



Développement
économique Canada
pour les régions du Québec

Canada Economic
Development
for Quebec Regions

Rapport d'étape 2023 sur l'accessibilité

Sa majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre du Tourisme et
ministre responsable de l'Agence de développement économique du Canada pour les
régions du Québec, 2023

CATALOGUE : Iu90-1/24F-PDF
ISSN : 2817-9641

Ce rapport met en lumière les progrès réalisés depuis la mise en œuvre du plan d'action sur l'accessibilité 2020-2023 pour favoriser l'accessibilité et l'inclusivité à Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC).

Table des matières

- Renseignements généraux
- L'emploi
- L'environnement bâti
- Les technologies de l'information et des communications (TIC)
- La communication, autre que les TIC
- L'acquisition de biens, de services et d'installations
- La conception et la prestation de programmes et de services
- Le transport
- Consultations et rétroaction

Renseignements généraux

Si vous souhaitez obtenir le rapport d'étape ou le processus de rétroaction dans un format différent, souhaitez fournir de la rétroaction ou avez des questions au sujet d'obstacles, du plan sur l'accessibilité ou du présent rapport, veuillez communiquer avec nous par la poste, par courriel ou par téléphone :

Chef d'équipe, Diversité, inclusion et équité en matière d'emploi
Bureau de la Diversité, inclusion et équité en matière d'emploi
Développement économique Canada pour les régions du Québec
800, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 500
Montréal (Québec) H3B 1X9

Courriel : diversite-diversity@dec-ced.gc.ca

Téléphone :

- 1-800-561-0633 (sans frais)
- 1-844-805-8727 (ligne ATS)

En ligne : soumettez vos commentaires en utilisant notre [formulaire en ligne](#)

Demander un format substitut

Formats disponibles :

- impression
- impression en gros caractères (police plus grande et plus claire)
- braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts)
- format audio (enregistrement de quelqu'un lisant le texte à voix haute)
- formats électroniques compatibles avec la technologie adaptée

Domaines visés

Emploi

1- Accroître la représentation ministérielle des personnes en situation de handicap à DEC

DEC poursuit ses efforts dans l'augmentation de la représentation des personnes en situation de handicap dans le ministère. La Direction générale Gens, culture et milieu de vie (DGGCMV) est responsable d'observer les écarts, de les présenter aux gestionnaires et de les sensibiliser à leurs obligations et engagements. Les gestionnaires sont informés et sensibilisés à l'effet que la représentation des personnes en situation de handicap doit atteindre la disponibilité de la population active (DPA) et de l'engagement attendu dans l'atteinte de l'objectif commun des 5 000 nouvelles embauches dans l'ensemble de la fonction publique d'ici 2025.

Le lancement du nouveau formulaire d'autoidentification a été reporté à une date indéterminée. Une campagne d'autoidentification accompagnant le lancement est prévue et permettra d'augmenter la représentation par la définition et la déstigmatisation de l'appartenance à ce groupe d'équité. Cette mesure sera mise en place dans le cadre du prochain Plan sur l'accessibilité 2024-2026.

Dans le cadre de la modification à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, la DGGCMV a développé des outils pour aider les gestionnaires à améliorer l'accessibilité de leurs stratégies et méthodes d'évaluation. Les gestionnaires d'embauche et spécialistes des ressources humaines sont tenus de repérer, d'atténuer ou d'éliminer tout biais ou barrière potentiel dans leurs outils d'évaluation et lors de leur utilisation. De cette manière, les membres des groupes désignés seront en mesure de démontrer pleinement leurs qualifications et leur embauche sera facilitée.

Le ministère a établi des objectifs concrets d'embauche de nouveaux employés en situation de handicap d'ici 2026. DEC a recours à [La Porte virtuelle des talents en situation de handicap](#) qui fournit aux gestionnaires une liste de diplômés qui ont participé au programme [Occasion d'emploi pour les étudiants en situation de handicap \(OEÉSH\)](#). Ce programme s'adresse aux étudiants qui se sont déclarés comme personnes en situation de handicap.

