- accordera la priorité à la recherche et aux investissements dans le matériel et les logiciels adaptés modernes utilisés par les personnes ayant des besoins en matière de vision, d'audition, de parole ou de mobilité
- mettra en œuvre des processus et des procédures souples, collaboratifs et simplifiés pour les technologies d'adaptation, afin d'éliminer les obstacles, de réduire les temps d'attente et d'assurer un meilleur accès pour les personnes en situation de handicap

Centre de compétences pour l'accessibilité des TI : Le centre favorisera un état d'esprit axé sur l'accessibilité en ce qui a trait aux solutions de TI. Le centre :

- fera la promotion de services et de solutions de TI accessibles et inclusifs, en fournissant des services spécialisés en conception inclusive, des conseils techniques spécialisés et du soutien en matière d'accessibilité des TI
- surveillera les projets de conformité en matière d'accessibilité pour veiller à ce que toutes les applications et solutions disponibles dans le commerce utilisées par l'Agence soient évaluées et mises à jour afin de respecter les normes d'accessibilité du Conseil du Trésor

La portée des travaux du Centre de compétences pour l'accessibilité comprend ce qui suit :

- les projets en cours et les nouveaux grands systèmes lancés après 2022
- toutes les solutions de TI internes et publiques régionales et nationales de l'ASFC
- tous les outils de TI utilisés par nos employés, nos clients et les voyageurs

Cela comprend :

- Les applications sur toutes les plateformes d'interaction avec nos employés et nos clients
- Les solutions et les outils de TI élaborés à l'interne par l'ASFC sur diverses plateformes
- Les solutions et les outils de TI personnalisés de l'ASFC, qui ont d'abord été obtenus sous forme de logiciels libres, de logiciels commerciaux ou de logiciels conçus par d'autres entreprises ou ministères

- Les solutions et les outils de TI qui n'ont pas été conçus ou modifiés à l'interne par l'ASFC, y compris les logiciels libres, les logiciels commerciaux et les logiciels conçus par des fournisseurs ou d'autres ministères

Objectifs et mesures du rendement

Priorités dans le secteur de la technologie de l'information et des communications :

- Programme de technologie adaptative : Nous voulons rendre les solutions de technologie adaptée plus accessibles
- Centre de compétences pour l'accessibilité : Nous visons à nous assurer que l'ensemble de nos applications et services de TI respectent les normes d'accessibilité et que nos ressources techniques de TI seront équipées pour concevoir et offrir des applications et des services accessibles à tous.

Objectifs pour réaliser ces priorités :

- Rendre les TI utilisables par tous
 - Veiller à ce que tous nos outils et applications internes respectent les normes d'accessibilité conformément aux calendriers prescrits par le Conseil du Trésor
- Développer et offrir une expertise en matière d'accessibilité des TI
 - Doter entièrement le Centre de compétences pour l'accessibilité de la Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie et rendre ses services accessibles
 - Offrir de la formation et des outils à nos employés
 - Élaborer les parcours d'apprentissage définis par la fonction de TI
- Sensibiliser les collègues des TI aux exigences en matière d'accessibilité, à la façon dont elles s'appliquent à leur travail et aux ressources leur permettant d'obtenir des renseignements et des conseils en la matière
 - Tenir 2 séances de sensibilisation à l'interne chaque mois
 - Sonder les collègues des TI pour évaluer leur connaissance des exigences en matière d'accessibilité
 - Viser plus de 65 % de réponses favorables (ce nombre augmentera une fois que la base de référence aura été établie)
- Améliorer la rapidité des mises à jour et de la disponibilité des technologies d'adaptation
 - Créer un processus de réception des demandes de technologies d'adaptation clair et communiquer ce processus
 - Définir les normes de service pour le processus de réception
 - Promouvoir le processus de réception auprès des gestionnaires d'embauche
- S'assurer que nos employés sont satisfaits des outils et du matériel de TI dont ils ont besoin pour bien faire leur travail
 - Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux montrent une amélioration du taux de satisfaction de plus de 10 % par rapport aux résultats de

- l'année de référence 2020 en ce qui concerne la satisfaction des employés à l'égard de l'accès aux mesures d'adaptation liées aux TI
- Le Programme d'accessibilité et de technologie adaptative fera un suivi auprès des employés dans les 15 jours ouvrables suivant la mise en œuvre de solutions technologiques pour répondre aux questions
 - Mener un sondage de satisfaction six mois après avoir défini et publié le processus de réception, en visant un taux de satisfaction de 80 % ou plus
 - Les fonctions d'accessibilité sont activées sur les appareils fournis aux employés de l'Agence dès le départ, y compris les outils de communication et de collaboration numériques
 - Le nombre de billets ouverts pour l'activation de ces fonctions diminue de 85 % d'ici 2025 (Les billets pour le soutien à l'utilisation des fonctions ne seront pas inclus dans ce dénombrement.)

Obstacles

Les obstacles liés aux technologies peuvent empêcher les employés et les clients en situation de handicap de participer pleinement au travail et à la société. Voici quelques exemples de ces obstacles.

Accès aux technologies adaptées

Il peut être difficile d'obtenir des technologies adaptées parce que le processus n'est pas bien connu des employés et des gestionnaires. La situation est difficile pour les personnes qui ont besoin de ces outils pour bien effectuer leur travail. L'accès aux technologies adaptées est également limité, car les certifications de sécurité n'existent pas pour l'ensemble des logiciels et du matériel.

Connaissance et sensibilisation

L'ignorance de l'existence des outils et des technologies disponibles pour aider les employés en situation de handicap peut être un problème. Pour régler celui-ci, nous offrirons plus de formation et de perfectionnement à l'équipe du Programme d'accessibilité et de technologie adaptative afin d'améliorer ses compétences techniques. Cela l'aidera à mieux soutenir les employés.

Délai du processus

À l'heure actuelle, l'obtention des technologies adaptées pour les nouveaux employés peut prendre trop de temps. Ces délais se présentent quand il y a trop de règles, les gestionnaires ne connaissent pas le processus ou il manque d'outils appropriés. Nous examinons le processus pour nous assurer que les nouveaux employés obtiennent ce dont ils ont besoin à temps.

Accessibilité des technologies et des applications mobiles

L'utilisation croissante des technologies et des applications mobiles peut créer des obstacles pour les personnes en situation de handicap. Par exemple, les lecteurs biométriques de l'iris poseraient un problème aux personnes ayant des yeux artificiels. Les applications mobiles peuvent également présenter des obstacles si elles ne sont pas conçues pour être accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle ou une mobilité réduite. C'est ce qu'on a pu observer durant la pandémie avec l'application ArriveCan, qui a créé des défis pour les personnes en situation de handicap. Pour améliorer la situation, nous donnons des instructions claires, effectuons des évaluations de l'accessibilité et offrons d'autres options, comme des formulaires papier, pour aider les personnes qui ont des besoins différents.

