



# Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité triennal d'Emploi et Développement social Canada - 2023

**L'accessibilité, c'est l'affaire de  
tout le monde**

1<sup>er</sup> décembre 2023



## **Emploi et Développement social Canada**

### **Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité triennal d'Emploi et Développement social Canada – 2023**

Les formats en gros caractères, imprimés, braille, MP3 (audio), texte électronique et DAISY sont disponibles sur demande. Vous pouvez les [commander en ligne](#) ou composer le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :  
[droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

#### **PDF**

N° de cat. Em9-14F-PDF

ISSN 2817-8319



## Table des matières

<b>Glossaire</b> .....	<b>3</b>
<b>À propos du présent rapport d'étape</b> .....	<b>5</b>
<i>La Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	5
Mise en œuvre du Plan d'accessibilité triennal d'EDSC .....	6
<b>Message des sous-ministres</b> .....	<b>7</b>
<b>Message du Réseau des employés handicapés</b> .....	<b>9</b>
<b>Renseignements généraux</b> .....	<b>11</b>
Formats substitués .....	11
Description du processus de rétroaction .....	11
Énoncé d'accessibilité .....	13
<b>Sommaire</b> .....	<b>13</b>
<b>Rétroaction</b> .....	<b>15</b>
Rétroaction par domaine prioritaire .....	16
Thèmes de rétroaction .....	17
Mise en œuvre de la rétroaction.....	18
<b>Consultations</b> .....	<b>19</b>
Consultations des employés.....	19
Consultation des clients .....	22
<b>Progrès réalisés dans les domaines visés à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i></b> .....	<b>25</b>
Emploi .....	26
Environnement bâti .....	30
Technologies de l'information et des communications (TIC).....	32
Communications, autres que les TIC .....	36
Acquisition de biens, de services et d'installations .....	38

Conception et prestation de programmes et de services ..... 41

Culture en milieu de travail ..... 46

Données, recherches et analyses ..... 50

Transports ..... 52

**Responsabilisation et gouvernance ..... 53**

**Suivi et mesure des progrès ..... 53**

**Conclusion ..... 54**

**Annexe A: Cadre de mesure du rendement (ébauche) ..... 55**

    Indicateurs clés de rendement ..... 55

**Annexe B : Consultations des employés ..... 62**

    Sondage du Réseau des employés handicapés sur les progrès réalisés à l'égard du Plan d'accessibilité d'EDSC..... 62

    Consultation du Comité exécutif du Réseau des employés handicapés ..... 65

    Entrevue avec le champion du Réseau des employés handicapés..... 66

    Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux ..... 67

    Sondage annuel du Réseau des employés handicapés..... 68

**Annexe C : Consultation des clients..... 70**

    Sondage sur l'expérience client de Service Canada ..... 70

    Sondage de départ sur l'interprétation vidéo à distance..... 70



## Glossaire

### **accessibilité**

La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est accessible ou utilisable par tous. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

### **auto-identification**

Fournir des renseignements sur l'équité en matière d'emploi à des fins statistiques. La fonction publique fédérale utilise cette information pour surveiller les progrès des groupes visés par l'équité en matière d'emploi et pour produire des rapports sur la représentativité de l'effectif. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

### **clients**

Personnes, entreprises ou leurs représentants qui sont desservis par un ministère ou qui utilisent des services qui sont offerts par ce dernier. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

### **dispositif ou technologie d'assistance**

Dispositif, système ou équipement conçu pour aider une personne à accomplir une tâche. Exemples : canne, béquilles, marchette, fauteuil roulant, appareil auditif et système personnel d'intervention d'urgence. Il peut également s'agir d'éléments liés aux TI comme un logiciel de lecture d'écran. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

### **groupe en quête d'équité**

Groupe de personnes défavorisées pour un ou plusieurs motifs de distinction illicite au sens de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. (Source : [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#))

### **handicap**

Déficience 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. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#))

### **inclusion**

L'acte d'inclure quelqu'un ou quelque chose dans le cadre d'un groupe. Un milieu de travail inclusif est juste, équitable, habilitant, accueillant et respectueux.

L'inclusion valorise et met à contribution les différences sur le plan de l'identité, des habiletés, des antécédents, des cultures, des aptitudes, des expériences et des points de vue qui appuient et renforcent le cadre évolutif des droits de la personne au Canada. (Source : [Créer une fonction publique diversifiée et inclusive : Rapport final du Groupe de travail conjoint syndical-patronal sur la diversité et l'inclusion](#))

### **mesure d'adaptation**

Toute modification apportée dans l'environnement de travail qui permet à une personne ayant des limitations fonctionnelles d'accomplir son travail. Les mesures d'adaptation peuvent être temporaires, périodiques ou à long terme. Elles peuvent prendre différentes formes :

- modifier l'espace de travail;
- adapter l'équipement ou les outils;
- permettre le travail selon un horaire flexible ou le partage d'un emploi;
- déplacer l'espace de travail;
- permettre le travail à domicile;
- éliminer certaines tâches non essentielles ou les remplacer par d'autres;
- accorder du temps libre pour les rendez-vous médicaux.

(Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

### **microagression**

Commentaire ou action qui est perçu comme étant une expression subtile d'un préjugé défavorable contre une personne ou un groupe de personnes. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

### **modèle de travail hybride commun**

La fonction publique fédérale a adopté un modèle de travail hybride commun qui prévoit que les employés travaillent sur place au moins de deux à trois jours par semaine ou de 40 % à 60 % de leurs heures de travail régulières. (Source : [Orientation concernant la présence prescrite au lieu de travail](#))

### **obstacle**

Tout élément qui nuit à la participation pleine et égale à la société des personnes ayant des déficiences physiques, mentales, intellectuelles, cognitives ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles, entre autres. Les obstacles peuvent être physiques, architecturaux, technologiques, comportementaux ou liés à l'information ou aux communications. Ils peuvent aussi découler d'une politique ou d'une pratique. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#))

### **obstacle systémique**

Modèle de comportement dans les politiques et les pratiques d'une organisation qui désavantage les groupes en quête d'équité. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

### **rien sans nous**

« Rien sans nous » est l'un des principes directeurs de la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#). Cela signifie que les personnes en situation de handicap doivent participer pleinement et directement à la conception des politiques, des plans, des programmes et des services.

## **À propos du présent rapport d'étape**

### **La Loi canadienne sur l'accessibilité**

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) a été adoptée en 2019 et vise à rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. En vertu de la LCA, les organismes réglementés doivent identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans 7 domaines prioritaires :

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

Pour ce faire, les organismes doivent examiner leurs politiques, programmes, pratiques et services.

La LCA exige également que les organismes publient un plan d'accessibilité tous les 3 ans et rédigent des rapports d'étape entre-temps. Ces rapports exposent les mesures prises par les organismes pour éliminer les obstacles en tenant compte des commentaires reçus des clients et des employés.

Le présent rapport d'étape concerne deux organismes réglementés :

- Emploi et Développement social Canada (EDSC);
- Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC).

EDSC assure l'administration du régime d'assurance-emploi au nom de la CAEC. Par conséquent, les politiques, programmes, processus et pratiques qu'EDSC utilise pour mener ses activités s'appliquent également à la CAEC.

## Mise en œuvre du Plan d'accessibilité triennal d'EDSC

Ce rapport couvre les 7 premiers mois de mise en œuvre depuis que nous avons publié le [Plan d'accessibilité triennal d'EDSC](#) en décembre 2022. Nous vous informons des progrès accomplis dans la réalisation de notre vision et des 8 résultats souhaités dans notre plan :

### Vision

Notre objectif consiste à devenir un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique.

Nous éliminerons les obstacles et apporterons les changements requis pour éviter l'apparition de nouveaux obstacles.

Nos employés et nos clients en situation de handicap pourront participer pleinement et équitablement dans un environnement inclusif et sans obstacle. Chacun pourra réaliser son potentiel et avoir un sentiment d'appartenance.

### Résultats souhaités

**Emploi:** EDSC recrute des employés en situation de handicap, les maintient en poste, fait progresser leur carrière et offre un accès rapide aux mesures d'adaptation en milieu de travail.

**Environnement bâti:** Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accès sans obstacle aux immeubles, bureaux et installations d'EDSC.

**Technologies de l'information et des communications (TIC):** Les produits, les services et le contenu des technologies de l'information et des communications (TIC) existantes et nouvelles sont accessibles à tous les utilisateurs.

**Communications, autres que les TIC:** Les communications d'EDSC sont accessibles et sont rédigées dans un langage clair et simple.

**Acquisition de biens, de services et d'installations:** Les critères d'accessibilité sont pris en compte au moment de l'achat de biens, de services et d'installations, et les produits comportent des caractéristiques d'accessibilité s'il y a lieu.

**Conception et prestation de programmes et services:** Les services en personne, par téléphone et en ligne sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

**Culture en milieu de travail:** Tous les employés d'EDSC possèdent les connaissances et les compétences requises pour faire en sorte que le Ministère soit exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.

**Données, recherches et analyses:** EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

## Message des sous-ministres

EDSC a progressé dans la réalisation de ses objectifs en matière d'accessibilité, mais il reste encore beaucoup à faire. Il est temps de passer des bonnes intentions et des plans ambitieux à des actions tangibles pour les clients et les employés.

- Tina Namiesniowski, sous-ministre déléguée principale de l'Emploi et du Développement social, et championne des employés en situation de handicap d'EDSC

Nous sommes fiers de vous présenter le premier rapport d'étape d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) sur son [Plan d'accessibilité triennal](#). Le plan d'accessibilité est fondé sur la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et ses [Règlements](#). Ce rapport a été rédigé en tenant compte de la rétroaction et des commentaires des employés et des clients en situation de handicap.

Nous tenons à remercier les directions générales, les régions, les équipes et le Réseau des employés handicapés d'EDSC. Ils ont ouvert la voie en travaillant sur les activités du plan, en identifiant et en éliminant les obstacles et en favorisant la sensibilisation à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Nous aimerions également remercier tous les employés de notre ministère qui se passionnent pour l'apprentissage, l'éducation des autres en matière d'accessibilité et qui prennent des initiatives pour rendre EDSC exempt d'obstacles.

Dans le présent rapport, nous vous informons des progrès accomplis depuis la publication du Plan d'accessibilité d'EDSC en décembre 2022. Nous avons franchi les étapes initiales et avons réalisé des progrès dans les [8 domaines prioritaires du plan](#). Voici quelques faits saillants :

- Nous avons fortement contribué à l'objectif de la fonction publique d'embaucher 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025. Nous avons embauché 1 450 personnes en situation de handicap entre avril 2020 et juin 2023.
- Nous avons inauguré le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés qui offre des conseils aux employés et aux gestionnaires sur les mesures d'adaptation en milieu de travail.
- Presque tous nos immeubles et bureaux ont fait l'objet de vérifications de l'accessibilité, et nous avons amélioré notre norme d'aménagement intérieur pour mieux répondre aux besoins des personnes ayant un handicap invisible.

- Nous avons adopté Calibri 12 comme police par défaut pour MS Outlook afin d'améliorer l'accessibilité et la lisibilité des courriels dans l'ensemble du ministère.
- Nous avons créé des directives d'approvisionnement accessible pour les gestionnaires et simplifié nos processus d'approvisionnement.
- L'interprétation vidéo à distance (IVD) est maintenant disponible dans la plupart de nos Centres Service Canada pour les clients utilisant la langue des signes.
- Nous avons élaboré une nouvelle formation pour le personnel de première ligne, pour qu'il soit mieux en mesure d'aider les personnes en situation de handicap.
- Nous avons lancé notre stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité, qui propose une série de cours pour les employés et les gestionnaires.

Voilà seulement quelques exemples qui démontrent notre engagement envers les objectifs du plan d'accessibilité. Toutefois, nous reconnaissons que l'accessibilité s'inscrit dans un processus et qu'il reste encore du travail important à faire.

L'un des défis que nous avons affrontés cette année consistait à offrir un soutien suffisant aux employés en situation de handicap dans le nouvel environnement de travail hybride. Certains employés ont fait savoir que des changements avaient été apportés en milieu de travail sans qu'ils aient été suffisamment consultés et que les directives étaient parfois ambiguës.

De plus, nous avons reçu les commentaires de clients sourds ou malentendants. Certains ont fait savoir que nous pourrions améliorer le soutien que nous leur offrons pendant les interactions en personne et au téléphone. Certains ont recommandé de leur permettre d'envoyer leurs questions par texto, tandis que d'autres n'étaient pas au courant des services d'IVD offerts dans les Centres Service Canada.

En tant que sous-ministres, nous voulons que nos employés et clients sachent que nous apprécions vos rétroactions sur les obstacles que vous rencontrez. Nous nous engageons à éliminer les obstacles que vous avez rencontrés et à vous faire part des progrès réalisés dans le cadre du plan d'accessibilité. Même si un changement durable prendra du temps, il est important de faire preuve d'un niveau raisonnable d'urgence, d'ambition et de responsabilité pour maintenir la crédibilité et la confiance dans le travail en cours.

Nous savons que la mise en œuvre réussie du plan fera une réelle différence pour tous nos employés, y compris ceux qui sont en situation de handicap, ainsi que pour nos clients en situation de handicap.

À EDSC, l'accessibilité, c'est l'affaire de tout le monde. Nous continuerons de cerner, de prévenir et d'éliminer les obstacles sur nos lieux de travail et dans les politiques, programmes et services que nous offrons. Nous encourageons tous les membres du personnel d'EDSC à continuer de travailler fort afin de pouvoir concrétiser notre vision d'un EDSC exempt

d'obstacles. Nous avons tous un rôle à jouer. Restez engagés, soyez curieux, et continuons de progresser ensemble.

### **Andrew Brown**

(il/lui)

Sous-ministre délégué de l'Emploi et du Développement social

### **Cliff Groen**

(il/lui)

Sous-ministre délégué et dirigeant principal des activités, Modernisation du versement des prestations, Emploi et Développement social Canada

### **Sandra Hassan**

(elle)

Sous-ministre du Travail et sous-ministre déléguée de l'Emploi et du Développement social

### **Tina Namiesniowski**

(elle)

Sous-ministre déléguée principale de l'Emploi et du Développement social et championne des employés en situation de handicap d'EDSC

### **Lori MacDonald**

(elle)

Sous-ministre déléguée principale de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation pour Service Canada

### **Paul Thompson**

(il/lui)

Sous-ministre de l'Emploi et du Développement social

## **Message du Réseau des employés handicapés**

Les réseaux jouent un rôle concret et important pour améliorer la situation de nos employés et de nos clients. Ils fournissent des renseignements précieux pour améliorer l'accessibilité.

- Darren Deneumoustier, champion du Réseau des employés handicapés

À EDSC, les employés en situation de handicap jouent un rôle crucial dans les efforts en matière d'accessibilité. En tant que présidente et coprésidente du Réseau des employés handicapés (REH), nous comprenons à quel point il est important de faire participer les employés en situation de handicap à ces efforts. Nous sommes fières des nombreux employés

en situation de handicap qui ont fait part de leurs réflexions et de leurs expériences en vue de la rédaction de ce rapport.

Nous tenons à célébrer les progrès que nous avons réalisés à EDSC. Ces progrès sont évidents dans le travail que nous avons accompli pour atteindre les objectifs du plan d'accessibilité triennal et dans les initiatives locales dirigées par les employés de l'ensemble du Ministère.

Depuis le lancement du plan, les employés en situation de handicap ont témoigné leur reconnaissance pour le soutien apporté par la direction aux réseaux dirigés par les employés. Ils estiment également que le fait d'avoir accès à davantage de formations et d'événements qui favorisent l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap fait une différence. Les progrès réalisés par le Ministère au cours de la première année du plan montrent que nous pouvons assurer un avenir exempt d'obstacles à EDSC si nous continuons de faire de l'accessibilité une priorité dans toutes nos activités.

Toutefois, nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup de travail à faire. Nos membres ont fait savoir que des obstacles persistent. Dans notre environnement de travail en constante évolution, de nouveaux obstacles sont apparus et nous aurons besoin de nouvelles stratégies et solutions pour les aplanir.

