



# PLAN D'ACCESSIBILITÉ

2023-2025

---

Rapport d'étape

20 décembre 2023

# Table des matières

1.	Généralités .....	3	2.5	Communications autres que les technologies de l'information et des communications .....	17
1.1	Description de Financement agricole Canada .....	3	2.6	Conception et prestation de programmes et de services .....	20
1.2	Déclaration d'engagement .....	3	2.7	Acquisition de biens, de services et d'installations.....	22
1.3	Coordonnées et processus de rétroaction .....	3	2.8	Transport .....	23
	Quel type de rétroaction pouvez-vous fournir? .....	4	3.	Consultations .....	24
	De quelle façon sera utilisée votre rétroaction? .....	4	3.1	Méthode de consultation.....	24
	Confidentialité .....	5	3.2	Consultations avec des employés vivant avec un handicap .....	24
	Formats adaptés .....	5	3.3	Consultations avec des intervenants vivant avec un handicap.....	25
1.4	Définitions .....	6	4.	Rétroaction .....	26
2.	Domaines décrits à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)</i> .....	7	5.	Conclusion .....	27
2.1	Initiatives mises en œuvre à l'échelle de la société .....	8			
2.2	Emploi .....	9			
2.3	Environnement bâti .....	13			
2.4	Technologies de l'information et des communications (TIC) .....	14			

# 1. Généralités

---

## 1.1 Description de Financement agricole Canada

Financement agricole Canada (FAC) est une société d'État fédérale qui rend compte aux Canadiennes et aux Canadiens et au Parlement par l'entremise de la ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire. Nous offrons des solutions de financement souples, les logiciels de gestion d'entreprise AgExpert, ainsi que de l'information et des connaissances à plus de 102 000 clients. Nos clients comptent des producteurs primaires, des agroentrepreneurs et des exploitants d'entreprises agroalimentaires qui fournissent des intrants ou ajoutent de la valeur à l'industrie agricole et agroalimentaire. Notre société compte plus de 2 300 employés répartis dans 103 bureaux situés principalement dans les collectivités rurales canadiennes. Le siège social de FAC est à Regina, en Saskatchewan.

## 1.2 Déclaration d'engagement

FAC s'engage à contribuer à faire du Canada un pays sans obstacles d'ici 2040. Nous prenons au sérieux nos responsabilités envers la population canadienne, y compris les Canadiens vivant avec un handicap. Nous sommes

déterminés à devenir plus accessibles, car nous comprenons l'importance de notre travail pour la population canadienne. Les Canadiennes et les Canadiens dépendent de nos clients pour mettre de la nourriture sur leur table et nos clients dépendent de nous. Voilà pourquoi nous nous engageons à cerner, à nommer et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans notre milieu de travail et dans notre façon de servir l'industrie qui nourrit la planète.

Nous croyons que tous les employés et toutes les équipes de FAC jouent un rôle pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion à FAC. Notre directrice principale, Expérience employé et inclusion, ainsi que l'équipe Diversité, équité et inclusion, sont les responsables désignées pour veiller à ce que nous prenions les mesures décrites dans le Plan d'accessibilité et le présent Rapport d'étape afin d'éliminer systématiquement les obstacles à l'accessibilité pour nos employés et nos clients.

## 1.3 Coordonnées et processus de rétroaction

FAC invite ses employés, ses clients et les membres du public à lui faire part de leurs commentaires à propos de

l'accessibilité à FAC ainsi que du Plan d'accessibilité et du présent Rapport d'étape. Nous nous engageons à examiner les commentaires reçus et à prendre des mesures visant à éliminer les obstacles reconnus qui y sont nommés. La rétroaction peut être soumise de façon anonyme.

### Quel type de rétroaction pouvez-vous fournir?

Vous pouvez fournir de la rétroaction sur les obstacles auxquels vous vous heurtez dans vos interactions avec FAC ou de la rétroaction qui contribuera à éclairer les travaux décrits dans notre Plan d'accessibilité. Si vos commentaires concernent un enjeu particulier, veuillez fournir une description détaillée comprenant la date, le lieu, la plateforme, la page Web ou le programme ou service dont il est question.

### De quelle façon sera utilisée votre rétroaction?

Votre rétroaction sera prise en considération dans le cadre de l'amélioration continue des efforts investis dans notre Plan d'accessibilité, et des changements que nous apportons. Certains commentaires pourraient donner lieu à des mesures immédiates, alors que d'autres pourraient être pris en compte lorsque seront élaborés nos futurs Plans d'accessibilité. Les commentaires que nous recevons et la façon dont nous les prenons en compte seront inclus dans le présent Rapport d'étape.