Plan d'action

1. **Assurer la conformité en matière d'accessibilité des applications et des services :**
 - Évaluer les produits de TI existants pour vérifier la conformité de base en matière d'accessibilité, de 2021 à 2025 et par la suite
 - Élaborer un plan d'action pour améliorer l'accessibilité de chaque programme et service de TI, de 2022 à 2025
 - Investir dans les employés et doter les ressources internes des compétences appropriées
2. **Fournir des outils adaptés aux employés en situation de handicap :** Des outils et des technologies adaptés seront disponibles et répondront aux besoins des employés en situation de handicap
 - Établir des processus clairs et simplifiés comprenant des normes de service définies afin de fournir des outils et des technologies de TI adaptés aux employés, de 2022 à 2024 et par la suite :
 - La norme de service tiendra compte de l'évaluation, de la certification des applications, de l'approvisionnement et de l'installation
 - Un processus initial a été défini et son efficacité est surveillée
 - À l'avenir, mettre en œuvre un Programme d'accessibilité et de technologie adaptative durable et solide en acquérant des connaissances sur les technologies adaptées et les incapacités :
 - Cela comprend la recherche, la formation en ligne et les communautés de pratique; ces efforts seront déployés de 2021 à 2024
3. **Veiller à ce que les employés aient accès en temps opportun à la technologie adaptée,** sans créer d'obstacles supplémentaires, de 2021 à 2025.
4. **Améliorer la gouvernance de l'accessibilité des TI :** Nous appuierons la Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie en veillant à ce que les normes d'accessibilité soient :
 - appliquées dans les processus d'acquisition de nouveaux produits informatiques, de 2022 à 2025

- intégrées dès la conception dans la gouvernance de la gestion de projet pour les nouveaux projets informatiques, de 2022 à 2025
5. **Outiller le personnel** : Équiper les professionnels des TI pour concevoir et offrir des applications et des services accessibles à tous :
 - Faciliter la formation et la sensibilisation afin de favoriser une mentalité privilégiant l'accessibilité en ce qui concerne les solutions numériques et de TI, de 2021 à 2025 (actuellement en cours)
 - Diriger la création d'un Centre de compétences pour l'accessibilité des TI qui fournira des outils, des conseils et de la formation pour l'élaboration d'applications et de services accessibles, de 2022 à 2025 (actuellement en cours)
 - Améliorer la sensibilisation et l'accès aux ressources d'accessibilité existantes par divers moyens, comme les listes de contrôle, la Boîte à outils d'évaluation de l'accessibilité, les courriels, les bulletins et les séances de formation, de 2022 à 2025, en continu
 6. **Consulter les personnes en situation de handicap** : nous consulterons les personnes en situation de handicap, de 2021 à 2025 et par la suite, pour assurer l'accessibilité :
 - Nouer un dialogue avec les employés en situation de handicap au sujet de l'accessibilité des outils et de la technologie d'information au moyen de sondages et de consultations
 - Confier des postes clés à des personnes en situation de handicap afin de comprendre comment éliminer les obstacles
 - Interroger périodiquement les employés sur leurs interactions avec le Programme d'accessibilité et de technologie adaptative et sur le soutien qu'ils ont reçu
 7. **Améliorer les connaissances du programme sur les questions d'accessibilité** :
 - Développer des connaissances sur les différents handicaps, les incapacités et sur les solutions d'adaptation en milieu de travail, par la formation et la consultation auprès de personnes en situation de handicap, de 2021 à 2025 et en continu

Conception et prestation de programmes et de services

Politiques et programmes

L'examen des politiques et des programmes de l'Agence est une initiative conjointe des secteurs d'activité, à savoir la Direction générale des voyageurs, la Direction générale du secteur commercial et des échanges commerciaux et la Direction générale du renseignement et de l'exécution de la loi. Nous collaborons également avec les responsables des domaines prioritaires de l'emploi, des communications et de l'environnement bâti. Cet examen portera

initialement sur les documents et les processus qui ont une incidence sur nos employés et nos clients au sein de ces trois directions générales.

Nos manuels et nos documents d'orientation doivent être conformes aux nouvelles normes d'accessibilité énoncées dans la Loi et dans les règlements sur les transports accessibles de l'Office des transports du Canada. Les règlements couvrent un large éventail de domaines, y compris la logistique, la sécurité et les services de contrôle frontalier. Par conséquent, nous devons examiner attentivement divers aspects tout en élaborant une approche pour la conception et la prestation de politiques, de programmes et de services.

Cette initiative est un engagement à long terme qui se poursuivra jusqu'en 2040. Pour lancer cet effort, les trois premières années serviront surtout de période formatrice. Cette première phase nous permettra d'établir une approche solide qui mènera à des changements significatifs et soutenus tout en gérant une mise en œuvre limitée. Notre objectif est de créer une base solide et un plan souple pour une mise en œuvre élargie dans les prochaines versions de ce plan.

Au cours des trois prochaines années (de 2023 à 2025), nous veillerons à ce que toutes les directions générales aient des lignes directrices et des cadres clairs en matière d'accessibilité pour la conception de politiques et de programmes. Ils devraient non seulement satisfaire aux exigences énoncées dans la Loi et le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, mais aussi les dépasser. Notre objectif est de veiller à ce que les politiques et les programmes soient conçus pour être accessibles dès le départ.

Cela comprend l'élaboration de directives liées à la logistique et aux services qui aident les personnes en situation de handicap à répondre à leurs besoins liés à leur incapacité. Nous visons également à accélérer le processus de contrôle frontalier pour les personnes en situation de handicap et toute personne de soutien qui les accompagne. Ces conseils fourniront des renseignements précieux pour les plans d'accessibilité futurs dans le domaine de la conception et de la prestation des programmes et des services.

Tout au long de la mise en œuvre de ce plan, nous suivrons les principes de gestion du changement pour nous assurer que la nécessité du changement est bien comprise (comprendre le « pourquoi »). Cela augmentera la probabilité d'un changement réussi et durable.