Nous sommes reconnaissantes de pouvoir compter sur un leadership dévoué qui s'engage d'aller au-delà des exigences de la loi. Nous tenons à souligner le soutien et le leadership de notre champion, Darren Deneumoustier, et de la sous-ministre déléguée principale Tina Namiesniowski, qui est la championne des employés en situation de handicap d'EDSC. Tous deux donnent un exemple positif en faisant la promotion des réseaux d'employés, en défendant nos besoins et en démontrant un engagement clair envers l'accessibilité pour les employés et les clients.

Les réseaux d'employés jouent un rôle crucial pour rendre le Ministère plus accessible. Le REH offre un espace sécuritaire où les employés en situation de handicap et leurs alliés peuvent se réunir, discuter de questions importantes et accéder aux ressources. Nous élaborons des plans d'action pratiques axés sur la sensibilisation et la réalisation de progrès significatifs. Une planification efficace prépare le terrain pour la réussite et nous aide à transformer nos intentions en actions.

À mesure que nous progressons, nous devons renforcer nos relations et faire preuve de pragmatisme ainsi que concrétiser nos profondes aspirations. L'expérience des employés en situation de handicap est précieuse. Lorsque nous éliminons les préjugés et les obstacles, nous pouvons plus facilement contribuer à notre organisation. Nous sommes heureuses de continuer à travailler ensemble pour créer un EDSC plus accessible.

**Kimberley Sauve**

(elle)

Présidente, Réseau des employés handicapés

**Aisha Thomas-Serran**

(elle)

Coprésidente, Réseau des employés handicapés

## Renseignements généraux

### Formats substitués

Les formats en gros caractères, imprimés, braille, MP3 (audio), texte électronique et DAISY sont disponibles sur demande.

### En ligne

Soumettez vos commentaires en utilisant notre [formulaire en ligne](#).

### Par courriel

[EDSC.ACCESSIBLE-ACCESSIBLE.ESDC@hrsdc-rhdcc.gc.ca](mailto:EDSC.ACCESSIBLE-ACCESSIBLE.ESDC@hrsdc-rhdcc.gc.ca)

### Par téléphone

- 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) (sans frais; service de relais vidéo)
- 1-800-926-9105 (téléscripteur sans frais)

### Par courrier

Centre d'expertise sur l'accessibilité du service à la clientèle  
Dépôt du courrier 318, 3<sup>e</sup> étage  
140, promenade du Portage  
Gatineau (QC) K1A 0J9

## Description du processus de rétroaction

### Rétroaction du public

#### Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le sous-ministre adjoint principal, Direction générale de service aux citoyens, recevra la rétroaction du public.

### Quels commentaires pouvez-vous soumettre

Vous pouvez soumettre vos commentaires sur notre plan d'accessibilité, sur ce rapport d'étape ou sur les obstacles auxquels vous êtes confrontés lorsque vous faites affaire avec EDSC. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité de nos :

- services
- bureaux
- centres d'appels
- sites Web

### Comment nous utiliserons vos commentaires

Nous utiliserons vos commentaires pour améliorer l'accessibilité à EDSC. Nous pourrions donner suite immédiatement à certains commentaires ou nous en servir pour élaborer de futurs plans d'accessibilité ou rapports d'étape.

### Confidentialité

Vos commentaires ne seront pas associés à votre nom. Nous les communiquerons uniquement aux employés qui participent directement à l'amélioration de l'accessibilité à EDSC.

### Comment soumettre un commentaire

Plusieurs moyens sont à votre disposition pour soumettre vos commentaires. Si vous désirez soumettre des commentaires anonymes, veuillez utiliser notre formulaire en ligne et ne rien indiquer dans la section « Coordonnées ».

Nous accuserons réception de tous les commentaires sur l'accessibilité de la même manière qu'ils ont été envoyés, sauf ceux qui sont envoyés de façon anonyme.

#### En ligne

Soumettez vos commentaires en utilisant notre [formulaire en ligne](#).

#### Par courriel

[EDSC.ACCESSIBLE-ACCESSIBLE.ESDC@hrsdcc.gc.ca](mailto:EDSC.ACCESSIBLE-ACCESSIBLE.ESDC@hrsdcc.gc.ca)

#### Par téléphone

- 1-866-506-6806 (sans frais; service de relais vidéo)
- 1-800-465-7735 (téléscripteur sans frais)

### Par courrier

Centre d'expertise sur l'accessibilité du service à la clientèle  
Dépôt du courrier 318, 3<sup>e</sup> étage  
140, promenade du Portage  
Gatineau (QC) K1A 0J9

### Rétroaction des employés d'EDSC

#### Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le sous-ministre adjoint, Direction générale des services de ressources humaines, recevra la rétroaction des employés d'EDSC.

#### Quels commentaires pouvez-vous soumettre

Les employés d'EDSC peuvent soumettre leurs commentaires sur notre plan d'accessibilité, sur ce rapport d'étape ou sur tout obstacle auquel ils sont confrontés à EDSC.

#### Comment soumettre un commentaire

Les employés peuvent contacter le Bureau de l'accessibilité d'EDSC en utilisant l'adresse courriel ou le formulaire en ligne disponibles sur le site intranet d'EDSC/SC sous l'onglet Direction générale des services de ressources humaines.

## Énoncé d'accessibilité

EDSC s'engage à promouvoir les meilleures pratiques en matière d'accessibilité dans l'ensemble de ses politiques, programmes, services et lieux de travail. L'accessibilité est un élément fondamental de l'expérience des clients et des employés. EDSC met en œuvre la norme EN 301 549 de l'Union européenne. Cette norme inclut les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 AA. Il s'agit de la plus récente norme du consortium World Wide Web.

Nous savons qu'il est important de produire de l'information accessible à tous. Si vous avez de la difficulté à accéder à ce contenu, veuillez nous faire parvenir vos [commentaires](#).

## Sommaire

Emploi et Développement social Canada (EDSC) s'engage à rendre le Canada plus inclusif et accessible. Nous avons publié notre premier [Plan d'accessibilité triennal](#) en décembre 2022 conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) et à ses [Règlements](#).

Le plan énonce notre vision et les mesures que nous voulons prendre pour améliorer l'accessibilité dans nos programmes, politiques, services et lieux de travail. À l'approche de la

fin de la première année de mise en œuvre de notre plan, nous sommes heureux de vous informer de nos progrès.

Dans les pages qui suivent, vous apprendrez comment nous mettons en œuvre les 68 activités du plan, qui couvrent les 7 domaines prioritaires énoncés dans la LCA, en plus de 2 autres :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications, autres que les TIC;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- les transports;
- la culture en milieu de travail (ajout);
- les données, recherches et analyses (ajout).

Le rapport contient également des « composantes vedettes » qui servent d'exemples de la façon dont ces activités rendent EDSC plus accessible pour les personnes en situation de handicap.

Nous progressons à grands pas pour remplir nos engagements et nous prévoyons avoir terminé 25 activités qui figurent dans le plan, d'ici la fin de l'exercice 2023 à 2024. Nous avons également identifié, éliminé et évité de nouveaux obstacles grâce à vos commentaires et à vos idées. De nombreuses personnes et de nombreux groupes au sein du Ministère travaillent à des initiatives d'accessibilité qui vont au-delà du plan d'accessibilité. Leur curiosité et leur créativité sont essentielles pour qu'EDSC soit exempt d'obstacles.

Comme nous l'ont dit les employés et les clients en situation de handicap, nous sommes partis du bon pied, mais nous devons en faire davantage, et plus rapidement. Dans les sections [Consultations](#) et [Rétroaction](#), vous en apprendrez davantage sur l'information que nous avons recueillie de nos employés et de nos clients pour évaluer nos progrès. Nous ne pouvons prétendre à la réussite que si elle améliore l'expérience des personnes en situation de handicap.

Nous nous efforçons de créer un effectif et un milieu de travail qui reflètent la diversité des personnes en situation de handicap au Canada. Ce faisant, nous reconnaissons que des obstacles systémiques à l'accessibilité persistent en milieu de travail et qu'ils peuvent avoir de profondes répercussions sur le bien-être des membres du personnel. Il reste du travail à faire pour que le Ministère soit pleinement inclusif et exempt d'obstacles.

L'un des défis que nous avons affrontés cette année a été de soutenir les employés en situation de handicap dans le cadre de la mise en œuvre du modèle de travail hybride. Bien que le modèle vise à appliquer une approche normalisée au lieu et au mode de travail, des employés en situation de handicap se sont dits préoccupés parce qu'ils n'avaient pas été suffisamment consultés. Il a également été difficile de répondre aux demandes de mesures d'adaptation dans un délai raisonnable. Cette situation est principalement due à une augmentation de la demande, de nombreux employés étant revenus au bureau après plusieurs années de travail à distance.

Bien que nous ayons dépassé l'objectif d'embauche de personnes en situation de handicap fixé dans la [Stratégie d'accessibilité 2020 au sein de la fonction publique du Canada](#), les personnes en situation de handicap sont toujours sous-représentées dans nos effectifs. En outre, les résultats du dernier Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux nous indiquent que les personnes en situation de handicap représentent le groupe visé par l'équité en matière d'emploi qui continue d'afficher les taux les plus élevés de harcèlement, de discrimination et de microagressions en milieu de travail.

Il ne fait aucun doute qu'il faut continuer d'accorder de l'importance à l'amélioration de notre compréhension individuelle et collective de l'accessibilité, de tous les types de handicaps et des difficultés qu'éprouvent les employés en situation de handicap en milieu de travail.

Nos clients nous ont également fait part de leurs réflexions. Ils aiment les nouvelles fonctions d'accessibilité offertes dans les Centres Service Canada, comme la navigation au moyen de balises d'orientation et l'interprétation vidéo à distance. Toutefois, le dernier sondage sur l'expérience client a révélé que les personnes en situation de handicap sont moins satisfaites de leur expérience globale des services que les personnes qui ne sont pas en situation de handicap. De plus, les clients sourds ou malentendants nous ont dit qu'ils aimeraient que nos centres d'appel leur apportent un soutien plus adapté à leurs besoins.

Nous voulons que tout le monde sache que nous accordons de l'importance à votre rétroaction. Ce rapport d'étape vous montrera comment nous utilisons vos rétroactions, vos commentaires et d'autres sources de données pour améliorer nos progrès au quotidien. Nous sommes résolus à trouver d'autres façons de collaborer avec vous afin que tout le monde puisse profiter d'un EDSC exempt d'obstacles.

## Rétroaction

Tout ce que je voulais faire, c'est modifier mes renseignements de dépôt direct pour mes prestations de pension et demander à quelqu'un de m'envoyer les instructions par courriel. On m'a plutôt dit d'appeler le service d'assistance. Mais je suis sourd et je préfère utiliser le courriel.

- Client d'EDSC

Dans cette section, nous résumons les commentaires recueillis par le biais de nos [processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) entre décembre 2022 et juillet 2023. Le Ministère a mis en place deux processus : un pour le public sur son [site Web](#) et un autre pour les employés sur l'intranet (lien interne seulement).

La rétroaction est organisée en fonction de chaque [domaine prioritaire](#) exposé dans notre plan d'accessibilité.

Nous avons reçu **au total 76 commentaires** pour ce rapport. Nous avons étiqueté chaque élément de rétroaction par type d'obstacle. Dans certains cas, un élément de rétroaction a été étiqueté en utilisant jusqu'à 3 étiquettes selon la nature de la rétroaction, de l'obstacle ou du problème, pour un total de 146 étiquettes.

Au cours de la période visée par le rapport, tous les commentaires ont été envoyés par courriel ou par le formulaire en ligne par les groupes suivants :

- employés : 72 %;
- clients d'EDSC : 11 %;
- représentants d'un organisme : 11 %;
- membres du public : 4 %;
- autre : 2 %.

### Rétroaction par domaine prioritaire

Domaines prioritaires du Plan d'accessibilité d'EDSC	Étiquettes de rétroaction par type d'obstacle
1. Emploi	46
2. Environnement bâti	16
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)	12
4. Communications, autres que les TIC	20
5. Acquisition de biens, de services et d'installations	3
6. Conception et prestation de programmes et de services	19
7. Culture en milieu de travail	27

Domaines prioritaires du Plan d'accessibilité d'EDSC	Étiquettes de rétroaction par type d'obstacle
8. Données, recherches et analyses	1
Autre	2
<b>Nombre total d'étiquettes de rétroaction</b>	<b>146</b>

## Thèmes de rétroaction

**Modèle de travail hybride commun :** Environ 13 % des commentaires portaient sur le nouveau modèle de travail hybride. Selon les employés, le modèle a été mis en place trop rapidement et sans qu'ils aient été consultés suffisamment. Certains ont dit qu'il était difficile de travailler dans des bureaux ouverts après avoir travaillé à la maison pendant la pandémie, surtout pour ceux ayant des problèmes sensoriels ou des maladies chroniques. Ils estimaient que le nouveau modèle ne tenait pas compte de leurs besoins et qu'il leur causait du stress. Les personnes ayant une déficience visuelle ou motrice s'inquiétaient de devoir réserver un poste de travail différent chaque jour et de devoir se familiariser avec des aménagements de bureau différents.

**Mesures d'adaptation en milieu de travail :** Environ 28 % des commentaires provenaient d'employés ayant déclaré avoir eu de la difficulté à obtenir les mesures d'adaptation en milieu de travail dont ils avaient besoin. Selon certains, cela a pris beaucoup de temps, et d'autres estimaient que le processus de demande prêtait à confusion. Certains employés étaient irrités parce que leur gestionnaire ne voulait pas les aider. Pendant la période visée par le rapport, nous avons fait de nombreux renvois au Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés.

**Services pour les clients ayant une déficience auditive :** Environ 5 % des commentaires provenaient de clients ayant une déficience auditive qui ont dit avoir besoin de meilleurs moyens de communiquer avec le Ministère. Certains ont eu des difficultés à communiquer avec le personnel de nos Centres Service Canada et à accéder aux programmes par téléphone, car les centres d'appels ne sont pas équipés pour recevoir les appels de personnes qui utilisent la langue des signes.

**Crainte liée à la déclaration volontaire :** Certains employés craignaient de dire à leur gestionnaire ou à leurs collègues qu'ils sont en situation de handicap. Ils pensaient que cela pourrait entraîner des conséquences négatives ou affecter leur avancement professionnel.

**Obstacles à la formation et à l'apprentissage :** Environ 10 % des commentaires portaient sur l'accessibilité des ressources de formation et d'apprentissage. Certaines ressources n'étaient pas compatibles avec les lecteurs d'écran. Nous avons reçu plusieurs courriels de

nouveaux employés qui ne pouvaient pas accéder facilement aux systèmes de formation dont ils avaient besoin pour travailler dans nos centres de traitement et d'appels.

**Demandes de technologie d'assistance et d'adaptation :** Nous avons fait de nombreux renvois au Bureau de l'accessibilité des TI pour que les employés obtiennent des conseils sur des éléments comme les lecteurs d'écran et d'autres outils d'assistance et d'adaptation, ainsi que sur la façon de rendre les documents accessibles.

**Demandes de collaboration :** D'autres ministères fédéraux ont demandé conseil au Bureau de l'accessibilité d'EDSC sur la mise en œuvre de plans d'accessibilité et la mise en commun de ressources.

Nous avons reçu moins de commentaires sur les domaines prioritaires suivants : l'acquisition de biens, de services et d'installations; et les données, recherches et analyses. De plus, nous n'avons reçu aucun commentaire sur nos processus de rétroaction.

### Mise en œuvre de la rétroaction

Le Bureau de l'accessibilité d'EDSC collabore avec le Bureau de la satisfaction du client et le Centre d'expertise sur l'accessibilité du service à la clientèle afin d'examiner les commentaires que nous recevons et d'y donner suite. Voici ce que nous faisons avec la rétroaction :

- Aider l'employé ou le client en lui offrant des conseils, des outils ou des renvois à des experts au sein ou à l'extérieur du Ministère pour régler le problème;
- Collaborer avec le client pour recueillir plus de détails;
- Envoyer la rétroaction à la direction générale compétente ou au secteur d'activité visé (p. ex. assurance-emploi, Régime de pensions du Canada, Sécurité de la vieillesse, Passeport, Programme canadien d'aide financière aux étudiants) afin qu'il puisse résoudre le problème;
- Consigner l'obstacle dans notre outil de suivi et utiliser les commentaires pour élaborer les plans d'accessibilité futurs;
- Inclure cette information dans nos rapports de gouvernance et porter les problèmes graves ou récurrents à l'attention de la haute direction.