Comment nous faire part de vos commentaires	Coordonnées
 <b>Poste</b>	À l'attention de : Diversité et inclusion, RH Financement agricole Canada 1800, rue Hamilton Regina (SK) Canada S4P 4L3
 <b>Téléphone</b>	Du lundi au vendredi de 7 h à 19 h 30 (HE) Sans frais (au Canada seulement) : 1-888-332-3301
 <b>Formulaire de rétroaction sur notre site Web</b>	<a href="#">Formulaire de rétroaction</a>
 <b>Courriel</b>	<a href="mailto:accessibilite@fac.ca">accessibilite@fac.ca</a>

## Confidentialité

La rétroaction que vous fournirez nous aidera à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles. Tous les commentaires soumis au moyen du formulaire de rétroaction le seront de façon anonyme, sauf si vous souhaitez recevoir une réponse de FAC, auquel cas nous aurons besoin de votre nom et de vos coordonnées. Votre rétroaction ne sera pas associée à votre nom et sera transmise uniquement aux employés de FAC qui s'occupent directement d'améliorer nos efforts en matière d'accessibilité ou de répondre à votre demande précise. Nous vous demandons donc d'être aussi honnête et précis que possible pour nous aider à prendre de meilleures mesures en faveur d'une accessibilité croissante à FAC.

## Formats adaptés

Des versions du Plan d'accessibilité et du Rapport d'étape compatibles avec les technologies d'assistance sont disponibles à la page Web suivante :

[Accessibilité | FAC \(fcc-fac.ca\)](http://fcc-fac.ca)

Les formats suivants sont offerts sur demande dans les délais indiqués :

- Version imprimée – 15 jours
- Version imprimée en gros caractères – 15 jours
- Braille – 45 jours
- Audio – 45 jours

Des formats adaptés du Plan d'accessibilité et du Rapport d'étape peuvent être demandés par :

 <b>Téléphone</b>	Du lundi au vendredi de 7 h à 19 h 30 (HE) Sans frais (au Canada seulement) : 1-888-332-3301
 <b>Formulaire de rétroaction sur notre site Web</b>	<a href="#">Formulaire de rétroaction</a>
 <b>Courriel</b>	<a href="mailto:accessibilite@fac.ca">accessibilite@fac.ca</a>

## 1.4 Définitions

Les définitions qui suivent sont valables du début à la fin du présent rapport :

**Handicap** : Déficience ou différence dans les aptitudes physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication. Un handicap peut être de nature permanente ou temporaire et il peut évoluer au fil du temps.

**Obstacle** : Tout élément qui nuit à la participation pleine et égale d'une personne handicapée à la société. Les obstacles peuvent être de nature architecturale, technologique ou comportementale, relatifs à l'information ou aux communications ou le résultat d'une politique ou d'une procédure.

**Accessibilité** : Conception de produits, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles de manière à permettre à tous, y compris les personnes qui ont divers handicaps d'y avoir accès.

## 2. Domaines décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*

---

FAC a pris des mesures afin de favoriser l'accessibilité dans toutes ses activités, notamment instaurer une culture d'inclusion et accroître ses connaissances sur l'accessibilité. La santé mentale des employés est prioritaire à FAC. Parce qu'il s'agit d'une priorité, FAC a pris de nombreuses mesures pour favoriser l'accessibilité et l'inclusion, notamment en créant des programmes et des ressources sur la santé mentale pour ses employés et ses clients. Nos employés nous ont confié qu'ils apprécient le fait que FAC accorde de l'importance à la santé mentale. Dans leurs commentaires, ils nous ont également suggéré des façons d'en faire encore plus pour soutenir une culture axée sur le mieux-être et l'inclusion.

Nous sommes fiers de ces actions et des autres mesures que nous avons prises dans le but de rendre FAC plus accessible. Toutefois, nous savons qu'il reste encore du travail à abattre pour faire progresser l'accessibilité partout à FAC. Ce rapport décrit la manière dont FAC a progressé dans la réalisation des objectifs fixés dans le Plan d'accessibilité depuis décembre 2022.

## 2.1 Initiatives mises en œuvre à l'échelle de la société

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
D'ici 2023, FAC mettra en place un moyen pour les clients, les employés et les intervenants de fournir de la rétroaction concernant le Plan d'accessibilité de FAC et de nommer les obstacles auxquels ils se sont heurtés.	FAC a lancé son mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité ainsi que son premier Plan d'accessibilité. Le mécanisme de rétroaction est accessible aux employés, aux clients et au public par différents moyens, comme indiqué dans la description de notre mécanisme de rétroaction.	Terminé
En 2023, FAC élaborera une stratégie de mobilisation et de consultation continue des personnes handicapées, à l'interne et à l'externe.	Les directives de FAC en matière de consultation sur l'accessibilité ont été approuvées le 1 <sup>er</sup> décembre 2023.	Terminé
En 2023, FAC commencera à mettre en œuvre sa stratégie de mobilisation et de consultation des personnes handicapées.	FAC a consulté les personnes en situation de handicap. Les conclusions ont été regroupées dans un rapport qui a influencé l'élaboration des directives en matière de consultation et qui a guidé les communications destinées à l'ensemble des activités de l'entreprise.	Terminé

