



Rapport d'étape : Plan d'accessibilité triennal d'Emploi et Développement social Canada – 2024



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

3 décembre 2024



Rapport d'étape : Plan d'accessibilité triennal d'Emploi et Développement social Canada – 2024

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant 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, 2024

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

N° de cat. Em9-14F-MP4

ISSN 2816-9158


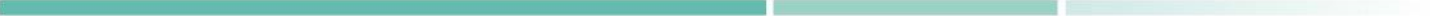


Table des matières

1. Glossaire.....	1
2. À propos du présent rapport d'étape.....	4
La <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	4
3. Mise en œuvre du Plan d'accessibilité triennal de EDSC.....	5
Vision.....	5
Résultats souhaités.....	5
4. Message des sous-ministres.....	6
5. Message du Réseau des employés handicapés.....	9
6. Renseignements généraux.....	11
Formats substitués.....	11
Description du processus de rétroaction.....	11
Rétroaction des employés de EDSC.....	13
Énoncé d'accessibilité.....	13
7. Sommaire exécutif.....	13
8. Rétroaction.....	15
Rétroaction par domaine prioritaire.....	16
Thèmes de rétroaction.....	17
Prise de mesures en réponse à la rétroaction.....	18
9. Consultations.....	19
Consultation de nos employés.....	19
Consultation de nos clients.....	27
10. Progrès réalisés dans les domaines visés à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	32
Emploi.....	32
Environnement bâti.....	42
Technologies de l'information et des communications (TIC).....	45
Communications, autres que les technologies de l'information et des communications.....	51
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	55
Conception et prestation de programmes et de services.....	59
Culture en milieu de travail.....	66
Données, recherche et analyse.....	71
Transports.....	75
11. Responsabilisation et gouvernance.....	76



12. Suivi et mesure des progrès.....	76
Progrès et réalisations	77
Aspects à améliorer.....	77
13. Conclusion.....	78
Annexe A : Consultation des employés.....	78
Créer un milieu de travail exempt d'obstacles.....	78
Sondage auprès du Réseau des employés handicapés (REH) sur les progrès réalisés par EDSC en matière d'accessibilité	89
Annexe B : Consultations des clients	97
Sondage sur l'expérience client de Service Canada	97
Sondage de sortie sur l'interprétation vidéo à distance (IVD)	97
Orientation accessible dans les Centres Service Canada	98
Examen du contenu Web du PPIRPC.....	98
Tests de convivialité du RCSD avec la participation de personnes en situation de handicap	98
Annexe C : Ébauche du cadre de rétroaction	99
Qu'est-ce que la rétroaction sur l'accessibilité	99
Cadre de gestion de la rétroaction	100
Application et mise en œuvre	102



1. Glossaire

Accessibilité

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

Auto-identification

Renseignements sur l'équité en matière d'emploi fournis volontairement par les employés à des fins statistiques pour analyser et surveiller les progrès des groupes visés par l'équité en matière d'emploi au sein de la fonction publique fédérale et aux fins de la production de rapports sur la représentativité de l'effectif. (Source: [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

Capacitisme

Implique une discrimination en faveur des personnes sans handicap. Le capacitisme est lié aux conceptions socialement construites de la « normalité » qui influencent la compréhension de la société des capacités et des handicaps. Le capacitisme, c'est aussi de croire que les personnes sans handicap sont supérieures et que le fait de ne pas être en situation de handicap est préférable ou idéal. Le capacitisme peut être intentionnel ou non. Il promeut un point de vue selon lequel les personnes en situation de handicap sont moins dignes de respect et de considération que les personnes sans handicap. Il suggère également que les personnes en situation de handicap sont moins aptes à contribuer et à participer à la société et, conséquemment, comme étant d'une valeur moindre. Il empêche l'inclusion et limite les possibilités des personnes en situation de handicap. (Source: [Le pouvoir des mots et des images : guide pour une meilleure communication avec les personnes en situation de handicap, et à leur sujet](#))

Clients

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

Discrimination

Traitement injuste ou préjudiciable envers une personne ou un groupe de personnes qui les empêche d'avoir pleinement accès aux occasions et aux avantages auxquels ont accès d'autres membres de la société. (Source: [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

Discrimination systémique

Discrimination engendrée et maintenue par les pratiques, politiques, procédures et cultures en apparence neutres des organisations ainsi que des structures gouvernementales.

(Source: [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Groupe en quête d'équité

Groupe de personnes qui subissent un désavantage fondé sur 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 notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. (Source: [Loi canadienne sur l'accessibilité](#))

Intersectionnalité

Cadre d'analyse qui permet de comprendre comment les différents aspects de l'identité d'une personne (par exemple, le sexe, le genre, l'âge, l'ethnicité, la classe sociale, la religion, l'orientation sexuelle, les capacités) se combinent pour créer des formes particulières de discrimination et de privilège. (Source: [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Mesure d'adaptation

Tout changement apporté dans l'environnement de travail qui permet à une personne ayant des limitations fonctionnelles d'accomplir son travail. Les changements peuvent comprendre les suivants :

- aménager le lieu de travail physique;
- adapter l'équipement ou des outils de travail;
- permettre des heures de travail flexibles ou le partage d'emploi;
- déménager l'espace de travail ailleurs dans le lieu de travail;
- permettre à l'employé de travailler de la maison;
- réaffecter certaines tâches non essentielles ou échanger de telles tâches pour d'autres;
- accorder du temps libre pour les rendez-vous médicaux.

Les mesures d'adaptation (accommodements) peuvent être temporaires, périodiques ou de longue durée, selon la situation de l'employé ou les changements dans le lieu de travail.

(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](#))

Milieu de travail inclusif

Un milieu de travail inclusif est juste, équitable, positif, accueillant et empreint de respect. Il reconnaît et met en valeur 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 des droits de la personne en évolution du Canada, en plus d'en tirer parti.

(Source: [Créer une fonction publique diversifiée et inclusive : Rapport final du Groupe de travail conjoint syndical-patronal sur la diversité et l'inclusion](#))

Modèle de travail hybride commun

Depuis le 9 septembre 2024, les fonctionnaires de l'administration publique centrale (APC) admissibles à une formule de travail hybride doivent travailler sur place au moins 3 jours par semaine. Pour assurer un leadership et un soutien efficace à leurs équipes, les cadres doivent être sur place au moins 4 jours par semaine.

L'orientation actualisée reflète les avantages qu'offrent des interactions régulières en personne. Il s'agit notamment d'une collaboration et d'une intégration de nouveaux talents plus efficaces, ainsi que de l'établissement d'une culture de rendement solide, conforme aux valeurs et à l'éthique de la fonction publique. (Source: [Modèle de travail hybride commun](#))

Neurodiversité

Façon dont les schémas de pensée et les traits de comportement varient chez les humains. Le terme « neurodivergent » peut être utilisé pour décrire les personnes qui s'inscrivent dans le spectre autistique et toute personne qui présente des schémas de pensée ou de comportement différents sur le plan neurologique. De même, les personnes « neurotypiques » n'ont généralement pas de schémas de pensée ou de comportements autistiques ni d'autres schémas neurologiques atypiques. Les lieux de travail qui optimisent les tâches neurotypiques peuvent ne pas répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. Les personnes neurotypiques peuvent supposer que leur expérience du monde est la seule qui existe ou qui soit correcte. (Source: [Le pouvoir des mots et des images : guide pour une meilleure communication avec les personnes en situation de handicap, et à leur sujet](#))

Préjugé

Opinion préconçue que possède une personne et qui influence sa perception d'une personne ou d'un groupe de personnes ou son comportement envers ces personnes. (Source: [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Rien pour nous, sans nous

Réfère aux 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 être pleinement et directement impliquées dans la prise de décision, dans la conception et la mise en œuvre des politiques, des programmes et des services.

Obstacle

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

Obstacle systémique

Obstacle qui découle de systèmes, de pratiques, de politiques, de traditions ou de cultures en apparence neutres et qui désavantage certaines personnes ou certains groupes de personnes. (Source: [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

2. 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 et prévenir les obstacles en tenant compte de la rétroaction sur l'accessibilité reçue des personnes en situation de handicap.

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 (AE) 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.

3. Mise en œuvre du Plan d'accessibilité triennal de EDSC

Il s'agit de notre deuxième rapport de progrès depuis la publication du [Plan d'accessibilité triennal de 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 lorsque les obstacles ne peuvent pas être éliminés.
- **Environnement bâti:** Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accès sans obstacle aux immeubles, bureaux et installations de 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 de 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 de 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 preuves pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

4. Message des sous-ministres

Nous sommes heureux de présenter le deuxième rapport d'étape de EDSC sur notre plan d'accessibilité triennal. Ce rapport d'étape, qui répond aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de ses règlements, a été élaboré à partir des consultations et des commentaires de nos employés et clients en situation de handicap.

Nous exprimons notre sincère gratitude aux directions générales, aux régions, aux équipes et au Réseau des employés handicapés (REH) de EDSC. Leur leadership dans la mise en œuvre des activités du plan, l'identification et l'élimination des obstacles, ainsi que la promotion de la sensibilisation et des exigences en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap, a été inestimable.

Nous voulons également reconnaître tous les employés de notre ministère qui font constamment preuve de mentalité de croissance en matière d'apprentissage pour en apprendre davantage sur l'accessibilité et qui prennent des mesures pour faire de EDSC un environnement sans obstacle.

Alors que nous réfléchissons à notre parcours depuis la publication de notre dernier rapport d'étape en décembre 2023, nous sommes encouragés par les progrès réalisés dans les 8 domaines prioritaires. Voici quelques réalisations clés.

Nos employés

- Nous avons embauché 2 031 employés handicapés depuis le lancement de la stratégie d'accessibilité d'avril 2020 au 1er juillet 2024, dépassant notre objectif de 1 187.
- Nous avons lancé la campagne « N'hésitez pas à frapper à notre porte » pour promouvoir des ressources confidentielles qui aident tous les employés, créant ainsi un lieu de travail où chacun se sent valorisé, respecté et en sécurité.
- Nous avons collaboré avec le REH pour offrir une série de 38 ateliers, événements et cours visant à favoriser l'empathie et la compréhension des obstacles auxquels font face les employés en situation de handicap.
- Nous avons organisé 13 séances de formation pour les gestionnaires sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, touchant plus de 678 gestionnaires, et 4 séances de formation pour les employés, touchant 384 employés.
- Nous avons formé un total de 1 925 apprenants en seulement 8 mois. 552 apprenants ont exploré la neurodiversité, tandis que 1 235 participants en ont appris davantage sur les technologies de l'information et les documents accessibles.
- Nous avons créé un Groupe consultatif sur l'accessibilité composé de plus de 70 employés pour établir un lien entre le ministère et la communauté des personnes en situation de handicap, discuter des obstacles et suggérer des solutions.

Nos bâtiments

- Nous avons réalisé 100 % des audits des bâtiments de EDSC pour identifier les zones nécessitant des améliorations, telles que les rampes, les ouvre-portes automatiques et la disponibilité de toilettes universelles. Cela nous aide à planifier des améliorations pour une meilleure accessibilité sur tous les sites.
- Nous avons amélioré l'accessibilité pour les clients et les employés au Centre phare de Service Canada de North York et aux Services des passeports, où les fonctionnalités d'accessibilité ont été étendues à l'ensemble du réseau dans la mesure du possible.

Nos systèmes et outils

- Nous avons acheté une imprimante 3D pour imprimer des pièces de rechange pour l'équipement adaptatif, comme les touches pour les claviers spéciaux, afin de résoudre les problèmes plus rapidement.
- Nous avons formé 1 000 employés à l'utilisation d'un langage clair et simple pour des documents et du contenu web plus compréhensibles. Nous avons également publié un guide sur la communication inclusive concernant et avec les personnes en situation de handicap.
- Nous rendons les demandes en ligne plus faciles à utiliser pour le Régime canadien de soins dentaires (RCSD) et pour la Prestation canadienne pour les personnes handicapées.
- Nous avons sondé 12 069 employés pour évaluer nos progrès en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap. Les résultats mettent en évidence les domaines où nous devons combler les écarts entre les employés en situation de handicap et les employés qui ne sont pas en situation de handicap dans l'environnement de travail. Ces conclusions éclaireront notre Plan d'accessibilité de EDSC 2025.

- Nous améliorons nos prestations afin de les rendre accessibles aux citoyens et aux employés.

Bien que nous ayons réalisé des progrès à EDSC, nous reconnaissons que des défis persistent. Nous continuons à travailler pour fournir un meilleur soutien aux employés en situation de handicap dans notre environnement de travail sur site actualisé et pour améliorer nos interactions avec les clients en situation de handicap. La rétroaction sur ces questions et d'autres enjeux est cruciale, alors que nous nous efforçons de créer un environnement véritablement inclusif.

À l'approche de la dernière année de notre plan actuel, nous nous projetons déjà vers notre prochain Plan d'accessibilité triennal de 2025 à 2028. Notre principe directeur restera « rien pour nous, sans nous ». Nous nous concentrerons sur le développement de solutions systémiques et utiliserons différentes perspectives d'équité des employés pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles tout en reconnaissant l'intersectionnalité au sein des communautés de personnes en situation de handicap, assurant ainsi l'alignement avec les 8 résultats souhaités de notre Plan.

Il est important pour nous de comprendre comment ces identités qui s'entrecroisent façonnent les expériences et que toutes les communautés s'unissent pour se soutenir mutuellement. Nous continuerons à mesurer les progrès, à prendre des décisions fondées sur des preuves et à prioriser les données liées à l'accessibilité.

Nous reconnaissons également la nécessité de passer d'une identification et élimination des obstacles à leur prévention totale. Nous nous engageons à prioriser l'accessibilité dès le départ dans toutes nos initiatives, politiques, programmes et services en milieu de travail. Nous devons adapter nos stratégies pour faire face aux obstacles au fur et à mesure qu'ils se présentent. Une démonstration clé de cet effort est la participation de EDSC au lancement du Projet d'amélioration des mesures d'adaptations en tant que l'un des neuf partenaires départementaux, engagés dans la mise en œuvre d'un processus d'accommodement de premier ordre.

L'accessibilité reste l'affaire de tous à EDSC. En tant que sous-ministres, nous réaffirmons notre engagement à éliminer les obstacles, prévenir l'apparition de nouveaux obstacles et prendre des mesures rapidement lorsque de nouveaux défis sont identifiés. Nous continuerons à veiller à ce que notre approche reste pertinente et efficace, à partager ouvertement nos progrès et à agir avec urgence, ambition et responsabilité.

Ensemble, nous pouvons créer un EDSC plus accessible et inclusif pour tous nos employés et clients. Nous nous engageons à réaliser les objectifs de la *Loi Canadienne sur l'accessibilité* et à concrétiser notre vision en continuant à jouer un rôle de premier plan en matière d'accessibilité des services publics.

Continuons à progresser ensemble pour assurer un Canada sans obstacle.

Cliff Groen

(Il/lui)

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

Sandra Hassan

(Elle/la)

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

Tina Namiesniowski

(Elle/la)

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

John Ostrander

(Il/lui)

Dirigeant principal des activités, Modernisation du versement des prestations, Emploi et Développement social

Paul Thompson

(Il/lui)

Sous-ministre de l'Emploi et du Développement social

5. Message du Réseau des employés handicapés

En tant que présidente et co-président du REH, nous continuons à défendre le rôle crucial que jouent les employés en situation de handicap dans les efforts d'accessibilité de EDSC. Notre réseau témoigne de la puissance de la voix collective et des expériences partagées en apportant des changements significatifs.

Nous sommes fiers des progrès réalisés par EDSC au cours de l'année écoulée pour atteindre les objectifs définis dans le plan d'accessibilité triennal. Les initiatives de terrain menées par les employés de l'ensemble du ministère ont été particulièrement inspirantes. Nous avons constaté une augmentation des formations sur l'accessibilité, des événements plus inclusifs et une sensibilisation croissante aux questions liées au handicap à tous les niveaux de l'organisation.

Cependant, nous devons reconnaître que, malgré nos progrès, de nombreux obstacles persistent et de nouveaux défis continuent d'émerger dans notre environnement de travail en évolution. En tant qu'organisation, nous devons faire mieux pour éliminer ces obstacles de manière systématique. La responsabilité du plaidoyer et du changement ne devrait pas reposer uniquement sur les épaules des employés et des clients en situation de handicap.

En 2024, nous ne saurions trop insister sur l'importance de continuer à disposer d'un réseau d'employés pleinement financé et engagé. Le REH offre plus qu'un simple espace sûr pour les employés en situation de handicap et leurs alliés; il sert de lien crucial entre les expériences vécues de nos membres et les processus décisionnels de notre ministère.

À mesure que nous avançons, nous devons reconnaître et aborder les perspectives complexes des identités au sein de notre réseau. Beaucoup d'entre nous font face à de multiples obstacles en raison de l'intersection du handicap avec d'autres aspects de nos identités tels que la race, le genre, l'orientation sexuelle ou l'âge. En reconnaissant et en embrassant cette différence, nous pouvons nous assurer que nos initiatives sont véritablement inclusives et représentatives, et continuer à améliorer notre application du principe « rien pour nous, sans nous ».

Nous restons reconnaissants envers le leadership dévoué qui continue de soutenir notre réseau, notamment notre champion, Darren Deneumoustier, et notre championne de EDSC pour les employés en situation de handicap, la sous-ministre déléguée principale, Tina Namiesniowski. Leur engagement à aller au-delà des obligations juridiques donne un exemple puissant à l'ensemble du ministère.

Alors que nous réfléchissons aux défis de 2024 et que nous envisageons les opportunités de 2025, nous appelons tous les employés de EDSC - avec ou sans handicap - à se joindre à nous dans notre mission. Ensemble, nous pouvons créer un lieu de travail véritablement accessible et inclusif où chacun peut apporter son plein potentiel.

Le chemin vers une accessibilité totale est continu, mais avec votre soutien et votre engagement, nous sommes convaincus que nous pouvons continuer à réaliser des progrès significatifs. Travaillons ensemble pour bâtir un EDSC où l'accessibilité n'est pas seulement un objectif, mais une partie fondamentale de notre culture organisationnelle.

Sherri Macki

(Elle/la)

Présidente, Réseau des employés handicapés (REH) | Emploi et Développement social
Canada

Micheal Chalmers

(Il/lui)

Co-président, Réseau des employés handicapés (REH) | Emploi et Développement social
Canada

6. 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

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, 3ème étage
140, promenade du Portage
Gatineau QC K1A 0J9

Description du processus de rétroaction

Conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), EDSC a mis en place des processus de rétroaction permettant au public de donner son avis sur l'accessibilité.

Rétroaction du public

Toute personne au Canada est encouragée à faire part de ses commentaires sur notre rapport d'étape par le biais du processus de rétroaction.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le dirigeant principal de l'expérience client est responsable de recevoir la rétroaction du public.

Quelle rétroaction 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 votre rétroaction

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 votre rétroaction

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@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Par téléphone

- 1-866-506-6806 (sans frais; service de relais vidéo).
- 1-800-506-6803 (téléscripteur sans frais).

Par courrier

Centre d'expertise sur l'accessibilité du service à la clientèle
Dépôt du courrier 318, 3ème étage
140, promenade du Portage
Gatineau QC K1A 0J9

Rétroaction des employés de EDSC

Conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), EDSC a mis en place des processus de rétroaction permettant au public de donner son avis sur l'accessibilité.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

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

Quelle rétroaction pouvez-vous soumettre

Les employés de 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 votre rétroaction

Les employés peuvent contacter le Bureau de l'accessibilité de EDSC en utilisant l'adresse courriel ou le formulaire en ligne disponibles sur le site intranet de 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. Nous adhérons à la norme CAN/ASC EN 301 549 2024, qui inclut le WCAG 2.1 AA, et nous progressons vers la mise en œuvre du WCAG 2.2 AA afin d'assurer une plus grande accessibilité au sein de EDSC.

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](#).

7. Sommaire exécutif

La *Loi canadienne sur l'accessibilité*, adoptée en 2019, vise un Canada sans obstacle d'ici 2040. Emploi et Développement social Canada (EDSC) et la Commission de l'assurance-emploi du Canada doivent élaborer et publier un plan d'accessibilité tous les 3 ans, détaillant comment nous identifierons, éliminerons et préviendrons les obstacles.

Pour ce rapport d'étape, notre sondage ministériel de 2024 a révélé que 31 % des répondants s'identifiaient comme ayant un handicap. Cela est similaire aux résultats de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022, qui rapportait que 27 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus ont au moins un handicap. Avec le vieillissement de la population canadienne, on s'attend à ce que ces chiffres augmentent, avec une hausse des nouveaux handicaps et des handicaps multiples.

Notre plan d'accessibilité 2022 définit 8 domaines prioritaires avec 68 activités pour nous aider à atteindre nos 8 résultats souhaités. Ensemble, les efforts suivants visent à créer un EDSC sans obstacle et à positionner notre ministère comme un leader gouvernemental en matière d'accessibilité :

- emploi : EDSC recrute et maintient en poste les employés en situation de handicap, fait progresser leur carrière et fournit un accès rapide aux adaptations lorsque les obstacles ne peuvent être éliminés;
- environnement bâti : les personnes en situation de handicap ont un accès sans obstacle aux bâtiments, bureaux et installations de EDSC;
- technologies de l'information et de la communication (TIC) : les produits, services et contenus TIC existants et nouveaux sont accessibles à tous les utilisateurs;
- communication, autre que les TIC : les communications de EDSC sont accessibles et rédigées en langage simple et clair;
- acquisition de biens, de services et d'installations : les critères d'accessibilité sont pris en compte lors de l'achat de biens, services et installations, et les produits incluent des fonctionnalités d'accessibilité le cas échéant;
- conception et prestation de programmes et de services : les services à la clientèle en personne, par téléphone et en ligne sont accessibles aux personnes en situation de handicap;
- culture en milieu de travail : tous les employés de 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, recherche et analyse : EDSC prend des décisions fondées sur des preuves pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité;
- transport (ne s'applique pas au mandat de EDSC pour le moment).