Objectifs et mesures du rendement

Dans ce domaine, nous avons six objectifs clés :

- **Créer des politiques et des programmes inclusifs** : Créer des outils pour les rédacteurs de politiques afin qu'ils puissent rédiger des politiques et des programmes sans obstacle pour nos employés et nos clients
- **Accès universel** : Veiller à ce que tous nos clients, peu importe leurs capacités ou leurs incapacités, aient accès à nos services

- **Conformité juridique** : Veiller à ce que nos programmes et nos activités soient entièrement conformes à la Loi et au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*
- **Accessibilité dans l'ensemble des politiques et des pratiques opérationnelles** : Nous visons à rendre toutes nos politiques et pratiques opérationnelles entièrement accessibles. Nous voulons que les personnes en situation de handicap soient pleinement intégrées à tous les aspects des activités de l'Agence.
- **Employés outillés** : nos employés auront les compétences et les connaissances nécessaires pour créer et gérer des programmes et des services accessibles
- **Participation de la communauté** : Nous ferons participer les communautés touchées par nos politiques

Pour mesurer ou évaluer nos progrès, nous utiliserons les mesures du rendement suivantes :

- Mener des sondages et établir des boucles de rétroaction et des cycles de consultation des employés pour recueillir des commentaires sur l'accessibilité de nos programmes et politiques
- Consulter les responsables des programmes et des politiques pour déterminer le pourcentage de politiques et de programmes qui ont été examinés et mis à jour en fonction des lignes directrices en matière d'accessibilité
- Répondre à la rétroaction du public selon les normes de service établies par l'Agence des services frontaliers du Canada

Obstacles

Nous avons cerné les obstacles suivants qui entravent notre capacité de nous conformer aux [normes d'accessibilité du gouvernement du Canada](#) :

Lacunes en matière de connaissances

L'un des obstacles est le manque de connaissance de nombreux employés de nos directions générales des concepts dont on fait la promotion. Les nouveaux employés doivent également se familiariser avec notre approche en matière d'accessibilité. Le gouvernement a instauré l'analyse comparative entre les sexes Plus pour analyser les politiques et les programmes sous divers angles afin de comprendre les répercussions possibles sur divers groupes. Nous disposons d'un Centre de responsabilité sur l'analyse comparative entre les sexes Plus, et l'École de la fonction publique du Canada offre de la formation à ce sujet aux conseillers en politiques et aux analystes.

Préjugés inconscients

Les préjugés inconscients ont une incidence négative sur la société. Il est essentiel de reconnaître et d'éliminer ces préjugés pour favoriser la diversité et l'inclusion et garantir l'accessibilité des politiques et des procédures. Les employés doivent être conscients de leurs préjugés personnels, apprendre à éviter les préjugés inconscients lorsqu'ils prennent des

décisions et examiner leurs actions, leurs comportements et leurs croyances pour réduire ces préjugés.

Politiques et programmes désuets

En plus d'être inaccessibles, certaines politiques et certains programmes de l'Agence doivent être mis à jour, ce qui exige beaucoup d'efforts et de temps. Cela ajoute une couche supplémentaire de complexité pendant que nous travaillons à respecter les lignes directrices en matière d'accessibilité.

Plan d'action

Les mesures et les outils élaborés et mis en œuvre par les responsables des six autres domaines prioritaires (emploi, environnement bâti, approvisionnement, communications, technologie de l'information et des communications, conception et prestation de programmes et de services, transport) auront une incidence directe sur la conception et la prestation des programmes et des services et seront reflétés dans le prochain plan triennal.

La Direction générale des voyageurs, la Direction générale du secteur commercial et des échanges commerciaux et la Direction générale du renseignement et de l'exécution de la loi sont responsables des activités suivantes :

1. **Formation sur le transport accessible** : Nous continuerons d'offrir la formation obligatoire sur l'Obligations de transport accessible aux employés de première ligne afin de respecter le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (en cours)
2. **Formation du personnel** : Nous déterminerons d'autres options de formation à l'intention des employés pour nous assurer que nos équipes ont les compétences nécessaires pour aborder la question de l'accessibilité dans les politiques et les programmes nouveaux et qui seront mis à jour tout au long de l'exercice financier de 2023 à 2024
3. **Sensibilisation à l'accessibilité** : Nous élaborerons des conseils et des outils afin d'équiper le personnel qui participe à la rédaction de politiques et la conception de programmes dans une optique d'accessibilité (de 2023 à 2025 et de manière continue)
4. **Inventaire des politiques et des programmes** : Nous créerons un inventaire des politiques et des programmes, ainsi que d'autres documents connexes dans l'ensemble des directions générales, pour nous aider à comprendre la portée de notre travail (de 2023 à 2025)
5. **Détermination des changements à venir** : Nous organiserons et déterminerons la priorité des programmes, des politiques et des documents d'appui qui doivent être mis à jour dans un proche avenir (de 2023 à 2025)
6. **Mécanismes de vérification de l'accessibilité** : Nous mettrons au point un mécanisme pour veiller à ce que les politiques, les programmes et les documents d'appui nouveaux

et révisés respectent les nouvelles normes d'accessibilité avant leur mise en place (de 2024 à 2025)

7. **Établissement des priorités** : Nous établirons l'ordre de priorité des politiques et des programmes à examiner en fonction de l'inventaire, des mises à jour prévues et des risques
8. **Tests en matière d'accessibilité** : Sur une période de 3 ans, soit de 2023 à 2025, nous examinerons les documents nouveaux et modifiés pour en évaluer l'accessibilité, conformément aux normes énoncées dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*
9. **Planification** : De 2025 à 2026, nous créerons un calendrier pour les trois années suivantes (de 2026 à 2029)
10. **Indicateurs de rendement** : Nous élaborerons des indicateurs de rendement quantitatifs et qualitatifs pour évaluer les progrès futurs une fois que nos mesures auront été entièrement mises en œuvre (en cours)

Prestation de services

Objectifs et mesures du rendement

À l'heure actuelle, l'Agence est au milieu d'une importante initiative de modernisation de la frontière qui transformera nos activités et nos opérations afin d'améliorer l'expérience de nos clients. À mesure que nous modernisons nos programmes et nos services, nous voyons une occasion d'examiner nos processus et systèmes opérationnels dans l'optique de l'accessibilité. Voici quelques exemples de ces activités de modernisation.

Modernisation des services aux voyageurs : Cette initiative améliorera la sûreté et la sécurité à la frontière en fournissant aux agents de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) plus d'outils et de technologies pour traiter efficacement les voyageurs. Elle introduira également des solutions faciles à utiliser pour les employés et les voyageurs, y compris le traitement numérique en libre-service et l'utilisation accrue de la biométrie pour vérifier l'identité.

Projet de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC : Il simplifie le processus d'importation de marchandises au Canada, ce qui entraîne une réduction des coûts et une amélioration de la cohérence et de la conformité aux règles commerciales.

Pont international Gordie-Howe : L'inclusivité est au cœur de la conception de ce point d'entrée. L'installation sera construite de manière à répondre aux exigences en matière d'accessibilité. Les voyageurs pourront y accéder en fauteuil roulant et recevoir de l'information en braille et en transcription parole-texte.

La capacité de nos agents de première ligne d'offrir des services inclusifs dépend des progrès réalisés dans les six [objectifs et mesures du rendement](#) mentionnés au début de la présente section.