L'année prochaine, FAC continuera à faire progresser l'accessibilité en agissant sur l'objectif suivant :

- En 2024, FAC créera un mécanisme permettant aux clients, aux employés et aux intervenants de demander des renseignements dans des formats adaptés. Nous élaborerons également un processus pour répondre à ces demandes.



## 2.2 Emploi

Plus de 2 300 personnes travaillent à FAC. Actuellement, 3,6 % de nos employés déclarent avoir un handicap, mais nous pensons que d'autres n'ont pas encore déclaré officiellement leur handicap ou leurs besoins en matière d'adaptation. Certains employés nous ont indiqué qu'ils aimeraient que les handicaps soient mieux connus afin de réduire la stigmatisation, et nous avons inclus leurs commentaires à la section 4 du présent Rapport d'étape.

Nous devons faire de l'accessibilité une priorité afin que tous nos employés puissent travailler sans obstacles. Il s'agit notamment d'améliorer la formation et de fournir aux employés des ressources et des connaissances au sujet des handicaps et de l'accessibilité.

Le tableau suivant présente les progrès réalisés en matière d'accessibilité par rapport aux objectifs en matière d'emploi :

Accès à l'emploi :

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
En 2023, FAC ajoutera à la page d'accueil de la section Carrières de son site Web et dans ses affichages de postes des énoncés mentionnant son engagement à être un employeur qui souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. FAC y ajoutera aussi des renseignements sur la manière d'obtenir des mesures d'adaptation dans le cadre du processus d'embauche.	Une déclaration rédigée en langage clair a été ajoutée à la page d'accueil de la section Carrières, ainsi qu'à toutes les offres d'emploi.	Terminé
À compter de 2023, FAC élaborera et mettra en œuvre une stratégie de recherche de talents qui la guidera dans le recrutement et l'embauche de personnel. Cette stratégie comprendra des tactiques visant à accroître le recrutement, le maintien en poste et l'avancement professionnel des personnes vivant avec un handicap.	La phase 1 de la stratégie pluriannuelle de FAC en matière de talents est en cours. Elle comprend l'amélioration de l'accessibilité dans le processus d'acquisition des talents. Il s'agit de revoir les plateformes de candidature, les évaluations et le processus d'entrevue afin de garantir l'inclusion des personnes en situation de handicap. Par ailleurs, des efforts sont actuellement déployés pour renforcer la capacité à attirer et à embaucher des personnes en situation de handicap.	En cours

## Perfectionnement du personnel :

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
En 2023, FAC évaluera les lacunes en matière d'apprentissage et de connaissances qui sont liées à l'accessibilité. Cette évaluation sera axée sur trois groupes précis : les leaders (gestionnaires de personnel), les employés qui jouent un rôle dans l'accessibilité et la prestation des services, ainsi que l'ensemble des employés.	Une analyse des lacunes et un examen des besoins d'apprentissage pour les trois groupes ont été effectués, et de nouveaux résultats d'apprentissage ont été déterminés. La consultation des partenaires d'apprentissage de FAC et des fournisseurs de formation à l'accessibilité a commencé dans le but de créer de nouveaux contenus de formation.	Terminé
En 2023, FAC continuera de veiller à ce que tout le contenu d'apprentissage soit élaboré conformément aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).	Le processus d'élaboration de nouveaux contenus d'apprentissage a été amélioré afin de garantir que tous les nouveaux contenus tiennent compte des WCAG.	Terminé

## L'année prochaine, FAC continuera à faire progresser l'accessibilité en agissant sur les objectifs suivants :

- En 2024, FAC mettra en œuvre des mécanismes de soutien et de partage de connaissances en matière de sensibilisation aux handicaps à l'intention des gestionnaires et des membres de la haute direction. FAC offrira notamment aux gestionnaires de la sensibilisation et de la formation sur l'inclusion et le soutien en santé mentale.
- En 2024, FAC mettra en œuvre des mécanismes de soutien et de partage de connaissances en matière de sensibilisation aux handicaps à l'intention de l'ensemble du personnel. Ces connaissances seront également ajoutées au processus d'accueil et d'intégration de FAC pour tous les nouveaux employés.
- En 2024, FAC commencera à mettre à jour les modules de formation préexistants en ordre de priorité en tenant compte des règles WCAG et de la rétroaction fournie par des personnes vivant avec un handicap.