Nous recevons maintenant plus de commentaires que jamais sur l'accessibilité. Toutefois, compte tenu de la taille du Ministère et du nombre d'employés et de clients que nous servons, nous croyons que ce nombre est inférieur à ce qu'il pourrait être. Nous répondrons à cette situation en trouvant des moyens d'informer nos clients et employés de nos processus de rétroaction et en les encourageant à nous transmettre leurs commentaires.

Nous travaillons également avec d'autres ministères pour tirer des leçons de leurs expériences dans le traitement de la rétroaction. Nous continuerons de collaborer de près avec des

partenaires de l'ensemble du Ministère afin d'utiliser la rétroaction pour éliminer les obstacles et d'examiner sérieusement les nouvelles idées pour améliorer l'accessibilité.

### Consultations

La situation s'améliore, mais attendre jusqu'à 2040 pour l'inclusion véritable, c'est trop long.

- Participant à la consultation des employés

Dans cette section, vous en apprendrez sur les consultations que nous avons tenues et les constatations que nous avons utilisées pour évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité. La consultation des personnes en situation de handicap nous a aidé à produire un compte rendu détaillé des progrès du Ministère dans l'élimination des obstacles.

Pour préparer le rapport d'étape, nous avons consulté les employés et les clients en situation de handicap en les engageant de manière proactive au-delà de nos processus de rétroaction formels. Les participants ont déclaré avoir une grande diversité de handicaps. Consultez [l'annexe B : Consultations des employés](#) et [l'annexe C : Consultations des clients](#) pour en savoir plus.

### Consultations des employés

Nous avons recueilli des renseignements auprès des employés afin d'obtenir leur avis sur les progrès réalisés dans le cadre de notre plan d'accessibilité depuis sa publication en décembre 2022. Nous voulions savoir ce qui favorisait ou entravait nos progrès. Sur la base de leurs commentaires, nous avons identifié des thèmes communs et des domaines à améliorer.

Nous avons utilisé plusieurs sources de données pour évaluer nos progrès en matière d'accessibilité cette année, notamment :

- Sondage du Réseau des employés handicapés sur les progrès réalisés à l'égard du Plan d'accessibilité d'EDSC : 189 répondants;
- Consultation du Comité exécutif du Réseau des employés handicapés et entrevue avec le champion : 11 participants;
- Sondage annuel du Réseau des employés handicapés : 176 répondants;
- Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux : 3 020 répondants d'EDSC se sont déclarés être en situation de handicap.

## Nous vous avons entendus

### Perception générale des progrès

Nous avons appris que de nombreux employés ne connaissaient pas le Plan d'accessibilité d'EDSC. Ceux qui le connaissent avaient une perception mitigée des progrès réalisés. Certains ont souligné des changements limités dans divers domaines prioritaires, mais ont également indiqué qu'il y avait encore des progrès à faire.

Dans le sondage du REH sur les progrès réalisés en matière d'accessibilité, le plus grand groupe de répondants (40 %) étaient d'avis qu'il n'y avait pas eu de changement concret. Toutefois, 25 % des répondants croyaient qu'EDSC est plus accessible maintenant qu'il y a un an. Près de 20 % ont estimé qu'EDSC était moins accessible aujourd'hui qu'il y a un an, et 15 % ne savaient pas.

Les employés s'inquiétaient de la lenteur des progrès et de la façon dont les compressions budgétaires potentielles pourraient les ralentir encore plus. Ils ont identifié les 3 domaines prioritaires sur lesquels nous devrions concentrer nos efforts :

1. l'emploi;
2. la culture en milieu de travail;
3. l'environnement bâti.

Le sondage du REH a révélé des points de vue divergents sur les progrès dans les différents domaines prioritaires :

**Emploi** : Environ 50 % des répondants ont observé des changements mineurs ou modérés, et environ 10 % ont noté des changements majeurs. Toutefois, 40 % des répondants n'ont signalé aucun changement ou ne savaient pas.

**Environnement bâti** : Environ 45 % ont observé des changements mineurs ou modérés, et environ 15 % ont noté des changements majeurs. Toutefois, un peu plus de 40 % des répondants n'ont signalé aucun changement ou ne savaient pas.

**Technologies de l'information et des communications (TIC)** : Environ 55 % ont observé des changements mineurs ou modérés, et un peu plus de 15 % ont noté des changements majeurs. Toutefois, un peu plus de 30 % des répondants n'ont signalé aucun changement ou ne savaient pas.

**Communications, autres que les TIC** : Environ 55 % ont observé des changements mineurs ou modérés, et près de 30 % ont noté des changements majeurs. Toutefois, un peu plus de 15 % des répondants n'ont signalé aucun changement ou ne savaient pas.

**Acquisition de biens, de services et d'installations** : Plus de 30 % ont observé des changements mineurs ou modérés, et environ 10 % ont noté des changements majeurs. Toutefois, près de 60 % des répondants n'ont signalé aucun changement ou ne savaient pas.

**Conception et prestation de programmes et de services** : Environ 40 % ont observé des changements mineurs ou modérés, et un peu plus de 20 % ont noté des changements majeurs. Toutefois, près de 40 % des répondants n'ont signalé aucun changement ou ne savaient pas.

**Culture en milieu de travail** : Un peu plus de 55 % ont observé des changements mineurs ou modérés, et environ 10 % ont noté des changements majeurs. Toutefois, près de 35 % des répondants n'ont signalé aucun changement ou ne savaient pas.

**Données, recherches et analyses** : Environ 55 % ont observé des changements mineurs ou modérés, et près de 10 % ont noté des changements majeurs. Toutefois, un peu plus de 35 % des répondants n'ont signalé aucun changement ou ne savaient pas.

### Domaines où des progrès ont été réalisés

Nous avons également demandé aux employés de nous faire part d'activités, d'initiatives, d'événements ou d'autres facteurs qui, selon eux, contribuent à rendre EDSC plus accessible aux personnes en situation de handicap. Sur les 189 employés qui ont répondu au sondage du REH, plus de la moitié (100) ont répondu à cette question.

**Champions et réseaux d'employés** : Selon les employés, un leadership exceptionnel et les champions en matière d'accessibilité favorisent la réussite. Le REH joue un rôle essentiel dans le soutien des employés en situation de handicap. Selon les employés, il faut continuer de promouvoir et d'investir dans les réseaux d'employés. D'après eux, ces groupes offrent aux employés en situation de handicap beaucoup d'aide, de connaissances et de soutien, et défendent leurs intérêts.

**Communications et événements** : Les employés ont exprimé leur gratitude parce qu'un plus grand nombre d'événements sont organisés pour sensibiliser à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Plusieurs ont mentionné le Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap. Ils croient que les événements contribuent à créer un sentiment d'appartenance et à favoriser une culture d'accessibilité.

**Réunions accessibles** : Selon les répondants, les réunions sont devenues plus accessibles. Ils ont mentionné un recours accru à l'interprétation en langue des signes, au sous-titrage et aux documents accessibles.

**Sensibilisation et apprentissage** : Certains répondants ont remarqué que le Ministère s'efforce de promouvoir la formation sur l'accessibilité et de rendre les ressources d'apprentissage accessibles à tous.

**Attitudes inclusives en matière de gestion** : Les employés ont mentionné que la présence d'un gestionnaire informé ayant une attitude inclusive, ainsi que de dirigeants qui affichent une attitude positive lors des réunions et dans les communications ministérielles, contribue à rendre EDSC plus accessible.

### Principaux défis

Les consultations auprès des employés ont révélé des perceptions mitigées des progrès et la nécessité d'accélérer les progrès dans les domaines suivants :

**Mesures d'adaptation en milieu de travail** : Des améliorations ont été apportées, mais des difficultés persistent, p. ex. un processus compliqué, de longs temps d'attente et une application incohérente des options et des approbations relatives aux mesures d'adaptation. Certains employés ont parlé de la nécessité de faire preuve de plus de compassion et d'empathie dans le processus.

**Connaissances et formation des gestionnaires** : Les gestionnaires jouent un rôle important dans la création d'un milieu de travail inclusif, mais les employés ont déclaré que les gestionnaires manquent de formation et d'engagement pour éliminer les obstacles à l'accessibilité. Les employés sont satisfaits de la quantité et des types de formations sur l'accessibilité offertes, mais ils estiment que les gestionnaires doivent suivre une formation obligatoire.

**Technologie en milieu de travail** : Certains employés ont fait remarquer que l'accessibilité des technologies de l'information peut constituer un défi pour les employés qui utilisent des lecteurs d'écran, notamment en ce qui concerne les problèmes de compatibilité avec les systèmes internes.

**Harcèlement, discrimination et microagressions** : Dans le dernier Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF), 17 % des employés en situation de handicap ont déclaré avoir subi du harcèlement, comparativement à 6 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap. De plus, 16 % des employés en situation de handicap ont vécu de la discrimination, comparativement à seulement 4 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap. Selon le sondage annuel du REH, 48 % des répondants ont déclaré avoir subi de la discrimination, du harcèlement ou des microagressions au travail en raison de leur handicap.

**Valorisation de l'expérience vécue** : Certains employés en situation de handicap estiment que le Ministère ne valorise pas vraiment les expériences et les talents des employés en situation de handicap. Dans le dernier SAFF, 65 % des employés en situation de handicap ont dit qu'ils se sentaient valorisés au travail, comparativement à 77 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap.

### Consultation des clients

Service Canada est le réseau de prestation de services d'EDSC qui offre de l'information, des programmes et des services aux Canadiens en personne, par téléphone et en ligne. Service Canada élabore des plans en consultation avec les clients en situation de handicap ainsi

qu'avec les partenaires de la prestation des services et le personnel de première ligne, afin d'éliminer les obstacles dans les programmes et les services.

Vous trouverez ci-dessous les renseignements que nous avons recueillis auprès des clients au sujet de l'accessibilité de nos programmes et services. L'objectif était de définir les principaux thèmes et domaines de préoccupation afin de mieux comprendre les défis que doivent surmonter les clients en situation de handicap et d'apporter des améliorations.

Nous avons utilisé plusieurs sources de données pour évaluer l'accessibilité de nos programmes et services, notamment :

- [Sondage annuel sur l'expérience client de Service Canada - 2021-2022](#) : 935 répondants ont déclaré être en situation de handicap. Parmi ces répondants, 83 % ont fait une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.
- Recherche qualitative dans le cadre du sondage annuel sur l'expérience client: 78 participants. Ces participants ont été sélectionnés parmi les répondants au sondage sur l'expérience client soit parce qu'ils se sont déclarés moins satisfaits de leur expérience en matière de services, soit parce qu'ils ont rencontré un problème lié à l'accessibilité.
- Sondages de départ sur l'interprétation vidéo à distance : 75 répondants.

### Nous vous avons entendus

#### Perception générale des progrès

Selon le dernier sondage sur l'expérience client, la satisfaction globale des clients en situation de handicap à l'égard de leur expérience de service a diminué en 2022, passant de 76 % en 2021 à 69 %. Cette baisse est similaire à la baisse de la satisfaction déclarée par l'ensemble des clients.

Les clients en situation de handicap sont moins satisfaits des services fournis en personne, en ligne et par l'intermédiaire de centres d'appels spécialisés. La réduction des niveaux de satisfaction a été généralisée et peut découler de facteurs externes comme la lassitude liée à la pandémie, la hausse du coût de la vie et les perturbations sur le marché du travail.

Il existe également de nombreux écarts importants dans l'expérience des services entre les clients en situation de handicap et les clients en général. Les clients en situation de handicap ont éprouvé plus de difficultés dans les domaines suivants :

- Trouver des renseignements sur le programme;
- Déterminer l'admissibilité;
- Déterminer les étapes à franchir pour présenter demande;
- Trouver les renseignements à fournir dans la demande;
- Réunir les renseignements nécessaires;

- Franchir les étapes en ligne.

En outre, les clients en situation de handicap ont éprouvé plus de difficultés à présenter une demande aux programmes suivants :

- Assurance-emploi;
- Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada;
- Sécurité de la vieillesse;
- Supplément de revenu garanti.

### Domaines où des progrès ont été réalisés

**Attitudes du personnel de première ligne :** Plusieurs répondants estimaient que le personnel était respectueux et attentionné.

**Interprétation vidéo à distance (IVD) dans les Centres Service Canada:** Il est à noter que 87 % des personnes qui ont répondu à un sondage de départ après avoir utilisé l'IVD ont accordé 5 étoiles à leur interaction. Seulement 8 % ont attribué une note de 3 étoiles ou moins.

### Principaux défis

**Difficulté à naviguer sur le site Web de Service Canada :** Un plus grand nombre de clients ont éprouvé de la difficulté à consulter et à comprendre l'information sur le site Web de Service Canada.

**Complexité des renseignements, des exigences des programmes et des formulaires :** Les clients ont également trouvé difficile de remplir de longs formulaires et de répondre à des exigences de programme complexes.

**Présentation d'une demande au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC):** Les clients ont indiqué qu'ils avaient eu du mal à faire leur demande de prestations d'invalidité du RPC, en particulier à comprendre les étapes de la procédure en ligne. Nombre d'entre eux n'étaient pas sûrs d'avoir rempli leur demande correctement.

**Accessibilité des Centres Service Canada :** Certains clients ont rencontré des obstacles à l'accessibilité, comme l'incapacité de se rendre aux Centres Service Canada pendant les heures d'ouverture ou le fait de vivre trop loin. Les clients ont également exprimé leur insatisfaction à l'égard des longs délais et des files d'attente. Ces retards ont été particulièrement difficiles pour les clients à mobilité réduite.

**Temps d'attente des centres d'appels :** Bien que moins de clients aient exprimé de l'insatisfaction à l'égard des longs temps d'attente en 2022 par rapport à 2021, certains ont tout de même eu de la difficulté à communiquer avec un agent dans un délai raisonnable.

**Demande d'aide** : En 2022, un plus grand nombre de clients ont eu besoin de l'aide de personnes autres que le personnel de Service Canada pour accéder aux services. Certains clients ayant une déficience visuelle ont mentionné qu'ils devaient demander de l'aide aux membres de leur famille. D'autres ont utilisé une loupe ou ont imprimé leur formulaire ou leur demande dans une police plus grande afin de pouvoir le lire.

### Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

Les clients qui reçoivent des prestations d'invalidité ont suggéré les améliorations suivantes :

- Être en mesure de rédiger une description narrative de leur situation et avoir plus d'espace pour inscrire leurs réponses;
- Avoir la possibilité de répondre aux questions verbalement plutôt que par écrit;
- Recevoir des instructions plus claires et plus précises sur les éléments nécessaires pour demander des prestations ou y avoir droit;
- Modifier la police des formulaires, soit choisir la taille 14 ou 16;
- Fournir une ligne d'assistance dédiée aux clients qui présentent une demande de prestations d'invalidité.

## Progrès réalisés dans les domaines visés à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Dans cette section, nous expliquons comment nous travaillons à l'atteinte de notre objectif de devenir un organisme exempt d'obstacles d'ici 2040. Nous fournissons des détails sur la façon dont nous éliminons les obstacles dans les domaines prioritaires énoncés à l'article 5 de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

Nous faisons également le point sur chacune des 68 activités de notre [Plan d'accessibilité triennal](#). Certaines de ces activités seront terminées d'ici la fin de l'exercice 2023 à 2024, tandis que d'autres se poursuivront en 2025. Certaines sont en cours et font maintenant partie de notre travail ordinaire. Toutes les activités sont exécutées conjointement afin de réaliser la [vision et les 8 résultats souhaités de notre Plan d'accessibilité](#).