Nous avons adhéré au principe « rien pour nous, sans nous », en consultant les employés en situation de handicap, les gestionnaires, les clients, le personnel de première ligne, les agents des services mobiles et les partenaires de prestation de services pour réviser nos progrès. Les consultations mettent en lumière les domaines nécessitant des améliorations, ce qui fonctionne bien et les défis supplémentaires.

Notre sondage à l'échelle du ministère de 2024 a reçu 12 069 réponses d'employés. Les résultats ont montré des écarts importants entre les expériences des employés en situation de handicap et ceux sans handicap. Par exemple, 51 % des employés en situation de handicap trouvent le processus d'adaptation du lieu de travail est lent ou porte à confusion, contre 21 % des employés sans handicap; un écart de 30 points de pourcentage. Les employés en situation de handicap ont signalé moins d'opportunités d'avancement professionnel, plus de défis en matière de santé mentale et des expériences d'harcèlement sur le lieu de travail. Ils font face à des obstacles en lien avec les outils et les informations qui ne sont pas accessibles, et un manque de compréhension et de soutien les fait se sentir moins inclus au travail.

À partir de septembre 2024, une nouvelle règle exige que les employés travaillent sur place trois jours par semaine, tandis que les cadres devront y travailler quatre jours par semaine.

Les employés en situation de handicap s'inquiètent de l'impact de ce changement sur leur travail et de la façon dont leurs besoins en matière d'adaptation seront satisfaits. Plusieurs ressentent de l'anxiété en raison de la consultation limitée avant la mise en œuvre de la politique. Pour améliorer les adaptations, EDSC participe en tant que partenaire de mise en œuvre au Projet d'amélioration des mesures d'adaptations dirigé par le sous-ministre champion des employés fédéraux en situation de handicap.

Les consultations avec le Réseau des employés handicapés ont révélé des obstacles persistants et nouveaux. Les employés ont exprimé des inquiétudes concernant la confidentialité lorsqu'ils doivent partager à plusieurs reprises des informations personnelles pour les besoins d'adaptation. Ils ont souligné des problèmes émergents comme l'équilibre entre le travail et les responsabilités de proches aidants, le stress financier dû aux frais médicaux, la nécessité fréquente de notes de médecin et les congés de maladie limités. Il y a également une demande croissante pour plus de formation et de ressources pour aider les employés à défendre leurs intérêts et à mieux comprendre leurs droits en milieu de travail.

Nous avons évalué l'accessibilité de nos services pour les clients en situation de handicap en utilisant les données du sondage sur l'expérience client de Service Canada, des sondages de sortie sur l'interprétation vidéo à distance et des tests de convivialité. Bien que certains participants aient eu des problèmes avec la technologie de navigation, la plupart ont trouvé des outils comme BlindSquare utiles et autonomisants. Les résultats ont conduit à des recommandations pour réduire l'encombrement, améliorer la gestion des files d'attente et rendre le mobilier plus accessible.

Les clients et les employés en situation de handicap ont partagé leurs commentaires sur les obstacles. EDSC lancera un nouveau cadre en 2025 pour mieux gérer, répondre et mettre en œuvre les rétroactions.

Au cours de l'année écoulée, nous avons utilisé des indicateurs de rendement clé pour suivre les performances sur nos 8 résultats souhaités. Par exemple, les employés en situation de handicap représentent maintenant 8,4 % de notre effectif, contre 7,7 % auparavant, avec un objectif de 9,6 %. La satisfaction des clients est de 71 %, et nous travaillons à améliorer les services en ligne.

Alors que nous préparons le Plan d'accessibilité 2025 de EDSC, nous aborderons les résultats du sondage de cette année et les nouveaux obstacles identifiés. Notre priorité reste de consulter les personnes en situation de handicap, d'éliminer et de prévenir les obstacles, et d'améliorer les données pour mesurer notre performance. L'accessibilité est l'affaire de tous.

8. Rétroaction

Dans cette section, nous présentons un résumé des commentaires que nous avons reçus dans le cadre de notre [processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) de juillet 2023 à juin 2024. Notre ministère dispose de deux mécanismes de rétroaction :

- un mécanisme destiné au public sur notre [site Web](#); et

- un mécanisme distinct destiné aux employés dans notre intranet.

Nous avons organisé la rétroaction en fonction des [8 domaines prioritaires](#) dans notre Plan d'accessibilité. Nous avons reçu 215 commentaires pour le présent rapport, ce qui constitue une augmentation importante par rapport à la période de l'an dernier (76 commentaires de décembre 2022 à juillet 2023).

Chaque élément de rétroaction a été classé par type d'obstacle, certains éléments ayant reçu jusqu'à trois étiquettes, ce qui donne un total de 305 étiquettes. Au cours de cette période, tous les commentaires ont été soumis par courriel ou dans des formulaires en ligne par les groupes suivants :

- employés : 77 %;
- clients de EDSC : 8,5 %;
- représentants d'un organisme : 9 %;
- membres du public : 5 %;
- autre : 0,5 %.

Rétroaction par domaine prioritaire

Tableau 1: Rétroaction par domaine prioritaire

Domaines prioritaires du Plan d'accessibilité de EDSC	Étiquettes de rétroaction par type d'obstacle
1. Emploi	105
2. Environnement bâti	34
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)	41
4. Communication autre que les TIC	19
5. Acquisition de biens, de services et d'installations	9
6. Conception et prestation de programmes et de services	42
7. Culture en milieu de travail	44

8. Données, recherche et analyse	6
Autre	5
Total des étiquettes de rétroaction	305

Thèmes de rétroaction

Modèle de travail hybride : Dans le domaine de l'environnement bâti, 32 % des commentaires portaient sur le modèle de travail hybride et 29 % sur les locaux à bureaux physiques. Les commentaires sur le modèle de travail hybride ont plus que doublé par rapport à l'an dernier. Les employés ayant un handicap invisible, comme le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH) ou la neurodivergence, ont trouvé les nouveaux espaces de bureau à aire ouverte trop distrayants pour pouvoir se concentrer sur le travail. Certains estimaient qu'il était plus difficile de répondre à leurs besoins en retournant au bureau. Ils étaient stressés à l'idée d'avoir à réserver des postes de travail et inquiets quant à la question de savoir si leurs besoins ergonomiques seraient satisfaits.

Mesures d'adaptation en milieu de travail : Dans le domaine prioritaire de l'emploi, 64 % des commentaires portaient sur les mesures d'adaptation, contre 28 % l'an dernier. De nombreux employés ont exprimés leur frustration face aux longs délais d'attente pour obtenir des mesures d'adaptation et ils se sentaient stressés par le processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Certains ont dit que les notes médicales des spécialistes étaient parfois insuffisantes pour obtenir une approbation. D'autres étaient réticents à partager des informations sur leur handicap avec leurs gestionnaires ou leurs collègues, craignant que cela nuise à leur rendement au travail ou à leur avancement professionnel. En outre, les employés estimaient que les gestionnaires manquaient souvent de la formation nécessaire pour soutenir les personnes en situation de handicap.

Services accessibles aux clients en situation de handicap : 26 % des commentaires reçus dans le domaine de la conception et de la prestation des programmes et des services ont révélé que les clients en situation de handicap avaient de la difficulté à accéder aux services en personne, par téléphone ou en ligne. Certains ont demandé des formulaires de demande plus accessibles et de meilleures solutions de rechange aux services de téléscripneur (ATS). Certains clients se sont sentis humiliés lorsqu'on a refusé de leur fournir les services parce qu'ils avaient un chien d'assistance, tandis que d'autres ont noté que le personnel n'avait pas suivi la bonne formation pour soutenir les clients en situation de handicap.

Soutien aux gestionnaires : Les employés ont déclaré que les gestionnaires ont besoin de plus de soutien et de formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, le

capacitisme, les microagressions, les obstacles et les préjugés inconscients pour mieux soutenir les employés en situation de handicap.

Création de contenu accessible : Dans le domaine prioritaire des communications et des autres TIC, 63 % des commentaires portaient sur la nécessité de rendre le contenu plus inclusif et accessible. Les employés ont suggéré d'utiliser des polices de plus grande taille, des couleurs plus claires, des infographies, des sous-titres contrastants et un langage simple.

Bâtir une culture inclusive en milieu de travail : 29,5 % des commentaires portaient sur l'amélioration de la culture en milieu de travail en éliminant les obstacles et en reconnaissant que les handicaps ne sont pas tous visibles. Certains employés ne se sont pas sentis écoutés ou pris au sérieux lorsqu'ils ont exprimé leurs besoins d'adaptation. Cela a nui à leur santé mentale. Ils ont également demandé une plus grande sensibilisation au capacitisme.

Création de TIC accessibles : 80,5 % des commentaires dans le domaine des TIC portaient sur la création de contenu accessible. Les employés ont demandé de l'aide pour rendre accessibles les sites SharePoint et intranet et pour utiliser des fonctions accessibles dans Microsoft Word, PowerPoint et les infographies.

Prise de mesures en réponse à la rétroaction

Le Bureau de l'accessibilité de EDSC (BAE) collabore avec le Bureau de la satisfaction des clients et le Centre d'expertise pour un service à la clientèle accessible pour donner suite aux commentaires. Voici les mesures que nous prenons en réponse aux commentaires :

- 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;
- collaborer avec le client pour recueillir plus de détails;
- envoyer la rétroaction à la direction générale compétente (p. ex. AE, Régime de pensions du Canada (RPC), Sécurité de la vieillesse, Passeport, Programme canadien d'aide financière aux étudiants) aux fins de résolution du problème;
- consigner l'obstacle dans notre outil de suivi et utiliser la rétroaction pour élaborer les futurs Plans d'accessibilité;
- inclure la rétroaction dans nos rapports de gouvernance et porter les problèmes systémiques ou récurrents à l'attention de la haute direction.

Nous recevons 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.

Pour mieux gérer le volume croissant de rétroaction, EDSC a élaboré une ébauche du cadre de gestion de la rétroaction sur l'accessibilité (consulter l'annexe C pour en savoir plus). Ce cadre guidera l'élaboration du Plan d'accessibilité 2025 de EDSC et nous aidera à organiser les commentaires reçus et à y donner suite avec une plus grande efficacité. Il met l'accent sur six activités clés :

- recueillir des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité;
- organiser la rétroaction par domaine prioritaire;
- analyser la rétroaction pour obtenir des renseignements exploitables;
- établir l'ordre de priorité des mesures à prendre, fixer des objectifs et surveiller les progrès;
- mettre en œuvre des mesures pour donner suite à la rétroaction;
- communiquer et signaler les mesures prises pour prévenir les obstacles futurs et boucler la boucle avec la personne qui a fourni la rétroaction.

Nous collaborons également avec d'autres ministères pour tirer des leçons de leurs expériences en ce qui concerne la gestion de la rétroaction. Nous continuerons de travailler en étroite collaboration avec des partenaires de l'ensemble du ministère pour utiliser la rétroaction afin d'éliminer les obstacles et continuerons d'explorer de nouvelles idées pour améliorer l'accessibilité.

9. Consultations

Dans cette section, nous partageons les résultats de nos consultations de 2024 et comment ces conclusions nous ont aidés à suivre nos progrès en matière d'amélioration de l'accessibilité. En consultant les personnes en situation de handicap, nous avons obtenu des renseignements précieux sur nos efforts pour éliminer les obstacles. Ces consultations nous ont également aidés à identifier et à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles, garantissant ainsi que notre ministère est en bonne voie de devenir exempt d'obstacles.

Consultation de nos employés

EDSC a recueilli les commentaires des employés afin de comprendre leurs points de vue sur les progrès de notre Plan d'accessibilité depuis son lancement en décembre 2022. Nous avons cherché à savoir ce qui favorise ou entrave nos efforts. À partir de leurs contributions, nous avons identifié des thèmes clés, des obstacles persistants et nouveaux, ainsi que des domaines nécessitant une amélioration. Pour consulter nos employés, nous avons utilisé diverses sources de données, notamment :

- **sondage de 2024 sur la création d'un milieu de travail exempt d'obstacles :** **12 069** employés de EDSC y ont participé, soit un taux de réponse de 30,88 %; 3 676 personnes ont signalé avoir un handicap;
- **sondage auprès du REH sur les progrès réalisés en ce qui concerne l'accessibilité à EDSC :** **164** participants;
- **consultation du Comité exécutif du REH :** **15** participants;
- **consultation du REH lors de la téléconférence nationale du réseau de juin 2024 :** **141** participants.

Nous vous écoutons

Perception globale des progrès

Lorsque nous avons consulté nos employés de EDSC, nous avons découvert une différence notable dans la façon dont les employés en situation de handicap vivent leur expérience en milieu de travail par rapport à ceux qui n'ont pas de handicap. Parmi ceux qui étaient au courant de nos initiatives en matière d'accessibilité, les opinions étaient partagées.

Sondage 2024 à l'échelle du ministère « Bâtir un milieu de travail exempt d'obstacles »

Le sondage « Bâtir un milieu de travail exempt d'obstacles » de 2024 a été conçu pour nous aider à mieux comprendre les expériences de nos employés et à améliorer l'accessibilité à EDSC. Nous voulions recueillir plus de données pour suivre nos progrès, apprendre quels sont les effets des obstacles sur la satisfaction au travail et l'avancement professionnel des employés, et utiliser ces données pour élaborer notre Plan d'accessibilité 2025.

En mesurant nos efforts pour éliminer et prévenir les obstacles sur le lieu de travail et en recueillant des commentaires détaillés sur les expériences des employés, nous visons à créer un environnement plus inclusif pour tous. Ces résultats nous aideront également à adopter une approche intersectionnelle dans notre prochain Plan d'accessibilité pour créer un environnement de travail plus inclusif et à accroître la disponibilité des données ayant trait à l'accessibilité à EDSC.

Au total, 12 069 employés ont répondu au sondage sur une période de 30 jours, pour un taux de réponse de 30,9 %. Fait à noter, 1 307 employés ont préféré ne pas répondre aux questions du sondage, ce qui témoigne également de l'importance de répondre aux préoccupations entourant la protection des renseignements personnels dans les sondages futurs.

Le sondage comprenait 19 questions incluant 8 questions sociodémographiques (consulter l'annexe A). À noter, 34 % du groupe de répondants ont indiqué s'identifier comme une personne en situation de handicap.

Parmi ceux qui se sont identifiés comme une personne en situation de handicap, les handicaps suivants ont été notés :

- santé mentale (53,7 %);
- douleur chronique (37,6 %);
- apprentissage / cognitifs (32,3 %);
- ouïe (10,7 %);
- mobilité (14,6 %);
- vue (8,1 %); et
- sensoriels (33,8 %).

Résultats globaux

Le sondage à l'échelle du ministère a révélé plusieurs thèmes clés et des écarts clairs entre les répondants qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap et les personnes sans handicap, pour les questions traitant de l'engagement, de l'accessibilité et du sentiment d'être équipé.

Environnement de travail : le sondage a questionné tous les répondants au sujet de leur expérience en ce qui concerne divers aspects du milieu de travail.

- Seulement 71 % des personnes en situation de handicap ressentent un sentiment de satisfaction à l'égard de leur travail contre 80 % parmi les personnes sans handicap, soit une différence de 9 points de pourcentage.
- 34 % des personnes en situation de handicap considèrent que leur environnement de travail sur place est accessible, ce qui est nettement inférieur au taux de 65 % recensé pour les répondants sans handicap, soit un écart de 31 points de pourcentage.
- 69 % des personnes en situation de handicap sont à l'aise de discuter de besoins d'accessibilité avec les superviseurs immédiats contre 86 % pour les personnes sans handicap, soit une différence de 17 points de pourcentage.
- 71 % des personnes en situation de handicap estiment disposer des outils et de la technologie dont ils ont besoin pour faire leur travail, contre 84 % pour les personnes sans handicap, soit un écart de 13 points de pourcentage.

Maintien en poste et mobilité : les résultats du sondage suggèrent que le maintien en poste des personnes en situation de handicap pourrait être ou devenir un problème. Les résultats du sondage montrent que 18 % des répondants en situation de handicap sont plus susceptibles de vouloir quitter leur emploi actuel au cours des 12 prochains mois, comparé à 13 % des répondants sans handicap, soit un écart de 5 %. Parmi ceux qui prévoient partir.

- 5 % des répondants en situation de handicap prévoient prendre leur retraite, contre 11 % des répondants sans handicap, l'écart étant de 6 points de pourcentage.
- 31 % des répondants en situation de handicap veulent trouver un autre emploi dans leur ministère actuel, contre 37 % des personnes sans handicap, soit un écart de 6 points de pourcentage.
- 38 % des répondants en situation de handicap sont à la recherche de postes dans d'autres ministères, comparativement à 33 % des employés sans handicap, soit une différence de 5 points de pourcentage.
- 13 % des répondants en situation de handicap recherchent des postes à l'extérieur de la fonction publique fédérale, comparativement à 8 % des personnes sans handicap, soit un écart de 5 points de pourcentage.

Déclaration volontaire et sensibilisation aux handicaps : le sondage a questionné les répondants en situation de handicap sur leur déclaration volontaire et les raisons pour lesquelles ils ont choisi de ne pas s'identifier, ce qui a permis de dégager les informations suivantes.

- **Déclaration volontaire** : Seulement 42 % des répondants qui ont indiqué avoir un handicap se sont déclarés en situation de handicap auprès de EDSC dans la base de données PeopleSoft.
- **Raisons à l'origine de la non-déclaration**
 - 59 % des répondants ont indiqué que la principale raison les ayant empêchés de faire une déclaration volontaire est la crainte que cela nuise à leur carrière.
 - Des préoccupations entourant la protection des renseignements personnels ont été signalées par 16 % des répondants.
 - 25 % des répondants ont signalé un manque de connaissances sur la façon de faire une telle déclaration volontaire et l'endroit où le faire.

Tous les répondants ont été interrogé sur leur degré de familiarité avec les personnes en situation de handicap.

- **Sensibilisation aux handicaps et prestation de soins**
 - 24 % des répondants s'occupent d'une personne ayant un handicap.
 - 64 % ont un membre de leur famille ou un ami proche en situation de handicap.
 - 42 % connaissent quelqu'un en situation de handicap dans leur unité de travail.
 - 69 % connaissent quelqu'un d'autre en situation de handicap.

Obstacles liés à l'environnement de travail : les répondants en situation de handicap étaient beaucoup plus susceptibles que les répondants sans handicap d'indiquer que les

facteurs suivants affectent la qualité de leur travail dans une grande mesure ou une très grande mesure.

- Des possibilités limitées de formation et d'avancement professionnel sont signalées par 34 % des personnes en situation de handicap, comparativement à 20 % des personnes sans handicap, l'écart étant de 14 points de pourcentage.
- Le harcèlement, la discrimination ou les microagressions sont mentionnés par 14 % des personnes en situation de handicap comme un obstacle, comparativement à 5 % des personnes sans handicap, soit un écart de 9 points de pourcentage.
- Le processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail prête à confusion ou est lent pour 51 % des personnes en situation de handicap, comparativement à 21 % dans le cas des personnes sans handicap, ce qui se traduit par un écart de 30 points de pourcentage.
- Des problèmes d'accessibilité liés aux logiciels, aux outils en ligne et aux systèmes téléphoniques sont signalés par 14 % des personnes en situation de handicap, tandis que seulement 9 % des personnes sans handicap éprouvent ces problèmes, soit une différence de 5 points de pourcentage.
- Les documents internes et le contenu Web qui ne sont pas entièrement accessibles affectent 12 % des personnes en situation de handicap, comparativement à 6 % des personnes sans handicap, soit un écart de 6 points de pourcentage.
- La difficulté à trouver de l'information, des outils et des ressources sont un obstacle pour 25 % des personnes en situation de handicap, comparativement à 13 % des personnes sans handicap, l'écart étant de 12 points de pourcentage.
- Les problèmes d'accessibilité à l'apprentissage et à la formation sont signalés par 17 % des personnes en situation de handicap, comparativement à 9 % des personnes sans handicap, soit une différence de 8 points de pourcentage.
- Enfin, le manque de sensibilisation et d'empathie à l'égard des expériences vécues par les personnes en situation de handicap constitue un obstacle important pour 33 % des personnes en situation de handicap, comparativement à seulement 5 % des personnes sans handicap, soit un écart de 28 points de pourcentage.

Les résultats du sondage indiquent où nous devons réduire les écarts entre nos employés en situation de handicap et ceux qui ne le sont pas. Il est très probable que le nombre d'employés en situation de handicap à EDSC soit en réalité plus élevé que ce que nous constatons dans les données formelles d'auto-identification. Nous pouvons voir qu'un plus grand nombre de répondants au sondage se sont identifiés comme une personne en situation de handicap, comparativement aux données disponibles sur notre main-d'œuvre.

Pour favoriser un milieu de travail plus inclusif, EDSC introduira des indicateurs de rendement clé (IRC) dans le Plan d'accessibilité de 2025 afin de s'assurer que les employés qui s'auto-identifient comme ayant un handicap ne soient pas freinés dans leur carrière et progressent à un taux similaire aux employés qui ne sont pas en situation de handicap.

Intersectionnalité et identités croisées

La collecte de données sur les identités croisées est importante pour comprendre les expériences complexes des employés en situation de handicap dans notre organisation. Pour cette raison, nous avons ajouté des questions à notre sondage ministériel afin de recueillir et d'étudier ce type de données. L'intersectionnalité et les identités croisées démontrent que les personnes peuvent appartenir à plus d'un groupe en quête d'équité, chacun faisant face à des défis différents.