## Milieu de travail équitable et inclusif :

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
<p>En 2023, FAC continuera d'améliorer son Centre de rédaction afin d'y inclure les meilleures pratiques permettant d'accroître l'accessibilité à FAC.</p>	<p>En 2023, quatre communications sur des conseils et des astuces en matière de rédaction en langage clair et quatre séances de formation sur le langage clair ont été préparées à l'intention des employés. Les enregistrements de ces séances ont été mis à la disposition de l'ensemble du personnel.</p>	<p>Terminé</p>
<p>En 2023, FAC passera en revue ses politiques sur les mesures d'adaptation.</p>	<p>Les politiques et les procédures ont été revues et les lacunes ont été cernées et mises à jour afin de s'assurer qu'elles sont conformes à la législation en vigueur.</p>	<p>Terminé</p>
<p>En 2023, FAC mettra en place des ressources et des groupes d'affinité à l'interne. Cela permettra aux employés qui vivent ou ont vécu une situation de handicap, y compris un handicap lié à la santé mentale, de guider FAC, de raconter leurs expériences et de se soutenir mutuellement.</p>	<p>Des groupes d'affinité ont été créés au sein de FAC. On a notamment déterminé la description des groupes et leur mandat. Des invitations ont été envoyées aux champions et une invitation ouverte a été lancée à l'ensemble du personnel. Le groupe de ressources pour les employés de FAC en matière d'accessibilité et de handicap a récemment tenu sa réunion de lancement. Le groupe est actuellement en train de recruter des volontaires pour occuper des postes de direction.</p>	<p>Terminé</p>
<p>En 2023, FAC passera en revue, mettra à jour et officialisera sa politique de télétravail et de travail flexible afin qu'elle prenne l'accessibilité en considération.</p>	<p>La politique relative au télétravail et au travail flexible a été revue et mise à jour afin de tenir compte des exigences en matière d'accessibilité, le cas échéant.</p>	<p>Terminé</p>

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
<p>En 2023, FAC inclura les lacunes liées à la représentation des employés handicapés dans la mise à jour annuelle de sa stratégie sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Ces données servent à éclairer nos stratégies permanentes de recherche de talents, de maintien en poste de l'effectif et d'avancement professionnel.</p>	<p>La stratégie de FAC sur la diversité, l'équité et l'inclusion a été revue, des lacunes ont été cernées et de nouveaux objectifs ont été ajoutés pour les employés en situation de handicap.</p>	<p>Terminé</p>

**L'année prochaine, FAC continuera à faire progresser l'accessibilité en agissant sur les objectifs suivants :**

- En 2024, FAC mettra à jour ses guides pratiques pour les employés et les gestionnaires afin d'y inclure un langage clair et des descriptions des processus relatifs aux demandes et à la prestation de mesures d'adaptation.
- En 2024, FAC passera en revue les avantages sociaux des employés afin de déterminer lesquels sont les plus prioritaires et lesquels peuvent être modifiés pour réduire les obstacles.
- En 2025, FAC vérifiera auprès de son fournisseur de régime de soins de santé s'il est possible d'apporter des améliorations au programme d'avantages sociaux des employés.

## 2.3 Environnement bâti

FAC compte plus de 100 bureaux à l'échelle du Canada. Si certains sont de grands bureaux situés dans de grandes villes, la plupart d'entre eux se trouvent dans les régions rurales du pays. Nous louons tous nos locaux, et le niveau d'accessibilité varie d'un bureau à l'autre. Les objectifs définis dans le Plan d'accessibilité ont été créés pour rendre nos bureaux actuels plus accessibles. Nous avons donné la priorité à notre siège social et à nos grands bureaux régionaux et nous nous employons aussi à améliorer l'accessibilité dans tous nos bureaux.

Une autre mesure d'accessibilité prise par FAC vise l'environnement bâti. Au cours des dernières années, trois membres du personnel de gestion des installations ont obtenu leur certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen. Ils mettent leur formation à profit afin de rendre les bureaux de FAC plus accessibles partout au Canada. Nous savons que certains de nos bureaux comportent encore des obstacles à l'accessibilité, et nous travaillons sur les objectifs de notre plan pour réduire ces obstacles.