Au cours des trois prochaines années, les plans et les priorités en matière de prestation de services comprendront:

- Augmenter la représentation des personnes en situation de handicap dans les opérations et en première ligne
- Améliorer les connaissances et la sensibilisation aux pratiques inclusives et aux préjugés inconscients
- Améliorer la formation du personnel des prestataires de services de transport afin de garantir un accès égal à des services de transport sûrs, respectueux et dignes conformément à la réglementation sur les transports accessibles
- Élaborer des politiques axées sur le service pour aider les personnes en situation de handicap ayant des besoins en matière de communication et fournir des processus de contrôle et de sécurité accessibles aux frontières, sur demande
- Veiller à ce que les clients soient conscients de leurs droits et puissent fournir leurs commentaires, qui contribueront à l'élaboration de mesures correctives

Obstacles

Il existe aussi des obstacles liés à la prestation des services. Dans une large mesure, ces aspects ont été abordés dans d'autres sections de ce plan. Cependant, nous avons cerné quelques obstacles précis.

Technologie et systèmes

Dans le cadre de nos efforts pour moderniser nos activités, nous avons l'occasion d'adopter des technologies qui peuvent améliorer l'accessibilité. Toutefois, il est essentiel de tenir compte des conséquences imprévues possibles pour les personnes en situation de handicap. Par conséquent, nous insistons sur l'importance de faire participer les personnes en situation de handicap aux essais par les utilisateurs pendant la conception et le développement de ces technologies.

Personnes

L'Agence compte près de 6 000 agents de première ligne qui travaillent dans plus de 1 200 points d'accès différents au pays et à l'étranger. Les obstacles liés aux attitudes et les préjugés inconscients ont eu une incidence négative sur les personnes vivant avec un handicap. Pour régler ce problème, nous nous engageons à faire en sorte que tous nos employés reçoivent une formation sur les préjugés inconscients. De plus, notre initiative de transformation culturelle vise à créer une main-d'œuvre plus compréhensive et empathique.

Langue et communication

Pour les voyageurs malentendants qui ont recours à la langue des signes, il peut être difficile de communiquer aux points d'entrée, car les agents ne maîtrisent pas tous les langues des signes.

Pour régler ce problème, nous voyons une occasion pour l'Agence de tirer parti de la technologie pour faciliter la communication avec les personnes malentendantes.

Plan d'action

Le domaine de la prestation de services n'a pas son propre plan d'action dans le cadre du Plan sur l'accessibilité de l'Agence. Dans notre Plan sur l'accessibilité initial, l'accent sera mis principalement sur l'élaboration et la mise en œuvre de mesures et d'outils dans les six domaines mentionnés précédemment. Une fois que ces mesures et outils seront prêts pour le déploiement, ils auront une incidence directe sur la [conception et la prestation des programmes et des services](#). C'est à ce moment-là que le domaine de la prestation des services aura son propre plan.

Transport

L'Agence facilite la circulation des voyageurs et les échanges commerciaux légitimes. Nous gérons 117 postes frontaliers terrestres et exerçons nos activités dans 13 aéroports internationaux. En outre, nos agents effectuent des opérations maritimes dans les principaux ports et de nombreuses marinas et stations de déclaration. Ils mènent également des opérations dans 27 gares ferroviaires. Pour faire appliquer nos lois et nos règlements et assurer la sécurité de notre pays et des Canadiens, nos agents sont présents dans ces installations. Il est important de noter que la responsabilité du « transport » incombe aux propriétaires-exploitants, qui sont réglementés par l'Office des transports du Canada.

Nous possédons et opérons notre parc de véhicules à l'interne. Tous les nouveaux obstacles au transport seront surveillés et traités à l'interne dans les prochains rapports sur l'accessibilité.

Dispositions pour répondre à la réglementation de l'Office des transports du Canada

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) n'est ni un inspecteur des transports ni un fournisseur. Cependant, nous respectons les règlements de l'Office des transports du Canada visant les fournisseurs de services de transport.

Partie 1 Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

Dans notre plan de 2023 à 2025, nous allons faire un audit des éléments suivants pour nous assurer qu'ils sont déjà respectés. Nous cernerons également les lacunes et créerons des plans pour les combler. Les plans de mise en œuvre seront clarifiés dans le plan triennal suivant (de 2026 à 2028).

Au départ, le respect des exigences suivantes sera contrôlé :

Communication à l'intention des personnes en situation de handicap : Nous communiquerons de l'information aux personnes en situation de handicap de façon accessible en :

- partageant l'information d'une manière qui est compatible avec les outils utilisés par les personnes en situation de handicap
- fournissant l'information en gros caractères, en braille ou en format électronique si elle est sur papier
- offrant de l'information de manière visuelle si elle est présentée en format audio, et inversement
- répondant rapidement si une personne demande des renseignements dans un format substitut

Publication d'information : Nous communiquerons des renseignements précis sur les sites Web de l'ASFC, notamment :

- un avis indiquant que l'ASFC respecte les règles de l'Office des transports du Canada
- des renseignements sur les services offerts aux personnes en situation de handicap et les conditions
- des détails sur la façon dont les passagers peuvent déposer une plainte

Communication avec les personnes en situation de handicap : il existe plusieurs facteurs importants à considérer lorsque nos employés communiquent avec des personnes en situation de handicap. Ceux-ci comprennent :

- comprendre l'incapacité de la personne, en particulier si elle ne peut pas voir, entendre ou communiquer facilement
- reconnaître si la personne utilise des appareils spéciaux pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer
- utiliser des méthodes de communication adaptées à la personne, comme la langue des signes ou l'utilisation d'un langage clair et simple

Systèmes téléphoniques : L'ASFC dispose d'une ligne téléphonique sans frais et d'une ligne de téléimprimeur dont les gens peuvent se servir pour obtenir des informations. Lorsque ces numéros de téléphone sont indiqués, nous devons également :

- offrir la possibilité d'envoyer un courriel ou d'utiliser un service de relais pour les personnes sourdes ou ayant des difficultés de communication
- donner des précisions sur la façon d'utiliser ces services avec le numéro de téléphone

Accès au site Web : Nous mettrons à jour notre site Web, notamment :

- offrir des options aux personnes en situation de handicap qui ne servent pas du site Web
- communiquer les coordonnées de ces services ainsi que l'adresse du site Web
- s'assurer que le site Web respecte les lignes directrices en matière d'accessibilité

Annonces et bornes : Les bornes automatisées dont le logiciel appartient à l'ASFC doivent respecter les normes d'accessibilité numérique.

Assistance pour les bornes : Si une personne en situation de handicap demande de l'aide pour utiliser une borne, un employé de l'ASFC l'aidera sans délai.

Entretiens du logiciel des bornes : Le logiciel des bornes doit être en bon état de fonctionnement. Si le logiciel d'une borne présente un problème, l'ASFC le corrigera rapidement. Si nous ne pouvons pas régler le problème immédiatement, nous proposerons des solutions de rechange aux personnes en situation de handicap.