Chaque domaine prioritaire comprend une « composante vedette » pour montrer comment nous éliminons les obstacles à l'accessibilité. Nous célébrons ces progrès, mais nous reconnaissons que nous avons encore beaucoup de travail à faire pour réaliser notre vision.

## Emploi

### Obstacles cernés dans notre plan

- Le processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail prête à confusion et entraîne des retards.
- Les employés en situation de handicap n'ont pas d'endroit sûr et neutre où aller pour obtenir de l'aide et du soutien.
- Les gestionnaires ne sont pas sensibilisés et ne reçoivent pas la formation nécessaire pour soutenir efficacement leurs employés en situation de handicap.
- Les employés en situation de handicap craignent de déclarer leur handicap et de demander du soutien.
- Les employés en situation de handicap perçoivent des iniquités dans les pratiques d'embauche, d'intégration, de formation et d'avancement professionnel
- Les employés en situation de handicap victimes de harcèlement ou de discrimination ne bénéficient pas d'un soutien suffisant

### Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Nous faisons des progrès pour attirer et recruter des employés en situation de handicap et leur fournir le soutien dont ils ont besoin pour réussir. Nous voulons assurer l'équité dans toutes nos politiques et pratiques, et prévenir le harcèlement et la discrimination. Nous sommes à l'écoute de nos employés et examinons de nouveaux outils et de nouvelles approches en vue de rendre le milieu de travail plus accessible pour tous.

Pendant les années précédant le lancement du plan d'accessibilité, nous avons fait des progrès dans le recrutement de personnes en situation de handicap au moyen de bassins spécialisés, de programmes pour étudiants et de campagnes d'embauche de récents diplômés.

Nous avons fortement contribué à l'objectif de la fonction publique d'embaucher 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025. L'objectif fixé pour notre Ministère était de 1 187 personnes, mais nous l'avons dépassé en embauchant 1 450 personnes en situation de handicap d'avril 2020 à juin 2023. Au cours de cette période, la représentation des personnes en situation de handicap dans notre effectif est passée de 7,1 % à 7,7 %.

Une autre mesure que nous avons prise a été de créer le Bureau d'évaluation des milieux de travail (BEMT). Le BEMT favorise un environnement de travail inclusif, accessible et exempt de harcèlement et de discrimination. Il propose des consultations, des évaluations du lieu de travail, un soutien personnalisé et une liaison avec d'autres partenaires des ressources humaines, notamment :

- le Centre d'expertise en harcèlement et violence;
- le Centre de résolution informelle et de coaching;
- le Bureau de valeurs et éthique;
- le Bureau de l'Ombuds d'EDSC.

### Composante vedette : Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés

À l'automne 2022, nous avons mis sur pied le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés afin d'offrir du soutien à ceux qui ont besoin de mesures d'adaptation au travail, que ce soit au bureau ou à domicile. Ses services ont été conçus à la suite des consultations avec des personnes en situation de handicap. Bien qu'il s'agisse d'une nouvelle ressource, le Centre constitue une amélioration par rapport à l'ancien Centre d'expertise sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Le Centre d'expertise comporte une équipe neutre qui travaille avec les employés et les gestionnaires pour faciliter le processus de demande de mesures d'adaptation dans le milieu du travail. Il fournit des conseils, des outils et de la formation en mettant l'accent sur les activités suivantes :

- Établir un processus permettant aux employés d'obtenir les outils et les conditions dont ils ont besoin pour donner leur meilleur rendement;
- Veiller à ce que les gestionnaires disposent de l'information approprié pour prendre des décisions relatives aux mesures d'adaptation;
- Créer un environnement où les employés et les gestionnaires travaillent ensemble, tiennent des conversations respectueuses et trouvent des solutions.

Le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés a reçu beaucoup de commentaires positifs. Les employés en situation de handicap ont déclaré que le personnel était compétent et empathique. Le Centre d'expertise valorise la rétroaction des utilisateurs et prévoit de revoir son modèle de service et d'améliorer ses services en fonction de leurs commentaires.

### État d'avancement des activités du plan d'accessibilité

Activités	Échéancier	État
1.1 Établir un centre d'expertise qui applique une approche holistique aux mesures d'adaptation en milieu de travail.	D'ici 2023	Terminée
1.2 Faire la promotion de la plateforme d'auto-identification dirigée par le Secrétariat du Conseil du Trésor ainsi	D'ici 2023	Retardée

Activités	Échéancier	État
que des avantages de déclarer volontairement être une personne en situation de handicap.		
1.3 Étudier les moyens d'intégrer le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC aux outils internes existants d'EDSC en matière de mesures d'adaptation et de bien-être, tels que le module de PeopleSoft et le Profil de mieux-être des employés.	D'ici 2025	En cours
1.4 Étudier la possibilité d'élaborer une initiative de parrainage pour les cadres qui ont déclaré être en situation de handicap.	D'ici 2023	Retardée
1.5 Examiner nos systèmes de RH pour identifier les obstacles systémiques qui touchent les personnes en situation de handicap et élaborer un plan d'action.	D'ici 2024	En cours
1.6 Veiller à ce que les documents d'embauche soient accessibles et contiennent des renseignements sur le droit à des mesures d'adaptation en milieu de travail.	D'ici 2024	En cours
1.7 Appuyer l'engagement de la fonction publique à embaucher 5 000 personnes en situation de handicap. La cible d'EDSC est de 1 187 personnes en situation de handicap.	D'ici 2025	En cours
1.8 Mettre à l'essai de nouvelles approches en vue d'améliorer l'expérience d'intégration des nouveaux employés en situation de handicap à EDSC	Activité permanente	En cours
1.9 Élaborer des stratégies de maintien en poste des employés en situation de handicap.	Activité permanente	En cours

Activités	Échéancier	État
1.10 Améliorer les rapports sur l'effectif d'EDSC en incluant des renseignements sur le recrutement, les départs et l'avancement des employés en situation de handicap.	Activité permanente	En cours
1.11 Faire le suivi des demandes de mesures d'adaptation afin de cerner les problèmes qui causent des retards et élaborer des solutions.	Activité permanente	En cours
1.12 Promouvoir le Profil de mieux-être des employés. Il s'agit d'un outil en ligne qui aide les employés et les gestionnaires à discuter des mesures d'adaptation en milieu de travail.	2023	Terminée

### Difficultés et nouveaux obstacles

Cette année, nous avons mis l'accent sur l'embauche, mais nous devons aussi travailler au maintien en poste des employés. Les personnes en situation de handicap demeurent sous-représentées dans le Ministère et dans l'ensemble de la fonction publique. Bien que nous ayons dépassé l'objectif d'embauche, la représentation de l'effectif est encore inférieure de 2,2 points de pourcentage à la disponibilité de la main-d'œuvre.

Le soutien aux personnes en situation de handicap dans nos lieux de travail ne s'arrête pas à l'embauche. Nous devons soutenir leur développement de carrière et créer une culture organisationnelle accueillante et inclusive.

Nous devons également nous pencher sur le fait que, selon le dernier Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, les personnes en situation de handicap continuent d'afficher des taux plus élevés de harcèlement, de discrimination et de microagressions au travail.

De plus, pendant la transition vers le modèle de travail hybride, les employés en situation de handicap ont affronté de nouveaux obstacles. Certains se sentaient exclus du processus décisionnel et avaient de la difficulté à obtenir les mesures d'adaptation nécessaires dans un temps opportun. Nous devons nous assurer que les environnements de travail répondent aux besoins de tous.

### Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

- Ajouter des activités précises à notre plan pour prévenir et lutter contre le harcèlement et la discrimination envers les personnes en situation de handicap;

- Organiser des séances d'apprentissage qui présentent les expériences des employés en situation de handicap, afin de sensibiliser nos employés aux obstacles auxquels ils sont confrontés sur le lieu de travail;
- Recueillir des commentaires sur le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés et examiner différents modèles pour répondre aux besoins d'adaptation des employés;
- Examiner nos politiques internes liées au modèle de travail hybride commun en tenant compte de l'accessibilité.

### Environnement bâti

#### Obstacles cernés dans notre plan

- Les normes du code du bâtiment à elles seules ne garantissent pas l'accessibilité en milieu de travail.
- Les caractéristiques d'accessibilité fluctuent de façon incohérente dans nos bureaux et dans les Centres Service Canada.

#### Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Plus tôt cette année, les employés ont commencé à réintégrer les bureaux après plusieurs années de télétravail. Leur retour nous a incités à renouveler nos efforts pour éliminer les obstacles dans le milieu de travail physique.

Pour préparer le retour de nos employés dans au bureau, nos experts en biens immobiliers ont mené des enquêtes et ont consulté différents groupes, comme les réseaux de la diversité et les experts techniques, afin d'évaluer les changements nécessaires. Cette collaboration a aidé nos experts à élaborer de nouvelles solutions pour répondre à des besoins particuliers.

Plusieurs projets contribueront à rendre l'environnement bâti plus accessible. Par exemple, nous avons rédigé une nouvelle norme d'aménagement intérieur qui va au-delà des codes du bâtiment nationaux. Elle comprend des améliorations telles que :

- des allées plus larges et une nouvelle signalisation accessible;
- de nouvelles couleurs et de nouveaux matériaux choisis avec l'aide de l'Institut national canadien pour les aveugles;
- différentes zones conçues pour aider les personnes ayant différents handicaps, tant physiques qu'invisibles;
- des toilettes accessibles à tous.

Nous avons également créé le Carrefour des biens immobiliers pour aider les employés à s'habituer à leur espace de travail. Il s'agit d'une page intranet contenant de l'information, des ressources, des vidéos et des conseils. Ils peuvent faire une visite virtuelle du bureau, trouver des toilettes accessibles, consulter des renseignements sur l'immeuble et utiliser une trousse d'outils pour mieux comprendre les mesures disponibles dans nos espaces de travail flexibles. Enfin, la région de l'Ouest et des Territoires diffuse le bulletin mensuel intitulé « Accessibilité dès la conception ». Il aborde des sujets comme la sécurité au bureau et la prise en compte des différentes capacités sensorielles pendant les réunions et des allergènes en milieu de travail.

### Composante vedette : Le Centre Service Canada phare de Toronto-North York

Nous sommes heureux d'annoncer que le Centre Service Canada (CSC) phare de Toronto-North York a remporté le certificat de mérite 2023 rattaché au Prix des bonnes pratiques pour les Amériques de l'Association internationale de la sécurité sociale. Ce prix est décerné aux organisations qui font preuve d'un leadership exceptionnel dans la prestation de solutions axées sur le service à la clientèle.

Lors de la planification du CSC phare, la région de l'Ontario a mobilisé des intervenants et des experts communautaires, comme le Réseau consultatif de services inclusifs. Ils ont aidé à cerner les obstacles à l'accessibilité dans les CSC et ont proposé des solutions aux clients. Le CSC phare maximise la technologie et incite le personnel à se déplacer à l'avant du comptoir pour rencontrer les clients là où ils se trouvent.

Il est également équipé de balises de navigation et de marquage de sol pour aider les clients aveugles ou malvoyants à s'orienter dans la salle. Les postes de travail sont équipés de l'interprétation vidéo à distance (IVD) pour permettre aux clients malentendants d'avoir accès sur demande à un service d'interprétation en langue des signes par clavardage vidéo.

### État d'avancement des activités du plan d'accessibilité

Activités	Échéancier	État
2.1 Mettre à jour la norme d'aménagement intérieur d'EDSC pour dépasser les normes minimales en matière d'accessibilité, et en mettant l'accent sur les situations de handicap invisibles.	D'ici 2023	Terminée
2.2 Veiller à ce que les besoins des employés en situation de handicap soient pris en compte dans les décisions immobilières relatives aux nouvelles	D'ici 2023	Terminée

Activités	Échéancier	État
politiques d'EDSC sur le milieu de travail flexible.		
2.3 Terminer les vérifications de l'accessibilité pour les immeubles, bureaux et installations d'EDSC et mettre en œuvre un plan d'action pour éliminer les obstacles.	D'ici 2025	En cours
2.4 Mobiliser les intervenants, y compris les personnes en situation de handicap, pour veiller à ce que les immeubles, bureaux et installations d'EDSC dépassent les normes minimales en matière d'accessibilité.	Activité permanente	En cours

### Difficultés et nouveaux obstacles

Des obstacles existent encore dans nos milieux de travail physiques. Certains projets d'amélioration de nos bâtiments ont été retardés parce que nous avons dû transférer des ressources pour soutenir nos employés qui ont recommencé à travailler depuis leur bureau au début de l'année. Mais nous avons terminé la plupart des vérifications de l'accessibilité et nous aurons bientôt des plans détaillés pour rendre plus de 400 emplacements plus accessibles. Ces améliorations s'échelonneront sur plusieurs années, à mesure que nous verrons ce qui fonctionne le mieux dans le nouvel environnement de travail hybride.

### Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

- Harmoniser la stratégie de renouvellement des baux avec les contraintes de financement afin que les améliorations en matière d'accessibilité puissent être réalisées plus rapidement;
- Continuer de travailler avec des groupes externes comme l'Association canadienne de normalisation pour comprendre les changements apportés aux codes du bâtiment et les appliquer.

## Technologies de l'information et des communications (TIC)

### Obstacles cernés dans notre plan

- Certains logiciels, outils en ligne et systèmes téléphoniques doivent être vérifiés quant à leur accessibilité, et les problèmes connus doivent être corrigés. Souvent, les logiciels et outils commerciaux ne répondent pas aux normes d'accessibilité.

- Il n'existe pas d'obligation de rendre tous les documents et contenus Web internes entièrement accessibles.
- Certains contenus d'apprentissage ne sont pas accessibles.
- Le processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail prête à confusion et entraîne des retards dans l'obtention de technologies d'assistance et d'adaptation.
- Certains employés ne connaissent pas les technologies d'assistance et d'adaptation qui sont à leur disposition.
- Les employés ont besoin de formation supplémentaire sur la façon d'utiliser la technologie et l'équipement d'assistance et d'adaptation.

### **Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles**

Pour devenir un ministère accessible et inclusif, représentatif de la population canadienne, qui attire et maintient en poste les meilleurs talents, l'ensemble de nos informations, outils et équipements doivent être accessibles.

L'an dernier, nous avons continué d'évaluer nos applications et systèmes de TI pour cerner les problèmes d'accessibilité. Il s'agit notamment du système des RH (PeopleSoft) et du système d'apprentissage (Saba). Nous avons également amélioré l'orientation, la formation et le soutien offerts par le Bureau de l'accessibilité des TI (BATI).

De plus, nous avons lancé l'appli MonEDSC qui est accessible et qui centralise les ressources et l'information en matière de RH pour les employés. Nous avons également simplifié nos processus pour fournir des technologies et de l'équipement d'assistance et d'adaptation aux employés, par exemple les lecteurs d'écran. Pour améliorer notre soutien, nous recueillons davantage de commentaires des utilisateurs, collaborons étroitement avec nos partenaires en TI et offrons une aide directe aux employés et à leurs équipes.

Par exemple, le BATI a tenu plus de 20 séances sur l'accessibilité des TI et a fourni des conseils pratiques aux employés pour créer des documents et des réunions accessibles. Ils se sont également associés à l'International Association of Accessibility Professionals pour que le personnel des TI soit au courant des besoins en matière d'accessibilité. Enfin, le BATI gère une bibliothèque de solutions informatiques d'assistance et d'adaptation que les employés peuvent emprunter avant de décider ce qui répond le mieux à leurs besoins. Cette initiative s'est avérée efficace et sera poursuivie.

Notre engagement en matière d'accessibilité s'étend au contenu d'apprentissage et à la prestation des cours. Cette année, nous avons prolongé le contrat de notre système de gestion de l'apprentissage, Saba, afin d'assurer une transition bien gérée vers un système infonuagique et accessible en 2028. Nous faisons un suivi actif des problèmes d'accessibilité dans Saba et les réglons en travaillant directement avec le fournisseur au besoin. Tous les

cours font l'objet d'évaluations de l'accessibilité et toutes les lacunes sont corrigées au moyen d'énoncés sur l'accessibilité ou de médias substitués.

Enfin, nous avons fait de Calibri 12 la police par défaut de MS Outlook. Cette police améliore l'accessibilité et la lisibilité des courriels dans l'ensemble du Ministère.