Cela nous aide à voir comment divers aspects de l'identité d'une personne peuvent se chevaucher et interagir, créant des expériences et des obstacles uniques. Cette approche nous permet de comprendre comment différentes formes de discrimination ou d'obstacles peuvent se combiner, rendant les choses plus difficiles pour certains individus.

Les perspectives obtenues de cette analyse guideront notre stratégie de consultation pour le prochain Plan d'accessibilité 2025. De plus, ces données nous aideront à développer des stratégies plus complètes et efficaces pour éliminer les obstacles, assurant que nos efforts aient un impact plus large et répondent aux besoins d'un éventail plus large d'employés issus de groupes en quête d'équité.

En appliquant une perspective intersectionnelle à notre prochain Plan d'accessibilité, nous pouvons créer des politiques et des pratiques plus inclusives et équitables qui reflètent véritablement les expériences diverses de notre main-d'œuvre.

Consultations et sondage du Réseau des employés handicapés

Nous avons consulté le REH de EDSC pour dresser ce rapport d'étape de trois manières différentes :

- une séance virtuelle ouverte à l'ensemble du réseau lors de la téléconférence nationale du Réseau en juin 2024;
- une séance virtuelle avec le Comité exécutif sortant et entrant du Réseau; et
- un sondage ouvert uniquement aux membres du REH, qui s'est déroulé de juillet à août 2024 et a reçu 164 réponses (veuillez consulter l'annexe A pour plus d'informations sur les questions et les résultats du sondage).

Ces séances ont été conçues pour créer des espaces sécuritaires et encourager une communication et une conversation ouvertes. Au cours des deux séances virtuelles, les employés ont été interrogés sur ce qui suit :

- ce qu'ils pensaient des progrès réalisés par EDSC dans trois domaines clés : le processus d'obtention de mesures d'adaptation, la technologie et les systèmes accessibles et la culture en milieu de travail;
- obstacles continus ou nouveaux auxquels ils faisaient face;
- une chose qu'EDSC pourrait faire immédiatement pour améliorer l'expérience des employés en situation de handicap afin d'éliminer et prévenir les obstacles.

Obstacles continus

Bien que les participants aient reconnu que des progrès à divers degrés sont évidents dans tous les domaines prioritaires du Plan, les deux consultations ont révélé des thèmes communs et des obstacles persistants.

- **Processus d'obtention de mesures d'adaptation** : Le processus d'obtention de mesures d'adaptation est souvent considéré comme compliqué, fastidieux et stressant. Les employés ont mentionné de longs temps d'attente, beaucoup de paperasse et un manque d'uniformité du traitement des demandes par différents gestionnaires ou directions générales.
- **Manque de compréhension des handicaps** : Il y a encore un manque de connaissance, surtout au sujet des handicaps invisibles et de la neurodiversité. Cela peut entraîner des malentendus, de la discrimination et de la difficulté à obtenir les bonnes mesures d'adaptation.
- **Technologie inaccessible** : Certains systèmes et applications sont difficiles à utiliser pour les employés en situation de handicap, ce qui signifie qu'ils ont plus de difficulté à faire leur travail efficacement.
- **Avancement professionnel limité** : Il y a des obstacles comme les exigences d'affichage d'emploi et les programmes de formation qui ne sont pas accessibles, ce qui fait en sorte que certains employés se sentent coincés dans leur rôle actuel.
- **Styles de gestion incohérents** : La façon dont les gestionnaires gèrent la prise de mesures d'adaptation varie beaucoup, ce qui donne lieu à des expériences différentes pour les employés d'un gestionnaire à l'autre, ce qui témoigne de l'absence d'une approche uniforme à l'échelle de l'organisation.
- **Besoin d'intégrer la question de l'accessibilité dès le départ** : Il est important de concevoir des systèmes en tenant compte de l'accessibilité dès le départ, plutôt que de proposer des solutions après que des problèmes surviennent.
- **Culture en milieu de travail** : Il y a encore des problèmes comme la discrimination, les jugements portés et un manque de soutien pour les employés en situation de handicap.

Nouveaux obstacles : 2023 à 2024

Un grand nombre des obstacles signalés ont également été mentionnés dans le rapport d'étape de 2023, mais les consultations de 2024 ont révélé de nouveaux obstacles qui sont apparus ou qui sont devenus plus marqués.

- **Modèle de travail hybride commun** : La nouvelle exigence selon laquelle les employés doivent travailler sur place trois jours par semaine à compter de septembre 2024 a soulevé des préoccupations chez les employés en situation de handicap. Ils s'inquiètent de l'incidence de ce changement sur leur travail et de la nécessité de prendre plus de mesures d'adaptation, à la fois à la maison et sur le lieu de travail. Ils estiment également qu'il n'y a pas eu suffisamment de consultations au sujet du changement.
- **Préoccupations liées à la protection des renseignements personnels** : À mesure que de plus en plus d'employés demandent des mesures d'adaptation, il y a des inquiétudes concernant la façon dont leurs renseignements personnels sont traités et la question de savoir s'ils demeureront privés. Certains employés sont également frustrés de devoir fournir leurs renseignements à répétition.
- **Soutien aux aidants naturels** : Un plus grand nombre d'employés, qu'ils soient en situation de handicap ou non, ont d'importantes responsabilités en tant que proches aidants. Ils craignent que les politiques et les systèmes actuels rendent difficile d'établir l'équilibre nécessaire entre leur travail et leurs responsabilités d'aidant.
- **Difficultés financières** : Les employés en situation de handicap font face à des coûts plus élevés liés à la gestion de leur handicap, y compris des frais médicaux qui augmentent. Le besoin fréquent d'obtenir des notes des médecins à l'appui de leurs demandes de remboursement est lourd sur le plan émotionnel et financier. De plus, de nombreux employés craignent de ne pas avoir suffisamment de congés de maladie.
- **Soutien à la défense de ses intérêts** : Il y a une demande croissante de formation, d'outils et de ressources supplémentaires pour aider les employés à défendre leurs intérêts et à comprendre leurs droits au travail.

Principaux défis

Dans le cadre des consultations et du sondage, les membres du REH ont souligné les défis et les réussites de l'amélioration de l'accessibilité à EDSC :

- **Impact positif des réseaux d'employés** : Le REH a été mentionné fréquemment comme une ressource essentielle et un espace sécuritaire où les employés en situation de handicap peuvent échanger des idées et parler des défis auxquels ils sont confrontés. Cela démontre la nécessité de maintenir ces réseaux bien soutenus et financés.

- **Travail des équipes vouées à l'accessibilité** : Les employés en situation de handicap ont souligné le rôle important des équipes spécialisées. Ils ont cité le Bureau de l'accessibilité d'EDSC, le Bureau de l'Ombuds, le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés (CE-OPE) et le Bureau de l'accessibilité des TI comme des exemples positifs de ce soutien.
- **Possibilités de télétravail et environnements de travail souples** : Les commentaires les plus fréquemment formulés et les plus positifs portaient sur la façon dont le télétravail profite aux employés en situation de handicap. De nombreux employés ont déclaré que le fait d'avoir la possibilité de travailler à domicile et d'avoir des conditions de travail souples les aide à surmonter les obstacles plus facilement, à mieux travailler et à se sentir plus inclus dans l'organisation.

Dans l'ensemble, les consultations et le sondage auprès du REH montrent qu'il est nécessaire de mieux faire connaître le Plan d'accessibilité et de réaliser des progrès plus cohérents dans les domaines clés. Les résultats soulignent l'importance d'une mobilisation continue et d'un processus de rétroaction efficace pour relever les défis auxquels font face les employés en situation de handicap. Il en découle que les améliorations en matière d'accessibilité relèvent d'une responsabilité collective au sein de EDSC.

Consultation de nos clients

Service Canada fait partie de EDSC et fournit aux Canadiens de l'information, des programmes et des services en personne, par téléphone et en ligne. Nous travaillons avec les clients en situation de handicap, ainsi qu'avec nos partenaires et notre personnel, pour éliminer et prévenir les obstacles dans nos programmes et services.

Nous présentons ci-dessous ce que nous avons appris de nos clients sur l'accessibilité de nos programmes et services. Notre objectif était de connaître les principales préoccupations et les principaux défis auxquels font face les clients en situation de handicap afin que nous puissions apporter des améliorations (veuillez consulter l'annexe B pour plus d'informations).

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

- [sondage sur l'expérience client \(EC\) de Service Canada 2022 à 2023](#) : **1 012** répondants au sondage se sont identifiés comme ayant un handicap comparativement à 935 répondants en 2021-2022;
- sondage annuel sur l'expérience client de Service Canada 2022 à 2023 : à la recherche qualitative ont participé **34** participants qui se sont identifiés comme ayant un handicap. Ces personnes ont été choisies parmi les répondants au sondage qui se sont dits moins

satisfaits de leur expérience des services reçus ou qui ont fait face à des obstacles à l'accès;

- sondage de sortie sur l'interprétation vidéo à distance : **304** répondants;
- projet d'orientation accessible de Service Canada : **64** participants;
- évaluation du contenu Web ayant trait aux prestations d'invalidité du Régime de pension du Canada (PPIRPC) : **11** participants;
- tests de convivialité du Régime canadien de soins dentaires auprès de personnes en situation de handicap : **15** participants.

Nous vous écoutons

Perception globale des progrès

Notre plus récent [Sondage sur l'expérience client \(EC\) de Service Canada 2022 à 2023](#) montre que la satisfaction globale des clients en situation de handicap est demeurée stable en 2023, affichant une légère augmentation en passant de 69 % en 2022 à 71 %. Cette hausse de la satisfaction était similaire à celle constatée parmi tous les clients.

Bien que la satisfaction à l'égard des services en ligne et téléphoniques se soit considérablement améliorée pour les clients en situation de handicap, ils ont tout de même fait état d'une plus faible satisfaction à l'égard des services en personne, des services en ligne et des centres d'appels spécialisés par rapport à l'ensemble des clients. Il convient de souligner que les clients en situation de handicap et la clientèle en général ont exprimé une satisfaction accrue à l'égard du mode de service téléphonique 1 800 O-Canada.

Toutefois, il existe encore des écarts importants dans les expériences à l'égard des services reçus entre les clients en situation de handicap et la population générale. Voici ce que les clients en situation de handicap ont trouvé plus difficile :

- réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande;
- trouver l'information sur les programmes;
- déterminer l'admissibilité aux programmes;
- comprendre les étapes à suivre pour présenter une demande;
- savoir quels renseignements fournir au moment de présenter une demande;
- avoir l'assurance que les problèmes seraient facilement résolus.

Bien que la demande de prestations soit devenue plus facile pour les clients en situation de handicap par rapport à l'an dernier, ils continuent d'éprouver plus de difficultés que la

population générale, particulièrement lorsqu'ils présentent une demande de prestations d'invalidité du Régime de pension du Canada et une demande de prestations d'assurance-emploi.

Domaines où des progrès ont été réalisés

- **Personnel de première ligne** : De nombreux répondants estimaient que le personnel de Service Canada était respectueux et serviable.
- **Interprétation vidéo à distance (IVD)** : Les services d'IVD ont connu un grand succès : 83,22 % des clients y ont accordé une note parfaite de 5 étoiles dans leurs sondages de départ. La note moyenne attribuée était de 4,7 étoiles. L'IVD est aujourd'hui un outil crucial pour faire tomber les obstacles linguistiques et améliorer la communication. Il s'agit d'une grande amélioration par rapport à l'ancien système, où les clients devaient faire appel à leur famille ou à des interprètes rémunérés.
- **Orientation accessible** : Service Canada a retenu les services d'un partenaire en accessibilité pour améliorer l'orientation avec des balises intelligentes Bluetooth. Après avoir corrigé certains problèmes liés aux balises, elles ont toutes été remplacées à l'été 2023. Des tests d'expérience vécue ont été effectués sur chaque site au fur et à mesure que les installations étaient achevées dans différentes régions.
 - Région de l'Atlantique : 6 des 6 sites testés.
 - Région de l'Ontario : 20 des 20 sites testés.
 - Région du Québec : 9 des 14 sites testés.
 - Région de l'Ouest : 17 des 17 sites testés.

Commentaires et recommandations des testeurs

- **Profil des testeurs** : La plupart des testeurs utilisaient des iPhone, connaissaient BlindSquare et utilisaient régulièrement la technologie d'orientation. Ils voyageaient souvent seuls et étaient à l'aise de visiter de nouveaux endroits de façon autonome.
- **Commentaires sur BlindSquare** : Les testeurs trouvaient généralement BlindSquare très utile pour la navigation et se sentaient plus à l'aise dans les endroits où il était utilisé. Toutefois, certains problèmes ont été signalés, comme des problèmes avec l'application, la durée de vie de la batterie et le bruit de fond.
- **Suggestions d'amélioration** : Les testeurs ont recommandé plusieurs changements pour améliorer les installations de Service Canada et les bureaux de passeport :
 - réduire l'encombrement;
 - assurer une meilleure visibilité des limites des files d'attente;
 - s'assurer que le mobilier est détectable à l'aide d'une canne;
 - aligner les marques tactiles au sol sur les itinéraires réels vers les aires d'attente.

Ces changements visent à rendre la navigation plus facile et plus sécuritaire pour les visiteurs ayant une déficience visuelle.

Consultation des clients en situation de handicap dans le cadre de la conception des programmes

Le Bureau en chef de l'expérience client (BCEC) a effectué des tests de convivialité pour s'assurer que son contenu Web et ses outils en ligne sont faciles à utiliser pour tous, y compris les personnes en situation de handicap. Cela contribue à rendre le Web plus accessible à tous et démontre l'engagement de notre organisation envers la diversité.

- **Examen des Prestations d'invalidité du régime de pensions du Canada (PPIRPC)** : Du 19 au 25 mars 2024, le BCEC a mis à l'essai l'information sur l'admissibilité au PPIRPC sur Canada.ca. Il a tenu 17 séances à distance avec des personnes en situation de handicap pour voir dans quelle mesure le contenu fonctionnait bien et ce qui devait être amélioré.
- **Tests du RCSD** : Du 1er au 14 mai 2024, le BCEC a mis à l'essai un prototype de l'application en ligne du RCSD. Il a tenu 15 séances à distance pour vérifier dans quelle mesure l'application était conviviale et accessible pour les personnes ayant différents handicaps, et pour voir ce qui fonctionnait bien et ce qui pourrait être amélioré.

Principaux défis

Le sondage sur l'expérience client (EC) met en évidence les défis suivants et reflète les problèmes persistants auxquels ont été confrontées les personnes en situation de handicap.

- **Difficulté à utiliser le site Web de Service Canada** : Certains clients ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté à obtenir des renseignements généraux ayant trait à l'admissibilité sur nos sites Web, surtout dans les cas où leur situation personnelle ne correspondait pas aux renseignements offerts. Ils ont jugé que les explications sur l'admissibilité et les documents requis étaient trop longs et imprécis, ce qui rendait le processus de demande en ligne confus.
- **Demande de prestations d'invalidité du Régime de pension du Canada (PPIRPC)** : Les clients ont signalé des difficultés à présenter une demande du PPIRPC en raison de la longueur du formulaire de demande et du format compliqué des questions. Les personnes qui prenaient des médicaments, dont les mouvements des mains étaient limités ou qui étaient aux prises avec des problèmes de santé mentale, avaient de la difficulté à se concentrer, et par conséquent à remplir la demande de façon autonome sans l'aide de la famille.
- **Accessibilité des Centres Service Canada** : Certains clients ont été confrontés à des difficultés comme ne pas être en mesure de visiter un Centre Service Canada pendant

les heures d'ouverture ou le fait de vivre à un endroit trop éloigné. D'autres se sont dits frustrés par les longs temps d'attente et les longues files d'attente, ce qui était particulièrement difficile pour les personnes à mobilité réduite.

- **Temps d'attente aux centres d'appels** : Même si moins de clients étaient insatisfaits des temps d'attente durant les appels en 2023 par rapport aux années précédentes, il s'agissait toujours du problème le plus fréquent. Certains clients ont eu de la difficulté à parler rapidement à un agent.
- **Besoin d'aide d'autres personnes** : En 2023, un plus grand nombre de clients ont eu besoin de l'aide de personnes à l'extérieur de Service Canada pour accéder aux services. Par exemple, les clients ayant une déficience visuelle devaient souvent compter sur les membres de leur famille, utiliser une loupe ou imprimer des formulaires en caractères plus gros. Certains clients ont eu besoin d'une aide considérable de la part de membres de leur famille ou de leur gestionnaire de cas en raison de leur handicap.

Suggestions pour améliorer les plans d'accessibilité futurs

Les clients qui reçoivent des prestations liées à l'invalidité ont partagé ces idées d'améliorations pour notre considération dans notre Plan d'accessibilité 2025 :

- **réponses narratives** : permettre aux clients de décrire leur situation dans leurs propres mots et prévoir plus d'espace pour leurs réponses;
- **options verbales** : offrir le choix de répondre aux questions verbalement plutôt que par écrit;
- **instructions plus simples** : fournir des instructions plus claires et plus simples sur la façon de présenter une demande de prestations ou d'y être admissible;
- **polices de taille plus grande** : augmenter la taille de la police des formulaires à 14 ou 16 pour une meilleure lisibilité;
- **ligne d'aide spéciale** : mettre en place une ligne d'aide spéciale pour les clients qui présentent une demande de prestations d'invalidité;
- **clavardage en ligne** : créer une option de clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada pour améliorer l'expérience des clients du PPIRPC.

Nous reconnaissons que des écarts importants dans l'expérience des services entre les clients en situation de handicap et la population générale existent toujours. EDSC s'engage à améliorer la conception et la prestation de nos programmes et services. Nous souhaitons atteindre nos résultats souhaités en veillant à ce que nos services à la clientèle en personne, par téléphone et en ligne soient accessibles aux personnes en situation de handicap.

10. 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 une organisation exempte d'obstacles d'ici 2040. Nous fournissons des détails sur la façon dont nous éliminons les obstacles et travaillons à en prévenir de nouveaux dans les domaines prioritaires énoncés à l'article 5 de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

Cette année, une nouvelle orientation sur la présence prescrite sur le lieu de travail exigera que les employés travaillent sur place trois jours par semaine, tandis que les gestionnaires devront travailler quatre jours par semaine. Nous faisons également le point sur les 68 activités décrites dans notre [Plan d'accessibilité triennal](#) de 2022. À ce jour, 22 activités sont terminées et 42 sont sur la bonne voie pour se poursuivre en 2025, certaines d'entre elles faisant partie de notre travail quotidien. Toutes les activités concourent à la réalisation de [la vision et les 8 résultats souhaités](#) notre Plan d'accessibilité.

Dans le rapport d'étape de cette année, nous mesurons également l'impact de nos efforts grâce à un cadre de mesure du rendement, qui nous aide à suivre l'efficacité avec laquelle EDSC élimine les obstacles identifiés lors de nos consultations. Nous avons établi des indicateurs de rendement clés (IRC) à court terme pour les quatre prochaines années afin de nous concentrer sur l'atteinte des résultats souhaités. À mesure que nous recueillerons plus de données, nous prévoyons d'ajouter des IRC supplémentaires pour affiner davantage nos mesures et nous assurer que nous atteignons nos objectifs en matière d'accessibilité.

Chaque section des domaines prioritaires comporte une « composante vedette » pour mettre en évidence la façon dont nous réalisons des progrès concrets dans l'élimination des obstacles à l'accessibilité. Bien que nous célébrions ces réalisations, nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup de travail à accomplir pour concrétiser pleinement 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 au courant et ne suivent pas la formation nécessaire pour soutenir solidement leurs employés en situation de handicap.
- Les employés en situation de handicap craignent de divulguer 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

EDSC est fier d'être un partenaire de mise en œuvre du Projet d'amélioration des mesures d'adaptations (PAMA), une initiative d'un an lancée en septembre 2024 par le sous-ministre champion pour les employés fédéraux en situation de handicap. Le projet vise à créer un changement transformateur dans les mesures d'adaptation pour les employés fédéraux en situation de handicap dans l'ensemble de la fonction publique. En tant que partenaire, EDSC s'engage à améliorer le processus d'adaptation au sein de notre ministère et à collaborer avec d'autres partenaires pour tester des solutions, partager les meilleures pratiques et apprendre ensemble, tout en respectant le principe « rien pour nous, sans nous ».

Dans la première phase du PAMA, le Bureau du sous-ministre champion a mené des recherches et des analyses sur les meilleures pratiques en matière d'adaptation, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la fonction publique. EDSC a également formé un groupe consultatif interne d'experts et de praticiens en ressources humaines pour fournir des conseils. Cet effort nous a aidés à mieux comprendre l'étendue des obstacles dans le processus d'adaptation et à identifier les facteurs clés pour nous assurer que les employés reçoivent des adaptations rapides, efficaces et respectueuses.

Notre Direction générale des services de ressources humaines se concentre sur l'identification des points problématiques et la recommandation d'améliorations dans les domaines critiques. En tant que l'un des 9 partenaires de mise en œuvre, EDSC continuera d'explorer de nouvelles solutions et stratégies pour améliorer les mesures d'adaptation.

Nous faisons également progresser notre Plan pour attirer et recruter des employés en situation de handicap, tout en travaillant à éliminer et prévenir les obstacles en milieu de travail. Ces efforts font partie de notre engagement à agir sur la rétroaction des employés et à explorer des outils innovants pour améliorer l'accessibilité en milieu de travail. Cependant, il reste encore du travail à faire. Notre récent sondage à l'échelle du ministère a révélé un écart de satisfaction de 25 % entre les employés en situation de handicap et ceux qui ne le sont pas, soulignant la nécessité de continuer à progresser.

Seulement 14 % des employés en situation de handicap estiment que EDSC atteint ses objectifs de recrutement et de rétention et fournit un accès rapide aux mesures d'adaptation en milieu de travail, contre 39 % des employés sans handicap. Cet écart important souligne la nécessité de poursuivre les efforts pour améliorer le soutien et assurer un accès égal à tous les employés.