Formation du personnel : L'ASFC s'engage à veiller à ce que ses employés reçoivent une formation sur l'accessibilité leur permettant d'aider les personnes en situation de handicap à utiliser nos services (articles 16 à 19 du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*). Cette formation comprend des renseignements sur :

- les différents types d'obstacles à l'accessibilité
- les types d'assistance
- la façon de communiquer avec une personne en situation de handicap
- le rôle d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance

Partie 5 Exigences en matière d'accessibilité applicables à l'ASFC

Contrôle frontalier

Conformément à la politique applicable, pendant le processus de contrôle frontalier, un agent des services frontaliers accélérera le processus pour les personnes en situation de handicap et leurs personnes de soutien en :

- les dirigeant vers l'avant de la file d'attente
- aidant la personne à franchir les étapes du contrôle frontalier (notamment en utilisant des signaux verbaux ou visuels ou en fournissant des instructions supplémentaires, en remplissant sa carte de déclaration ou en prenant sa déclaration verbale)
- aidant la personne à déposer ses articles personnels sur le comptoir en vue de leur inspection et à les récupérer, si elle doit faire l'objet d'une vérification plus approfondie

Contrôle de sécurité pour les voyageurs aériens

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien s'occupe du contrôle de sécurité, comme il est indiqué dans les règlements de l'Office des transports du Canada visant les fournisseurs de services pour les voyageurs aériens. L'ASFC n'effectue pas de contrôle de sécurité pour les voyageurs aériens.

L'ASFC a un programme de filtrage pour la sécurité aux fins d'immigration. Ce programme est différent du contrôle de sécurité mentionné dans le règlement. Le filtrage pour la sécurité aux fins d'immigration fait partie du processus visant les ressortissants étrangers qui demandent un visa de résident temporaire, un visa d'étudiant, le statut de résident permanent ou le statut de réfugié. Tout ressortissant étranger en situation de handicap et toute personne de soutien voyageant avec lui se verra offrir un processus de contrôle frontalier accéléré.

Signalisation

Dans le cadre de notre [initiative sur l'environnement bâti](#), les initiatives de signalisation ont été déterminées conformément aux règles énoncées aux sections 4.5.3 à 4.5.7 de la norme *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service* (Association canadienne de normalisation B651-18), notamment :

- placer stratégiquement des affiches près des toilettes et des sorties
- positionner les panneaux, sur une surface non réfléchissante, pour éviter les ombres et les reflets
- offrir un grand contraste visuel avec leur arrière-plan

Si l'affiche est électronique, nous devons également nous assurer que :

- le texte, les symboles et les images se déplacent lentement sur l'écran et sont faciles à voir sur leur arrière-plan (mais pas en rouge sur fond noir)
- le panneau respecte les règles énoncées aux sections 4.5.3 à 4.5.5 de la norme *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service* (Association canadienne de normalisation B651-18)

Notre objectif final est d'offrir un environnement sans obstacle aux employés à l'interne et aux clients à l'externe.

Signalisation pour la déclaration obligatoire

Des messages sur la déclaration obligatoire de petite taille et conformes aux exigences de l'Association canadienne de normalisation ont été installés dans les zones contrôlées par l'ASFC. Ceci permet aux voyageurs de recevoir des renseignements à l'avance sur le processus frontalier.

Des consultations sont menées auprès de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Association canadienne de normalisation afin de trouver d'autres solutions pour des messages obligatoires de plus grande taille. Entre-temps, un document sous la forme tactile compact et durable est remis aux voyageurs à leur arrivée au Canada.

Consultations

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) s'est engagée à inclure les points de vue des personnes en situation de handicap dans sa planification de l'accessibilité. À l'Agence, nous prenons le temps d'écouter et d'apprendre afin de nous assurer que les personnes en situation de handicap participent à l'élaboration de solutions pour rendre l'Agence exempte d'obstacles.

Nous avons consulté des personnes en situation de handicap et des experts du domaine aux fins de l'élaboration du plan actuel et nous continuerons de consulter les personnes qui ont une expertise en la matière et des expériences vécues pour l'élaboration de tous les futurs plans d'accessibilité.

Nous examinerons les politiques, les programmes et les services existants sous un angle d'accessibilité. Nous comprenons l'importance de mener des consultations sur une base régulière. C'est pourquoi nous continuerons de consulter les personnes en situation de handicap et de collaborer avec elles lors de la création de nouveaux programmes et de nouvelles activités, ainsi qu'au moment d'élaborer nos plans.

L'Agence veillera à intégrer les nouvelles normes d'accessibilité dès qu'elles deviendront disponibles. Nous intégrerons également ce qui ressort des commentaires reçus dans le cadre de notre processus officiel de rétroaction à nos activités. Par exemple, nous avons amélioré l'application ArriveCan tout au long de la pandémie en intégrant des caractéristiques favorisant l'accessibilité.

Préparation en vue du plan

Dans le cadre de l'élaboration de ce plan, nous avons consulté des employés en situation de handicap qui travaillent à l'ASFC ainsi qu'un éventail de parties intéressées et d'organismes œuvrant pour les personnes en situation de handicap. Nous avons observé une fatigue liée aux consultations au sein de la communauté des personnes en situation de handicap. Afin de réduire ce risque, nous avons utilisé les résultats de la recherche et l'information d'autres consultations menées par le gouvernement fédéral auprès des personnes en situation de handicap.

Consultations internes

En juillet 2022, nous avons mené notre première ronde de consultations internes, ouverte à tous les employés de l'Agence, y compris les groupes en quête d'équité. Cette démarche a contribué à élaborer notre rapport « Ce que nous avons entendu ». Les séances ont été tenues avec un total de 75 participants qui représentaient une variété de directions générales, de régions et de postes, avec une variété d'incapacités. Nous avons tenu 8 séances virtuelles dans les deux langues officielles, et des services d'interprétation en langue des signes étaient

disponibles. Ces séances ont fourni des renseignements précieux pour l'élaboration de notre Plan sur l'accessibilité. Les participants ont été offerte de nombreuses méthodes de consultation :

- Séances de groupe
- Séances individuelles
- Soumissions par courriel

Les animateurs ont encadré les discussions autour de 5 questions clés

1. Définir « la confiance en matière d'accessibilité »
2. Conversations ouvertes : pour l'authenticité au travail, la sensibilisation aux incapacités, le dialogue avec les gestionnaires et le mode de communication préféré avec les employeurs
3. Sentir que l'on s'occupe de vous et que vous êtes valorisés dans votre milieu de travail
4. Déterminer les changements qui pourraient avoir une incidence importante
5. Encourager l'auto-identification pour améliorer la représentation

Principales constatations

Les commentaires portaient sur tous les aspects de notre Plan sur l'accessibilité. Les participants ont mentionné les obstacles liés à diverses incapacités, y compris la crainte de représailles et d'être considérés comme un fardeau. Ils ont insisté sur le besoin d'une culture axé sur l'empathie, la confiance et l'inclusivité au travail. Les suggestions comprenaient la création d'un centre d'expertise pour les employés et les gestionnaires ou ils pourraient obtenir des conseils, des conversations ouvertes sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, des définitions plus claires concernant les incapacités et des groupes de soutien pour les personnes ayant des expériences vécues.