Le tableau suivant présente les progrès réalisés en matière d'accessibilité en ce qui concerne les objectifs relatifs à l'environnement bâti :

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
En 2023, en s'appuyant sur l'orientation fournie par le programme de certification de la Fondation Rick Hansen, FAC établira et consignera des normes minimales d'accessibilité pour ses nouveaux bureaux.	FAC a créé des normes minimales d'accessibilité pour tous les nouveaux bureaux. Ces normes seront intégrées dans le processus de sélection des installations afin de garantir que tous les nouveaux sites respectent ou dépassent les normes minimales.	Terminé
En 2023, FAC établira un calendrier d'inspection et d'entretien des caractéristiques d'accessibilité de ses bâtiments.	Une inspection des caractéristiques d'accessibilité a été ajoutée à la liste de vérification de santé et sécurité au travail de FAC, qui est remplie mensuellement dans chaque bureau.	Terminé

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
D'ici la fin de 2023, FAC passera en revue les processus et les procédures d'évacuation d'urgence en tenant compte de la partie II du <i>Code canadien du travail</i> et des lignes directrices du gouvernement du Canada pour la création d'un plan d'intervention d'urgence accessible.	FAC a terminé l'examen des processus et procédures d'évacuation d'urgence actuels en tenant compte de la partie II du <i>Code canadien du travail</i> et des lignes directrices du gouvernement du Canada pour la création d'un plan d'intervention d'urgence accessible, et a cerné les lacunes. Un plan visant à combler les lacunes pertinentes est en cours d'élaboration et sa mise en œuvre devrait débuter en 2024.	Terminé

L'année prochaine, FAC continuera à faire progresser l'accessibilité en agissant sur les objectifs suivants :

- En 2024, FAC évaluera l'état de l'accessibilité de ses bureaux actuels en fonction de ses nouvelles normes minimales d'accessibilité et cernera les besoins ou lacunes prioritaires dans l'ensemble de ses locaux.
- En 2024, FAC intégrera la version mise à jour des normes minimales d'accessibilité aux processus et aux critères d'examen relatifs aux nouveaux bureaux.

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

Les technologies Web et électroniques sont importantes dans les milieux de travail modernes. FAC compte des employés et des clients dans tout le pays, et la technologie Web nous aide à faire notre travail et à nous connecter à nos clients. La technologie peut rendre les choses plus accessibles, certaines caractéristiques contribuant à réduire les obstacles. Mais si la technologie n'est pas conçue en tenant compte de l'accessibilité ou si les gens ne savent pas comment l'utiliser de manière accessible, elle peut créer des obstacles supplémentaires.

Le tableau suivant présente les progrès réalisés en matière d'accessibilité par rapport aux objectifs des TIC :

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
<p>En 2023 et les années suivantes, FAC continuera d'offrir des séances d'apprentissage à tout son personnel sur l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité intégrées aux systèmes et outils internes.</p>	<p>FAC a organisé des séances pour éduquer les employés au sujet des outils d'accessibilité et d'inclusion dans Microsoft 365. Les séances ont couvert des sujets tels que le sous-titrage en direct et le Lecteur immersif dans Microsoft Teams.</p>	<p>Terminé</p>
<p>En 2023, FAC mettra en place des parcours d'apprentissage à l'intention des employés de la TI concernés afin qu'ils sachent comment fournir des solutions accessibles au personnel, aux clients et aux autres intervenants.</p>	<p>De nombreux développeurs et analystes ont suivi la formation requise en date du quatrième trimestre de 2022.</p> <p>FAC a créé des parcours d'apprentissage qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissent les rôles qui requièrent des connaissances en matière d'accessibilité.</li> <li>• Spécifient les renseignements d'accessibilité requis pour les rôles.</li> <li>• Incorporent les renseignements sur l'accessibilité dans le processus d'intégration des nouveaux employés de la TI.</li> <li>• Élaborent un mécanisme de suivi des parcours d'apprentissage.</li> </ul>	<p>Terminé</p>

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
En 2023, FAC dressera une liste de priorités pour l'examen et la mise à jour de systèmes plus vieux en fonction des règles WCAG.	Les responsables des solutions technologiques ont classé par ordre de priorité les applications Web développées à l'interne afin de déterminer le niveau de correction requis et d'établir une liste de priorités.	Terminé
À compter de 2023, des examens de l'accessibilité seront intégrés à toutes les nouvelles activités de conception et de mise à l'essai de l'expérience utilisateur, ainsi qu'à tous les plans de mise à niveau des systèmes plus vieux. FAC continuera d'effectuer des examens de l'accessibilité visant d'autres vieux systèmes existants afin d'en comprendre les lacunes.	La TI a intégré l'accessibilité dans le cadre de développement des applications Web produites à l'interne.	Terminé

**L'année prochaine, FAC continuera à faire progresser l'accessibilité en agissant sur les objectifs suivants :**

- En 2024, FAC mettra à jour le processus d'accueil et d'intégration des employés de la TI qui jouent un rôle dans la prestation de solutions technologiques et l'amélioration de l'accessibilité. Ces mises à jour comprendront une formation structurée sur l'accessibilité et une orientation claire concernant les politiques et processus internes de la TI en matière d'accessibilité.
- En 2024, le personnel de la TI et ses partenaires auront à leur disposition une orientation et un processus officiels et documentés pour examiner l'accessibilité des technologies existantes plus anciennes. Cela permettra à FAC d'exécuter en priorité les travaux liés aux systèmes existants plus anciens.
- En 2025, l'accessibilité se sera améliorée et aura augmenté à FAC grâce à des outils Web déployés en priorité.