Pour répondre à ce besoin, EDSC a créé le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés (CE-OPE), qui travaille en étroite collaboration avec les employés et les gestionnaires pour développer des solutions et des stratégies d'adaptation. Le CE-OPE continue d'évoluer, élargissant son champ d'action pour inclure la gestion des handicaps, avec

des conseillers polyvalents aidant à la fois les employés et les gestionnaires à surmonter divers défis.

EDSC joue également un rôle clé dans l'objectif de la fonction publique d'embaucher 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025. Depuis le lancement de notre stratégie d'accessibilité en avril 2020 jusqu'en juillet 2024, nous avons embauché 2 031 employés en situation de handicap, portant notre total à 3 959. Bien qu'il reste encore du travail à faire, nous progressons - la représentation des personnes en situation de handicap dans l'effectif est passée de 7,7 % à 8,4 % depuis juillet 2023.

Nos directions générales et nos régions pilotent des approches innovantes pour recruter et intégrer des employés en situation de handicap. Par exemple, la région du Québec utilise un système de « guichet unique » pour simplifier l'intégration, la région de l'Atlantique consulte régulièrement le Comité de l'équité en matière d'emploi et de la diversité, et la région de l'Ouest et des Territoires s'associe à WorkBC pour soutenir les employés potentiels tout au long du processus de candidature.

De plus, nous avons organisé des séances d'information mensuelles pour les gestionnaires et les employés à tous les niveaux et créé une trousse d'outils complète partagée par les canaux officiels. Ces efforts visent à sensibiliser, éduquer notre personnel et promouvoir les meilleures pratiques pour le processus d'obligation d'adaptation.

Indicateurs de rendement clé

Depuis le 1er avril 2024, nous utilisons un cadre de mesure du rendement tiré de notre rapport précédent pour suivre les progrès réalisés à l'égard du Plan d'accessibilité de 2022 de EDSC. Ce cadre nous permet de surveiller dans quelle mesure nous atteignons les 8 résultats souhaités. Nous mettrons à jour les IRC à mesure que d'autres sources de données deviennent disponibles, afin de pouvoir mesurer avec exactitude le succès et d'en rendre compte.

En ce qui concerne l'emploi, nous mesurons les bases de référence ayant trait aux personnes en situation de handicap et fixons des cibles fondées sur les données pour les employés sans handicap. Notre principal objectif est de combler l'écart entre ces groupes en publiant les données réelles. Nous voulons nous assurer que nos efforts permettent d'éliminer efficacement les obstacles à l'accessibilité.

Résultats à court terme (2 à 4 ans)

Tableau 2: a) Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap

Indicateurs de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
Nombre total d'employés qui déclarent avoir une invalidité	1 652	2 839	3 307	Base de données administrative de sensibilisation, de recrutement, de rétention et d'avancement de la diversité (SRRAD)
% des employés en situation de handicap qui demeurent à EDSC pendant au moins 2 ans	70,5 %	71 %	75,2 % (consulter la note 1)	Système de Ressources humaines (RH) PeopleSoft
Taux d'avancement annuel des personnes en situation de handicap	4,1 %	6 %	6,8 % (consulter la note 1)	Système de RH PeopleSoft

Note 1 :

Outre les indicateurs de représentation, de maintien en poste et de promotion, le ministère examinera également les tendances d'embauche et de départ des employés en situation de handicap afin de les comparer à celles des employés sans handicap. À EDSC, les employés qui quittent le ministère reçoivent un sondage de fin d'emploi à remplir sur une base volontaire pour aider EDSC à améliorer le milieu de travail et nos pratiques de recrutement et de maintien en poste.

Les réponses au sondage de fin d'emploi sont anonymes et regroupées avec celles des autres répondants au moment du compte rendu des résultats. Les réponses individuelles et les résultats des groupes de moins de 10 répondants ne sont pas communiqués ou partagés.

Tous les renseignements fournis dans le questionnaire du sondage de fin d'emploi sont traités de façon confidentielle en vertu de la [Loi sur les relations de travail dans la fonction publique fédérale](#) et de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#). Les renseignements personnels recueillis dans la section des renseignements généraux sont fournis conformément à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), à la [Loi sur le ministère de EDSC](#) et à d'autres lois applicables et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche, de politique ou d'évaluation.

Tableau 3: b) Amélioration de l'accès aux mesures d'adaptation en milieu de travail

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% 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 %	Dans une très grande mesure = 9 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 pour EDSC (consulter la question 72o)

Résultats à moyen terme (4 à 6 ans)

Tableau 4: 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 clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% d'employés qui s'identifient comme personnes en situation de handicap	7,1 %	9,6 %	8,0 %	Système de RH PeopleSoft

Tableau 5: 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 clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% d'employés en situation de handicap qui estiment qu'ils peuvent entreprendre un processus de recours officiel sans crainte de représailles	49 %	64 %	49 % (réponses les plus positives ou les moins négatives)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 pour EDSC (consulter la question 41)

Composante vedette : « N'hésitez pas à frapper à notre porte » et autres ressources de création d'espaces sécuritaires pour les employés et les gestionnaires

EDSC a lancé la campagne « N'hésitez pas à frapper à notre porte » pour attirer l'attention sur les ressources confidentielles et impartiales qui sont disponibles et offrent un soutien aux employés en situation de handicap et aux autres employés à EDSC. Cela contribue à créer un milieu de travail où chacun se sent valorisé, respecté et, surtout, en sécurité.

Cela permet également d'éliminer les obstacles mentionnés dans notre Plan d'accessibilité causés par l'absence d'endroits sûrs et neutres où les employés en situation de handicap victimes de harcèlement et de discrimination peuvent aller pour obtenir de l'aide et du soutien.

Les problèmes en milieu de travail sont réels, et lorsque les employés sont confrontés à des défis, le fait de demander du soutien est un choix courageux et proactif. Nous comprenons également que les employés ne savent peut-être pas par où commencer ni à qui s'adresser. Les employés peuvent consulter chacun des bureaux suivants en toute confidentialité sans avoir à lancer un processus officiel :

- Centre d'expertise en harcèlement et violence;
- Centre de résolution informelle et de coaching;
- Bureau des valeurs et de l'éthique;
- Bureau de l'Ombuds à EDSC;
- Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés (CE-OPE);
- Agent supérieur de divulgation.

Chaque bureau agit comme point de contact initial et offre un espace sûr où parler des obstacles et des problèmes. Les employés peuvent également être renvoyés à des ressources supplémentaires adaptées pour mieux répondre à leurs besoins particuliers.

Un service de consultation clinique offert par Telus est disponible pour aider les gestionnaires à gérer des situations en milieu de travail, comme lorsqu'un employé fait face à des défis de santé mentale ou à un handicap invisible. Ce service fournit aux gestionnaires des conseils sur la manière de mieux soutenir les employés, en les aidant à rester engagés et productifs sur le lieu de travail.

De plus, EDSC a lancé un projet pilote offrant les services d'ergothérapeutes certifiés pour fournir des conseils et des orientations professionnels tant aux employés qu'aux gestionnaires. Ce service aide les employés à exprimer leurs limitations fonctionnelles et les obstacles liés au travail tout en identifiant des solutions potentielles pour relever ces défis.

Tableau 6: État d'avancement des activités du Plan d'accessibilité 2022 de EDSC (Emploi)

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 que des avantages de déclarer volontairement être une personne en situation de handicap.	D'ici 2023	En retard (en attente du lancement par le Secrétariat du Conseil du Trésor)
1.3 Étudier les moyens d'intégrer le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC aux outils internes existants de 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 2024	En cours
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 de EDSC est de 1 187 personnes en situation de handicap.	D'ici 2025	En cours

Activités	Échéancier	État
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
1.10 Améliorer les rapports sur l'effectif de 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

Défis et nouveaux obstacles

Cette année, nous avons mis l'accent sur la consultation de nos employés dans le cadre du sondage ministériel « Créer un milieu de travail exempt d'obstacles » pour évaluer nos progrès dans l'élimination des obstacles pour les employés en situation de handicap. Seulement 28 % des répondants estiment qu'EDSC a fait des progrès dans le recrutement, le maintien en poste et l'avancement d'employés en situation de handicap, ainsi que dans la prise rapide de mesures d'adaptation en milieu de travail. Les résultats du sondage ministériel montrent qu'il y a un écart important entre les employés en situation de handicap et les autres employés, ce qui indique que des obstacles persistent dans nos pratiques en matière d'emploi.

Pour nous attaquer à ces obstacles à EDSC, nous prendrons une approche qui est claire et positive. Premièrement, nous simplifierons le processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail pour le rendre simple et efficace, ce qui réduira les délais et la confusion. Nous continuerons à développer un espace dédié et sûr où les employés en situation de handicap peuvent demander de l'aide sans crainte de jugement.

Pour apaiser les inquiétudes concernant la divulgation des handicaps, nous cultiverons une culture d'ouverture et de confiance, en veillant à ce que les employés se sentent en sécurité et soutenus lorsqu'ils demandent de l'aide. De plus, nous réviserons et améliorerons nos pratiques d'embauche, d'intégration, de formation et d'avancement professionnel pour garantir l'équité et l'égalité des chances pour tous les employés en situation de handicap. Enfin, nous renforcerons nos systèmes de soutien pour lutter contre le harcèlement et la discrimination, favorisant ainsi un lieu de travail respectueux et inclusif pour tous.

La directive imposant le travail sur site 3 jours par semaine a suscité des inquiétudes, en particulier parmi les employés en situation de handicap, qui s'interrogent sur l'impact sur leur travail et le besoin d'un soutien supplémentaire. De nombreux employés estiment qu'ils n'ont pas été suffisamment consultés au sujet de ce changement, ce qui entraîne de l'incertitude et de l'appréhension quant à leur capacité à s'adapter.

Alors que de plus en plus d'employés demandent des adaptations, des préoccupations ont été soulevées concernant le traitement des informations personnelles et la garantie de la confidentialité. Certains employés sont frustrés de devoir partager leurs informations de manière répétée.

De plus, de nombreux employés, y compris ceux en situation de handicap, assument d'importantes responsabilités en matière de soins. Lors de nos consultations avec le Réseau des employés handicapés, les employés ont exprimé que les politiques actuelles peuvent entraver leur capacité à équilibrer le travail et les prestations de soins.

Par ailleurs, les employés en situation de handicap font face à des coûts grandissants, tels que des visites fréquentes chez le médecin, ce qui peut être à la fois financièrement et émotionnellement lourd. Il y a également un besoin croissant de plus de formation et de ressources pour permettre aux employés de comprendre leurs droits et de défendre efficacement leurs intérêts sur le lieu de travail.

Suggestions pour améliorer les plans d'accessibilité futurs

EDSC continuera de prévenir et de combattre le harcèlement et la discrimination dont sont victimes les personnes en situation de handicap. Nous prendrons des mesures pour rendre le milieu de travail plus inclusif et solidaire. Nous organiserons des séances d'apprentissage où les employés en situation de handicap pourront partager leurs expériences, ce qui contribuera à améliorer la compréhension et à favoriser l'empathie et le respect.

De plus, nous avons constaté une augmentation des problèmes de santé mentale et des handicaps invisibles. EDSC s'engage à améliorer le soutien en offrant plus de ressources en santé mentale, comme des services de counseling confidentiels et des programmes de mieux-être. Nous reconnaissons les défis que pose cette question et nous nous engageons à créer un espace sécuritaire où les employés peuvent discuter ouvertement de leurs problèmes de santé mentale.

Pour appuyer davantage cet effort, EDSC a introduit le Guide et les outils du questionnaire sur le suicide et la détresse en milieu de travail. Ce guide aide les gestionnaires à offrir un meilleur soutien et fait en sorte que les ressources vitales soient facilement accessibles pour les personnes dans le besoin.

Nous offrirons également une formation aux gestionnaires pour qu'ils reconnaissent et répondent efficacement aux besoins en santé mentale. En mettant en œuvre ces mesures, nous visons à créer un environnement plus sécuritaire et plus favorable pour tous.

Pour éliminer les obstacles cernés, EDSC abordera les points suivants dans son Plan d'accessibilité 2025.

- **Améliorer la formation et l'avancement professionnel** : élaborer des programmes de formation et créer davantage de possibilités d'avancement professionnel pour surmonter l'obstacle d'une croissance limitée. Cela pourrait comprendre des programmes de mentorat, des ateliers de perfectionnement professionnel et des cheminements de carrière définis.
- **Améliorer l'accessibilité de l'information et des outils** : s'assurer que tous les renseignements, outils et ressources nécessaires sont faciles à trouver et à consulter. Il peut s'agir d'améliorer les fonctions de recherche interne, de créer des centres de ressources centralisés et de veiller à ce que le matériel de formation soit facilement accessible.
- **Favoriser la sensibilisation et l'empathie** : accroître l'empathie et la compréhension des expériences vécues par les personnes en situation de handicap au moyen de programmes de formation et de sensibilisation ciblés. Encourager une culture d'inclusivité et de respect au moyen de campagnes de communication et d'ateliers réguliers.
- **Améliorer l'accessibilité sur place** : effectuer une vérification de l'accessibilité des installations et apporter les changements nécessaires pour améliorer l'environnement de travail physique de tous les employés.
- **Promouvoir une communication ouverte sur les besoins en matière d'accessibilité** : encourager une culture d'ouverture où les employés se sentent encore plus à l'aise de discuter de leurs besoins en matière d'accessibilité. Offrir une formation aux superviseurs sur la façon de gérer efficacement ces discussions.
- **Maintenir et renforcer le respect et la communication** : maintenir les pratiques actuelles qui favorisent le respect et la communication efficace au sein des équipes. Envisager de reconnaître et de récompenser ces comportements positifs pour les renforcer.
- **Simplifier les processus d'obtention de mesures d'adaptation** : nous explorerons la mise en œuvre d'un « guichet unique », comme recommandé par le Bureau de l'Ombuds. Cela simplifierait l'intégration et le partage d'informations dans l'ensemble de l'organisation, créant plus d'efficacité. Notre objectif est d'aborder l'obligation d'adaptation avec une approche centrée sur l'utilisateur, en assurant une expérience fluide tout au long de la carrière et des événements de vie d'une personne. Par ailleurs, le ministère continuera à investir dans des services tels que le Centre d'expertise sur l'optimisation du potentiel des employés pour améliorer le soutien à nos employés.

- **Modèle de travail hybride commun** : accroître la consultation des employés en situation de handicap afin de mieux comprendre leurs besoins et de veiller à ce que des mesures d'adaptation adéquates soient en place pour répondre à la nouvelle exigence de travail sur place de trois jours.
- **Préoccupations entourant la protection des renseignements personnels** : mettre en œuvre des processus sécuritaires et uniformes de traitement des renseignements personnels liés aux mesures d'adaptation, ce qui réduit la nécessité pour les employés de communiquer à répétition des détails de nature délicate.
- **Soutien aux aidants naturels** : considérer l'amélioration des politiques et des systèmes pour mieux soutenir les employés qui ont des responsabilités de proche aidant, en veillant à ce qu'ils puissent concilier efficacement leur travail et leurs tâches de proche aidant.
- **Difficultés financières** : réduire le fardeau financier et émotionnel des employés en situation de handicap en réduisant au minimum le besoin de notes fréquentes du médecin et en réévaluant les politiques sur les congés de maladie pour leur offrir un soutien adéquat.
- **Soutien à la défense de ses intérêts** : élaborer et fournir davantage de formation, d'outils et de ressources pour habiliter les employés à défendre leurs droits et à comprendre leurs droits en milieu de travail.

En se concentrant sur ces domaines, EDSC stimulera le changement en matière d'emploi en améliorant notre environnement de travail, en veillant à ce que tous les employés se sentent soutenus, valorisés et habilités à donner le meilleur d'eux-mêmes. Nous nous engageons à atteindre les résultats souhaités en matière de recrutement et de rétention des employés en situation de handicap, en les aidant à faire progresser leur carrière et en leur fournissant un accès rapide à des mesures d'adaptation lorsque les obstacles ne peuvent être éliminés.

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 varient dans nos bureaux et dans les Centres Service Canada.

Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Cette année, alors que les employés passent au modèle de travail hybride commun, ils passeront plus de temps sur le lieu de travail. Dans le cadre de cette transition, nous nous engageons à nous attaquer aux obstacles physiques dans notre environnement de travail.

Notre sondage ministériel souligne la nécessité d'une telle démarche : seulement 34 % des personnes en situation de handicap trouvent leur environnement de travail sur place accessible, comparé à 65 % pour les employés sans handicap, ce qui crée un écart de 31 points de pourcentage.

Afin de combler cet écart, nous mettons en œuvre plusieurs initiatives. Ceci inclut l'élaboration d'une nouvelle norme en matière d'aménagement intérieur (3.1) qui priorise l'accessibilité. De plus, nous avons effectué 100 % de nos audits sur l'accessibilité des biens immobiliers.

Une analyse des écarts est en cours et les secteurs nécessitant des mesures correctives seront intégrés à la planification globale des biens immobiliers. EDSC se réunit tous les mois avec le Réseau des employés handicapés et le Centre d'expertise pour s'assurer que les mesures d'adaptation et les obstacles sont considérés dès le début de notre planification.

Indicateurs de rendement clé

En ce qui concerne l'environnement bâti, nous mesurons les bases de référence pour les personnes en situation de handicap et fixons des cibles fondées sur les données pour les employés sans handicap. Notre principal objectif est de combler l'écart entre ces groupes en rendant compte des données réelles. Nous voulons nous assurer que nos efforts permettent d'éliminer efficacement les obstacles à l'accessibilité.

Résultats à long terme (6 ans ou plus)

Tableau 7: a) Les immeubles, les bureaux et les installations de EDSC respectent ou dépassent les exigences minimales de l'industrie en matière d'accessibilité

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% 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 %	Dans une très grande mesure = 7 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 pour EDSC (consulter la question 72m)

Composante vedette : Centre phare de Service Canada de Toronto North York

S'appuyant sur le succès de notre Centre phare de Service Canada de Toronto North York, la région de l'Ontario a collaboré avec des experts en la matière pour créer une vidéo mettant en

valeur la Phase 3 nouvellement lancée. Les caractéristiques principales incluent l'accessibilité dès la conception, démontrant comment la technologie est utilisée pour améliorer la prestation de services. Ceci est mis en évidence dans la série régionale de vidéos sur l'excellence du service, qui vise à accroître l'engagement des employés et à promouvoir des espaces de travail et des services à la clientèle accessibles.

Tableau 8: État d'avancement des activités du Plan d'accessibilité 2022 de EDSC (Environnement bâti)

Activités	Échéancier	État
2.1 Mettre à jour la norme d'aménagement intérieur de 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 politiques de EDSC sur le milieu de travail flexible.	D'ici 2023	Terminée
2.3 Terminer les vérifications de l'accessibilité pour les immeubles, bureaux et installations de 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 de EDSC dépassent les normes minimales en matière d'accessibilité.	Activité permanente	En cours

Défis et nouveaux obstacles

Des obstacles persistent dans nos milieux de travail physiques, ayant une incidence tant sur les employés en situation de handicap que les autres employés. Selon les données de notre sondage, seulement 27 % des employés en situation de handicap et 52 % des employés sans handicap étaient d'accord avec l'affirmation suivante : « Les individus et les personnes en situation de handicap ont un accès sans obstacle aux bâtiments, bureaux et installations de EDSC. »

Nous avons terminé 100 % de nos audits d'accessibilité des immeubles et nous sommes en train d'élaborer des plans détaillés pour améliorer l'accessibilité des sites où des obstacles ont été identifiés. Ces améliorations seront mises en œuvre sur plusieurs années, tandis que nous continuons à évaluer et à adapter nos stratégies pour les aligner sur l'environnement du modèle de travail hybride commun.

Suggestions pour améliorer les plans d'accessibilité futurs

Pour éliminer les obstacles signalés lors des consultations, EDSC abordera les points suivants dans son Plan d'accessibilité 2025.

- **Harmoniser les renouvellements de baux avec le financement** : adapter notre stratégie de renouvellement des baux en fonction de nos contraintes budgétaires, ce qui nous permet d'améliorer l'accessibilité plus rapidement.
- **Collaborer aux codes du bâtiment** : continuer de collaborer avec des groupes comme l'Association canadienne de normalisation pour nous tenir au courant des changements apportés aux codes du bâtiment et pour nous assurer d'appliquer ces mises à jour.

EDSC s'engage à orienter le progrès dans notre environnement bâti, en veillant à ce que les personnes en situation de handicap aient un accès sans obstacle à nos bâtiments, bureaux et installations, dans le cadre de notre engagement à atteindre les résultats souhaités.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacles cernés dans notre plan

- Il faut vérifier l'accessibilité de certains logiciels, outils en ligne et systèmes téléphoniques, et corriger les problèmes connus. Souvent, les logiciels et outils commerciaux prêts à l'emploi ne répondent pas aux normes d'accessibilité.
- Il n'existe pas de procédures obligatoires, de créer ou acquérir des documents internes, du contenu Web et des logiciels.
- Certains contenus d'apprentissage ne sont pas entièrement 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'aide et d'adaptation.
- Certains employés ne connaissent pas les technologies d'aide et d'adaptation qui sont à leur disposition.
- Les employés ont besoin de plus d'encadrement sur la façon d'utiliser la technologie et l'équipement d'aide et d'adaptation.

Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Il est essentiel de veiller à ce que toutes nos technologies soient accessibles dès le départ pour créer un milieu de travail inclusif. Des outils, des applications, des logiciels et des systèmes accessibles permettent aux employés en situation de handicap de faire leur travail efficacement, ce qui nous aide à tirer le meilleur parti des talents de chacun.