### **Composante vedette : Soutien de l'accessibilité des TI pour les employés malvoyants**

Cette année, le Bureau de l'accessibilité des TI a mis sur pied un nouveau réseau d'échange de pratiques pour les employés malvoyants qui utilisent le lecteur d'écran JAWS (Job Access with Speech). Le réseau d'échange de pratiques tient régulièrement des réunions avec ces utilisateurs pour présenter des mises à jour du programme JAWS, échanger des astuces, discuter des pratiques exemplaires et recueillir leurs commentaires.

Le réseau collabore également avec les concepteurs et testeurs d'applications informatiques pour s'assurer que leur travail est compatible avec JAWS. De plus, il offre une formation sur les technologies d'adaptation aux personnes aveugles ou malvoyantes. Cet effort vise à réduire le nombre de problèmes éprouvés par les utilisateurs de ce logiciel au travail.

### **État d'avancement des activités du plan d'accessibilité**

<b>Activités</b>	<b>Échéancier</b>	<b>État</b>
3.1 Simplifier le processus à suivre pour fournir aux employés des outils et des technologies de TI adaptés.	D'ici 2023	En cours
3.2 Améliorer la formation du personnel des TI afin de mieux soutenir les employés qui utilisent des outils et des technologies de TI adaptés.	D'ici 2023	En cours
3.3 Explorer des options visant à accroître la capacité d'EDSC en matière de mise à l'essai de la convivialité et de l'accessibilité.	D'ici 2023	Retardée
3.4 Participer à l'élaboration d'une norme fédérale sur l'accessibilité des TIC et d'une fiche d'évaluation de l'accessibilité	Échéancier à l'étude	En cours
3.5 Remplacer le système de gestion de l'apprentissage actuel par un système infonuagique accessible.	D'ici 2028	En cours
3.6 Effectuer une évaluation de l'accessibilité de PeopleSoft, le système de	D'ici 2025	Retardée

Activités	Échéancier	État
gestion des ressources humaines d'EDSC, et corriger les problèmes relevés.		
3.7 Faire progresser le projet de conformité en matière d'accessibilité des TI. Ce projet rendra toutes les applications de TI d'EDSC conformes aux normes d'accessibilité	Échéancier à l'étude	Retardée
3.8 Effectuer des évaluations de l'accessibilité avant d'acheter de nouveaux produits de TIC.	Activité permanente	En cours
3.9 Continuer de rendre accessibles le contenu d'apprentissage en ligne et la prestation de cours, et fournir des formats substitués, au besoin.	Activité permanente	En cours
3.10 Améliorer le système actuel de gestion de l'apprentissage d'EDSC en réglant les problèmes d'accessibilité connus et en exerçant une surveillance continue.	Activité permanente	En cours

### Difficultés et nouveaux obstacles

En réalité, de nombreux projets de conformité aux normes d'accessibilité des TI nécessitent des fonds supplémentaires pour les mener à bien. Nous travaillons à l'élaboration d'une stratégie de financement pour garantir que les investissements en TI sont conformes aux exigences d'accessibilité. Ces travaux dépendent en partie de la publication de la nouvelle norme d'accessibilité des TIC du Secrétariat du Conseil du Trésor.

### Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

- Explorer des façons d'obtenir un financement permanent pour l'accessibilité des TI;
- Lancer un projet pilote sur l'automatisation des évaluations de l'accessibilité des TI;
- Collaborer avec le Réseau des employés handicapés pour renforcer nos capacités d'essai par les utilisateurs;
- Utiliser les commentaires des utilisateurs pour donner la priorité à l'amélioration de nos processus et à nos initiatives en matière d'accessibilité des technologies de l'information.

## Communications, autres que les TIC

### Obstacles cernés dans notre plan

- Il n'existe pas d'obligation de rendre tous les documents et contenus Web internes entièrement accessibles.
- Les employés à tous les niveaux ont besoin de plus de formation et d'orientation sur l'accessibilité, l'inclusion et les obstacles que doivent surmonter les personnes en situation de handicap.

### Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Rendre toutes les communications accessibles signifie que chaque employé doit savoir comment préparer des documents et organiser des réunions qui sont accessibles par défaut. Ces dernières années, nous avons partagé les possibilités de formation, des conseils et des pratiques exemplaires à l'échelle du Ministère pour encourager la communication accessible. Cela inclut des conseils et astuces hebdomadaires dans tous nos bulletins d'information ministériels.

Nous avons également veillé à ce que les événements du personnel et les réunions importantes soient accessibles. Nous utilisons des services comme la traduction en temps réel des communications, l'interprétation simultanée et l'interprétation en langue des signes. Enfin, depuis 2021, plus de 1 000 employés d'EDSC ont été formés à la rédaction en langage clair pour le web, et nous poursuivrons ces efforts.

### **Composante vedette : Réseau d'échange de pratiques d'accessibilité des TI : démystifier l'accessibilité**

Le Bureau de l'accessibilité des TI a créé le réseau d'échange de pratiques d'accessibilité des TI. Il s'agit d'un groupe virtuel qui utilise Microsoft Teams pour se réunir, s'informer et apprendre. Le réseau compte des sous-groupes sur différents sujets comme le développement accessible des TI, les réunions accessibles et les technologies d'adaptation.

Des centaines d'employés sont membres du réseau. N'importe qui peut publier une question ou échanger de l'information sur l'accessibilité des TI. Les sessions d'apprentissage virtuelles mensuelles, qui couvrent des sujets courants liés à l'accessibilité, sont les plus populaires. Le réseau propose également des sessions personnalisées sur des sujets tels que l'accessibilité des documents et des réunions, et l'utilisation des fonctions d'accessibilité de Microsoft 365.

### État d'avancement des activités du plan d'accessibilité

Activités	Échéancier	État
4.1 Veiller à ce que les réunions et les documents connexes des comités de direction d'EDSC soient accessibles.	D'ici 2023	En cours
4.2 Veiller à ce que les documents publiés en vertu des règles de divulgation proactive soient accessibles.	D'ici 2023	Terminée
4.3 Mettre à jour et promouvoir la brochure Le pouvoir des mots et des images. Ce document d'orientation aide les fonctionnaires fédéraux à utiliser un langage approprié pour communiquer efficacement au sujet des situations de handicap par écrit, à l'oral et en utilisant des images.	D'ici 2023	Retardée
4.4 Mettre à jour et promouvoir des directives sur la préparation de contenu accessible et la tenue d'événements et de réunions accessibles, au besoin.	Activité permanente	En cours
4.5 Offrir une formation sur la façon de créer du contenu Web accessible en langage clair et simple.	Activité permanente	En cours
4.6 Veiller à ce que les réunions et les événements organisés à l'échelle du Ministère soient accessibles à tout le personnel.	Activité permanente	En cours

### Difficultés et nouveaux obstacles

Certains employés doivent encore en apprendre sur les compétences en communication accessible ou craignent de commettre des erreurs. Nous devons créer un environnement dans lequel chacun est motivé et équipé pour faire preuve de leadership pour rendre tout ce qu'ils créent accessible dès le départ.

En outre, les pratiques et les préférences en matière d'accessibilité changent, et nous devons suivre leur évolution. Par exemple, il est maintenant courant aux réunions d'inclure une brève description de l'apparence visuelle et de l'environnement du facilitateur lorsqu'il se présente. Cela fournit un contexte supplémentaire aux personnes ayant une déficience visuelle. Une autre pratique exemplaire consiste à demander aux participants d'indiquer leurs besoins en

matière d'accessibilité bien avant la réunion, afin que chacun puisse participer. Ces pratiques ne sont pas appliquées de manière cohérente dans l'ensemble de notre ministère.

### Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

- Continuer d'échanger régulièrement des conseils, des pratiques exemplaires et de la formation sur l'accessibilité dans nos messages ministériels;
- Réviser les lignes directrices sur les communications internes pour expliquer comment faire des introductions descriptives aux réunions et l'obligation de demander aux participants d'indiquer leurs besoins en matière d'accessibilité;
- Inclure la formation sur l'accessibilité dans les plans d'apprentissage des employés;
- Créer des gabarits d'entreprise accessibles (en Word, PowerPoint, etc.) avec des instructions intégrées.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

### Obstacles cernés dans notre plan

- Les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas toujours prises en compte lors de l'achat de biens et de services.
- L'achat de technologies et d'équipements d'assistance et d'adaptation est souvent retardé.
- Les gestionnaires manquent de formation en matière d'approvisionnement accessible.

### Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

La réalisation de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement de biens et de services doit tenir compte de l'utilisateur, du contexte et de l'objectif. Il ne s'agit pas seulement de conformité, mais aussi de formuler de meilleures solutions pour tous. Les produits et services qui répondent dès le départ aux besoins d'une diversité d'utilisateurs sont moins coûteux que l'adaptation ou le remplacement par la suite.

Pour renforcer nos efforts liés à l'approvisionnement accessible, nous avons pris plusieurs mesures cette année :

**Leadership et collaboration** : nous participons régulièrement à des communautés de pratique afin d'apprendre et de partager les meilleures pratiques en matière d'approvisionnement accessible au sein des ministères fédéraux. nous prenons l'initiative de coprésider la communauté des agents de changement afin de renforcer la collaboration.

**Offrir un soutien supplémentaire** : les agents d'approvisionnement travaillent maintenant en étroite collaboration avec les responsables opérationnels pour créer des documents

d'approvisionnement accessibles et tenir compte des besoins et des perspectives des utilisateurs finaux.

**Formation** : tous les agents d'approvisionnement doivent suivre le cours « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité » d'ici la fin de l'exercice 2023 à 2024. Nous avons également mis en place le cours « Approvisionnement 101 » pour aider les employés à mieux comprendre comment intégrer les critères d'accessibilité dès le départ.

**Rationaliser les achats de technologies d'adaptation** : pour accélérer l'approvisionnement de mesures d'adaptation en milieu de travail, nous avons mis à jour nos directives afin de préciser que les gestionnaires peuvent utiliser leur carte d'achat pour se procurer des outils et de l'équipement sans que les employés aient à soumettre des demandes officielles de mesures d'adaptation. De plus, nous avons désigné un acheteur spécialisé pour les achats liés à l'accessibilité afin que ces demandes puissent être traitées en priorité.

### Composante vedette : Feuille de route de l'approvisionnement

Pour que l'approvisionnement soit plus accessible dès le départ, nous avons réuni les ressources essentielles dans un seul document : la feuille de route de l'approvisionnement. Dans ce document, les employés peuvent trouver des outils utiles pour les aider à définir leurs besoins en tenant compte de l'accessibilité. Les ressources offertes comprennent les suivantes :

- Carrefour d'accessibilité : le carrefour offre divers outils pour évaluer efficacement les besoins en matière d'approvisionnement;
- Fiches d'information sur l'approvisionnement accessible : renferment d'importantes considérations sur l'approvisionnement accessible ainsi que des questions pour aider les employés à intégrer l'accessibilité à la définition des besoins;
- Liste des normes d'accessibilité : liste pratique de normes d'accessibilité pour divers groupes de produits;
- Guide de l'accessibilité : aide les employés à se familiariser avec l'accessibilité et à l'intégrer de façon transparente à chaque processus d'approvisionnement.

### État d'avancement des activités du plan d'accessibilité

Activités	Échéancier	État
5.1 Explorer des options en vue de prioriser l'achat de biens et services liés à l'accessibilité en réponse aux demandes de mesures d'adaptation en milieu de travail.	D'ici 2023	Terminée

Activités	Échéancier	État
5.2 Explorer des options en vue de créer un fonds centralisé pour l'achat d'équipement d'adaptation.	D'ici 2023 (échéancier à l'étude)	En attente
5.3 Veiller à ce que les gestionnaires sachent que les cartes d'achat peuvent être utilisées pour acheter différents types d'équipement d'adaptation.	D'ici 2023	Terminée
5.4 Effectuer une évaluation pour mieux comprendre les enjeux liés au processus d'approvisionnement qui entraînent des retards dans l'achat de biens et services accessibles.	D'ici 2025	En cours
5.5 Veiller à ce que les agents d'approvisionnement soient formés pour aider les gestionnaires à intégrer les exigences en matière d'accessibilité au début du processus d'approvisionnement.	D'ici 2023	Terminée
5.6 Rendre obligatoires les évaluations de l'accessibilité aux fins des approbations de projet.	D'ici 2023	Terminée
5.7 S'assurer que les gestionnaires connaissent les ressources disponibles pour les aider à définir les exigences en matière d'accessibilité des biens et services qu'ils achètent.	Activité permanente	En cours

### Difficultés et nouveaux obstacles

Parfois, la conformité aux normes d'accessibilité ne suffit pas pour assurer l'accessibilité des produits et services que nous achetons. Il faut consulter d'entrée de jeu les utilisateurs ayant des besoins distincts pour faire en sorte que les produits et services puissent être utilisés par des personnes ayant une variété de capacités fonctionnelles. Les produits et services doivent aussi être utilisables par quiconque, le plus possible sans modification.

### Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

Aider les acheteurs à utiliser les mécanismes de consultation existants ou à consulter les comités consultatifs qui représentent les utilisateurs en situation de handicap pour garantir que

n'importe quel critère d'accessibilité appliqué donne lieu à des produits et services véritablement accessibles.

### Conception et prestation de programmes et de services

#### Obstacles cernés dans notre plan

- La satisfaction globale des clients en situation de handicap à l'égard de leur expérience de service est inférieure à celle de l'ensemble des clients (69 % contre 80 %), et elle est la plus faible chez les clients du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (60 %).
- Les clients en situation de handicap ont attribué des notes inférieures au niveau de service fourni en personne, en ligne et par l'intermédiaire de centres d'appels spécialisés.

En outre, les clients en situation de handicap ont déclaré ce qui suit :

- Les renseignements, les exigences des programmes et les formulaires sont trop complexes.
- Il est difficile de naviguer sur le site Web de Service Canada.
- Les Centres Service Canada ne sont pas entièrement accessibles et les mesures d'accessibilité varient d'un bureau à l'autre.
- Les temps d'attente aux centres d'appels sont trop longs.
- Ils ont dû compter sur l'aide d'autres personnes pour accéder aux programmes et aux services.

Autres obstacles :

- Les besoins en matière d'accessibilité ne sont pas toujours pris en compte lors de l'élaboration des programmes et des politiques.
- Les employés ne comprennent pas pleinement les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.

#### Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

L'accessibilité des services est l'une de nos principales priorités. Nous visons à offrir aux clients un accès souple aux services, aux programmes et aux prestations en fournissant des renseignements clairs et uniformes sur tous les modes de prestation de services, c.-à-d. en ligne, par téléphone ou en personne.

Nous rendons nos services plus accessibles en améliorant le processus de conception, en établissant de nouveaux partenariats et en consultant les différentes communautés d'intervenants. Voici quelques exemples du travail accompli :

- Installation de systèmes de navigation utilisant des balises d'orientation dans les Centres Service Canada pour aider les personnes ayant une déficience visuelle à naviguer en toute sécurité. Ces systèmes transmettent des messages vocaux personnalisés aux téléphones des clients pour les guider.
- Mise en place d'un service d'interprétation vidéo à distance (IVD) dans les Centres Service Canada, ce qui permet aux clients de communiquer en langue des signes par l'entremise d'un interprète en langue des signes externe. La langue des signes américaine et la langue des signes québécoise sont toutes deux offertes.
- Réalisation du 5<sup>e</sup> sondage sur l'expérience client de Service Canada.
- Mise en place d'un formulaire de rétroaction dans nos Centres Service Canada. Nous commencerons également à saisir les rétroactions liées à l'accessibilité dans deux autres questionnaires d'ici la fin de l'exercice 2023-24, pour le 1 800 O-Canada et eServiceCanada.
- Création d'une page de ressources sur l'accessibilité des services pour aider les employés à concevoir des politiques et des services en tenant compte des besoins des utilisateurs.
- Élaboration d'un cours à l'intention du personnel de première ligne pour améliorer ses compétences en prestation de services aux personnes en situation de handicap. Le cours couvre des sujets comme :
  - La détermination des besoins en accessibilité des clients;
  - L'utilisation d'appareils fonctionnels;
  - La prestation de services aux clients accompagnés d'animaux d'assistance ou de soutien;
  - La prestation de services aux clients ayant des besoins liés à la sensibilité environnementale.
- La collaboration avec le Centre d'expertise sur l'expérience client afin de concevoir des politiques, des programmes et des services exempts d'obstacles. Le Centre utilise des approches comme la mise à l'essai par les utilisateurs, la schématisation du parcours du client, la conception axée sur l'utilisateur et l'intégration de la rétroaction. Parmi les projets achevés, mentionnons le [Carrefour retraite](#) pour les aînés, [l'Estimateur des prestations de la Sécurité de la vieillesse](#) et le projet « l'intégration des employés en situation de handicap ».