Les participants ont abordé des sujets de préoccupation précis :

1. **Emploi**
 - Manque de formation parmi les cadres et les employés
 - Problèmes liés aux mesures d'adaptation, tels que la nécessité de notes du médecin et la flexibilité
 - Retards d'acheminement des uniforme des agents des services frontaliers pour les agents de différentes tailles
 - Le besoin de parcours professionnels clairs pour les personnes en situation de handicap
 - Normaliser les conversations sur les incapacités, l'inclusion, les mesures d'adaptation et l'accessibilité
2. **Environnement bâti**
 - Les salles de réunion et de conférence ne sont pas accessibles

- Difficultés rencontrées lorsqu'on utilise d'autres entrées, en mettant l'accent sur les différences
 - L'importance de tenir compte de l'accessibilité lorsqu'une réunion se tient hors site.
 - Fournir l'équipement approprié dans les salles de conférence pour le confort des agents
 - Assurer l'accessibilité dans les nouveaux espaces de travail, comme les boutons-poussoirs électriques pour ouvrir les portes
- 3. Acquisition de biens, de services et d'installations**
- Proposer des outils accessibles, comme des postes de travail assis-debout pour servir les voyageurs qui ont besoin d'un comptoir plus bas
 - Assurer l'approvisionnement en temps opportun et appuyer les fournisseurs pour éviter les retards
 - Régler les problèmes d'accessibilité du transport avec les navettes des employés
 - Insister pour que les logiciels soient accessibles dans les deux langues officielles
- 4. Technologie de l'information et des communications**
- Préoccupations concernant l'accessibilité de la formation en langue seconde
 - Limitations dues aux problèmes de sécurité des pare-feux, qui ont une incidence sur l'accès au matériel et aux logiciels nécessaires

De plus, les participants ont souligné les considérations en matière d'accessibilité qui touchent plusieurs domaines.

- Un fonds centralisé pour les demandes liées à l'accessibilité
- Le transport vers le bureau peut représenter un défi pour les employés en situation de handicap
- La prise en compte des incapacités non visibles
- Exigences en matière de formation et relatives aux outils nécessaires pour créer des communications accessibles, en mettant l'accent sur l'utilisation de la langue des signes et le bilinguisme pour promouvoir l'accessibilité
- Les éléments accessibles et inclusifs doivent être intégrés à nos politiques et procédures par défaut

Résultats

Les commentaires recueillis lors de ces consultations ont grandement contribué à la création de notre Plan sur l'accessibilité. Nous sommes déterminés à poursuivre les consultations, les ajustements et les améliorations afin de créer un milieu de travail respectueux et accessible qui permet aux employés de mettre en valeur leur gamme complète de compétences et de connaissances. Notre vision est de favoriser un milieu de travail qui valorise le bien-être des employés et des clients qui utilisent nos services.

C'est pourquoi, nous avons délibérément doté le Bureau de l'accessibilité, qui relève de la Direction générale des ressources humaines, et le Programme d'accessibilité et de technologie adaptative, qui relève de la Direction générale de l'information, des sciences et de la

technologie, d'employés en situation de handicap ou qui ont des expériences vécues afin d'améliorer nos initiatives.

Consultations externes

Conformément au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, nous avons collaboré avec plus de 30 organismes œuvrant pour les personnes en situation de handicap afin d'élaborer notre formation sur le transport accessible. Nous avons également reçu une rétroaction au sujet de notre Plan sur l'accessibilité.

Questions aux fins de consultation

- Types d'obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap dans le processus frontalier
- Types de mesures d'assistance qui seraient utiles
- Types d'incapacités qui devraient être abordés dans les documents de formation et le Plan sur l'accessibilité de l'ASFC
- Toute information qui serait utile pour aider l'ASFC à cerner les défis et à appuyer la mise en œuvre de solutions et de systèmes pour qu'elle s'acquitte de ses obligations actuelles en matière d'accessibilité

Points clés de ces consultations

Les consultations ont été menées par courriel, par Microsoft Teams et par téléphone, de mars à juillet 2021, et de nouveau d'avril à mai 2024. Les obstacles relevés concernaient diverses incapacités, notamment des incapacités touchant la mobilité, l'ouïe, la vision, la santé mentale, le développement et l'apprentissage.

Plusieurs organisations ont communiqué des félicitations et des compliments :

- Le plan de l'ASFC est bien rédigé
- L'engagement de l'ASFC à améliorer la représentation et l'expérience des personnes en situation de handicap dans son effectif est louable
- Le plan évolue dans la bonne direction en mettant l'accent sur la formation des agents de première ligne et des gestionnaires sur l'inclusion et l'accessibilité

Des suggestions et des commentaires ont été formulés sur les aspects suivants :

Obstacles à l'emploi et solutions

- Continuer de réduire les obstacles dans les processus d'embauche, y compris les candidatures en ligne, la présélection et les vérifications des compétences, car les annonces d'emploi et les processus d'entrevue inaccessibles créent d'autres obstacles
- Travailler de façon proactive avec les organismes œuvrant pour les personnes en situation de handicap afin de trouver les meilleurs candidats au lieu d'utiliser les

répertoires (les répertoires peuvent être un obstacle pour les personnes ayant une déficience intellectuelle)

- Inclure de façon proactive l'embauche et le perfectionnement professionnel des personnes ayant une déficience intellectuelle dans les stratégies d'embauche de l'ASFC, car le taux de chômage est élevé dans ce groupe
- Continuer de nous attaquer aux obstacles comportementaux dans tous les processus et la formation de l'ASFC (pas seulement dans les barrières au recrutement)
- Fournir des mesures d'adaptation en temps opportun aux employés

Obstacles liés à l'environnement bâti et solutions

- Recommandations pour améliorer l'accessibilité pour les voyageurs et les clients malentendants
- Installer des avertisseurs d'incendie stroboscopiques ou des signaux visuels
- Résoudre les problèmes posés par les cloisons en plexiglas ou en verre
- Réduire au minimum les problèmes créés par les haut-parleurs ou les microphones lors de l'interaction avec des personnes malentendantes

Obstacles aux technologies de l'information et des communications

- Tirer parti des technologies existantes qui pourraient servir de solution aux obstacles liés aux nouvelles technologies cernés
 - Les solutions technologiques existantes (p. ex. celles élaborées au cours des 5 à 10 dernières années) peuvent répondre adéquatement aux besoins de l'ASFC

Obstacles liés aux communications, autres que les technologies de l'information et des communications

- S'assurer que tous les documents sont rédigés en langage simple
- Offrir des formats alternatives sur le site Web de l'ASFC comme la transcription, le sous-titrage codé, l'American Sign Language et la langue des signes québécoise

Obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations

- Recommandations pour les amplificateurs personnels, comme le dispositif Bellman MaxiPro, qui permettent d'entendre les sons de façon claire et naturelle à l'aide d'appareils compatibles Bluetooth
- Systèmes en boucle pour faciliter la communication avec les voyageurs et les clients malentendants qui utilisent des aides à l'audition

Obstacles à la conception et à la prestation des programmes et des services

- Besoin de services d'interprétation par vidéo à la demande aux frontières en American Sign Language ou en langue des signes québécoise
- Aider les voyageurs aveugles ou ayant une vision partielle à repérer leurs effets personnels et à confirmer qu'il s'agit bien des leurs

- S'assurer que les bornes sont adaptées aux lecteurs d'écran
- En plus d'utiliser un langage simple, utiliser des éléments visuels et des images : peut également profiter aux employés et aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui utilisent les services de l'ASFC, mais aussi aux personnes ayant un faible niveau de littéracie, aux personnes qui ne parlent pas les langues officielles, etc.