2- Offrir de la formation et sensibilisation aux gestionnaires

La DGGCMV a mis à jour le parcours d'apprentissage de DEC en janvier 2023. La nouvelle formation *Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié* fait partie des formations obligatoires destinées aux gestionnaires.

3- Communiquer des outils de formations et d'activités aux employés

Les championnes de l'accessibilité et de l'équité, diversité et inclusion, le champion de la santé mentale et la DGGCMV ont invité les employés à participer à plusieurs événements dont :

- *Apprendre du passé pour améliorer l'avenir dès maintenant : bâtir ensemble une fonction publique accessible* (Semaine nationale de l'accessibilité);
- Cause pour la cause 2023;
- Semaine de la santé mentale;
- Thé et TED sur la sensibilisation à l'ACS Plus.

L'équipe Santé et sécurité en milieu de travail tient à jour un canal Teams « Santé mentale » à partir duquel elle fait la promotion des formations de Lifespeak et des différents outils disponibles pour les employés.

Environnement bâti

1- Offrir de la formation

Un atelier abordant l'ergonomie a été offert à l'ensemble du personnel de DEC en juin 2023. Un kinésologue accrédité a présenté les facteurs de risque associés au travail à l'ordinateur et les meilleures stratégies pour ajuster le poste de travail. Des outils interactifs développés par le kinésologue ont également été mis à la disposition des employés.

- 95 employés ont participé à la formation en virtuel et 10 en présentiel;
- 12 évaluations en ergonomie ont été complétées dans la dernière année;
- Dans le cadre de la mise en place du modèle de travail hybride, la Direction administration, sécurité et gestion des installations a procédé à l'achat de 130 nouvelles chaises ergonomiques.

2- Fournir des mesures d'adaptation

Une directive interne sur le mécanisme de demande de mesures d'adaptation a été mise en place incluant un nouveau formulaire de demande conçu par la DGGCMV.

- Les Relations de travail ont été consultées à 6 reprises pour des cas où des limitations fonctionnelles requéraient la mise en œuvre de mesures d'adaptation.

3- Détecter les enjeux liés à l'environnement de travail

Des évaluations de l'accessibilité sont prévues dans les bureaux d'affaires de Val-d'Or, de Drummondville, de Sherbrooke et de Gatineau afin qu'ils rencontrent les exigences de la nouvelle Loi sur l'accessibilité. Des discussions sont en cours avec Services partagés et approvisionnement Canada (SPAC).

Des rénovations ont eu lieu en 2022 afin de rendre les salles de bain du bureau de Trois-Rivières accessibles.

4- Tenir compte des handicaps invisibles

La DGGCMV a développé des outils dans le cadre de l'adoption du mode de travail hybride. Les employés sont invités à prendre conscience de l'hypersensibilité en milieu de travail et à consulter les ressources suivantes :

- *Le travail en mode hybride : se préparer à travailler dans un bureau du gouvernement du Canada (ÉFPC);*
- *Hypersensibilité environnementale et politique pour un milieu sans parfum : ce que vous devez savoir (CCDP).*

Information et la technologie des communications

1- Déployer Office 365

Office 365 et ses fonctionnalités d'accessibilité intégrées ont été déployées en 2020-2021.

2- Rendre accessibles les nouveaux projets corporatifs

Déployée en 2021, l'application CORTEX est le nouveau système de gestion des subventions et contributions à DEC. CORTEX intègre l'ensemble des processus d'affaires et permet de gérer les relations avec les clients et les partenaires de DEC. L'application repose sur les outils d'Office 365 et ses fonctionnalités d'accessibilité intégrées. Des formations ont eu lieu afin d'assister les utilisateurs à utiliser les fonctionnalités d'accessibilité disponibles.

Pour le développement du portail transactionnel (Espace Client), un gabarit standardisé développé pour les ministères fédéraux et qui respecte les normes gouvernementales en matière d'ergonomie web et d'accessibilité est utilisé. En plus de l'utilisation du gabarit, une évaluation additionnelle est effectuée par notre équipe des TI afin de s'assurer du respect des normes d'accessibilité.