- La publication du [Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap](#) à la fin de 2022, qui prévoit notamment de prendre en compte les besoins et les points de vue des personnes en situation de handicap dans les politiques et les programmes gouvernementaux.
- Le début de l'examen de toutes les propositions au Cabinet dans l'optique de l'accessibilité afin de prévenir de nouveaux obstacles lorsque les ministères et organismes fédéraux élaborent ou modifient leurs politiques et programmes.
- L'amélioration de l'accessibilité du contenu, des lettres types et des formulaires en ligne du Régime enregistré d'épargne-études.

### Composante vedette : Interprétation vidéo à distance : rendre le service à la clientèle plus accessible

L'interprétation vidéo à distance (IVD) aide le personnel de Service Canada à répondre aux besoins des clients qui utilisent la langue des signes américaine ou la langue des signes québécoise pour communiquer lorsqu'ils ont accès aux services en personne dans les Centres Service Canada et les bureaux des passeports.

L'IVD combine l'interprétation en personne et en ligne : à l'aide d'une tablette munie d'une caméra, le client et l'agent de services aux citoyens (ASC), qui se trouvent à un point de service, communiquent avec un interprète en langue des signes externe. L'interprète transmet le message du client à l'ASC, puis utilise la langue des signes pour communiquer le message de l'ASC au client.

Cela signifie que nos clients peuvent avoir rapidement accès à un interprète en langue des signes. Ils n'ont plus besoin d'appeler Service Canada à l'avance pour demander le service, et les interprètes ne doivent plus être sur place dans un Centre Service Canada. Les clients ne doivent plus compter sur leur famille, leurs amis ou toute autre personne afin d'accéder aux services. Enfin, ils ne sont pas obligés de retenir les services d'un interprète à leurs frais, car l'IVD est gratuite.

### État d'avancement des activités du plan d'accessibilité

Activités	Échéancier	État
6.1 Informer nos clients des services qui ne répondent pas encore aux normes d'accessibilité et leur offrir des solutions de rechange pour accéder à ces services. Pour ce faire, nous publierons des énoncés d'accessibilité pour les sites Web, les centres Service Canada et les centres de contact.	D'ici 2025	En retard

Activités	Échéancier	État
6.2 Mettre à jour les cours de formation pour les employés d'EDSC qui élaborent et fournissent des services. Cela les aidera à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour mieux soutenir les personnes qui se trouvent dans différentes situations de handicap.	D'ici 2025	En cours
6.3 Permettre aux personnes en situation de handicap de fournir plus facilement une rétroaction sur l'accessibilité des programmes et des services sans avoir à déposer une plainte officielle.	D'ici 2025	En cours
6.4 Renforcer le rôle du Centre d'expertise sur l'accessibilité du service à la clientèle. Cette équipe offre des conseils pour rendre les services plus accessibles.	D'ici 2025	En cours
6.5 Ajouter une optique d'inclusion des personnes en situation de handicap à la série d'outils utilisés pour effectuer des analyses intersectionnelles. Cela afin d'assurer que les expériences vécues et les besoins des personnes en situation de handicap soient pris en compte dans l'élaboration des politiques et des programmes.	D'ici 2025	En cours
6.6 Veiller à ce que tous les services (en personne, par téléphone et en ligne), nouveaux ou améliorés, soient élaborés en consultation avec les personnes en situation de handicap et reflètent leur rétroaction.	Activité permanente	En cours
6.7 Veiller à ce que les services, à toutes les étapes de l'élaboration, respectent ou dépassent les normes en matière d'accessibilité Web, de conception intérieure et de pratiques exemplaires des centres d'appels.	Activité permanente	En cours
6.8 Éliminer les obstacles dans le mode de prestation des services en personne, y compris les lacunes relevées à l'occasion des vérifications de l'accessibilité des biens immobiliers. Nous utiliserons également des	Activité permanente	En cours

Activités	Échéancier	État
méthodes de sensibilisation pour améliorer l'accès aux services pour les personnes en situation de handicap.		
6.9 Éliminer les obstacles et élaborer des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour les centres d'appels. Il s'agit notamment de faciliter l'utilisation des technologies d'assistance et de permettre d'autoriser un tiers à agir au nom d'un client.	Activité permanente	En cours
6.10 Éliminer les obstacles dans le mode de prestation des services en ligne.	Activité permanente	En cours
6.11 Mener des sondages sur la satisfaction des clients avec des personnes en situation de handicap.	Activité permanente	En cours
6.12 Veiller à ce que les outils, les documents et les installations utilisés pour offrir les programmes de subventions et de contributions soient plus accessibles.	Activité permanente	En cours

### Difficultés et nouveaux obstacles

- Nous avons fait des progrès dans l'amélioration de nos programmes et services, mais les clients en situation de handicap sont toujours moins satisfaits de leur expérience client que les autres. Par exemple, certains estimaient que les temps d'attente pour les services en personne étaient trop longs, surtout s'ils éprouvaient des problèmes de mobilité ou s'il s'agissait d'enfants ayant des besoins particuliers. D'autres ont dit que les délais d'exécution des demandes en ligne sont trop courts et qu'ils ont dû recommencer le processus.
- Les personnes marginalisées ou vulnérables peuvent affronter des obstacles complexes à l'accès aux programmes gouvernementaux. Elles ont dit qu'elles pourraient bénéficier d'un centre d'appels spécialisé pour les aider à présenter leurs demandes de prestations et à faire leur suivi.
- Enfin, certains membres du public ont demandé de participer aux futures consultations sur les programmes et les politiques, comme les ententes sur le développement de la main-d'œuvre, le Fonds pour l'accessibilité et la Prestation canadienne pour les personnes handicapées.

### Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

- Créer une ligne distincte ou une « fenêtre de courtoisie » pour les clients ayant des besoins d'accessibilité. Un client a suggéré d'aménager une zone adaptée aux sensibilités sensorielles dans les Centres Service Canada.
- Explorer d'autres options de service pour les clients sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole, comme la messagerie texte ou le service canadien de relais vidéo, qui relie les utilisateurs aux agents du centre d'appel par l'intermédiaire d'un interprète en langue des signes en ligne.
- Former un conseil consultatif composé de personnes en situation de handicap, d'experts communautaires et d'autres intervenants pour cerner les obstacles à l'accessibilité et trouver des solutions axées sur la clientèle.

### Culture en milieu de travail

#### Obstacles cernés dans notre plan

- Les employés en situation de handicap subissent la stigmatisation, le harcèlement et la discrimination.
- Les employés de tous les niveaux ont besoin de plus de formation et d'orientation sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail.
- Les progrès en matière d'accessibilité sont plus lents que souhaité.
- Les employés en situation de handicap manquent de confiance envers l'organisme.

#### Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Depuis la publication du plan d'accessibilité, un plus grand nombre d'employés en apprennent sur les meilleurs pratiques en accessibilité et les appliquent. La formation et la communication régulière sur l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap ont un impact positif. De nombreuses directions générales ont élaboré leurs propres plans d'accessibilité, comités et ressources qui répondent aux besoins particuliers de leurs employés.

Afin de continuer à soutenir les employés dans leur apprentissage, nous avons lancé les parcours d'apprentissage sur l'accessibilité. Ces parcours regroupent tous les apprentissages en matière d'accessibilité dans un seul endroit. Au cours de la dernière année, plus de 1 300 employés ont volontairement suivi une formation sur l'accessibilité. Beaucoup se sont intéressés à des sujets comme la compréhension de la neurodiversité. En outre, les séances « Demandez-moi n'importe quoi » ont été très populaires et ont permis à de nombreux employés de découvrir les expériences vécues par leurs collègues en situation de handicap.

Les communications et les événements organisationnels ont été essentiels pour la sensibilisation à l'accessibilité au travail. Cette année, nous avons accompli ce qui suit :

- La tenue du deuxième Congrès canadien annuel sur l'inclusion des personnes en situation de handicap en mai 2023, qui a accueilli plus de 3 500 participants. Le thème était « L'intégration des personnes en situation de handicap : Rendre les possibilités concrètes ».
- La diffusion régulière de messages ministériels et de blogues de la haute direction sur l'accessibilité, l'inclusion des personnes en situation de handicap, les événements et la formation.
- Le lancement du site intranet « Au cœur de notre milieu de travail », qui contient une foule de ressources faisant la promotion de l'accessibilité en milieu de travail et qui est parrainé par l'une de nos sous-ministres.

Nos employés ont également pris l'initiative d'améliorer l'accessibilité, par exemple :

- Un employé de la Direction générale des compétences et de l'emploi a lancé un projet pilote sur l'avancement professionnel en jumelant des gestionnaires-mentors à des analystes des politiques subalternes en situation de handicap.
- Un groupe du Collège@EDSC a établi un réseau d'alliés de l'accessibilité pour promouvoir les pratiques exemplaires afin de créer des systèmes et ressources d'apprentissage accessibles.
- Une employée de la Direction générale des RH a créé le canal Microsoft Teams « Living with Different Brains » [vivre avec différents cerveaux], une communauté de 200 membres qui partagent des expériences et qui offrent du soutien pour divers handicaps.
- Par l'entremise du Fonds d'innovation d'EDSC, nous avons appuyé des initiatives dirigées par des employés, comme un projet pilote d'encadrement pour les employés atteints du trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention.

Enfin, et surtout, nous sommes reconnaissants au Réseau des employés handicapés (REH). Le REH travail fort pour améliorer notre culture organisationnelle en faisant la promotion de l'équité en matière d'emploi, de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion des employés en situation de handicap. Le REH est le forum ministériel dirigé par les employés en situation de handicap. Il compte environ 600 membres, et sa taille a presque doublé depuis le début de 2022. Le REH reçoit un financement pour ces activités et dispose d'un poste de président rémunéré à temps plein.

Cette année, le REH a lancé une nouvelle rubrique dans son bulletin mensuel : « Nos histoires. Nos voix ». Cette rubrique présente les parcours personnels uniques des membres réseau. Ces histoires contribuent à façonner notre compréhension collective des handicaps, des obstacles à l'accessibilité et des raisons pour lesquelles l'inclusion est si importante. Les

personnes qui ont raconté leur histoire ont déclaré que, même si cela leur faisait peur, cela les avait aidées à se sentir plus fortes et entendues au sein de l'organisation.

### Composante vedette : Profil de mieux-être des employés

Le Profil de mieux-être des employés est une plateforme accessible et confidentielle axée sur l'approche « oui par défaut ». Il permet aux employés de demander des mesures d'adaptation dont ils pourraient avoir besoin pour exercer leurs fonctions. Il incite les employés à réfléchir à leurs besoins en matière de bien-être et à trouver des solutions flexibles aux défis quotidiens ou au stress au travail. Les gestionnaires peuvent utiliser le profil pour évaluer rapidement les besoins en matière de mesures d'adaptation.

Cet outil a été testé l'année dernière dans notre région de l'Ouest et des Territoires. Plus de 60 % des employés de cette région l'ont utilisé et ont formulé d'excellents commentaires :

- 90 % estimaient que le profil pourrait améliorer la relation entre les employés et les gestionnaires;
- 75 % croyaient que les discussions assistées au moyen de l'outil les aideront à donner un meilleur rendement.

Le profil couvre en un seul endroit de nombreux aspects de la santé et du bien-être, comme l'accessibilité, l'ergonomie, les mesures d'adaptation, les responsabilités familiales, la santé mentale et la conciliation travail-vie personnelle. Une page intranet est réservée au profil et renferme des vidéos, des foires aux questions, des récits d'utilisateurs et des options de soutien.

### État d'avancement des activités du plan d'accessibilité

Activités	Échéancier	État
7.1 Élaborer une stratégie de communication pour le Plan d'accessibilité d'EDSC ainsi que des produits visant à mieux faire connaître l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap.	D'ici 2023	Terminée
7.2 Centraliser l'apprentissage et la formation en matière d'accessibilité.	D'ici 2023	Terminée
7.3 Élaborer un cadre d'établissement des coûts et de financement pour le Plan d'accessibilité d'EDSC.	D'ici 2023	Terminée
7.4 Examiner la gouvernance et la responsabilisation internes en matière	D'ici 2023	En cours

Activités	Échéancier	État
d'accessibilité et apporter des changements, au besoin.		
7.5 Explorer des options en vue de créer une initiative d'« ambassadeurs de l'accessibilité ».	D'ici 2023	Terminée
7.6 Encourager les régions et les directions générales à élaborer leurs propres plans d'accessibilité qui complètent le Plan d'accessibilité d'EDSC.	D'ici 2024	En cours
7.7 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité et surveiller les besoins en matière d'apprentissage.	D'ici 2025	En cours
7.8 Renforcer la capacité du Bureau de l'accessibilité d'EDSC en ce qui concerne la publication du plan d'accessibilité et des rapports d'étape du Ministère et la réception de la rétroaction.	D'ici 2025	En cours
7.9 Consulter et mobiliser activement le Réseau des employés handicapés d'EDSC pour la conception et la mise en œuvre des initiatives d'accessibilité.	Activité permanente	En cours
7.10 Élaborer et offrir des programmes et des communications annuels pour les événements tels que la Semaine nationale de l'accessibilité; la Journée internationale des personnes handicapées; et autres événements liés à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap.	Activité permanente	En cours
7.11 Veiller à ce que les outils et les ressources sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation soient plus faciles à trouver.	Activité permanente	En cours
7.12 Encourager tous les employés à inclure dans leurs ententes de rendement des engagements clairs et réalisables en matière d'accessibilité.	Activité permanente	En cours

## Difficultés et nouveaux obstacles

Les consultations et les commentaires révèlent que le Ministère est de plus en plus confiant en matière d'accessibilité, mais il reste encore beaucoup à apprendre, à démystifier et à déstigmatiser en ce qui concerne le soutien et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Notre plan doit aller plus loin et reconnaître que les personnes en situation de handicap peuvent appartenir à plus d'un groupe qui subit la discrimination.

## Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

- Appliquer une perspective intersectionnelle à notre plan;
- Maintenir le financement du poste de président à temps plein du Réseau des employés handicapés;
- Échanger les pratiques exemplaires avec d'autres ministères et partenaires afin de renforcer notre confiance en l'accessibilité et de régler rapidement les problèmes à l'échelle du gouvernement du Canada, surtout lorsque nous trouvons des solutions efficaces.

## Données, recherches et analyses

### Obstacles cernés dans notre plan

- Les employés ne comprennent pas pleinement les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.
- Il n'y a pas de processus ou de règles claires pour s'assurer que l'accessibilité est une priorité.

### Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Les données sont un élément essentiel de notre travail visant à rendre EDSC plus inclusif et accessible. En recueillant des données et en produisant des rapports sur celles-ci, nous pouvons mieux comprendre les obstacles au sein du Ministère et voir si nous atteignons nos objectifs. Cette année, nous avons mis à l'essai de nouvelles méthodes de collecte des données.

Par exemple, nous avons créé de nouveaux sondages et de nouvelles méthodes de consultation pour recueillir les opinions des employés en situation de handicap sur les progrès en matière d'accessibilité et la mise en œuvre de notre plan.

L'an prochain, nous obtiendrons de plus amples renseignements du Bureau de l'Ombuds à EDSC, de notre étude des systèmes d'emploi et du Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés. Ces sources nous permettront d'en apprendre encore plus sur nos progrès et nos difficultés.