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

Le partage d'information avec nos clients et d'autres intervenants du milieu de l'agriculture fait partie des mesures que nous prenons afin de soutenir le dynamisme et la vigueur de l'industrie agricole canadienne, et notre capacité à partager des renseignements et des connaissances avec nos employés est cruciale pour aider ces derniers à soutenir nos clients le mieux possible. Nous voulons nous assurer que tout le monde a accès aux renseignements que nous communiquons afin de pouvoir évoluer et prospérer.

Le tableau suivant présente les progrès réalisés en matière d'accessibilité par rapport aux objectifs de communication :

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
En 2023, FAC continuera d'élaborer la totalité du nouveau contenu destiné à son site Web interne ou à son intranet de façon à assurer son accessibilité.	FAC a documenté son processus pour s'assurer que les lignes directrices en matière d'accessibilité font partie du processus d'édition. <ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons ajouté des contrôles d'accessibilité des documents Word et Excel aux processus trimestriels d'examen du contenu de l'intranet.</li><li>• Nous avons continué à publier des contenus qui attirent et intéressent différents publics au moyen de sondages, de jeux-questionnaires, de vidéos et de pages.</li><li>• Nous avons continué à publier du contenu interne plus accessible en utilisant des titres et des sous-titres, des étiquettes descriptives, des polices de caractères, des couleurs et des espaces blancs pour faire ressortir le contenu et le rendre balayable en ligne.</li></ul>	Terminé

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons trouvé un outil de suivi de l'accessibilité qui permettra à FAC de cerner les problèmes d'accessibilité et les lacunes sur les sites SharePoint, ce qui inclut l'intranet.</li> <li>• Nous avons programmé des cours de formation à l'accessibilité pour l'équipe chargée de l'Expérience numérique des employés, conformément aux normes WCAG 2.1.</li> </ul>	
<p>En 2023, FAC poursuivra la migration de ses politiques et de son contenu de communication permanent destinés à l'interne vers son nouveau site SharePoint. FAC veillera à ce que le contenu publié soit rédigé dans un langage clair, concis et simple.</p>	<p>FAC a mis en place des processus documentés pour s'assurer que le nouveau contenu est clair, concis et rédigé dans un langage simple.</p> <p>FAC a communiqué la disponibilité des outils d'accessibilité actuels, en veillant à ce que le contenu publié sur l'intranet soit revu pour être rédigé dans un langage simple.</p> <p>FAC continuera à migrer et à restructurer tout le contenu interne vers l'environnement moderne de SharePoint afin de le rendre accessible.</p>	Terminé
<p>En 2023, FAC cherchera comment et où il est possible d'utiliser la vidéodescription afin de rendre son contenu vidéo plus accessible.</p>	<p>FAC a terminé sa recherche et a découvert que YouTube et d'autres plateformes technologiques prennent désormais en charge la vidéodescription, ce qui nous permettra d'améliorer l'accessibilité en utilisant ces fonctionnalités.</p>	Terminé

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
<p>À compter de 2023, FAC ajoutera du texte de remplacement (une description des images) aux images dans toutes ses nouvelles publications dans les médias sociaux.</p>	<p>FAC a mis à jour son processus et son logiciel de validation afin de s'assurer qu'un texte de remplacement accompagne chaque image ajoutée aux publications sur les médias sociaux.</p>	<p>Terminé</p>
<p>D'ici 2024, FAC procédera à la mise à jour des normes régissant son image de marque et ses communications. Ces normes feront en sorte que les lignes directrices actuelles et futures en matière d'accessibilité soient prises en considération et mises en pratique dans la création et la production des ressources et du matériel de FAC.</p>	<p>FAC continue d'étudier les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et les intègre dans la création et la production du matériel promotionnel. Nous rédigeons de manière directe et concise en utilisant un langage accessible et exempt de jargon et de mots inutiles. Du point de vue de la conception, nous sommes attentifs aux besoins en matière d'accessibilité et nous continuons à intégrer de nouvelles connaissances dans nos documents. Nous effectuerons une mise à jour complète du Manuel de la Marque et Communication (nos lignes directrices) d'ici la fin de 2023.</p>	<p>Terminé</p>

L'équipe de Communication de FAC poursuivra les objectifs suivants en 2024 :

- FAC cherchera des moyens d'améliorer l'exactitude des sous-titres dans toutes les vidéos externes d'ici la fin de 2024.