3- Offrir des formations d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée

La Direction Générale Information et Solutions Technologiques (DGIST) offre des séances d'apprentissage par les pairs appelées « Cliniques du numérique ». Ces formations sur les logiciels utilisés à DEC abordent les fonctionnalités d'accessibilité disponibles et permettent aux employés de poser leurs questions dans un environnement sûr, informel et ouvert.

En 2022-2023, 23 Cliniques ont été offertes (805 participations) et abordaient les sujets suivants :

- Cybersécurité
- Excel
- OneNote
- Polycom (vidéoconférence)
- Flexibureau (réservation d'une station de travail)
- Planner
- Word
- Outlook
- PowerPoint
- Paramétrage d'une station de travail
- Planning / Shift
- PexIP / Hibou (vidéoconférence)
- Surface Hub

Communications, autres que les TIC

1- Publier des documents qui sont accessibles pour tous (intranet et internet)

Un guide des bonnes pratiques de l'intranet est mis à la disposition des éditeurs de contenus. Celui-ci comprend les ressources pour créer du contenu accessible dans SharePoint Online, les normes sur l'utilisation des images et l'ajout de descriptions textuelles détaillées pour les images et les schémas.

Des rencontres mensuelles sont tenues avec la communauté des éditeurs de l'intranet. Les conseillers en communication sensibilisent et accompagnent les éditeurs en matière d'accessibilité en fonction des normes pour le contenu web WCAG AA. Les pages intranet sont révisées par les conseillers en communication afin qu'elles répondent aux critères d'accessibilité (H1/H2/H3, textes alternatifs, sous-titres, contrastes du texte, etc.) avant leur publication. La création du contenu vidéo est encouragée dans

l'intranet et des transcriptions doivent être fournies afin d'assurer le respect des exigences en termes d'accessibilité.

Acquisition de biens, de services et d'installations

1- Intégrer l'accessibilité à l'approvisionnement en matière de technologie de l'information (TI)

L'équipe d'approvisionnement a sensibilisé les autorités techniques aux achats accessibles :

- Un cursus de formation a été développé pour les autorités techniques. Une présentation a eu lieu lors d'un forum de gestionnaires en 2022 et est publiée dans l'intranet de DEC.
- La vidéo informative *Que signifie tenir compte de l'accessibilité dans les approvisionnements du gouvernement?* développée par SPAC est partagée aux autorités techniques lors des demandes en approvisionnement.

Une procédure d'achats a été développée et est disponible via l'intranet de DEC. Celle-ci comprend les considérations d'achats accessibles et des liens vers des pages d'information :

- Guide des approvisionnements;
- Formulaire de Justification sur l'inclusion de critères d'accessibilité dans les approvisionnements (biens et services);
- Améliorer l'accessibilité en matière d'approvisionnement.

Conception et prestation de programmes et services

1- Enquêter sur la satisfaction des clients de nos programmes

Des discussions ont eu lieu au sujet de l'ajout de questions portant sur l'accessibilité dans le sondage adressé aux clients. Cette mesure sera mise en place dans le cadre du prochain Plan sur l'accessibilité 2024-2026.

2- Conception des programmes de DEC

En 2021-2022, DEC a ajouté les définitions des groupes sous-représentés, incluant celle des personnes en situation de handicap, à son formulaire d'auto-déclaration destiné aux clients déposant des demandes d'aide financière. Ce changement a permis d'intégrer de meilleures pratiques en ce qui concerne la collecte des données, dont la valorisation de la transparence et l'accessibilité de l'information, facilitant ainsi le processus d'auto-identification de notre clientèle pour nous permettre de mieux capter leur profil et l'impact de nos initiatives sur ces personnes.

Depuis novembre 2022, l'ensemble de la clientèle de DEC doit déclarer ses pratiques organisationnelles en matière d'EDI. Pour outiller sa clientèle, la sensibiliser et l'encourager à adopter des pratiques EDI dans une perspective de croissance économique et de résilience organisationnelle, DEC a mis à sa disposition de nouveaux outils disponibles sur son [site web](#).