### Composante vedette : Sondage auprès des employés du Comité sur l'accessibilité de la Direction générale de l'apprentissage

Le Comité sur l'accessibilité de la Direction générale de l'apprentissage (CADGA) est un comité dirigé par les employés d'EDSC. L'objectif du CADGA est de promouvoir la sensibilisation et la compréhension en matière d'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap afin de favoriser un lieu de travail plus inclusif au sein de la Direction générale de l'apprentissage (DGA).

La CADGA a réalisé son deuxième sondage sur l'accessibilité auprès des employés en avril 2023. L'une des principales conclusions était que les conversations entre les gestionnaires et les employés sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail étaient devenues plus productives.

Sur la base de ces données, la direction générale a recommandé aux gestionnaires de discuter avec leurs employés de leurs besoins en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation régulièrement, et pas seulement à la fin de l'année ou lorsqu'un nouvel employé rejoint leur équipe. Les gestionnaires qui favorisent un environnement de confiance pour parler de l'accessibilité créent également des opportunités pour éliminer les obstacles et d'aider les employés à atteindre leur plein potentiel.

#### État d'avancement des activités du plan d'accessibilité

Activités	Échéancier	État
8.1 Mener des recherches sur les déficiences cognitives et mettre à jour le processus d'adaptation en milieu de travail, au besoin.	D'ici 2023	Terminée
8.2 Élaborer un cadre de mesure du rendement pour le Plan d'accessibilité d'EDSC.	D'ici 2023	Terminée
8.3 Évaluer le programme de formation d'EDSC sur la diversité et l'inclusion, en particulier le volet sur l'accessibilité, pour s'assurer qu'il répond aux besoins des employés.	D'ici 2024	En cours
8.4 Recueillir les commentaires des employés sur la mise en œuvre du plan d'accessibilité d'EDSC.	Activité permanente	En cours
8.5 Mener des sondages sur l'accessibilité auprès des employés.	Activité permanente	En cours

### **Difficultés et nouveaux obstacles**

Nous avons aussi affronté certaines difficultés. Par exemple, certains de nos processus de collecte de données prennent beaucoup de temps et il peut être difficile de transformer les données en renseignements utiles. Un autre enjeu est la « lassitude à l'égard des consultations ». Les personnes que nous avons consultées ont fait savoir qu'elles en avaient assez de se faire poser les mêmes questions par différents groupes et qu'elles n'étaient pas toujours informées de la manière dont leur contribution avait été utilisée.

### **Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs**

- Trouver de meilleures façons de joindre le public pour recueillir ses commentaires;
- S'assurer que toutes les personnes consultées savent comment nous utiliserons les données qu'elles nous fournissent;
- Améliorer notre capacité en gestion de projet, en planification et en production de rapports, afin de faire le suivi de toutes nos activités liées à l'accessibilité et de tous les obstacles à l'accessibilité dans l'ensemble du Ministère.

## **Transports**

### **Obstacles cernés dans notre plan**

EDSC n'offre pas de services de transport. Lorsque nous avons élaboré le plan triennal, nous avons examiné nos politiques, pratiques, programmes et services pour ce domaine prioritaire et nous n'avons relevé aucun obstacle. Mais maintenant, d'après ce que les employés nous ont dit, nous déterminerons s'il y a des obstacles à l'accessibilité liés à la façon dont les employés se déplacent d'un lieu de travail à l'autre.

### **Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs**

- Voir à ce que les employés qui se rendent à des réunions en personne peuvent facilement obtenir un taxi, une navette ou un transport en commun accessible.
- Faire preuve de souplesse avec les employés qui utilisent le transport en commun accessible si leurs heures de déplacement ne correspondent pas à leurs heures de travail. Certains employés pourraient avoir besoin d'une pause après avoir utilisé le transport en commun.
- S'assurer que tous les employés ont accès à des endroits sécuritaires et accessibles pour l'embarquement et le débarquement. Cela s'applique également aux employés ayant subi une blessure temporaire.

## Responsabilisation et gouvernance

Nous avons créé le Groupe de travail des directeurs généraux et le Comité des sous-ministres adjoints sur le Plan d'accessibilité d'EDSC. Les membres de ces comités sont responsables des domaines prioritaires correspondant à leur secteur d'activité. Ils supervisent de nombreux aspects de l'accessibilité à ESDC et jouent un rôle de leadership dans l'élaboration et la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité et dans le suivi des progrès réalisés.

Le Réseau des employés handicapés (REH) joue également un rôle important dans le façonnement de l'accessibilité à EDSC. Le Ministère compte sur le REH pour assurer une mobilisation et un leadership significatifs dans la mise en œuvre des initiatives d'accessibilité. Le champion du Réseau et la championne des employés en situation de handicap d'EDSC agissent comme agents de changement.

Enfin, le Conseil de gestion du portefeuille d'EDSC, présidé par le sous-ministre, est chargé d'approuver le Plan d'accessibilité d'EDSC et les rapports d'étape. Les membres du Conseil jouent un rôle clé dans la responsabilisation, l'intendance et la transparence en matière d'accessibilité.

## Suivi et mesure des progrès

Le Bureau de l'accessibilité d'EDSC est chargé de surveiller la mise en œuvre des 68 activités de notre plan d'accessibilité, ainsi que les progrès réalisés en vue d'atteindre les [8 résultats souhaités du plan](#). Pour ce faire, nous avons élaboré une ébauche d'un [cadre de mesure du rendement](#) assorti d'indicateurs clés de rendement (ICR) pour déterminer si nous rendons le Ministère plus accessible aux personnes en situation de handicap. Nous utiliserons ce cadre à compter de 2024.

Nous ajouterons des ICR à notre cadre de rendement au fur et à mesure que d'autres sources de données seront disponibles. Certains ICR sont toujours en cours d'élaboration et ils seront harmonisés avec ceux du [Cadre de résultats](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor. Nous utiliserons les résultats pour prendre des décisions stratégiques.

Outre la mesure du rendement, nous partageons également les leçons retenues et les innovations avec diverses communautés de pratique interministérielles afin d'apprendre des autres ministères et intervenants.

## Conclusion

À mon avis, il faut normaliser les conversations sur les handicaps et l'accessibilité afin de changer la culture de la fonction publique et d'améliorer l'expérience de tous les employés.

- Ayshe Calisal, conseillère et présidente, Comité sur l'accessibilité de la Direction générale de l'apprentissage

EDSC est déterminé à rendre le Ministère inclusif et accessible pour tous. Notre plan d'accessibilité triennal est sur la bonne voie, et nous avons réalisé des progrès concrets au cours des 7 premiers mois visés par le rapport. D'importants travaux de base ont été effectués et d'autres sont en cours pour améliorer nos politiques, programmes, services et milieu de travail.

Nous avons remarqué qu'il existe un élan considérable dans l'ensemble de notre organisme pour poursuivre ce travail. Comme le montre le rapport, des individus et des groupes au sein du Ministère entreprennent leurs propres projets et éliminent des obstacles, même au-delà des objectifs du plan d'accessibilité. Leur créativité et leur leadership ouvrent la voie à un EDSC pleinement accessible.

Mais il reste encore du travail à faire pour répondre aux besoins de tous nos employés et clients. Les consultations que nous avons menées ont souligné ce que nous savons déjà : malgré les meilleures intentions et les efforts continus, il faut du temps pour réaliser des progrès réels qui fassent une différence tangible et positive pour les personnes en situation de handicap. Il n'existe ni solution miracle, ni recette universelle.

Nous continuerons d'apprendre et de trouver des façons de nous améliorer. Nos employés et clients veulent que des mesures soient prises non seulement au sein du Ministère, mais dans l'ensemble du gouvernement du Canada. C'est pourquoi nous collaborons pour échanger les idées et meilleures pratiques afin de progresser plus rapidement.

Surtout, nous comprenons l'importance de consulter les employés, les clients, les intervenants et le public pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité à EDSC. Nous devons continuer d'obtenir vos commentaires et d'effectuer des interventions en fonction de vos expériences. Nous continuerons d'être à l'écoute, nous changerons de cap au besoin et nous maintiendrons notre engagement à faire en sorte qu'EDSC soit exempt d'obstacles pour chaque personne.

Ce rapport d'étape n'est qu'un début. Pour qu'EDSC soit pleinement inclusif, nous devons intégrer l'accessibilité à toutes nos activités, c.-à-d. les réunions, la production de documents, la gestion des immeubles, l'approvisionnement, les politiques et les programmes. Chaque membre du personnel a un rôle à jouer. À EDSC, l'accessibilité, c'est l'affaire de tout le monde.

## Annexe A: Cadre de mesure du rendement (ébauche)

Un cadre de mesure du rendement sert à définir les indicateurs clés de rendement (ICR) nécessaires au suivi et à l'évaluation du rendement d'un programme, tel que le Plan d'accessibilité d'EDSC. L'ébauche du cadre de mesure du rendement ci-dessous nous permettra de mesurer les progrès réalisés dans chacun des domaines prioritaires afin de déterminer si nous atteignons les [8 résultats souhaités du plan](#).

Nous ajouterons des ICR à notre cadre de rendement au fur et à mesure que d'autres sources de données seront disponibles. Certains ICR sont toujours en cours d'élaboration et ils seront harmonisés avec ceux du [Cadre de résultats](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Les données de référence ci-dessous reflètent les données relatives aux personnes en situation de handicap en 2023. Les cibles que nous avons fixées reflètent les données relatives aux personnes sans handicap en 2023. Notre objectif est de réduire l'écart entre les expériences des personnes en situation de handicap et celles des personnes qui ne sont pas en situation de handicap, et de déterminer si nos actions visant à éliminer les obstacles à l'accessibilité améliorent nettement les choses.

Le résultat final que nous voulons atteindre est un environnement inclusif et exempt d'obstacles pour les employés et les clients en situation de handicap.

### Indicateurs clés de rendement

#### Domaine prioritaire : Emploi

#### Résultats à court terme (dans les 2 à 4 prochaines années)

#### a) Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Nombre total d'employés qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap	1 652	2 839	Rapports sur l'effectif
Pourcentage des employés en situation de handicap qui demeurent à EDSC pendant au moins 2 ans	70,5 %	71 %	Système des RH PeopleSoft

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Taux d'avancement annuel des personnes en situation de handicap	4,1 %	6 %	Système des RH PeopleSoft

**b) Accès amélioré à des mesures d'adaptation en milieu de travail**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent que les problèmes d'accessibilité ou d'adaptation causent du stress au travail dans une grande ou très grande mesure	15 %	3 %	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux

**Résultats à moyen terme (dans les 4 à 6 prochaines années)**

**c) EDSC est représentatif et fait figure de chef de file dans le maintien en poste des employés en situation de handicap**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage d'employés qui s'identifient comme personnes en situation de handicap	7,1 %	9,6 %	Rapports sur l'effectif Enquête canadienne sur l'incapacité

**d) Les employés ont une meilleure compréhension des obstacles systémiques que doivent surmonter les employés et les clients en situation de handicap**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage d'employés qui déclarent un changement dans leur niveau de connaissances en matière d'obstacles systémiques après avoir suivi une formation sur l'accessibilité	84,5 %	86,5 %	Système de gestion de l'apprentissage Saba

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui estiment qu'ils peuvent entreprendre un processus de recours officiel sans crainte de représailles	49 %	64 %	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux

**Domaine prioritaire : Environnement bâti**

**Résultats à long terme (dans les 6 prochaines années)**

**a) Les immeubles, les bureaux et les installations d'EDSC respectent ou dépassent les exigences minimales de l'industrie en matière d'accessibilité**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent l'environnement de travail physique comme une source de stress dans une grande ou très grande mesure	11 %	6 %	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux

**Domaine prioritaire : Technologies de l'information et des communications (TIC)**

**Résultats à court terme (dans les 2 à 4 prochaines années)**

**a) Les employés en situation de handicap disposent des outils et technologies dont ils ont besoin pour effectuer leur travail**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui sont d'accord avec l'énoncé suivante : « Je dispose des outils, technologie et l'équipement dont j'ai besoin pour effectuer mon travail. »	83 %	91 %	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux

**b) Les solutions TI externes d'EDSC respectent les normes d'accessibilité**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage de nouvelles solutions et d'application externes qui respectent les normes d'accessibilité	100 %	100 %	Sources de données des TI

**Résultats à moyen terme (dans les 4 à 6 prochaines années)**

**c) Les solutions TI internes d'EDSC respectent les normes d'accessibilité**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage de solutions et d'application internes qui respectent les normes d'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logiciels commerciaux existants : 18 %</li> <li>Solutions internes : 16 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logiciels commerciaux existants : 40 %</li> <li>Solutions internes : 50 %</li> </ul>	Sources de données des TI

**Domaine prioritaire : Communications, autres que les TIC**

**Résultats à court terme (dans les 2 à 4 prochaines années)**

**a) Les documents publiés respectent les normes d'accessibilité**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage de clients en situation de handicap de l'AE/RPC/Prestations d'invalidité/SV/SRG/NAS qui déclarent qu'il était <b>facile de trouver des informations sur le programme</b> sur le site Web du gouvernement du Canada	59 %	79 %	Sondage de l'expérience client de Service Canada
Pourcentage de clients en situation de handicap de l'AE/RPC/Prestations d'invalidité/SV/SRG/NAS qui déclarent qu'il était <b>facile de comprendre les informations sur le programme</b> sur le site	64 %	75 %	Sondage de l'expérience client de Service Canada

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Web du gouvernement du Canada			
Pourcentage de clients en situation de handicap de l'AE/RPC/Prestations d'invalidité/SV/SRG/NAS qui déclarent qu'il était <b>facile de trouver les étapes à suivre pour présenter une demande</b> sur le site Web du gouvernement du Canada	54 %	78 %	Sondage de l'expérience client de Service Canada

**Domaine prioritaire : Acquisition de biens, de services et d'installations**

**Résultats à moyen terme (dans les 4 à 6 prochaines années)**

**a) EDSC achète des biens et des services qui dépassent les exigences minimales en matière d'accessibilité**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage de contrats d'approvisionnement qui satisfont aux exigences en matière d'accessibilité et qui peuvent être validés par rapport à celles-ci	À déterminer	À déterminer	À déterminer (selon le SCT)
Pourcentage de contrats d'approvisionnement qui intègrent des considérations relatives à l'accessibilité	À déterminer	À déterminer	À déterminer (selon le SCT)

**Domaine prioritaire : Conception et prestation de programmes et de services**

**Résultats à court terme (dans les 2 à 4 prochaines années)**

**a) Tous les modes de service sont plus accessibles aux clients en situation de handicap**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage de clients en situation de handicap satisfaits de la qualité générale du service du centre d'appels spécialisé et de la ligne téléphonique d'information générale 1 800 O-Canada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centre d'appels spécialisé : 57 %</li> <li>1 800 O-Canada: 51 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centre d'appels spécialisé : 64 %</li> <li>1 800 O-Canada: 59 %</li> </ul>	Sondage de l'expérience client de Service Canada
Pourcentage de clients en situation de handicap satisfaits de la qualité générale des services offerts par les Centres Service Canada	70 %	81 %	Sondage de l'expérience client de Service Canada
Pourcentage de clients en situation de handicap satisfaits de la qualité générale du Mon dossier Service Canada (MDSC) et du service eServiceCanada	<ul style="list-style-type: none"> <li>MDSC : 68 %</li> <li>eServiceCanada : 70 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MDSC : 70 %</li> <li>eServiceCanada : 76 %</li> </ul>	Sondage de l'expérience client de Service Canada

**Résultats à moyen terme (dans les 4 à 6 prochaines années)**

**b) Les clients en situation de handicap qui accèdent aux services d'EDSC et qui en reçoivent sont satisfaits de leur expérience client**

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Source de données
Pourcentage de clients en situation de handicap qui sont satisfaits de leur expérience client	69 %	81 %	Sondage de l'expérience client de Service Canada

**Domaine prioritaire : Culture en milieu de travail**

**Résultats à moyen terme (dans les 4 à 6 prochaines années)**

**a) Les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec respect par EDSC**

<b>Indicateur de rendement</b>	<b>Base de référence</b>	<b>Cible</b>	<b>Source de données</b>
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui sont d'accord avec l'énoncé suivant : « Dans l'ensemble, mon ministère ou mon organisme me traite avec respect. »	79 %	90 %	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui recommanderaient EDSC comme un excellent milieu de travail	69 %	82%	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux
Pourcentage des employés en situation de handicap se sentent fortement valorisés au travail	65 %	75 %	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux

## Annexe B : Consultations des employés

Cette annexe renferme des détails sur les personnes que nous avons consultées, comment et quand nous les avons consultées ainsi que les questions que nous leur avons posées.