Pour être un ministère véritablement inclusif qui reflète la composition de la population canadienne, nous avons besoin de renseignements et d'équipements accessibles pour attirer et maintenir en poste les meilleurs talents. Notre récent sondage à l'échelle du ministère a révélé que seulement 35 % des employés en situation de handicap estiment que nos produits, services et contenus de TIC sont accessibles pour tous les utilisateurs, contre 57 % parmi les autres employés, ce qui représente un écart de 22 points de pourcentage.

Nous comblerons cette lacune en évaluant notre technologie, comme le système de RH (PeopleSoft) et notre plateforme d'apprentissage (Saba), pour identifier les problèmes d'accessibilité. L'équipe PeopleSoft a mis à jour l'application et continuera à le faire pour profiter des dernières améliorations d'Oracle, assurant ainsi un système plus accessible et efficace pour tous les utilisateurs.

La formation sur la technologie accessible demeure une priorité absolue. Depuis le 21 janvier 2023, le Bureau de l'accessibilité des TI (BATI) et le Collège@EDSC ont offert près de 84 cours pour aider les employés à intégrer l'accessibilité dans leur travail quotidien. Le Collège@EDSC a développé ou mis à jour plus de 300 heures de formation axée sur l'accessibilité, spécifiquement destinée aux employés gérant des programmes tels que le RPC, le PPIRPC, la SV et le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET).

Actuellement, le BATI et le Collège@EDSC collaborent à l'élaboration d'un nouveau cours qui met l'accent sur l'importance de l'accessibilité numérique. Ce cours vise à doter tous les employés des connaissances essentielles pour travailler de manière accessible et inclusive.

Tous les outils d'apprentissage sont testés pour l'accessibilité et respectent les normes requises. Cela inclut l'amélioration de l'expérience utilisateur et de l'accessibilité de notre Système de gestion de l'apprentissage (SGA) ainsi que l'amélioration des sondages sur la formation pour générer des rapports détaillés sur l'accessibilité. Ces initiatives reflètent notre engagement à favoriser un environnement d'apprentissage inclusif pour tous les employés.

Indicateurs de rendement clé

En ce qui concerne les TIC, nous mesurons les bases de référence pour les personnes en situation de handicap et établissons des cibles fondées sur les données pour les employés sans handicap. Notre principal objectif est de combler l'écart entre ces groupes en rendant

compte des données réelles. Nous voulons nous assurer que nos efforts permettent d'éliminer efficacement les obstacles à l'accessibilité.

Résultats à court terme (2 à 4 ans)

Tableau 9: a) Les employés en situation de handicap disposent des outils et technologies dont ils ont besoin pour effectuer leur travail

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% d'employés en situation de handicap qui sont d'accord avec l'énoncé suivant : « Je dispose des outils, technologie et l'équipement dont j'ai besoin pour effectuer mon travail. » (consulter la note 2)	83 %	91 %	83 % (réponses les plus positives ou les moins négatives)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 pour EDSC (consulter la question 1)

Note 2 :

À EDSC, nous avons établi des normes de service afin de surveiller les demandes de mesures d'adaptation pour les employés en situation de handicap. Toutefois, nous n'utilisons pas ces normes comme IRC parce que la technologie d'adaptation peut être complexe et nécessite souvent une personnalisation pour répondre aux besoins spécifiques de chaque individu. Cette approche nous permet de fournir des solutions sur mesure qui répondent efficacement aux défis uniques auxquels font face les employés en situation de handicap, en veillant à ce qu'ils reçoivent le soutien et les ressources appropriés.

Tableau 10: b) Les solutions TI externes de EDSC respectent les normes d'accessibilité

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% de nouvelles solutions et d'application externes qui respectent les normes d'accessibilité (consulter la note 3 dans la section	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer

des résultats à moyen terme (4 à 6 ans)				
---	--	--	--	--

Résultats à moyen terme (4 à 6 ans)

Tableau 11: c) Les solutions TI internes de EDSC respectent les normes d'accessibilité

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% des solutions et applications existantes et internes qui respectent les normes d'accessibilité (consulter la note 3)	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer

Note 3 :

À EDSC, nous voulons nous assurer que tous les nouveaux outils ou applications externes que nous envisageons répondent aux normes d'accessibilité. Pour ce faire, nous effectuerons une analyse de faisabilité, ce qui signifie que nous évaluerons l'aspect pratique et l'efficacité de ces solutions par rapport à nos besoins. De plus, nous élaborons des directives claires pour nous aider à distinguer les solutions « nouvelles » que nous créons nous-mêmes des solutions « externes » qui proviennent de sources extérieures. En prenant ces mesures, nous visons à fournir un environnement plus inclusif pour tous.

Composante vedette : Penser de façon novatrice à propos des TIC accessibles

Le Bureau de l'accessibilité des technologies de l'information (BATI) a testé une nouvelle imprimante 3D pour améliorer l'accessibilité des TI pour les employés. Avec cette imprimante, nous pouvons créer des outils avancés, comme des touches de remplacement pour les claviers adaptés, ce qui permet de résoudre les problèmes plus rapidement.

De plus, le BATI a réservé 40 ordinateurs portables haute performance pour les employés en situation de handicap et collabore avec les services opérationnels pour prioriser et traiter rapidement les demandes de logiciels de technologie adaptative nouveaux ou mis à jour. Cela permettra aux employés d'obtenir plus facilement et plus rapidement les outils d'accessibilité dont ils ont besoin et avec moins de tracas.

Tableau 12: État d'avancement des activités du Plan d'accessibilité 2022 de EDSC (TIC)

Activités	Échéancier	État
3.1 Simplifier le processus à suivre pour fournir aux employés des outils et des technologies de TI adaptés.	Activité permanente	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.	Activité permanente	En cours
3.3 Explorer des options visant à accroître la capacité de EDSC en matière de mise à l'essai de la convivialité et de l'accessibilité.	D'ici 2023	Complété
3.4 Participer à l'élaboration d'une norme fédérale sur l'accessibilité des TIC et d'une fiche d'évaluation de l'accessibilité.	Activité permanente	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 gestion des ressources humaines de EDSC, et corriger les problèmes relevés en utilisant divers moyens pour rendre l'application aussi accessible que possible.	Activité permanente	En cours
3.7 Faire progresser le projet de conformité en matière d'accessibilité des TI. Ce projet rendra toutes les applications de TI de EDSC conformes aux normes d'accessibilité.	S.O.	Discontinué
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

Activités	Échéancier	État
3.10 Améliorer le système actuel de gestion de l'apprentissage de EDSC en réglant les problèmes d'accessibilité connus et en exerçant une surveillance continue.	Activité permanente	En cours

Défis et nouveaux obstacles

Bien que nous ayons fait des progrès dans l'amélioration de l'accessibilité interne à EDSC, les employés en situation de handicap sont toujours confrontés à d'importants obstacles liés aux TIC. Dans notre sondage à l'échelle du ministère, seulement 49 % des répondants étaient d'accord pour dire que les produits, les services et le contenu des TIC sont accessibles à tous.

De plus, 11 % ont signalé des problèmes liés aux logiciels, aux outils en ligne et aux systèmes téléphoniques. Cette situation est plus prononcée parmi les employés en situation de handicap, avec 14 % qui rencontrent des difficultés comparativement à 9 % chez les autres employés. Ces systèmes inaccessibles peuvent réduire la productivité et faire en sorte qu'il soit plus difficile pour les employés en situation de handicap de se sentir pleinement intégrés sur le lieu de travail. Nous avons également entendu dire que :

- il existe une compréhension incohérente parmi les gestionnaires de EDSC concernant les procédures pour offrir des adaptations aux employés;
- l'approbation de contenu non accessible à travers EDSC contribue à la croyance que l'accessibilité est optionnelle;
- il y a une perception que le milieu de travail favorise une culture de tolérance plutôt qu'une véritable inclusion.

Pour être véritablement inclusive, l'accessibilité doit être intégrée à toutes les TIC dès le départ, plutôt que de s'appuyer uniquement sur des mesures d'adaptation individuelles et réactives.

Suggestions pour améliorer les plans d'accessibilité futurs

Pour éliminer les obstacles signalés lors de nos consultations, EDSC se concentrera sur les points suivants dans son Plan d'accessibilité 2025.

- **Projets pilotes d'automatisation** : mettre à l'essai des systèmes automatisés pour évaluer l'accessibilité des TI afin de simplifier le processus d'évaluation.
- **Amélioration de la capacité de testage par des utilisateurs** : collaborer avec le REH pour renforcer nos capacités de testage par des utilisateurs.
- **Établir les priorités en fonction de la rétroaction** : utiliser les commentaires des utilisateurs en situation de handicap pour orienter et prioriser les améliorations à apporter à nos processus et initiatives d'accessibilité des TI.

- **Apprentissage et formation** : intégrer l'apprentissage et la formation sur l'accessibilité des TIC à notre programme d'apprentissage obligatoire pour tous les employés de EDSC.

EDSC continuera de mener les efforts dans ce domaine prioritaire. Notre objectif est de nous assurer que nos produits, services et contenus existants et nouveaux en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) soient accessibles à tous les utilisateurs.

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

Obstacles cernés dans notre plan

- Il n'existe pas d'obligation de rendre tous les documents et contenus Web internes entièrement accessibles.
- Il est nécessaire de fournir, aux employés à tous les échelons, plus de formation et de directives sur l'accessibilité, l'inclusion et les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap.
- Les clients en situation de handicap font face à des obstacles pour trouver et comprendre l'information dont ils ont besoin pour présenter une demande de programme et de service.
- Les clients en situation de handicap sont confrontés à des obstacles pendant qu'ils accomplissent les différentes étapes et recueillent les renseignements nécessaires pour présenter une demande de programme et de service et lorsqu'ils doivent expliquer leur situation.

Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

La communication accessible est essentielle pour veiller à ce que tous, y compris les personnes en situation de handicap, aient un accès égal à l'information et puissent participer pleinement. Selon les résultats de notre sondage à l'échelle du ministère, 41 % des employés en situation de handicap estiment que les communications de EDSC sont accessibles et rédigées dans un langage simple, contre 59 %, soit un écart de 18 points de pourcentage.

Pour réduire cet écart d'accessibilité, EDSC s'engage à rendre nos communications plus inclusives. Nous utiliserons un langage simple, ajouterons du texte alternatif pour les images et fournirons du contenu dans différents formats.

Au cours de l'an dernier, nous avons fait la promotion de réunions et d'événements accessibles en incluant un message dans toutes les invitations : « Si vous avez besoin d'aide pour participer pleinement, veuillez communiquer avec nous dès que possible. » Cette

approche permet aux personnes de demander à l'avance les mesures d'adaptation nécessaires.

Nous avons également accru la sensibilisation au moyen de messages ministériels réguliers et fourni des conseils en matière de TI sur la façon de rendre les documents et les réunions accessibles. En outre, nous avons encouragé les secrétariats des comités exécutifs à veiller à ce que tous les documents de présentation respectent les normes d'accessibilité.

À ce jour, nous avons formé plus d'un millier d'employés sur la façon de créer du contenu accessible et en langage clair et simple pour le Web. Ceci marque un jalon important dans nos efforts continus pour améliorer la communication à l'échelle du ministère.

Dans le cadre de nos efforts continus pour améliorer l'accès aux prestations en ligne et l'exécution des programmes, nous améliorons aussi notre contenu Web afin de rendre les services en ligne plus accessibles et conviviaux pour tous.

Indicateurs de rendement clé

Dans le domaine des communications, nous recueillons des données de base sur la facilité avec laquelle les clients en situation de handicap peuvent trouver, comprendre et présenter leur demande pour certains programmes. Nous voulons nous assurer que nos efforts permettent d'éliminer efficacement les obstacles à l'accessibilité.

Résultats à court terme (2 à 4 ans)

Tableau 13: a) Le contenu publié à l'externe par EDSC réponds aux normes et aux exigences en matière d'accessibilité

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% de clients en situation de handicap de l'AE/RPC/PPIRPC/SV/Supplément de revenu garanti (SRG)/Numéro d'assurance sociale (NAS) qui déclarent qu'il était facile de trouver des informations sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada	59 %	79 %	63 % (consulter la note 4)	Sondage sur l'expérience client de Service Canada 2022 à 2023 , consulter la page 184 du pdf
% de clients en situation de handicap de l'AE/RPC/PPIRPC/SV/SRG/	64 %	75 %	76 % (consulter la note 4)	Sondage sur l'expérience client de Service

NAS qui déclarent qu'il était facile de comprendre les informations sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada				Canada 2022 à 2023 , consulter la page 184 du pdf
% de clients en situation de handicap de l'AE/RPC/PPIRPC/SV/SRG/NAS qui déclarent qu'il était facile de trouver les étapes à suivre pour présenter une demande sur le site Web du gouvernement du Canada	54 %	78 %	72 % (consulter la note 4)	Sondage sur l'expérience client de Service Canada 2022 à 2023 , consulter la page 184 du pdf

Note 4 :

Les indicateurs utilisés pour rendre compte de la facilité à comprendre et à trouver de l'information sur certains programmes comme l'AE, le RPC, le PPIRPC, la SV, le SRG et le NAS par les clients en situation de handicap doivent être considérés comme des approximations. Les commentaires des clients en situation de handicap sont souvent influencés par la question de savoir s'ils étaient admissibles à recevoir des prestations de ces programmes. À EDSC, nous nous efforçons de réduire l'écart entre les clients en situation de handicap et les clients sans handicap.

Composante vedette : Le pouvoir des mots et des images 2024

Nous savons que les mots comptent. Afin d'aider à accroître l'efficacité de la communication au sujet de l'accessibilité et des personnes en situation de handicap, EDSC a publié « Le pouvoir des mots et des images ». Il s'agit d'un guide qui vise à appuyer la communication par écrit, par la parole et par les images avec les personnes en situation de handicap et à leur sujet. Il vise à favoriser un Canada soucieux de l'accessibilité et favorable à l'intégration des personnes en situation de handicap et à aider la fonction publique fédérale et tous les Canadiens à communiquer avec exactitude et confiance.

Le Bureau de la condition des personnes handicapées a élaboré le guide avec la contribution d'experts en incapacité et de personnes en situation de handicap et ce guide peut être téléchargé gratuitement. Ce guide continuera d'être modifié en fonction de l'évolution de notre compréhension du handicap et de la terminologie privilégiée.

Tableau 14: État d'avancement des activités du Plan d'accessibilité 2022 de EDSC (Communications, autres que les TIC)

Activités	Échéancier	État
4.1 Veiller à ce que les réunions et les documents connexes des comités de direction de EDSC soient accessibles.	D'ici 2023	Terminée
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	Terminée
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

Défis et nouveaux obstacles

Nous faisons des progrès au chapitre des communications accessibles à EDSC. Selon notre sondage à l'échelle du ministère, 52 % des répondants estiment que nos communications sont accessibles et utilisent un langage simple.

Toutefois, 25 % des employés en situation de handicap ont encore de la difficulté à trouver de l'information et des ressources, contre 13 % des employés sans handicap, l'écart étant de 12 points de pourcentage. Bien que nous ayons élargi notre formation sur le langage clair et le contenu accessible, nous devons nous assurer que ces ressources sont faciles à trouver afin que tous les employés puissent les utiliser dans leur travail quotidien.

Suggestions pour améliorer les plans d'accessibilité futurs

Pour éliminer les obstacles identifiés lors de nos consultations, EDSC se concentrera sur les actions suivantes dans son Plan d'accessibilité 2025.

- **Encourager une mentalité d'« accessibilité dès le départ »** : veiller à ce que des processus et des listes de vérification soient en place afin que tous les documents et le contenu Web des employés soient accessibles au moment de leur création.
- **Partager des conseils sur l'accessibilité** : continuer de promouvoir des conseils et des pratiques exemplaires pour assurer l'accessibilité des communications dans le contexte de nos messages ministériels.
- **Mettre à jour les lignes directrices** : inclure des présentations descriptives des participants aux réunions et vérifier les besoins d'accessibilité de ces derniers.
- **Assurer l'inclusion de formation sur l'accessibilité** : encourager l'inclusion de formation sur l'accessibilité des réunions et événements aux plans d'apprentissage des employés dans leurs ententes de rendement.
- **Créer des modèles d'accessibilité** : élaborer des modèles ministériels comportant des instructions intégrées sur l'accessibilité.
- **Promouvoir les outils** : encourager l'utilisation d'outils d'accessibilité comme le vérificateur d'accessibilité de Microsoft.
- **Centraliser les ressources** : mettre en place des outils qui permettent d'assurer l'accessibilité du contenu, des réunions et des événements afin que les employés puissent les trouver facilement et intégrer ces pratiques dans leur quotidien.

EDSC continuera à plaider en faveur du changement en atteignant notre résultat souhaité pour garantir que nos communications soient accessibles et rédigées dans un langage clair et simple.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacles cernés dans notre plan

- Les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas toujours considérées lors de l'achat de biens et de services.
- Il y a souvent des retards dans l'achat de technologies et d'équipement d'aide et d'adaptation.
- Les gestionnaires manquent de formation sur l'approvisionnement accessible.

Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

L'approvisionnement accessible signifie de considérer les besoins de tous les utilisateurs lors de l'achat de produits ou de services, au lieu de se contenter de simplement suivre les règles. Il s'agit de créer des solutions qui fonctionnent pour tout le monde dès le début, ce qui est souvent moins cher que d'avoir à les corriger ou à les remplacer plus tard.

Notre sondage à l'échelle du ministère a révélé que seulement 25 % des employés en situation de handicap estiment que l'accessibilité est prise en compte lors de l'achat de biens, de services et d'installations, contre 49 % pour les autres employés. Ceci révèle un écart de 24 points de pourcentage.

Pour réduire cet écart, EDSC s'efforce de rendre ses pratiques d'approvisionnement plus accessibles et a déjà pris plusieurs mesures pour améliorer ce domaine.

Leadership et collaboration : nous participons activement à des groupes où nous partageons et explorons des pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement accessible. Nous coprésidons la communauté de pratique des agents de changement, qui nous aide à travailler ensemble et à échanger de précieux renseignements avec d'autres experts en approvisionnement.

Offrir plus de soutien : nos agents d'approvisionnement se consacrent à travailler en étroite collaboration avec les responsables opérationnels. Ils fournissent des conseils et créent des documents d'approvisionnement qui sont faciles à comprendre et qui répondent aux besoins de toutes les personnes qui les utiliseront.

Formation : nous avons organisé des séances de sensibilisation à l'accessibilité dès le début du processus d'approvisionnement. Nous offrons également le cours « Approvisionnement 101 », qui aide les responsables opérationnels à comprendre comment inclure des critères d'accessibilité dès le départ.

Accroître l'accès aux fournisseurs : nous collaborons avec Services partagés Canada pour créer une demande d'offres à commandes. Cela nous aidera à accéder à des services d'accessibilité des TI qui peuvent être utilisés par EDSC, ce qui améliorera nos options d'approvisionnement.

Indicateurs de rendement clé

En matière d'approvisionnement, nous mesurons les données de référence pour le nombre de contrats d'approvisionnement de EDSC attribués par rapport à l'objectif de contrats ayant pris en compte les exigences d'accessibilité.

Résultats à moyen terme (4 à 6 ans)

Tableau 15: a) EDSC achète des biens et des services qui dépassent les exigences minimales en matière d'accessibilité

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% de contrats d'approvisionnement qui satisfont aux exigences en matière d'accessibilité et qui peuvent être validés par rapport à celles-ci – En cours d'examen	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer (harmonisation avec le SCT)
Nouveau : Nombre des contrats d'approvisionnement et autres contrats conclus par EDSC parmi les contrats sélectionnés qui incluent des considérations relatives à l'accessibilité – mis à jour en juin 2024	Examen de 10 à 15 contrats attribués au cours de l'exercice 2023 à 2024	100 % des contrats de EDSC sélectionnés ont pris en compte les exigences en matière d'accessibilité	69,23 % des contrats ont pris en compte les exigences en matière d'accessibilité (9/13)	Acquisition

Composante vedette : Formation et sensibilisation en matière d'approvisionnement

EDSC a mis à jour son plan d'approvisionnement ainsi que le matériel de formation avec les dernières informations, outils et ressources sur l'accessibilité. Cela aide les propriétaires fonctionnels et les autorités contractantes à mieux comprendre comment inclure l'accessibilité dans leurs achats de manière plus facile et efficace.

De plus, plusieurs messages internes ont été partagés avec les parties prenantes de l'approvisionnement à EDSC pour les sensibiliser aux informations mises à jour sur la façon d'inclure l'accessibilité dans les activités d'approvisionnement. Cela fait partie des progrès continus du Plan d'accessibilité du ministère.

Tableau 16: État d'avancement des activités du Plan d'accessibilité 2022 de EDSC (Acquisition de biens, de services et d'installations)

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
5.2 Explorer des options en vue de créer un fonds centralisé pour l'achat d'équipement d'adaptation.	D'ici 2025	En cours
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	Terminée

Défis et nouveaux obstacles

Nous comprenons que parfois, suivre les normes d'accessibilité ne suffit pas pour nous assurer que les produits et services que nous achetons sont accessibles. Il est important d'impliquer dès le départ les utilisateurs ayant des besoins distincts. De cette façon, nous

pouvons nous assurer que les produits et services peuvent être utilisés par des personnes ayant un large éventail de capacités fonctionnelles et par n'importe qui dans toute la mesure du possible sans modifications.

Suggestions pour le plan d'accessibilité futur

Pour éliminer les obstacles signalés lors de nos consultations, EDSC se concentrera sur les actions suivantes dans son Plan d'accessibilité 2025.