## 2.6 Conception et prestation de programmes et de services

Notre clientèle est diversifiée, tout comme ses besoins. Nos services doivent être accessibles afin que chacun puisse avoir accès aux services dont il a besoin au moment où il en a besoin.

Le tableau suivant présente les progrès réalisés par l'équipe de Conception et de réalisation en ce qui concerne les objectifs opérationnels :

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
D'ici la fin de 2023, les sondages et les questionnaires ayant pour but de recueillir de la rétroaction à propos de FAC comprendront une ou plusieurs questions au sujet de l'accessibilité.	<p>En 2023, l'équipe des Données sur les clients de FAC a inclus deux questions dans son sondage transactionnel afin de recueillir des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité rencontrés par les clients lors de leurs interactions avec FAC. Ce sondage est envoyé à chaque client après qu'un prêt a été approuvé ou qu'il a reçu d'autres types de services en personne. L'équipe des Événements de FAC a également ajouté des questions semblables aux sondages menés auprès des participants après les événements.</p> <p>À l'interne, l'équipe chargée de l'Apprentissage a ajouté des questions sur les obstacles à l'accessibilité rencontrés lors de l'utilisation du matériel de formation exigé par FAC. Bien que nous n'ayons pas encore reçu les résultats de ces sondages, les renseignements seront utilisés pour créer des services plus adaptés et accessibles.</p>	Terminé

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
<p>En 2023, FAC cherchera comment faire progresser davantage l'accessibilité en étoffant son offre de services numériques (p. ex., clavardage pour les fonctions de service, portails numériques) aux petites entreprises.</p>	<p>La première fonction de clavardage de FAC a été lancée pour les sites d'offres numériques de financement et FAC commencera à mettre en œuvre la fonctionnalité de clavardage sur d'autres sites en 2024. Les fonctions de clavardage en ligne peuvent aider les personnes souffrant d'anxiété, de neurodiversité et de déficience visuelle à choisir leurs canaux de communication et à recevoir des messages texte, ce qui leur donne la possibilité d'appeler ou de recevoir un appel.</p>	<p>Terminé</p>

L'année prochaine, FAC continuera à faire progresser l'accessibilité en agissant sur les objectifs suivants :

- En 2024, s'appuyant sur les résultats de la recherche antérieure, FAC commencera à mettre en œuvre son offre de services numériques avancée aux petites entreprises afin de les rendre plus accessibles à tous les clients et de les adapter à leurs divers besoins en matière d'accessibilité.
- D'ici 2025, FAC aura amélioré l'accessibilité de ses services en étoffant sa gamme de services numériques et de modes de prestation.

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

Lorsque l'accessibilité est prise en considération au début d'un processus, les obstacles diminuent. Les normes d'accessibilité qui régissent les processus d'approvisionnement font en sorte que les biens, les services et les installations puissent être facilement utilisés par toute personne qui en a besoin.

Le tableau suivant présente les progrès réalisés par l'équipe de l'Approvisionnement en ce qui concerne les objectifs en matière d'approvisionnement :

Engagement de FAC	Progrès et mesures prises	Statut
FAC continuera de faire partie d'un groupe de sociétés d'État qui met l'accent sur les pratiques d'approvisionnement et l'amélioration de l'accessibilité. Le but de ce groupe est de veiller à ce que les tiers fournisseurs bonifient leur offre en matière d'accessibilité et qu'ils ont un objectif d'assurer un accès égal aux entreprises qui sont dirigées par des personnes handicapées ou qui en comptent parmi leur effectif.	FAC préside un comité collaboratif des sociétés d'État d'approvisionnement environnemental, social et de gouvernance (ESG) qui se concentre sur la diversité des fournisseurs, les initiatives climatiques des fournisseurs et la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> . Les réunions qui se tiennent chaque trimestre mettent l'accent sur l'échange de renseignements et l'apprentissage.	Terminé
À compter de 2023, FAC prendra l'accessibilité en considération dans le cadre de l'examen et de l'évaluation de bout en bout de ses pratiques d'approvisionnement. Cet examen aboutira à un remaniement de ses directives, politiques et procédures d'approvisionnement. De nouvelles normes d'accessibilité seront incluses dans ces directives, politiques et procédures.	FAC est en train de revoir ses directives, politiques et procédures d'approvisionnement afin de déterminer où les exigences d'accessibilité seront incluses.	En cours

L'année prochaine, FAC continuera à faire progresser l'accessibilité en poursuivant les objectifs suivants :

- D'ici 2024, FAC dressera une liste de fournisseurs pour les services d'accessibilité dont elle a besoin (p. ex., braille, enregistrement audionumérique, sous-titres, vidéodescription, interprétation en langue des signes).
- D'ici 2025, les agents d'approvisionnement recevront une formation portant sur l'intégration de l'accessibilité à l'approvisionnement.
- À compter de 2025, l'accessibilité sera expressément prise en considération dans tous les approvisionnements, soit par l'ajout d'exigences d'accessibilité ou par la documentation de la décision de ne pas ajouter d'exigences d'accessibilité.