Depuis 2020, DEC a effectué ou a contribué à 11 ACS Plus afin de bien prendre en considération les impacts directs, indirects ainsi que les barrières auxquelles font face les personnes issues des groupes sous-représentés. De cette façon, DEC peut adapter son intervention pour atténuer les impacts négatifs et valoriser les impacts positifs sur ces personnes lors de la mise en œuvre de ses programmes. Par exemple :

- Dans le cadre du Fonds canadien de revitalisation des communautés (FCRC), une des priorités d'intervention visait à améliorer l'accessibilité des infrastructures communautaires pour les personnes en situation de handicap.
- Le Fonds pour l'emploi et la croissance (FEC) inclut un volet national lié à la reprise économique plus inclusive et équitable pour les projets de croissance inclusive qui soutiennent des entreprises appartenant à ou dirigées majoritairement par des membres de groupes sous-représentés et les projets avec des retombées pour les travailleurs issus de ces groupes.
- Dans la conception de la livraison des initiatives en lien avec le tourisme par la clientèle OBNL, DEC a entamé des travaux identifiant le tourisme inclusif comme une priorité. Ceci pourrait se concrétiser dans le cadre de leurs activités de sensibilisation et d'appui aux entreprises touristiques pour que leurs services, produits et offres reflètent et tiennent compte des besoins divers de la population et des régions du Québec.

3- Développer des outils et formulaires accessibles

Les conseillers en communication sensibilisent et accompagnent les éditeurs en matière d'accessibilité selon les normes WCAG AA. Les outils et formulaires sont révisés par les conseillers en communication afin qu'ils répondent aux critères d'accessibilité (H1/H2/H3, textes alternatifs, sous-titres, contrastes du texte, etc.) avant leur publication.

Des discussions ont eu lieu au sujet de formations portant sur le développement de documents accessibles et de leur mise à l'essai afin de vérifier leur accessibilité. Cette mesure sera mise en place dans le cadre du prochain Plan sur l'accessibilité 2024-2026.

4- Rendre accessible le centre d'appel pour les malentendants

Le service de téléscripteur (ATS) du centre d'appel sera utilisé pour recevoir la rétroaction sur l'accessibilité également. Les personnes qui consultent les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et le processus de rétroaction sur l'accessibilité seront invitées à l'utiliser au besoin.

Transport

Non applicable

Consultations et rétroaction

Le principe « Rien sans nous » reconnaît l'importance et la valeur ajoutée de l'implication des personnes concernées par les politiques, les programmes et les pratiques liés à l'accessibilité dans leur développement.

Des consultations virtuelles ont été menées auprès des personnes directement impliquées dans les domaines visés par le plan sur l'accessibilité. En plus des ressources humaines, les départements responsables des installations de DEC, de l'expérience-client; de la gestion des programmes; du développement des systèmes, de l'information et des solutions technologiques; de l'approvisionnement et des communications ont été consultés pour présenter les progrès réalisés.

La mise en œuvre des initiatives en matière d'accessibilité a des incidences directes sur la vie au quotidien des personnes en situation de handicap. La participation et la consultation des personnes en situation de handicap représentent un élément clé à l'élaboration du Plan sur l'accessibilité 2024-2026. DEC poursuit ses efforts à bâtir un réseau d'employés EDI qui seront consultés pour fournir de la rétroaction et des recommandations sur les obstacles auxquelles ils font face.

Aucune rétroaction n'a été reçue depuis la publication du plan d'action sur l'accessibilité 2020-2023. De nouvelles méthodes de collecte de rétroaction ont été mises en place afin d'améliorer le processus. Un nouveau formulaire de rétroaction en ligne a été développé et publié en 2023. Les appels téléphoniques ont également été centralisés. Les employés, les clients et le public sont maintenant invités à communiquer avec le centre d'appels de DEC (numéro sans frais) ou le service de téléscripteur (ATS).