- Faire appel aux comités consultatifs existants représentant les utilisateurs en situation de handicap pour s'assurer que les produits et services répondent aux critères d'accessibilité.
- Aider les acheteurs à utiliser des mécanismes de consultation pour vérifier que les normes d'accessibilité sont bel et bien mises en œuvre.
- Veiller à ce que nous assurions le suivi et la surveillance de l'accessibilité dans nos contrats d'approvisionnement, nos énoncés des travaux et nos exigences opérationnelles afin de pouvoir mesurer nos progrès en matière d'approvisionnement accessible.
- Identifier les exigences opérationnelles en matière d'accessibilité avant d'entamer les activités d'approvisionnement. Pour garantir l'accessibilité dès la conception, demander aux vendeurs et aux fournisseurs de montrer leur engagement en faveur de l'accessibilité dès le départ.

EDSC s'engage à veiller à ce que les critères d'accessibilité soient pris en compte lors de l'achat de biens, de services et d'installations, et que les produits incluent des caractéristiques d'accessibilité lorsque cela est approprié pour atteindre nos résultats souhaités.

Conception et prestation de programmes et de services

Obstacles cernés dans notre plan

Selon le sondage sur l'expérience client (EC) de Service Canada 2022 à 2023, les résultats montrent que :

- la satisfaction globale des clients en situation de handicap en ce qui concerne leur expérience des services reçus est inférieure à celle de l'ensemble des clients (69 % contre 81 %), et est la plus faible chez les clients du programme d'invalidité du Régime de pension du Canada (60 %);
- les clients en situation de handicap ont donné des notes inférieures comparativement à l'ensemble des clients pour les services qui ont été accédés 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 sur le programme, les exigences et les formulaires de demande 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;
- il a fallu compter sur l'aide d'autres personnes pour accéder aux programmes et aux services.

Autres obstacles :

- les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas toujours prises en compte durant l'élaboration des programmes et des politiques;
- les employés ne comprennent pas entièrement 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 grandes 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.

Notre sondage à l'échelle du ministère a révélé que seulement 41 % des employés en situation de handicap estiment que nos services à la clientèle sont accessibles, comparativement à 62 % parmi les autres employés, ce qui représente un écart de 21 points de pourcentage.

Pour réduire cet écart, EDSC déploie des efforts pour faciliter l'accès à ses services en les remaniant, en établissant de nouveaux partenariats et en mobilisant différentes communautés d'intervenants.

Nous avons mis à jour les pages Web d'Emplois d'été Canada et de la Stratégie emploi et compétences jeunesse du Canada afin qu'elles soient plus claires. Nous avons aussi ajouté des fonctions automatisées aux formulaires PDF et rendu les documents plus conviviaux pour les lecteurs d'écran.

De plus, nous avons amélioré les séances d'information et ajouté des caractéristiques d'accessibilité pour le Programme de partenariats pour le développement social – personnes en situation de handicap, ce qui comprend la traduction de pages Web en langue des signes (ASL et LSQ).

Pour le programme d'apprentissage et de garde des jeunes enfants autochtones, nous avons rendu les sites Web plus lisibles et élargi les services d'interprétation vidéo à distance. Nous avons lancé l'Initiative d'aiguillage vers les services pour aider les personnes marginalisées à communiquer avec Service Canada et nous avons testé les lettres sur l'admissibilité au Régime canadien de soins dentaires afin d'améliorer l'accessibilité.

Enfin, nous avons travaillé avec le 211/Centraide pour améliorer la façon dont les gens sont aiguillés vers les centres d'appui des services mobiles de Service Canada partout au pays. Nous avons également prolongé le temps dont disposent les utilisateurs pour sélectionner les options lorsqu'ils naviguent dans les systèmes de réponse vocale interactive (RVI), ce qui facilite l'utilisation pour tous.

Indicateurs de rendement clé

Pour les programmes et services, nous mesurons les données de référence pour les clients en situation de handicap et fixons des objectifs basés sur les données des clients sans handicap. Notre principal objectif est de combler l'écart entre ces groupes en rendant compte des données réelles. Nous voulons nous assurer que nos efforts permettent d'éliminer efficacement les obstacles à l'accessibilité.

Bien que la rétroaction sur les prestations puisse varier en fonction de l'admissibilité, EDSC vise à combler l'écart de satisfaction entre les clients en situation de handicap et l'ensemble des clients. Nous avons constaté une amélioration de la satisfaction. Par exemple, l'écart dans le cas des centres d'appels est passé de -7 % à -5 %. Le taux de satisfaction pour le 1 800 O-Canada s'est amélioré de manière significative, passant, de -8 % à +9 %, et l'écart pour ServiceCanada en ligne, a diminué de -6 % à -4 %.

Toutefois, la satisfaction à l'égard des services en personne a diminué. L'écart pour les services en personne a augmenté de -11 % à -13 %, et pour Mon dossier Service Canada (MSCA), l'écart est passé de -2 % à -4 %. Ces changements mettent en lumière les domaines dans lesquels nous devons améliorer l'accessibilité.

Résultats à court terme (2 à 4 ans)

Tableau 17: a) Tous les modes de service sont plus accessibles aux clients en situation de handicap

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Données réelles en juillet 2023	Source de données
Pourcentage de clients en situation de handicap satisfaits de la qualité générale	<ul style="list-style-type: none"> Centres d'appels spécialisés : 57 % 	<ul style="list-style-type: none"> Centres d'appels spécialisés : 64 % 	<ul style="list-style-type: none"> Centres d'appels spécialisés : 67 % 	Sondage sur l'expérience client de Service Canada 2022

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"> • 1 800 O-Canada : 51 % 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 800 O-Canada : 59 % 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 800 O-Canada : 79 % 	à 2023, consulter la page 183 du pdf
% de clients en situation de handicap satisfaits de la qualité générale des services offerts par les Centres Service Canada	70 %	74 %	70 %	Sondage sur l'expérience client de Service Canada 2022 à 2023 , consulter la page 183 du pdf
Pourcentage de clients en situation de handicap satisfaits de la qualité générale de Mon dossier Service Canada (MDSC) et de Service Canada en ligne (eServiceCanada)	<ul style="list-style-type: none"> • MDSC : 68 % • Service Canada en ligne : 70 % 	<ul style="list-style-type: none"> • MDSC : 70 % • Service Canada en ligne : 76 % 	<ul style="list-style-type: none"> • MDSC : 69 % • Service Canada en ligne : 68 % 	Sondage sur l'expérience client de Service Canada 2022 à 2023 , consulter la page 183 du pdf

Résultats à moyen terme (4 à 6 ans)

Tableau 18: b) Les clients en situation de handicap qui accèdent aux services de EDSC et qui en reçoivent sont satisfaits de leur expérience client

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Données réelles en juillet 2023	Source de données
% de clients en situation de handicap qui sont satisfaits de leur expérience client	69 %	72 %	71 % (consulter la note 5)	Sondage sur l'expérience client de Service Canada 2022 à 2023 , consulter la page 183 du pdf

Note 5 : Étant donné que nous ne disposons pas de sources de données précises pour éliminer les obstacles à la prestation des services à la clientèle à court terme, nous utilisons

les commentaires sur la satisfaction des clients tirés du sondage sur l'expérience client (EC). Il s'agit d'évaluer le degré de satisfaction des clients en situation de handicap dont la demande de prestations a été approuvée ou refusée, qui peuvent accéder à l'information sur des programmes comme l'AE, le RPC, le PPIRPC, la SV, le SRG et le NAS.

Composante vedette : Mise à l'essai de la demande en ligne du Régime canadien de soins dentaires

L'équipe du Bureau de l'expérience client au Service numérique canadien s'emploie à réduire les éléments excessifs et à mettre à l'essai la convivialité dans un plus grand nombre de programmes et de régions. L'équipe a récemment terminé la mise à l'essai du formulaire de demande en ligne du Régime canadien de soins dentaires en faisant appel à des personnes en situation de handicap et prévoit mettre à l'essai de la même façon le futur formulaire de demande de la prestation canadienne pour les personnes handicapées.

Tableau 19: État d'avancement des activités du Plan d'accessibilité 2022 de EDSC (Conception et prestation de programmes et de services)

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 (en attente des orientations du Secrétariat du Conseil du Trésor)
6.2 Mettre à jour les cours de formation pour les employés de 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	Terminée
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

Activités	Échéancier	État
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 méthodes de sensibilisation pour améliorer l'accès aux services pour les personnes en situation de handicap.	Activité permanente	En cours
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

Activités	Échéancier	État
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.	2024	Terminée

Défis et nouveaux obstacles

Nous avons progressé dans l'amélioration de notre prestation de services, mais les clients en situation de handicap se disent tout de même moins satisfaits que ceux qui n'ont pas de handicap. Selon notre sondage à l'échelle du ministère, seulement 53 % des répondants estiment que les services en personne, par téléphone et en ligne, sont accessibles dans le domaine prioritaire de la prestation des programmes et des services.

Certains clients continuent d'être confrontés à des difficultés lorsqu'ils accèdent aux centres Service Canada. Par exemple, les personnes qui ont des problèmes de mobilité ou des enfants en situation de handicap trouvent le temps d'attente en personne trop long. D'autres ont exprimé le besoin d'espaces adaptés aux sensibilités sensorielles dans les centres Service Canada. Plusieurs personnes en situation de handicap ont souligné des difficultés comme faire la queue, des problèmes liés aux barrières en plexiglas et des difficultés causées par la mise en file d'attente par nom, surtout dans le cas des personnes ayant une déficience auditive.

Dans notre canal en ligne, les courts délais d'attente pour les demandes ont causé de la frustration, forçant les clients à recommencer à zéro, à plusieurs reprises. En outre, certains clients ont besoin d'explications écrites pour faciliter le déroulement de leurs transactions au téléphone.

Les personnes marginalisées ont déclaré s'être heurtées à des obstacles complexes lorsqu'elles tentaient d'accéder aux programmes gouvernementaux. Elles ont suggéré qu'un centre d'appels dédié pourrait les aider à présenter leurs demandes de prestations et à faire des suivis, apportant le soutien dont elles ont besoin.

Enfin, certains membres du public ont exprimé le désir de participer aux consultations futures sur les politiques et les programmes nouveaux et existants, 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 améliorer les plans d'accessibilité futurs

Pour mieux supporter les clients en situation de handicap, EDSC s'engage à éliminer les obstacles existants. Dans son Plan d'accessibilité 2025, nous nous concentrerons sur

plusieurs éléments clés pour améliorer l'accessibilité et l'expérience globale de tous les clients :

- **créer des espaces accessibles** : créer une ligne distincte ou une « fenêtre de courtoisie » pour les clients ayant des besoins d'accessibilité et envisager d'aménager une zone adaptée aux sensibilités sensorielles dans les Centres Service Canada.
- **explorer les options de communication** : offrir des services supplémentaires aux clients sourds, malentendants ou ayant des troubles de la parole, comme la messagerie texte, le clavardage ou le SRV Canada (service de relais vidéo avec interprètes gestuels).
- **former un comité consultatif** : mettre sur pied un comité 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.

EDSC est déterminé à atteindre nos résultats souhaités en matière de programmes et de services en veillant à ce que nos services aux clients en personne, par téléphone et en ligne soient accessibles aux personnes handicapées.

Culture en milieu de travail

Obstacles cernés dans notre plan

- Les employés en situation de handicap subissent de la stigmatisation, du harcèlement et de la discrimination.
- Les employés à tous les échelons ont besoin de plus de formation et d'orientation sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail.
- Les progrès dans l'amélioration de l'accessibilité sont plus lents que souhaité.
- Les employés en situation de handicap manquent de confiance envers l'organisation.

Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Depuis la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité en 2022, un plus grand nombre d'employés découvrent et appliquent les pratiques exemplaires relatives à l'accessibilité. La formation et les mises à jour régulières portant sur l'accessibilité et l'inclusion ont un impact positif.

De nombreuses directions générales ont élaboré leurs propres Plans d'accessibilité et ressources pour répondre aux besoins de leurs employés. Toutefois, notre récent sondage à l'échelle du ministère a révélé que seulement 20 % des employés en situation de handicap sont convaincus que tout le monde à EDSC possède les compétences nécessaires pour créer

un milieu de travail exempt d'obstacles, contre 42 % parmi les autres employés. Il s'agit d'un écart de 22 points de pourcentage.

Pour réduire cet écart d'accessibilité, EDSC a pris des mesures importantes pour améliorer les services pour tous les employés. La région du Québec a créé un plan régional d'accessibilité et a mis en place un réseau pour s'assurer qu'il est mis en œuvre rapidement. Pour sa part, la région de l'Atlantique a lancé un plan de travail détaillé sur l'accessibilité et a créé la Bibliothèque de prêt de technologies adaptatives, qui fournit de l'équipement ergonomique et d'autres appareils d'assistance aux employés régionaux ayant un handicap ou des limitations fonctionnelles. Le programme initié en avril 2024 sera officiellement lancé d'ici décembre 2024.

Dans la région de l'Ouest et des Territoires, un site Web sur l'accessibilité a été mis à jour et une communauté de pratiques en matière d'accessibilité a été mise en œuvre. Cette communauté offre des ateliers et la possibilité de tester de nouveaux outils de mieux-être en faisant appel à des utilisateurs. En Ontario, une stratégie visant à faire participer les dirigeants aux efforts d'accessibilité et d'inclusion a été mise en œuvre.

Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec le Comité sur l'équité en matière d'emploi et la diversité de l'Atlantique sur plusieurs projets visant à améliorer l'inclusion et l'accessibilité. Ces projets incluent des programmes d'intégration, le Processus de gestion des talents en matière d'équité en emploi et une nouvelle page intranet sur la diversité, l'inclusion et l'accessibilité.

Au niveau des directions générales, la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social a sensibilisé et supporté des événements comme le Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap. La Direction générale des prestations et des services intégrés a créé un carrefour central pour les ressources en matière d'accessibilité et a utilisé les entrevues de fin d'emploi pour en apprendre davantage sur les obstacles auxquels font face les employés.

D'autre part, la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie a dirigé plusieurs initiatives d'accessibilité. Le Collège@EDSC, qui fait partie de la Direction générale des services de ressources humaines, fait progresser la Stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité, en veillant à ce qu'elle demeure sur la bonne voie pour atteindre ses objectifs d'ici 2025.

Avec impatience, nous renouvellerons la Stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité en 2025 afin de nous assurer que l'engagement de notre ministère envers l'accessibilité se poursuive et soit soutenu par des expériences d'apprentissage significatives.

Indicateurs de rendement clé

En ce qui concerne la culture en milieu de travail, nous mesurons les bases de référence pour les personnes en situation de handicap et établissons des cibles fondées sur les données pour les employés sans handicap. Notre principal objectif est de combler l'écart entre ces groupes en rendant compte des données réelles. Nous voulons nous assurer que nos efforts permettent d'éliminer efficacement les obstacles à l'accessibilité.

Résultats à moyen terme (4 à 6 ans)

Tableau 20: a) 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	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% 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 %	97 % pour l'exercice 2022 à 2023	Système de gestion de l'apprentissage Saba

Tableau 21: b) Les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec respect par EDSC

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2024	Source de données
% 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 %	79 % (réponses les plus positives ou les moins négatives)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 pour EDSC (consulter la question 52)
% d'employés en situation de handicap qui	69 %	82 %	69 % (réponses les plus positives)	Résultats du Sondage auprès des

recommanderaient EDSC comme un excellent milieu de travail			ou les moins négatives)	fonctionnaires fédéraux de 2022 pour EDSC (consulter la question 53)
% des employés en situation de handicap qui se sentent fortement valorisés au travail	65 %	75 %	65 % (réponses les plus positives ou les moins négatives)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 pour EDSC (consulter la question 11)

Composante vedette : Groupe consultatif sur l'accessibilité

Après consultation auprès de notre Réseau des employés handicapés, EDSC formera un groupe consultatif d'employés en 2025. Plus de 70 employés ont manifesté de l'intérêt à se joindre au Groupe consultatif sur l'accessibilité, qui offrira des conseils et des recommandations pour aider EDSC à améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Ce groupe agira comme un lien entre le ministère et la communauté des personnes en situation de handicap, offrant une tribune pour discuter des obstacles particuliers à EDSC et proposer des solutions originales pour les surmonter. Le groupe représentera un éventail de points de vue, y compris ceux des employés ayant des déficiences physiques, visuelles, auditives, cognitives et mentales.

Tableau 22: État d'avancement des activités du Plan d'accessibilité 2022 de EDSC (Culture en milieu de travail)

Activités	Échéancier	État
7.1 Élaborer une stratégie de communication pour le Plan d'accessibilité de 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 de EDSC.	D'ici 2023	Terminée

Activités	Échéancier	État
7.4 Examiner la gouvernance et la responsabilisation internes en matière d'accessibilité et apporter des changements, au besoin.	D'ici 2023	Terminée
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 de 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 de 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 de 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	Activité permanente	En cours

Activités	Échéancier	État
engagements clairs et réalisables en matière d'accessibilité.		

Défis et nouveaux obstacles

Nos consultations et rétroactions montrent que notre ministère ressent une confiance grandissante à l'égard de l'accessibilité. Toutefois, nous avons encore beaucoup à apprendre sur l'inclusion du handicap et sur la manière de soutenir les employés en situation de handicap. Il est important de s'attaquer aux mythes et à la stigmatisation entourant cette question.

Notre Plan doit aller plus loin en reconnaissant que les personnes en situation de handicap peuvent appartenir à plus d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi. En reconnaissant cela, nous pouvons créer un environnement plus inclusif pour tout le monde.

Suggestions pour améliorer les plans d'accessibilité futurs

Pour s'attaquer aux obstacles identifiés lors de nos consultations, EDSC abordera les points suivants dans son Plan d'accessibilité 2025.

- **Adopter une perspective intersectionnelle** : veiller à ce que notre Plan réponde aux besoins variés de l'ensemble des employés en tenant compte de divers facteurs croisés, comme la race, le genre et le handicap.
- **Maintenir le financement du REH** : continuer d'appuyer le REH pour renforcer son rôle et son impact.
- **Partager les meilleures pratiques** : échanger des stratégies d'accessibilité fructueuses avec d'autres ministères et partenaires afin d'améliorer la confiance et de résoudre efficacement les problèmes à l'échelle du gouvernement du Canada.

Nous nous engageons à favoriser une culture de travail où chaque personne à EDSC a les connaissances et les compétences nécessaires pour contribuer à rendre le ministère sans obstacle pour les personnes en situation de handicap, garantissant ainsi que nous atteignons nos résultats souhaités.

Données, recherche et analyse

Obstacles cernés dans notre plan

- Les employés ne comprennent pas entièrement les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.

- Il n'y a pas de règles ou de processus clairs pour s'assurer que l'accessibilité est une priorité.

Progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles

Les données sont essentielles afin de rendre EDSC plus inclusif et accessible. En recueillant et en produisant des données, nous pouvons mieux comprendre les obstacles à l'accessibilité dans notre ministère et mesurer nos progrès pour nous assurer d'atteindre nos objectifs.

Le sondage à l'échelle du ministère a révélé que 19 % des employés en situation de handicap estiment qu'EDSC prend des décisions fondées sur des preuves pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité, contre 50 % parmi les autres employés. Cela révèle un écart important de 31 points de pourcentage.

Pour combler cet écart, EDSC s'efforce d'assurer une résolution plus rapide des demandes de mesures d'adaptation. Nous avons mis au point un outil libre-service de production de rapports automatisé qui permet aux directions générales et aux régions d'organiser les données sur les demandes, incluant l'état des demandes et les raisons pour les mesures d'adaptation. Cet outil aidera la haute direction à cerner les secteurs dans lesquels les demandes ne sont pas traitées rapidement.

D'ailleurs, le Bureau de l'Ombuds de EDSC a publié son premier rapport annuel, qui renferme des statistiques, des observations et des recommandations importantes pour améliorer le bien-être des employés. Le rapport met en lumière des obstacles semblables à ceux que l'on trouve dans notre Plan d'accessibilité et met l'accent sur la nécessité pour la haute direction d'accorder la priorité à la diversité et à l'inclusion. Ceci est essentiel pour créer un milieu de travail plus inclusif et positif pour tous.

Indicateurs de rendement clé

En ce qui concerne les données et la recherche, nous mesurons les bases de référence pour les personnes en situation de handicap et établissons des cibles fondées sur les données pour les employés sans handicap. Notre principal objectif est de combler l'écart entre ces groupes en rendant compte des données réelles. Nous voulons nous assurer que nos efforts permettent d'éliminer efficacement les obstacles à l'accessibilité.

Résultats à court terme (2 à 4 ans)

Tableau 23: a) EDSC élabore un cadre de mesure du rendement pour le Plan d'accessibilité de EDSC

Indicateur de rendement	Base de référence	Cible	Données réelles	Source de données
Nouveau : EDSC consulte un échantillon représentatif d'employés en situation de handicap au sujet de l'accessibilité ou de mise à l'essai de la conception et de l'administration des sondages, ou pour examiner les cours élaborés par le ministère – Mis à jour en juin 2024	Selon le besoin	Non requise	À déterminer (données à recueillir en 2025)	Sondage sur l'accessibilité et élaboration et mises à jour de cours Contrats de mise à l'essai de l'accessibilité (à confirmer)

Composante vedette : Consultation auprès des employés - Sondage Créer un milieu de travail exempt d'obstacles 2024

En mai et juin 2024, le Bureau de l'accessibilité de EDSC (BAE) a mené un sondage auprès de tous les employés du ministère pour évaluer dans quelle mesure nous réussissons en matière d'inclusion du handicap sur notre lieu de travail. L'objectif du sondage visait à mesurer la sensibilisation des employés à notre Plan d'accessibilité, cerner les écarts entre les employés en situation de handicap et les autres employés et déterminer les obstacles qui subsistent.

Avec 12 069 employés qui ont répondu, la participation a augmenté de près de 58 % par rapport au sondage de 2021. Les résultats du sondage nous aideront à améliorer l'environnement de travail, à mieux soutenir les employés en situation de handicap et à suivre nos progrès pour faire de EDSC un endroit plus inclusif pour tous.