Obstacles à la prestation des services et solutions

- Accélérer le processus de passage à la frontière aux aéroports, en particulier pour les personnes ayant des handicaps de mobilité non visible
- Améliorer la clarté du processus de déclaration pour les voyageurs aveugles ou ayant une vision partielle et l'aide offerte pour le faciliter
- Mettre l'accent sur l'établissement de liens entre les agents des services frontaliers et les personnes, car le processus frontalier peut causer de l'anxiété à certaines personnes
- Présenter les agents et offrir des options pour utiliser les bornes de déclaration ou parler à un agent
- Résoudre les difficultés créées par les masques qui entravent la lecture labiale.
- Offrir les documents de communication à la frontière, comme les cartes de déclaration, dans des formats alternatives
- Inclure dans la formation des agents la façon d'aider les personnes aveugles ou ayant une vision partielle et accompagnées de chiens-guides
- Aborder dans la formation l'interaction avec les chiens-guides et leurs maîtres, notamment la nécessité de demander la permission avant de toucher le chien, de ne pas séparer les chiens-guides de leurs maîtres et de permettre aux équipes de chiens-guides de transporter de la nourriture de l'autre côté de la frontière
- Offrir de la formation sur les préjugés et les mesures d'adaptation pour les personnes ayant un handicap non visible
- Fournir une formation et des ressources pour aider les agents à interagir avec les voyageurs et les clients malentendants, notamment sur l'importance du contact visuel, la façon d'attirer l'attention des personnes sourdes et l'utilisation des termes appropriés pour les aborder

Rétroaction sur les obstacles à l'accessibilité et solution

- Examiner périodiquement les processus de rétroaction en place et les mettre à jour rapidement
- Mettre en œuvre des mécanismes de rétroaction transparents et directs permettant aux membres de la communauté de partager facilement leurs expériences et leurs suggestions d'amélioration

Obstacles généraux et solutions

- Allouer des fonds pour répondre aux besoins généraux en matière d'accessibilité qui ne sont pas de nature structurelle

- Adopter une perspective intersectionnelle dans l'élaboration du Plan sur l'accessibilité pour comprendre et éliminer les obstacles qui ont un effet cumulatif (obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap qui doivent aussi composer avec des obstacles liés à d'autres facteurs identitaires, comme la race, le sexe, l'orientation sexuelle, le statut socioéconomique, etc.)
- Inscrire des objectifs et des échéanciers clairs dans le plan
- Aborder la façon dont l'ASFC garantit la sécurité et le bien-être des personnes en situation de handicap durant les situations d'urgence (p. ex. les procédures d'évacuation), notamment en ce qui concerne l'accessibilité des alertes d'urgence et les procédures d'évacuation, et veiller à ce que le personnel ait reçu la formation nécessaire pour aider les personnes en situation de handicap lors des situations de crise

Création d'un comité consultatif externe

- Offrir aux personnes ayant une expérience vécue des occasions d'évaluer de nouvelles solutions (p. ex. bornes libre-service accessibles)
- Organiser des groupes de discussion où les membres des différentes communautés peuvent se réunir pour discuter avec l'intervenant, et veiller à ce que des services d'interprètes soit offerts
- Inviter les membres de ces communautés à participer aux comités sur l'accessibilité.
- Mobiliser les organisations d'utilisateurs de chiens-guides qui soutiennent les personnes aveugles et ayant une vision partielle
- Discuter de la façon dont les Canadiens et les voyageurs internationaux en situation de handicap seront servis (p. ex. l'utilisation de services de relais vidéo pour communiquer avec les Canadiens qui s'identifient comme ayant besoin de services d'interprétation en Langue des Signes du Québec). Cette question devrait avoir été réglée avec les révisions qui ont été apportées.

Bon nombre des organismes œuvrant pour les personnes en situation de handicap qui ont été consultés ont exprimé leur désir de participer à des consultations externes de façon continue.

Résultats

Ces renseignements ont éclairé notre travail sur l'accessibilité. Ils ont joué un rôle essentiel dans l'élaboration du cours de formation. Ils ont contribué à cerner les obstacles au processus frontalier et incluaient des suggestions utiles pour faciliter l'accès pendant ce processus. Ils ont également éclairé la révision et la mise en œuvre de notre Plan sur l'accessibilité.

Consultations supplémentaires sur l'accessibilité

Après avoir consulté notre comité consultatif des personnes en situation de handicap, nous avons déterminé qu'il serait bon de voir si nous pouvons tirer des leçons des résultats des consultations menées par d'autres ministères fédéraux. L'objectif était d'éviter la fatigue liée aux consultations, laquelle se manifeste lorsque les personnes consultées se sentent surchargées par des activités comme les consultations.

Pour réduire au minimum ce risque, nous avons fait des recherches sur les processus de consultation antérieurs. Nous avons pu tirer des apprentissages de divers groupes :

- Experts en TI de l'industrie, dont Gartner et InfoTech
- Autres ministères ayant de l'expérience dans l'offre de technologies d'adaptation
- Communautés de pratique de l'accessibilité du gouvernement fédéral
- Organisations non gouvernementales ayant une expertise dans les règles pour l'accessibilité des contenus Web

Nous avons participé activement aux communautés de pratique du gouvernement fédéral en utilisant une approche axée sur l'accessibilité.

Nous avons également consulté Emploi et Développement social Canada et l'Agence du revenu du Canada, deux chefs de file dans ce domaine, qui cumulent une expérience en matière d'accessibilité et de prestation de technologies d'adaptation qui s'échelonne sur plusieurs décennies. Nous avons tiré parti des pratiques exemplaires de ces organisations et tiré des apprentissages de leurs dirigeants pour lancer notre programme sur la conformité des technologies d'adaptation et de l'accessibilité des TI.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée de Services partagés Canada pour obtenir des conseils d'experts et les facteurs à considérer en vue de l'élaboration de notre programme de TI accessible, tout en utilisant leurs programmes de façon temporaire pour aider les employés qui cherchent des solutions provisoires.