### Sondage du Réseau des employés handicapés sur les progrès réalisés à l'égard du Plan d'accessibilité d'EDSC

En juillet 2023, le Bureau de l'accessibilité d'EDSC a mené un sondage auprès des membres du Réseau des employés handicapés pour savoir dans quelle mesure le Ministère parvient à mettre en œuvre son plan d'accessibilité triennal. Nous voulions savoir si le plan améliorerait nettement les choses.

Le sondage comptait 6 questions à choix multiples et une question à développement. Au total, 189 personnes (32 %) ont répondu au sondage. Parmi eux, plus de la moitié (100) ont fait part de leurs réflexions dans leur réponse à la question à développement. Parmi les répondants, 171 ont indiqué être en situation de handicap, tandis que 18 n'étaient pas en situation de handicap. Les répondants représentaient un groupe diversifié de personnes en situation de handicap.

Nous avons posé les questions qui suivent.

#### Question 1

Êtes-vous une personne en situation de handicap?

#### Question 2 [Si vous avez répondu « oui » à la question 1]

Si vous souhaitez fournir des détails supplémentaires, veuillez cocher la ou les cases qui s'appliquent à vous. (Cochez toutes les cases qui s'appliquent.)

- Trouble de la vision : nuit à la vue et comprend la cécité totale, la vue partielle et la distorsion visuelle.
- Trouble de l'audition : nuit à la capacité d'entendre et comprend l'état de malentendant, la surdité et la distorsion acoustique.
- Trouble de la parole : nuit à la capacité de parler et comprend la distorsion et la perte totale ou partielle de la parole.
- Problème de mobilité : nuit à la capacité de bouger le corps et comprend la nécessité d'utiliser un fauteuil roulant ou une canne et d'autres problèmes ayant une incidence sur la mobilité.
- Problème de flexibilité ou de dextérité : nuit à la capacité de bouger les articulations ou d'effectuer des tâches motrices, en particulier avec les mains.

- Trouble de santé mentale : influe sur la psychologie ou le comportement et comprend l'anxiété, la dépression, les troubles sociaux ou compulsifs, les phobies et les maladies psychiatriques.
- Handicap sensoriel ou environnemental : entraîne une sensibilité à la lumière, aux sons, à d'autres distractions ou à des allergènes, ou encore d'autres sensibilités environnementales.
- Problème de santé ou douleur chronique : nuit de façon régulière ou épisodique à la capacité de fonctionner et comprend les migraines, la maladie de Crohn, les colites, la fibromyalgie, la sclérose en plaques et d'autres handicaps ou problèmes de santé.
- Trouble cognitif : nuit à la capacité d'effectuer des tâches qui nécessitent des fonctions exécutives, comme la planification et l'organisation, l'apprentissage de l'information, la communication et la mémoire, et comprend le trouble du spectre de l'autisme, le trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité et les troubles d'apprentissage.
- Déficience intellectuelle : nuit à la capacité d'apprendre et d'adapter le comportement à différentes situations.
- Autre handicap.
- Je préfère ne pas préciser.

### Question 3

- Dans quelle mesure connaissez-vous le Plan d'accessibilité d'EDSC ?
- Aucunement
- Dans une faible mesure
- Modérément
- Dans une grande mesure
- Dans une très grande mesure
- Ne sais pas

### Question 4

Pensez-vous qu'EDSC est plus accessible aujourd'hui qu'il ne l'était il y a un an ?

- Beaucoup moins accessible
- Moins accessible
- Inchangé
- Plus accessible

- Beaucoup plus accessible
- Ne sais pas

### Question 5

Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité d'EDSC sont énumérés ci-dessous.

- Domaine prioritaire 1 : l'emploi - Résultat souhaité : EDSC recrute des employés en situation de handicap, les maintient en poste, fait progresser leur carrière et offre un accès rapide à des mesures d'adaptation.
- Domaine prioritaire 2: l'environnement bâti - Résultat souhaité : Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accès sans obstacle aux immeubles, bureaux et installations d'EDSC.
- Domaine prioritaire 3 : les technologies de l'information et des communications (TIC) - Résultat souhaité : Les produits, les services et le contenu des technologies de l'information et des communications (TIC) existantes et nouvelles sont accessibles à tous les utilisateurs.
- Domaine prioritaire 4 : les communications, autres que les TIC - Résultat souhaité : Les communications d'EDSC sont accessibles et sont rédigées dans un langage clair et simple.
- Domaine prioritaire 5 : l'acquisition de biens, de services et d'installations - Résultat souhaité : Les critères d'accessibilité sont pris en compte au moment de l'achat de biens, de services et d'installations, et les produits comportent des caractéristiques d'accessibilité lorsque cela est nécessaire.
- Domaine prioritaire 6 : la conception et la prestation de programmes et de services - Résultat souhaité : Les services en personne, par téléphone et en ligne sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Domaine prioritaire 7 : la culture en milieu de travail - Résultat souhaité : Tous les employés d'EDSC possèdent les connaissances et les compétences requises pour faire en sorte que le Ministère soit exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.
- Domaine prioritaire 8 : les données, recherches et analyses - Résultat souhaité : EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants ?

- Aucunement
- Dans une faible mesure
- Modérément
- Dans une grande mesure
- Dans une très grande mesure
- Ne sais pas

### Question 6

Parmi les domaines prioritaires ci-dessous, quels sont ceux dans lesquels EDSC devrait réaliser des progrès au cours de l'année à venir ? Veuillez les classer du plus important (n° 1) au moins important (n° 8).

- Domaine prioritaire 1 : l'emploi
- Domaine prioritaire 2 : l'environnement bâti
- Domaine prioritaire 3 : les technologies de l'information et des communications (TIC)
- Domaine prioritaire 4 : les communications, autres que les TIC
- Domaine prioritaire 5 : l'acquisition de biens, de services et d'installations
- Domaine prioritaire 6 : la conception et la prestation de programmes et de services
- Domaine prioritaire 7 : la culture en milieu de travail
- Domaine prioritaire 8 : Données, recherches et analyses

### Question 7

Y a-t-il un événement, une activité, une politique, un programme, un processus, un système (ou autre) que vous avez vécu ou dont vous avez connaissance et qui, selon vous, contribue de manière positive à rendre EDSC plus accessible aux employés et/ou aux clients en situation de handicap? Veuillez nous en faire part dans vos propres mots.

## Consultation du Comité exécutif du Réseau des employés handicapés

Le Réseau des employés handicapés (REH) est le forum ministériel dirigé par les employés en situation de handicap. Il compte environ 600 membres, et sa taille a presque doublé depuis le début de 2022. Le REH fait la promotion de l'équité en matière d'emploi, de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion des employés en situation de handicap et favorise une communauté solidaire et réceptive.

En juin 2023, le Bureau de l'accessibilité d'EDSC a tenu une réunion virtuelle avec 10 membres du Comité exécutif du REH. La réunion visait à recueillir les points de vue des membres du comité sur les progrès réalisés par EDSC dans la mise en œuvre de son plan d'accessibilité. Des renseignements généraux avaient été communiqués à l'avance.

Nous avons posé les questions suivantes.

### Question 1

Depuis le lancement du Plan d'accessibilité d'EDSC en décembre 2022, plusieurs activités ont été menées à bien. Que pensez-vous des progrès réalisés par EDSC dans les domaines suivants?

- Mesures d'adaptation (Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés, module sur les mesures d'adaptation dans PeopleSoft, Profil de mieux-être des employés de la Région de l'Ouest et des territoires, etc.).
- Culture en milieu de travail (communications ministérielles ou d'équipe, sensibilisation, formation et apprentissage, possibilités de fournir une rétroaction sur l'accessibilité, etc.).
- Technologies, y compris les systèmes ministériels (intranet d'EDSC, services du Bureau de l'accessibilité des TI, PeopleSoft, Saba, autres systèmes que vous utilisez régulièrement dans l'exercice de vos fonctions, etc.).

### Question 2

Le passage suivant figure dans l'énoncé de vision du plan d'accessibilité : « Nos employés et nos clients en situation de handicap pourront participer pleinement et équitablement dans un environnement inclusif et sans obstacle. Chacun pourra réaliser son potentiel et avoir un sentiment d'appartenance. »

- Croyez-vous qu'EDSC est plus près de concrétiser cette vision qu'il y a un an?

### Question 3

Nommez une chose que nous pourrions faire immédiatement/au cours des 6 prochains mois/d'ici un an qui changerait les choses pour vous ou les autres employés en situation de handicap à EDSC.

## Entrevue avec le champion du Réseau des employés handicapés

Le Bureau de l'accessibilité d'EDSC a interviewé le champion du REH en juin 2023. L'entrevue visait à recueillir le point de vue du champion sur les progrès réalisés par EDSC dans la mise en œuvre de son plan d'accessibilité et les autres mesures à prendre pour accélérer les progrès. Des renseignements généraux avaient été communiqués à l'avance.

Nous avons posé les questions suivantes:

### **Question 1**

Quel a été le facteur le plus important dans les progrès en matière d'accessibilité accomplis à EDSC jusqu'à présent? Pouvez-vous donner des exemples concrets d'activités ou d'autres initiatives qui améliorent les choses?

### **Question 2**

Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné jusqu'à présent? Veuillez dire pourquoi.

### **Question 3**

Que devons-nous faire différemment pour surmonter les principaux obstacles? Comment pouvons-nous mieux travailler dans l'ensemble du Ministère pour faire progresser les priorités générales d'EDSC et les priorités en matière d'accessibilité à l'échelle de l'organisme?

### **Question 4**

Comment les dirigeants à l'échelle du Ministère peuvent-ils jouer un rôle plus important dans la promotion de l'accessibilité?

### **Question 5**

Le passage suivant figure dans l'énoncé de vision du plan d'accessibilité : « Nos employés et nos clients en situation de handicap pourront participer pleinement et équitablement dans un environnement inclusif et sans obstacle. Chacun pourra réaliser son potentiel et avoir un sentiment d'appartenance. »

- Croyez-vous que nous accomplissons des progrès et que nous concrétisons la vision pour les employés en situation de handicap à EDSC?

### **Question 6**

Nommez une chose que nous pourrions faire immédiatement/au cours des six prochains mois/au cours de la prochaine année qui pourrait nous aider à accélérer les progrès.

## **Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux**

Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) a lieu tous les 2 ans et fournit de l'information pour améliorer les pratiques de gestion des personnes dans la fonction publique fédérale. Les ministères et organismes peuvent définir leurs points forts et leurs préoccupations concernant des sujets comme les suivants :

- la mobilisation des employés;
- la lutte contre le racisme;
- l'équité et l'inclusion;

- le bien-être en milieu de travail.

Le plus récent sondage s'est déroulé du 21 novembre 2022 au 5 février 2023. Parmi les répondants d'EDSC, 3 020 (13 %) ont déclaré être une personne en situation de handicap.

Le dernier SAFF a révélé que les employés d'EDSC éprouvent généralement des sentiments positifs à l'égard de leur milieu de travail, y compris des aspects comme la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, la préparation à l'emploi et le soutien en santé mentale offert par leur supérieur immédiat.

Toutefois, il existe des différences marquantes entre les employés en situation de handicap et ceux qui ne sont pas en situation de handicap.

- **Mobilisation des employés** : 65 % des employés en situation de handicap se sentent valorisés au travail, comparativement à 77 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap.
- **Formation de l'effectif** : 71 % des employés en situation de handicap estiment qu'ils reçoivent la formation dont ils ont besoin, contre 80 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap.
- **Diversité et inclusion** : 79 % des employés en situation de handicap se sentent comme des membres égaux de l'équipe, contre 88 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap.
- **Environnement physique et équipement** : 81 % des employés en situation de handicap croient disposer de l'information, de la formation et de l'équipement nécessaires pour effectuer leur travail, contre 90 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap.
- **Harcèlement et discrimination** : 63 % des employés en situation de handicap ont déclaré avoir été harcelés par des supérieurs, contre 51 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap. De plus, 16 % des employés en situation de handicap ont fait l'objet de discrimination, comparativement à seulement 4 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap.
- **Confiance en la direction des cadres supérieurs** : 62 % des employés en situation de handicap ont exprimé leur confiance, contre 73 % des employés qui ne sont pas en situation de handicap.

### Sondage annuel du Réseau des employés handicapés

En mars 2023, le Réseau des employés handicapés (REH) a mené leur sondage annuel auprès de ses membres. Le sondage s'est déroulé sur deux semaines. Sur les 564 membres, 176 (30 %) ont répondu au sondage. Parmi les répondants, 96 % ont déclaré être une

personne en situation de handicap, tandis que 4 % ont indiqué être un allié des personnes en situation de handicap.

Le sondage a permis d'obtenir des informations sur les sujets suivants :

- les motifs pour lesquels les personnes en situation de handicap n'ont pas fait de déclaration volontaire de leur handicap;
- l'effet de leur état de santé sur la capacité à travailler;
- les mesures d'adaptation en milieu de travail et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (c.-à-d. les types, le taux d'approbation, le délai de mise en œuvre, les motifs de refus, les raisons de ne pas présenter de demande);
- la discrimination, le harcèlement et les microagressions;
- le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés;
- les questions générales sur la satisfaction à l'égard du REH y inclus son modèle de financement.

## Annexe C : Consultation des clients

### Sondage sur l'expérience client de Service Canada

Le [Sondage sur l'expérience client de Service Canada](#) est effectué chaque année. Il sert à évaluer l'expérience client intégrale de Service Canada et permet d'assurer un suivi des effets des changements à la prestation des services sur la capacité des clients à accéder aux programmes fédéraux :

- le Régime de pensions du Canada;
- le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada;
- l'assurance-emploi;
- la Sécurité de la vieillesse;
- le numéro d'assurance sociale.

Le sondage compte deux parties : un sondage téléphonique et l'étape de la recherche qualitative.

Pour le plus récent sondage de 2022, 935 répondants ont déclaré être en situation de handicap. Les handicaps les plus couramment mentionnés étaient les problèmes de mobilité, suivis des troubles de santé mentale et des déficiences cognitives. Parmi ces répondants, 83 % ont fait une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

#### Recherche qualitative sur l'expérience client

La recherche qualitative sert à évaluer les possibilités d'amélioration de la prestation de services ou de l'utilisation des modes de prestation. Les participants à cette recherche ont été sélectionnés parmi les répondants au sondage sur l'expérience client soit parce qu'ils se sont déclarés moins satisfaits de leur expérience en matière de services, soit parce qu'ils ont rencontré un problème lié à l'accessibilité. La recherche a été réalisée au moyen d'entrevues approfondies (32) et de groupes de discussion en ligne (8). Au total, 78 clients ont pris part à la recherche.

### Sondage de départ sur l'interprétation vidéo à distance

La plupart de nos Centres Service Canada sont munis de tablettes d'interprétation vidéo à distance (IVD) qui permettent aux clients qui utilisent la langue des signes de communiquer avec le personnel de première ligne par l'intermédiaire d'un interprète en langue des signes externe. Après chaque appel utilisant l'IVD dans les Centres Service Canada, nous avons demandé aux clients d'évaluer leur satisfaction à l'aide d'un système de 5 étoiles. Entre avril et juin 2023, 137 appels ont été effectués. Parmi ces appels, 55 % des clients ont répondu au

sondage sur la satisfaction. Parmi les répondants, 87 % ont attribué une note de 5 étoiles à l'interaction, tandis que 8 % seulement ont accordé une note de 3 étoiles ou moins. En moyenne, le service de l'IVD a reçu 4,7 étoiles sur 5 pour la qualité de l'expérience.