Tableau 24: État d'avancement des activités du Plan d'accessibilité 2022 de EDSC (Données, recherche et analyse)

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

Activités	Échéancier	État
8.2 Élaborer un cadre de mesure du rendement pour le Plan d'accessibilité de EDSC.	D'ici 2023	Terminée
8.3 Évaluer le programme de formation de 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 de EDSC.	Activité permanente	En cours
8.5 Mener des sondages sur l'accessibilité auprès des employés.	Activité permanente	En cours

Défis et nouveaux obstacles

Nous avons été confrontés à des défis en matière de données, de recherche et d'analyse. Par exemple, certains de nos processus de collecte de données prennent beaucoup de temps et il peut être difficile de trouver des sources fiables de données sur l'accessibilité. Il est également difficile de transformer ces données en renseignements utiles.

Un autre enjeu que nous avons rencontré est la « lassitude à l'égard des consultations ». Certains de nos employés en situation de handicap ont fait savoir qu'ils en avaient assez de se faire poser les mêmes questions par différents groupes et qu'ils n'étaient pas toujours informés de la manière dont leur contribution avait été utilisée.

Suggestions pour les plans d'accessibilité futurs

Pour surmonter les obstacles identifiés lors de nos consultations, EDSC s'engage à apporter des changements importants à notre Plan d'accessibilité 2025. Nous comprenons qu'écouter la rétroaction est crucial pour créer un environnement plus inclusif. Notre Plan se concentrera sur les éléments suivants pour améliorer l'accessibilité pour tous.

- **Trouver des moyens efficaces d'obtenir l'avis du public** : explorer des méthodes plus rapides et plus efficaces pour recueillir les commentaires du public.
- **Clarifier l'utilisation des commentaires recueillis** : s'assurer que toutes les personnes consultées savent comment nous utiliserons les données qu'elles nous fournissent.

- **Améliorer la gestion de projet** : améliorer notre capacité en gestion de projet, en planification et en production de rapports, afin de mieux surveiller et gérer nos initiatives liées à l'accessibilité et de mieux repérer les obstacles à celle-ci.
- **Affiner le cadre de mesure** : continuer de recueillir des preuves pour mesurer les progrès en améliorant notre cadre de mesure du rendement et nos IRC.

EDSC conduira le changement et agira en s'appuyant sur une prise de décision fondée sur des preuves pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité, garantissant ainsi que nous atteignons nos résultats souhaités.

Transports

Obstacles cernés dans notre plan

EDSC n'offre pas de services de transport. Lorsque nous avons créé notre Plan d'accessibilité 2022, nous avons examiné nos politiques, pratiques, programmes et services pour ce domaine prioritaire et nous n'avons relevé aucun obstacle. Maintenant, en nous basant sur les résultats de nos consultations, nous sommes conscients qu'il est important d'adopter une approche évolutive pour vérifier s'il existe des problèmes d'accessibilité qui rendent difficile pour les employés de se rendre ou de se déplacer entre nos différents sites de travail. Nous réévaluerons ce domaine prioritaire lors de l'élaboration de notre Plan ministériel d'accessibilité 2025-2028.

Suggestions pour améliorer les plans d'accessibilité futurs

EDSC consultera les Relations de travail et la Santé et sécurité au travail pour éventuellement explorer les nouvelles activités suivantes dans le Plan de l'année prochaine.

- **Assurer un transport accessible** : voir à ce que les employés qui se rendent à des réunions en personne puissent facilement prendre les arrangements nécessaires pour se déplacer en taxi ou en véhicule de navette ou de transport en commun accessible.
- **Souplesse des heures de déplacement** : faire preuve de souplesse à l'égard des employés qui utilisent le transport en commun accessible si leurs heures de déplacement ne correspondent pas à leurs heures de travail. Offrir la possibilité de prendre des pauses aux employés qui en ont besoin après avoir utilisé le transport en commun.
- **Ramassage et dépôt sécuritaires** : prévoir des aires de ramassage et de dépôt sécuritaires et accessibles à tous les employés, y compris ceux qui ont subi des blessures temporaires.

11. 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 de 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 EDSC 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 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 de EDSC agissent comme agents de changement.

Enfin, le Conseil de gestion du portefeuille de EDSC, présidé par le sous-ministre, est chargé d'approuver le Plan d'accessibilité de 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.

12. Suivi et mesure des progrès

Le Bureau de l'accessibilité de EDSC (BAE) se consacre à superviser les 68 activités décrites dans notre Plan d'accessibilité et à veiller à l'atteinte des [8 résultats souhaités](#) du Plan. Pour voir dans quelle mesure nous rendons notre ministère plus accessible, nous avons élaboré en 2023 une ébauche de cadre de mesure du rendement comportant des IRC.

Ce cadre nous aide à suivre nos progrès dans divers domaines prioritaires et à déterminer si nous réussissons à éliminer les obstacles identifiés lors des consultations. En surveillant ces IRC, nous visons à nous rapprocher de la réalisation des 8 résultats souhaités de notre Plan d'accessibilité.

À l'avenir, nous ajouterons des IRC à notre cadre de rendement au fur et à mesure que d'autres sources de données deviendront disponibles. Certains de ces indicateurs sont toujours en cours d'élaboration et seront harmonisés avec le [Cadre des résultats en matière d'accessibilité](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor. Nos résultats en matière de rendement nous aideront à prendre des engagements stratégiques fondés sur des données pour améliorer l'accessibilité.

Cette année, nous avons mis l'accent dans notre rapport sur les IRC à court terme pour les 2 à 4 prochaines années dans chaque domaine prioritaire. Nous avons mesuré les impacts de nos actions et nous nous engageons à combler les écarts afin de mener à bien les activités prévues.

Bien qu'EDSC ait fait des progrès dans l'amélioration de l'accessibilité, nous reconnaissons qu'il reste du travail à faire. Notre cadre de mesure du rendement reposant sur des preuves

est essentiel pour suivre les progrès et nous concentrer sur les résultats réels, afin de faire des progrès significatifs dans nos efforts d'amélioration de l'accessibilité.

Progrès et réalisations

Représentation au sein de l'effectif : Nous avons constaté une augmentation de la proportion à EDSC d'employés en situation de handicap, qui représentent maintenant 8 % de notre effectif par rapport à un niveau de référence de 7,1 %. Bien qu'il s'agisse d'un pas dans la bonne direction, nous travaillons toujours à l'atteinte de notre objectif de 9,6 %. Il convient de souligner que nous avons embauché 275 nouveaux employés en situation de handicap au cours de la dernière année, leur pourcentage dépassant légèrement celui des nouveaux employés qui ne sont pas en situation de handicap.

Maintien en poste et avancement : Nos taux de maintien en poste sont encourageants, puisque 75,2 % des employés en situation de handicap restent chez nous pendant plus de deux ans. De plus, 230 employés en situation de handicap ont été promus, dépassant notre objectif et reflétant notre engagement envers l'avancement professionnel et le perfectionnement de tous les membres du personnel.

Impact de la formation : Nos programmes de formation ont donné des résultats positifs. Une proportion impressionnante de 97 % des participants a déclaré avoir une meilleure compréhension des problèmes d'accessibilité. Cette sensibilisation accrue est essentielle alors que nous nous efforçons de créer un milieu de travail plus inclusif.

Aspects à améliorer

Mesures d'adaptation en milieu de travail : Malgré les progrès réalisés, 83 % des employés en situation de handicap estimaient disposer des outils et de l'équipement nécessaires à leur rôle, ce qui était inférieur à notre objectif de 91 %. Cet écart souligne la nécessité de continuer à veiller à ce que tous les employés disposent des ressources dont ils ont besoin.

Systèmes de soutien : Une préoccupation importante demeure la perception que le fait de demander de l'aide peut avoir des effets négatifs. Seulement 49 % des employés en situation de handicap estimaient pouvoir demander de l'aide sans craindre des répercussions négatives. Il est essentiel de s'attaquer à cette question pour favoriser un environnement de travail positif et ouvert.

Satisfaction à l'égard des services à la clientèle : Selon le Sondage sur l'expérience client (EC) de Service Canada de 2022 à 2023, 71 % des clients en situation de handicap se sont dits satisfaits des services reçus. Les niveaux de satisfaction ont été particulièrement élevés à l'égard de nos centres d'appels et de nos modes de service en ligne, même si nous pouvons encore améliorer nos offres de services de Service Canada en ligne. Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité de notre site Web et nous nous baserons sur les commentaires des clients pour apporter ces améliorations.

13. Conclusion

EDSC s'engage à rendre notre ministère inclusif et accessible pour tous. Notre Plan d'accessibilité triennal est sur la bonne voie et nous avons réalisé de bons progrès. Nous avons posé des fondements importants pour nous préparer au Plan d'accessibilité 2025 de EDSC, afin d'améliorer nos politiques, programmes, services et milieux de travail.

Nous avons constaté un fort élan dans l'ensemble de l'organisation pour éliminer les obstacles, même au-delà du Plan. Cependant, il reste encore beaucoup à faire pour répondre aux besoins de tous les employés et clients en situation de handicap pour répondre à leurs besoins permanents. Les consultations ont confirmé que réaliser des progrès significatifs prend du temps — il n'y a pas de solutions rapides ou universelles.

Nous nous engageons à continuer d'apprendre et de nous améliorer. Nos employés et clients s'attendent à des actions non seulement au sein de EDSC, mais dans l'ensemble du gouvernement du Canada. C'est pourquoi nous travaillons ensemble pour partager des idées et de meilleures pratiques, afin d'avancer plus rapidement.

Plus important encore, nous comprenons à quel point il est crucial d'écouter les employés, les clients et le public pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Vos commentaires sont essentiels, et nous continuerons d'écouter, de nous ajuster et de rester engagés à faire de EDSC un environnement sans obstacle. Cette approche nous aidera à façonner notre Plan d'accessibilité 2025 de EDSC et assurer un suivi efficace de notre impact, ce qui nous permettra de conduire le changement en tant que leader en matière d'accessibilité des services publics.

Notre objectif est d'atteindre nos 8 résultats souhaités et de continuer à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles en intégrant une mentalité de croissance dans les pratiques d'accessibilité. Grâce à des mesures de haute qualité et à une prise de décision stratégique fondée sur les données, nous nous engageons à créer un environnement plus accessible et inclusif pour tous — parce que l'accessibilité, c'est l'affaire de tout le monde!

Annexe A : Consultation des employés

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

Créer un milieu de travail exempt d'obstacles

Ce sondage était ouvert à tous les employés de EDSC du 16 mai au 21 juin 2024. Il visait à recueillir des informations sur la manière dont nous éliminons les obstacles et améliorons l'accessibilité en milieu de travail. EDSC s'engage à faire en sorte que chacun puisse participer pleinement et donner le meilleur de lui-même.

Ce sondage est un élément clé du [Plan d'accessibilité de EDSC](#) et nous a permis d'établir des données de référence pour mesurer les progrès réalisés. Les employés pouvaient partager

leur point de vue sur les obstacles et l'accessibilité de manière anonyme, les résultats n'étant rapportés que pour les groupes de dix personnes ou plus afin de protéger la confidentialité. Le sondage comportait 19 questions d'opinion, dont 8 étaient des questions sociodémographiques, et a fourni des informations précieuses sur la manière dont nous pouvons rendre notre lieu de travail plus accessible à tous.

Questions

1. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants :
 - a. Je tire de la satisfaction de mon travail.
 - Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
 - b. Je dispose des outils, de la technologie et de l'équipement dont j'ai besoin pour effectuer mon travail.
 - Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
 - c. Je reçois la formation dont j'ai besoin pour faire mon travail.
 - Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
 - d. Je sais où trouver des informations ou des formations pour utiliser les outils et équipements virtuels dont je dispose.
 - Fortement en accord
 - Plutôt d'accord

- Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- e. Les membres de mon équipe communiquent efficacement entre eux.
- Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- f. Les personnes avec lesquelles je travaille valorisent mes idées, mes opinions et mon expérience.
- Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- g. Dans l'ensemble, les personnes de mon organisation me traitent avec respect.
- Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- h. Lorsque je travaille à distance, je considère que mon environnement de travail est accessible.
- Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas

- Ne s'applique pas
- i. Lorsque je travaille au bureau, je considère que mon environnement de travail est accessible.
 - Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- j. Je me sentirais à l'aise de discuter de mes besoins en matière d'accessibilité avec mon ou ma superviseur(e) ou mon ou ma gestionnaire.
 - Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas

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

2. Veuillez indiquer dans quelle mesure les obstacles suivants affectent la qualité de votre travail :

a. Possibilités limitées en matière de formation et d'avancement professionnel.

- Dans une mesure très élevée
- Dans une mesure élevée
- Dans une mesure modérée
- Dans une faible mesure
- Aucunement
- Je ne sais pas
- Ne s'applique pas

b. Manque de respect dû au harcèlement, à la discrimination et aux microagressions.

- Dans une mesure très élevée

- Dans une mesure élevée
 - Dans une mesure modérée
 - Dans une faible mesure
 - Aucunement
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- c. La procédure de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail est difficile à comprendre et entraîne des retards de traitement.
- Dans une mesure très élevée
 - Dans une mesure élevée
 - Dans une mesure modérée
 - Dans une faible mesure
 - Aucunement
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- d. Les logiciels, les outils en ligne et les systèmes téléphoniques ne sont pas toujours accessibles.
- Dans une mesure très élevée
 - Dans une mesure élevée
 - Dans une mesure modérée
 - Dans une faible mesure
 - Aucunement
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- e. Les documents internes et les contenus Web ne sont pas entièrement accessibles.
- Dans une mesure très élevée
 - Dans une mesure élevée
 - Dans une mesure modérée
 - Dans une faible mesure
 - Aucunement
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- f. Les informations, les outils et les ressources sont difficiles à trouver.
- Dans une mesure très élevée
 - Dans une mesure élevée
 - Dans une mesure modérée
 - Dans une faible mesure
 - Aucunement

- Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- g. Les occasions d'apprentissage et de formation en lien avec mon travail ne sont pas facilement accessibles.
- Dans une mesure très élevée
 - Dans une mesure élevée
 - Dans une mesure modérée
 - Dans une faible mesure
 - Aucunement
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
- h. Manque de sensibilisation et d'empathie à l'égard de l'expérience vécue par les personnes en situation de handicap.
- Dans une mesure très élevée
 - Dans une mesure élevée
 - Dans une mesure modérée
 - Dans une faible mesure
 - Aucunement
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
3. Avez-vous l'intention de quitter votre poste actuel au cours des 12 prochains mois?
- Oui
 - Non
4. Si vous avez répondu « Oui » à la question précédente, veuillez indiquer la raison de votre départ :
- Prendre ma retraite
 - Occuper un autre poste au sein de EDSC
 - Occuper un poste dans un autre ministère ou organisme
 - Occuper un poste à l'extérieur de la fonction publique fédérale
 - Fin de mon emploi pour une durée déterminée, occasionnel ou étudiant
 - Autre

Une personne en situation de handicap est une personne qui vit avec une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, un trouble d'apprentissage ou de la communication ou une 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 : [LCA](#))

5. En fonction de la définition de personne en situation de handicap présentée ci-dessus, vous considérez-vous comme une personne en situation de handicap?
- Oui
 - Non (passez à la question 9)
 - Je préfère ne pas répondre (passez à la question 9)
6. Vous avez indiqué être une personne en situation de handicap. Si vous souhaitez donner plus de détails, veuillez cocher la ou les cases qui correspondent à votre situation. (Cochez toutes les cases qui s'appliquent.)
- Trouble de la vision : affecte la vue; comprends la cécité totale, la vue partielle et la distorsion visuelle.
 - Trouble de l'audition : affecte la capacité d'entendre; comprends l'état de malentendant, la surdité et la distorsion acoustique.
 - Trouble de la parole : affecte la capacité de parler; comprend la perte totale de paroles, la parole partielle et la distorsion de la parole.
 - Trouble de mobilité : affecte la capacité de déplacer son corps; comprends l'utilisation requise d'un fauteuil roulant ou d'une canne, ou d'autres problèmes qui ont une incidence sur la mobilité.
 - Problème de flexibilité ou de dextérité : affecte la capacité à bouger les articulations ou à effectuer des tâches motrices, en particulier avec les mains.
 - Problème de santé mentale : affecte la psychologie ou le comportement; comprends l'anxiété, la dépression, un trouble social ou compulsif, une phobie ou une maladie psychiatrique.
 - Trouble sensoriel ou lié à l'environnement : se manifeste par une sensibilité à la lumière, aux sons ou à d'autres distractions, ainsi qu'aux allergènes et à d'autres sensibilités environnementales.
 - Maladie ou douleur chronique : affecte la capacité de fonctionner de façon régulière ou épisodique en raison de migraines, de la maladie de Crohn, de la colite, de la fibromyalgie, de la sclérose en plaques et d'autres handicaps ou problèmes de santé.
 - Trouble cognitif : capacité d'exécuter des tâches concernant le fonctionnement, comme la planification et l'organisation, l'apprentissage de l'information, la communication et la mémoire, y compris le trouble du spectre autistique, le trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité et les troubles d'apprentissage.
 - Handicap intellectuel : affecte la capacité d'apprendre et d'adapter le comportement à différentes situations.
 - Autre trouble ou handicap.
 - Je préfère ne pas préciser.
7. Avez-vous rempli, dans PeopleSoft, le formulaire d'auto-identification visant à communiquer votre handicap à EDSC?
- Oui
 - Non
 - Je ne sais pas

- Je préfère ne pas répondre
8. Pourquoi ne vous êtes-vous pas auto-identifié(e) auprès de EDSC comme une personne en situation de handicap? Veuillez choisir une option dans la liste ci-dessous.
- La confidentialité de mes renseignements personnels me préoccupe
 - Je pense que cela aurait des conséquences négatives sur ma carrière
 - Je ne sais pas où m'auto-identifier ou comment le faire
 - Je préfère ne pas répondre
9. Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent à votre situation dans la liste ci-dessous, le cas échéant.
- Je suis l'aidant(e) d'une personne en situation de handicap
 - Un(e) membre de ma famille ou un(e) ami(e) proche vit avec un handicap
 - Je connais une personne dans mon unité de travail qui est en situation de handicap
 - Je connais une personne en situation de handicap
 - Je ne pense pas connaître une personne en situation de handicap

Accessibilité – Un produit, un service, un programme ou un environnement est accessible s'il est facilement utilisable par des personnes en situation de handicap ou non et s'il aide chacun et chacune à participer pleinement et également à la société et à réaliser son plein potentiel.

10. Je pense qu'EDSC est plus accessible aujourd'hui qu'il ne l'était il y a un an.

- Fortement en accord
 - Plutôt d'accord
 - Ni d'accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Totalement en désaccord
 - Je ne sais pas
 - Ne s'applique pas
11. Vous trouverez ci-dessous les résultats escomptés du Plan d'accessibilité de EDSC. Veuillez indiquer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants concernant les progrès réalisés par EDSC dans chacun des domaines prioritaires au cours de la dernière année.
- a. 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.
- Aucun progrès
 - Légers progrès
 - Progrès modérés
 - Progrès importants
 - Je ne sais pas

- b. Environnement bâti : Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accès sans obstacle aux immeubles, bureaux et installations de EDSC.
- Aucun progrès
 - Légers progrès
 - Progrès modérés
 - Progrès importants
 - Je ne sais pas
- c. 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.
- Aucun progrès
 - Légers progrès
 - Progrès modérés
 - Progrès importants
 - Je ne sais pas
- d. Communication, autre que les TIC : Les communications de EDSC sont accessibles et sont rédigées dans un langage clair et simple.
- Aucun progrès
 - Légers progrès
 - Progrès modérés
 - Progrès importants
 - Je ne sais pas
- e. 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.
- Aucun progrès
 - Légers progrès
 - Progrès modérés
 - Progrès importants
 - Je ne sais pas
- f. Conception et prestation de programmes et services : Les services en personne, par téléphone et en ligne, sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Aucun progrès
 - Légers progrès
 - Progrès modérés
 - Progrès importants
 - Je ne sais pas

- g. Culture en milieu de travail : Tous les employés de 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.
- Aucun progrès
 - Légers progrès
 - Progrès modérés
 - Progrès importants
 - Je ne sais pas
- h. Données, recherches et analyses : EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.
- Aucun progrès
 - Légers progrès
 - Progrès modérés
 - Progrès importants
 - Je ne sais pas

Questions sociodémographiques

12. Au total, depuis combien d'années travaillez-vous à EDSC ?

- Moins d'un an
- 1 an à 2 ans
- 3 à 10 ans
- 11 à 20 ans
- Plus de 20 ans

13. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

- 24 ans et moins
- 25 à 29 ans
- 30 à 34 ans
- 35 à 39 ans
- 40 à 44 ans
- 45 à 49 ans
- 50 à 54 ans
- 55 à 59 ans
- 60 ans et plus

14. Quel est votre genre ?

Par genre, on entend le genre actuel, qui peut différer du sexe assigné à la naissance ou de celui inscrit dans les documents légaux.

- Femme

- Homme
- Ou veuillez préciser (facultatif)
- Je préfère ne pas répondre

15. Êtes-vous une personne autochtone?

Un(e) Autochtone est un membre des Premières Nations ou un Indien de l'Amérique du Nord, un Métis ou un Inuk (Inuit). Les Premières Nations (les Indiens de l'Amérique du Nord) comprennent les Indiens avec statut et les Indiens sans statut.

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

16. Vous avez indiqué être une personne autochtone. Si vous souhaitez donner plus de détails, veuillez préciser le groupe auquel vous appartenez.

- Premières Nations (Indiens de l'Amérique du Nord)
- Métis
- Inuk (Inuit)
- Je préfère ne pas répondre

17. Êtes-vous membre d'une minorité visible?