Consultations à venir

L'ASFC poursuivra ses consultations internes. Des consultations externes sont prévues avec les organismes œuvrant pour les personnes en situation de handicap et le public qui utilisent nos services. Notre objectif est de travailler en partenariat avec des organismes communautaires et d'établir des relations à long terme dans le cadre de cette démarche.

Comité consultatif externe

L'ASFC étudie la possibilité de créer un comité consultatif qui réunira des représentants de la communauté des personnes en situation de handicap. Les membres du comité auront divers incapacités et diverses expériences. Ils fourniront des renseignements qui éclaireront l'élaboration des plans d'accessibilité et des rapports d'étape à venir et pourront fournir une rétroaction sur les programmes et les services en fonction de leur expérience vécue.

Organismes œuvrant pour les personnes en situation de handicap

Nous continuerons également de consulter les organismes qui œuvrent dans le domaine de la gestion des incapacités. L'ASFC consulte déjà bon nombre de ces organismes avec qui elle

collabore et continuera de mobiliser ces experts en la matière dans le cadre de son engagement « Rien sans nous ».

Événements externes sur l'accessibilité

L'Agence participera également à des conférences, à des séminaires et à des événements organisés par des groupes et des organismes externes de défense des intérêts des personnes en situation de handicap pour recueillir des commentaires. Cette démarche nous permettra d'obtenir des renseignements et des commentaires précieux de la part d'organismes qui ne nous ont pas répondu lors de notre première ronde de consultations.

Médias sociaux

L'ASFC utilisera les plateformes de médias sociaux pour solliciter les commentaires du public. Elle utilisera pour ce faire ses différents comptes de médias sociaux (Instagram, X [anciennement Twitter], LinkedIn, Facebook).

Des instructions sur la façon de fournir une rétroaction anonyme seront également publiées sur ces canaux.

Annexe A : Glossaire

Définition du [Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada](#), à moins d'indication contraire.

Accent sur l'accessibilité (Confiance en matière d'accessibilité)

La capacité des organisations à gérer l'incapacité comme une priorité opérationnelle liée à l'expérience client, au talent, à la productivité, à l'innovation, au développement de nouveaux produits, à la réputation de la marque et à l'investissement dans le potentiel humain. (Source : [Business Disability International](#))

Accessibilité

La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous.

Auto-identification

Renseignements sur l'équité en matière d'emploi fournis volontairement par les employés à des fins statistiques pour analyser et surveiller les progrès des groupes visés par l'équité en matière d'emploi évoluant dans la fonction publique fédérale et aux fins de la production de rapports sur la représentativité de l'effectif. (Source : [L'équité en matière d'emploi dans la fonction publique du Canada, exercice 2017-2018](#))

Discrimination

La discrimination est le fait de réserver à quelqu'un un traitement différent ou inéquitable en raison d'une caractéristique personnelle ou d'une distinction, intentionnellement ou non, qui a pour effet d'imposer des désavantages non imposés à d'autres, ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux avantages offerts à d'autres membres de la société.

Il existe 13 motifs de distinction illicite dans la Loi canadienne sur les droits de la personne (c'est-à-dire en fonction de la race, de l'origine nationale ou ethnique, de la couleur, de la religion, de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre ou de l'expression de genre, de l'état matrimonial, de la situation de famille, des caractéristiques génétiques [y compris l'obligation de subir un test génétique ou de divulguer les résultats d'un test génétique], de la déficience ou de l'état de personne graciée).

Disponibilité au sein de la population active

Pour l'administration publique centrale, la disponibilité au sein de la population active désigne la disponibilité estimative des personnes appartenant aux groupes visés par l'équité en matière d'emploi sous forme de pourcentage de la population active. Elle est fondée sur le nombre de citoyens canadiens qui :

- font partie de la population active
- occupent des emplois qui correspondent aux emplois au sein de l'administration publique centrale

La disponibilité est déterminée en fonction des données du Recensement de 2011. Les estimations relatives aux personnes handicapées sont basées sur les données recueillies par Statistique Canada dans le cadre de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012. (Source : [L'équité en matière d'emploi dans la fonction publique du Canada, exercice 2017 à 2018](#))

Diversité

L'inclusion de différents types de personnes. Un effectif diversifié dans la fonction publique est composé de diverses personnes présentant une vaste gamme d'identités, d'habiletés, d'antécédents, de cultures, de compétences, de points de vue et d'expérience qui sont représentatifs de la population actuelle et en évolution du Canada. (Source : [Créer une fonction publique diversifiée et inclusive : Rapport final du Groupe de travail conjoint syndical-patronal sur la diversité et l'inclusion](#))

Fonctionnaire

Personne employée dans la fonction publique.

Groupe en quête d'équité

Groupe de personnes qui, parce qu'elles font l'objet de discrimination systémique, sont confrontées à des obstacles qui les empêchent d'avoir le même accès aux ressources et aux occasions auxquelles ont accès d'autres membres de la société et qui sont nécessaires pour qu'elles obtiennent des résultats justes. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Handicap

Dans la Loi, s'entend de handicap « Déficiência 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. »

Obstacle

Dans la loi, s'entend d'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. » (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#))

Personnes handicapées

Définition de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* : Les personnes qui ont une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage et :

- a) soit considèrent qu'elles ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi
- b) soit pensent qu'elles risquent d'être classées dans cette catégorie par leur employeur ou par d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience

La présente définition vise également les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l'objet de mesures d'adaptation pour leur emploi ou dans leur lieu de travail.

Signalisation tactile

Un système de pictogrammes en relief, de lettrage de braille à points arrondis, qui fournit de l'information à l'intention de personnes ayant une déficience visuelle.

(Source : [Glossaire Gouvernement du Canada](#))

Téléimprimeur

Le numéro de téléphone du téléimprimeur indiqué sur la page de contact fait référence à un autre numéro de téléphone relié à un appareil qui permet de communiquer par téléphone au moyen de messages dactylographiés pour les personnes qui ne peuvent pas ou choisissent de ne pas communiquer verbalement, généralement utilisé par les personnes sourdes ou malentendantes, ou qui ont un trouble ou un handicap de la parole.

Annexe B : Références

[Rapport de consultations : Priorités en matière de mobilisation, de normes d'accessibilité et de recherche de 2020 à 2022 - Normes d'accessibilité du Canada](#)

Le Secrétariat du Conseil du Trésor, plus précisément le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique, a publié une stratégie d'orientation pour le gouvernement du Canada intitulée « [Rien sans nous : une stratégie d'accessibilité pour la fonction publique du Canada](#) ». Cette stratégie sert de guide aux ministères pour l'élaboration de leurs plans d'accessibilité. Au cœur de cette stratégie se trouvent 5 objectifs interconnectés destinés à guider la fonction publique dans sa réponse aux exigences de la Loi :

- accroître le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap
- améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti
- rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous
- fournir aux fonctionnaires les outils nécessaires pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles
- bâtir une fonction publique confiante en matière d'accessibilité