Au Canada, il s'agit d'une personne (autre qu'un(e) Autochtone) qui n'appartient pas à la race blanche, peu importe l'endroit où elle est née. Par exemple : Noir, Chinois, Philippin, Japonais, Coréen, personne originaire d'Asie du Sud ou des Indes orientales, d'Asie du Sud-Est ou d'Asie occidentale qui n'est pas de race blanche, Nord-Africain ou Arabe, Latino-Américain qui n'est pas de race blanche, personne d'origine mixte (dont l'un des parents fait partie de l'un des groupes de cette liste) ou membre d'un autre groupe de minorités visibles.

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

18. Vous avez indiqué être membre d'une minorité visible. Si vous souhaitez donner plus de détails, veuillez cocher la ou les cases qui correspondent à votre situation. (Cochez toutes les cases qui s'appliquent.)

- Noir
- Chinois
- Philippin
- Japonais
- Coréen
- Asiatique du Sud/Indien de l'Est (Indien de l'Inde, Bangladais, Pakistanais, Indien de l'est originaire de la Guyane, de la Trinité, de l'Afrique orientale, etc.)

- Asiatique du Sud-Est (Birman, Cambodgien, Laotien, Thaïlandais, Vietnamien, etc.)
- Asiatique de l'Ouest non blanc, Nord-Africain non blanc ou Arabe (Égyptien, Libyen, Libanais, Iranien, etc.)
- Latino-Américain non blanc (Amérindiens de l'Amérique centrale et de l'Amérique du Sud, etc.)
- Personne d'origine mixte (dont l'un des parents provient de l'un des groupes ci-dessus)
- Autre minorité visible
- Je préfère ne pas préciser

19. Vous identifiez-vous comme membre des communautés 2ELGBTQIA+?

Les réponses à cette question ne seront pas utilisées pour les obligations prévues dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, puisque les personnes 2ELGBTQIA+ (deux esprits, lesbiennes, gaies, bissexuelles, transgenres, queers, en questionnement, intersexuées et asexuelles) ne sont pas officiellement identifiées comme groupes désignés dans la Loi. Le gouvernement du Canada s'est engagé à assurer une participation égale de ces groupes dans son effectif et demande ces données dans le but de mieux comprendre la représentation dans son effectif.

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

Sondage auprès du Réseau des employés handicapés (REH) sur les progrès réalisés par EDSC en matière d'accessibilité

Tableau 25: Question 1 - Êtes-vous une personne en situation de handicap?

2023	2024
Oui : 171	Oui : 152
Non : 14	Non : 11
Je préfère ne pas répondre : 4	Je préfère ne pas répondre : 1

Tableau 26: Question 2 - [Si vous avez répondu « oui » à la question 1] Vous avez indiqué que vous êtes une personne en situation de handicap. 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.)

2023	2024
18,9 % - Trouble de santé mentale : influe sur la psychologie ou le comportement et comprend l'anxiété, la dépression, les	55,3 % - 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	troubles sociaux ou compulsifs, les phobies et les maladies psychiatriques
16,1 % - Trouble cognitif : a un effet sur 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	51,3 % - Trouble cognitif : a un effet sur 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
13,2 % - 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	46,7 % - 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
13,0 % - 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	37,5 % - 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
11,3 % - 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	19,7 % - 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
7,8 % - 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	18,4 % - 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
5,2 % - Trouble de la vision : nuis à la vue et comprends la cécité totale, la vue partielle et la distorsion visuelle	9,2 % - Trouble de la vision : nuis à la vue et comprends la cécité totale, la vue partielle et la distorsion visuelle
4,3 % - Trouble de l'audition : nuit à la capacité d'entendre et comprend l'état de	13,1 % - Trouble de l'audition : nuis à la capacité d'entendre et comprends l'état

malentendant, la surdité et la distorsion acoustique	de malentendant, la surdité et la distorsion acoustique
3,5 % - Déficience intellectuelle : nuit à la capacité d'apprendre et d'adapter le comportement à différentes situations	3,9 % - Déficience intellectuelle : nuit à la capacité d'apprendre et d'adapter le comportement à différentes situations
3,3 % - Autre handicap	9 % - Autre handicap
1,9 % - Trouble de la parole : nuit à la capacité de parler et comprend la distorsion et la perte totale ou partielle de la parole	3,9 % - Trouble de la parole : nuis à la capacité de parler et comprend la distorsion et la perte totale ou partielle de la parole
1,4 % - Je préfère ne pas préciser	5,9 % - Je préfère ne pas préciser

Tableau 27: Question 3 - Dans quelle mesure connaissez-vous le Plan d'accessibilité de EDSC?

2023	2024
17,0 % - Aucunement	18,3 % - Aucunement
36,0 % - Dans une faible mesure	37,8 % - Dans une faible mesure
32,3 % - Modérément	29,9 % - Modérément
8,7 % - Dans une grande mesure	9 % - Dans une grande mesure
5,9 % - Dans une très grande mesure	4 % - Dans une très grande mesure
0,1 % - Ne sais pas	1 % - Ne sais pas

Tableau 28: Question 4 - Pensez-vous qu'EDSC est plus accessible aujourd'hui qu'il ne l'était il y a un an?

2023	2024
9,5 % - Beaucoup moins accessible	15,2 % - Beaucoup moins accessible
10,0 % - Moins accessible	9 % - Moins accessible
38,7 % - Inchangé	38,4 % - Inchangé
23,3 % - Plus accessible	15,2 % - Plus accessible
1,6 % - Beaucoup plus accessible	0 % - Beaucoup plus accessible
16,9 % - Ne sais pas	21,3 % - Ne sais pas

Tableau 29: Question 5 - Domaine prioritaire 1 : emploi - Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC sont énumérés ci-dessous. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants?

2023	2024
23,3 % - Aucunement	23,2 % - Aucunement
28,0 % - Dans une faible mesure	32,9 % - Dans une faible mesure
21,1 % - Modérément	17 % - Modérément
6,4 % - Dans une grande mesure	8 % - Dans une grande mesure
3,2 % - Dans une très grande mesure	3 % - Dans une très grande mesure
18,0 % - Ne sais pas	15,9 % - Ne sais pas

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.

Tableau 30: Question 5 - Domaine prioritaire 2: environnement bâti - Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC sont énumérés ci-dessous. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants?

2023	2024
11,1 % - Aucunement	12,8 % - Aucunement
21,2 % - Dans une faible mesure	24,4 % - Dans une faible mesure
23,3 % - Modérément	19,5 % - Modérément
8,5 % - Dans une grande mesure	15,8 % - Dans une grande mesure
4,7 % - Dans une très grande mesure	2 % - Dans une très grande mesure
31,2 % - Ne sais pas	25,5 % - Ne sais pas

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

Tableau 31: Question 5 - Domaine prioritaire 3 : technologies de l'information et des communications (TIC) - Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC sont énumérés ci-dessous. Dans quelle mesure estimez-vous vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants?

2023	2024
11,1 % - Aucunement	7,3 % - Aucunement
26,5 % - Dans un faible mesure	32,3 % - Dans un faible mesure
27,0 % - Modérément	22,5 % - Modérément
12,7 % - Dans une grande mesure	12 % - Dans une grande mesure
2,6 % - Dans une très grande mesure	4 % - Dans une très grande mesure
20,1 % - Ne sais pas	21,9 % - Ne sais pas

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.

Tableau 32: Question 5 - Domaine prioritaire 4 : communications, autres que les TIC - Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC sont énumérés ci-dessous. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants?

2023	2024
6,9 % - Aucunement	3 % - Aucunement
23,3 % - Dans une faible mesure	25,6 % - Dans une faible mesure
31,2 % - Modérément	31 % - Modérément
22,2 % - Dans une grande mesure	26,8 % - Dans une grande mesure
5,8 % - Dans une très grande mesure	6 % - Dans une très grande mesure
10,6 % - Ne sais pas	7 % - Ne sais pas

Résultat souhaité : Les communications de EDSC sont accessibles et sont rédigées dans un langage clair et simple.

Tableau 33: Question 5 - Domaine prioritaire 5 : acquisition de biens, de services et d'installations - Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC sont énumérés ci-dessous. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants?

2023	2024
11,6 % - Aucunement	7,3 % - Aucunement
17,5 % - Dans une faible mesure	26,8 % - Dans une faible mesure
14,3 % - Modérément	18,3 % - Modérément
6,9 % - Dans une grande mesure	9,8 % - Dans une grande mesure
2,6 % - Dans une très grande mesure	3 % - Dans une très grande mesure
47,1 % - Ne sais pas	34,8 % - Ne sais pas

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.

Tableau 34: Question 5 - Domaine prioritaire 6 : conception et prestation de programmes et de services - Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC sont énumérés ci-dessous. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants?

2023	2024
8,5 % - Aucunement	5,5 % - Aucunement
18 % - Dans une faible mesure	23,2 % - Dans une faible mesure
22,7 % - Modérément	21,3 % - Modérément
20,1 % - Dans une grande mesure	18,3 % - Dans une grande mesure
1,6 % - Dans une très grande mesure	5,5 % - Dans une très grande mesure
29,1 % - Ne sais pas	26,2 % - Ne sais pas

Résultat souhaité : Les services en personne, par téléphone et en ligne, sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Tableau 35: Question 5 - Domaine prioritaire 7 : culture en milieu de travail - Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC sont énumérés ci-dessous. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants?

2023	2024
27,5 % - Aucunement	26,2 % - Aucunement
33,3 % - Dans une faible mesure	38,4 % - Dans une faible mesure
22,2 % - Modérément	17,7 % - Modérément
6,4 % - Dans une grande mesure	6,7 % - Dans une grande mesure
2,1 % - Dans une très grande mesure	3 % - Dans une très grande mesure
8,5 % - Ne sais pas	8 % - Ne sais pas

Résultat souhaité : Tous les employés de 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.

Tableau 36: Question 5 - Domaine prioritaire 8 : données, recherches et analyses - Les domaines prioritaires et les résultats souhaités énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC sont énumérés ci-dessous. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès dans chacun des domaines suivants?

2023	2024
15,9 % - Aucunement	23,4 % - Aucunement
29,1 % - Dans une faible mesure	26,2 % - Dans une faible mesure
25,9 % - Modérément	14,6 % - Modérément
6,9 % - Dans une grande mesure	9 % - Dans une grande mesure
1,0 % - Dans une très grande mesure	2 % - Dans une très grande mesure
21,2 % - Ne sais pas	24 % - Ne sais pas

Résultat souhaité : EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Tableau 37: Question 6 - 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.

2023	2024
100 réponses ont été reçues et ont été résumées dans la section Consultation de nos employés de ce document (Réponses à la question ouverte).	84 réponses ont été reçues et ont été résumées dans la section Consultation de nos employés de ce document (Réponses à la question ouverte).

Tableau 38: Question 7 - Avez-vous rencontré des obstacles spécifiques à l'accessibilité liés à des événements, des activités, des politiques, des programmes, des processus, des systèmes (ou autres) à l'EDSC? Veuillez nous en faire part dans vos propres mots.

2023	2024
Sans objet pour 2023. Cette question n'a pas été posée dans l'enquête de 2023.	119 réponses ont été reçues et ont été résumées dans la section Consultation de nos employés de ce document (Réponses à la question ouverte).

Annexe B : Consultations des clients

Sondage sur l'expérience client de Service Canada

Le [Sondage sur l'expérience client \(EC\) 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 dans la prestation des services sur la capacité des clients à accéder aux programmes fédéraux :

- Régime de pensions du Canada;
- Prestations d'invalidité du régime de pensions du Canada;
- Assurance-emploi;
- Sécurité de la vieillesse;
- Numéro d'assurance sociale.

Résultats du sondage sur l'EC 2022 à 2023

Parmi 1 012 répondants en situation de handicap :

- 46 % ont signalé des problèmes de mobilité;
- 20 % avaient des problèmes de santé mentale;
- 20 % avaient des troubles cognitifs.

Sondage annuel sur l'expérience client de Service Canada

La recherche qualitative a servi à explorer des façons d'améliorer la prestation des services. Les participants ont été choisis en fonction des cotes de satisfaction plus faibles qu'ils ont attribuées au moment de répondre au sondage sur l'EC.

Sondage de sortie sur l'interprétation vidéo à distance (IVD)

Des services d'IVD sont fournis dans tous les centres et bureaux des passeports de Service Canada, offrant des services d'interprétation gestuelle (ASL et LSQ) aux clients sourds ou malentendants. Après avoir utilisé l'IVD, les clients peuvent évaluer leur expérience sur une échelle à 5 étoiles.

- Du 1er août 2023 au 31 juillet 2024, il y a eu 546 appels ayant recours à l'IVD.
- 304 clients ont répondu aux sondages de départ (taux de réponse de 55,68 %).

- 83,22 % ont attribué une cote 5 étoiles.
- La cote moyenne était de 4,7 sur 5.

Orientation accessible dans les Centres Service Canada

On a fait appel à un bassin de testeurs de l'expérience vécue pour évaluer la technologie d'orientation à divers sites.

- 64 testeurs au Canada ont participé (88 % d'utilisateurs d'iPhone, 12 % d'utilisateurs d'Android).
- La plupart des testeurs connaissaient la technologie d'orientation.
- 70 % avaient déjà utilisé BlindSquare.
- 77 % voyageaient souvent de façon autonome et étaient disposés à visiter seuls des endroits inconnus.

Examen du contenu Web du PPIRPC

Le Bureau du chef de l'expérience client (BCOC) a examiné les renseignements sur l'admissibilité aux [PPIRPC](#) sur [Canada.ca](#). Il a organisé 17 séances sur la convivialité à distance auxquelles 11 personnes en situation de handicap ont participé. Chaque séance était d'une durée de 30 à 60 minutes, pendant lesquelles les participants ont accompli des tâches et répondu à des questions, les tâches étant courtes pour imiter l'utilisation réelle.

Dans l'ensemble, les essais de convivialité ont permis de conclure ce qui suit :

- l'information au sujet du PPIRPC sur [Canada.ca](#) offre une expérience utilisateur satisfaisante;
- les participants ont tendance à ignorer le contenu sous le menu principal de la page d'accueil du PPIRPC;
- les boîtes de contenu extensibles n'ont pas été utilisées de manière efficace par les participants;
- le contenu et la présentation du contenu peuvent être améliorés pour plus de clarté et de lisibilité (p. ex. étiquettes de navigation, structure).

Tests de convivialité du RCSD avec la participation de personnes en situation de handicap

En ce qui concerne le RCSD, qui offre une assurance dentaire aux Canadiens qui n'ont pas accès à des prestations dentaires, le dirigeant principal de l'expérience client (DPEC) a

examiné l'accessibilité du processus de présentation d'une demande en ligne. On a tenu 15 séances de convivialité avec des participants ayant divers handicaps.

- Les tests de convivialité ont révélé que même si les participants comprenaient généralement le processus de présentation d'une demande, ils rencontraient des difficultés dans certaines sections. Les tests ont également permis de cerner plusieurs problèmes d'accessibilité, ce qui a mené aux recommandations ci-dessous : diriger les utilisateurs qui se servent d'un lecteur d'écran mobile vers le haut de la page au moment du chargement.
- Améliorer l'expérience sur le terrain du champ de la « date de naissance » pour les utilisateurs qui se servent de lecteurs d'écran.
- S'assurer que tous les boutons d'action sont correctement étiquetés pour les lecteurs d'écran.
- S'assurer que l'outil de suivi des progrès est lisible pour les lecteurs d'écran.
- Veiller à ce que le texte en gras ne soit pas interprété de façon erronée comme une phrase distincte par les lecteurs d'écran.
- Corriger le problème où les lecteurs d'écran sont obligés de lire à plusieurs reprises l'information descriptive pour chaque section de saisie.

Annexe C : Ébauche du cadre de rétroaction

Depuis 2022, EDSC recueille la rétroaction des employés et du public concernant les obstacles à l'accessibilité au sein du ministère. Cependant, l'absence d'une approche unifiée pour traiter la rétroaction a créé des lacunes dans la compréhension de ces problèmes. Pour y remédier, EDSC est en train de créer un cadre pour organiser et suivre toute la rétroaction sur l'accessibilité. Cela nous aidera à nous conformer à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et à rester responsables, transparents et concentrés sur l'amélioration de l'accessibilité.

Qu'est-ce que la rétroaction sur l'accessibilité

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) exige que les entités réglementées comme EDSC disposent d'un processus pour recueillir des commentaires sur deux éléments principaux :

- la façon dont l'organisation met en œuvre son Plan d'accessibilité;
- les obstacles auxquels font face les employés de l'organisation et les clients qui ont des interactions avec elle.

Bien qu'EDSC ait déjà mis en place un processus pour recueillir ces commentaires, nous recevons également de plus en plus de commentaires sur l'accessibilité et les obstacles par l'entremise d'autres mécanismes.

Aux fins de ce cadre, la « rétroaction sur l'accessibilité » s'entend de toute information qui cerne un obstacle pour une personne en situation de handicap.

Cadre de gestion de la rétroaction

Le cadre de rétroaction est conçu pour gérer toutes les rétroactions liées à l'accessibilité, et pas seulement celles qui sont recueillies dans le cadre de processus réglementés. Il définit des lignes directrices pour la conservation de la rétroaction et le suivi des progrès.

Recueillir des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité

- Recueillir les commentaires au moyen de multiples canaux de collecte de la rétroaction, comme des formulaires en ligne, sondages, courriels, appels téléphoniques et interactions durant les réunions/services en personne.
- Veiller à ce que tous les canaux soient accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Assurer la facilité d'accès et la convivialité pour soumettre les commentaires (une approche de service sans redirection).
- Promouvoir la disponibilité de canaux de rétroaction par le biais de moyens accessibles, y compris en y sensibilisant les organismes et communautés de personnes en situation de handicap.
- Accuser réception de la rétroaction de la façon dont elle a été fournie.
- S'assurer qu'une option de rétroaction anonyme est disponible.

Organiser la rétroaction par domaine prioritaire

- Désigner une équipe responsable de la gestion et de l'examen de la rétroaction.
- Catégoriser la rétroaction en fonction des domaines prioritaires énoncés dans le Plan d'accessibilité de EDSC.
- Élaborer des procédures communes pour organiser la rétroaction.
- Appliquer les périodes de conservation en fonction des exigences réglementaires et besoins organisationnels.

Analyser la rétroaction pour obtenir des renseignements exploitables

- Regrouper les données de rétroaction provenant de divers canaux dans un système centralisé.
- Analyser les données quantitatives pour cerner les tendances, la fréquence des problèmes et les sujets de préoccupation.

- Examiner la rétroaction qualitative pour comprendre les défis particuliers auxquels font face les personnes en situation de handicap et recueillir des renseignements en vue d'apporter des améliorations.
- Analyser les tendances dans la rétroaction pour cerner les problèmes récurrents et les classer par ordre de priorité aux fins de résolution.
- Utiliser des outils d'analyse des données pour obtenir des renseignements à partir des données de rétroaction.

Établir l'ordre de priorité des mesures à prendre, fixer des objectifs et surveiller les progrès

- Affecter des ressources et attribuer la responsabilité de répondre aux éléments soulevés dans la rétroaction.
- Mettre en œuvre une approche systématique pour la résolution en réponse à la rétroaction, ce qui consiste notamment à fixer des échéanciers et objectifs de résolution.
- Élaborer des plans d'action pour éliminer les obstacles à l'accessibilité cernés, en intégrant des mesures motivées par la rétroaction aux politiques, pratiques et processus existants. Certains commentaires peuvent être traités immédiatement, tandis que d'autres pourraient devoir être inclus dans la prochaine édition du Plan d'accessibilité.

Mettre en œuvre des mesures pour donner suite à la rétroaction

- Mettre en place un système de surveillance pour suivre les progrès des efforts de résolution en réponse à la rétroaction.
- Produire régulièrement des rapports sur la résolution des problèmes signalés dans la rétroaction.
- Utiliser des IRC pour évaluer l'efficacité des processus de gestion de la rétroaction.
- Mettre en œuvre des changements et améliorations en fonction de la rétroaction et des données sur le rendement.

Communiquer et signaler les mesures prises pour prévenir les obstacles futurs et boucler la boucle avec la personne qui a fourni la rétroaction

- Mettre en œuvre des changements et améliorations en fonction de la rétroaction et des données sur le rendement.
- Communiquer les progrès et les mises à jour aux clients et au personnel en réponse à leurs commentaires.

- Assurer la transparence des rapports en partageant les résumés de rétroaction et les mesures à prendre avec les intervenants pertinents, y compris les clients en situation de handicap et les groupes de défense de leurs intérêts, et dans les rapports d'étape annuels de EDSC.

Application et mise en œuvre

Phase 1 : Exigences réglementaires

Ce cadre de gestion de la rétroaction sera appliqué à la rétroaction reçue dans le cadre des [processus réglementés](#), tels qu'énoncés pour le public et les employés, et sera publié dans le Plan d'accessibilité de EDSC, ce qui inclura la rétroaction fournie sur la page de rétroaction, dans les formulaires de rétroaction, les courriels et par téléphone.

Phase 2 : Aucune mauvaise porte

Outre les processus réglementés de collecte de rétroaction sur l'accessibilité dans le but d'adopter une approche de « service sans redirection », ce cadre s'appliquera également à d'autres sources de rétroaction sur l'accessibilité, notamment :

- questionnaires de rétroaction sur les modes de prestation;
- réseau des employés handicapés;
- enquêtes ministérielles sur l'accessibilité;
- autres sources de rétroaction ponctuelle.

À compter de 2025, nous recueillerons et analyserons les commentaires reçus de tous les mécanismes afin de déterminer les mesures à prendre pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les clients et les employés en situation de handicap. Nous élaborerons des procédures opérationnelles normalisées pour gérer la rétroaction et faire le suivi des résolutions, afin d'assurer une approche uniforme à l'échelle du ministère. Ce plan nous aidera à mieux répondre aux enjeux d'accessibilité et à continuer d'améliorer nos services et notre environnement de travail.