## 2.8 Transport

FAC n'offre pas de services de transport à ses employés ou à ses clients. Par conséquent, aucun objectif n'a été établi sous l'intitulé « Transport ».

## 3. Consultations

---

Les personnes handicapées ont été un élément important de l'élaboration de notre Plan d'accessibilité. Nous avons consulté des personnes handicapées tout au long du processus. Nous avons demandé à nos employés qui vivent avec un handicap de nous décrire les obstacles auxquels ils ont fait face dans le cadre de leur travail à FAC. Nous leur avons également demandé ce qu'ils croyaient que nous pouvions faire pour rendre les choses plus accessibles. La rétroaction des employés a été un facteur important qui nous a aidés à nous concentrer sur nos objectifs. Nous avons également travaillé avec un groupe consultatif indépendant sur l'accessibilité qui était composé de Canadiennes et de Canadiens vivant avec divers handicaps. Ce groupe nous a aidés à intégrer le point de vue du client à notre planification.

### 3.1 Méthode de consultation

Pour aider FAC à cerner les obstacles à l'accessibilité rencontrés par les employés ou les intervenants en situation de handicap, deux sondages en ligne distincts ont été menés. Nous avons choisi cette stratégie parce que nos

participants sont répartis dans tout le Canada et nous voulons leur offrir la flexibilité dont ils ont besoin pour participer au sondage. Les sondages ont été élaborés par Left Turn Right Turn (LTRT), une organisation d'accessibilité avec laquelle nous avons établi un partenariat, et ils ont été envoyés aux parties concernées par FAC. Par ailleurs, LTRT a réuni son groupe consultatif sur l'accessibilité pour évaluer l'accessibilité à FAC et en discuter, ce qui nous a aidés à définir nos objectifs organisationnels pour notre premier Plan d'accessibilité. FAC a également conçu et mené des consultations internes afin de faire participer activement les personnes en situation de handicap. Comme l'ont demandé la plupart des participants, ces séances se sont déroulées virtuellement.

### 3.2 Consultations avec des employés vivant avec un handicap

Tous les employés de FAC ont été invités à répondre à un sondage sur l'accessibilité élaboré par notre partenaire en matière d'accessibilité, Left Turn Right Turn. Nous avons reçu des réponses de 40 employés en situation de handicap,



de 48 personnes proches d'une personne en situation de handicap et d'autres employés qui souhaitent nous faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité de FAC. En plus du sondage, FAC a mené des entrevues internes. Dans l'ensemble, les employés ont indiqué que leur expérience de travail à FAC était positive, et ils apprécient nos efforts en matière d'accessibilité. Toutefois, la plupart des employés ont cité la réduction de la stigmatisation et l'amélioration des connaissances au sujet des handicaps comme des domaines essentiels à améliorer. Nos objectifs d'accessibilité établis dans le présent rapport comprennent des solutions à ces enjeux et à d'autres obstacles cernés par les employés.

### **3.3 Consultations avec des intervenants vivant avec un handicap**

Nous avons également envoyé un deuxième sondage à des groupes de l'industrie afin qu'ils le transmettent à leurs membres pour que nous puissions recueillir la rétroaction des clients et de l'industrie. Nous n'avons pas reçu beaucoup de réponses, mais nous sommes déterminés à élaborer une approche plus solide pour obtenir de la rétroaction de la part des clients et de l'industrie.

En outre, nous avons demandé et reçu des commentaires de la part d'un groupe consultatif indépendant sur l'accessibilité. Ce groupe est formé de 10 Canadiennes et Canadiens vivant avec différents types de handicaps. Nous avons demandé aux membres du groupe de s'exprimer sur différents sujets comme notre site Web, nos services, nos affichages de postes et notre processus de candidature, de même que sur les obstacles généraux auxquels ils se sont heurtés en travaillant auprès d'organisations semblables ou en ayant recours à leurs services. Ils nous ont fourni de la rétroaction dans le cadre d'une table ronde virtuelle et par écrit.

Leurs suggestions visaient principalement les communications à FAC. Ils ont mentionné que certains renseignements affichés sur nos sites Web n'étaient pas écrits d'une façon accessible et facile à comprendre. Ils souhaitaient également qu'un langage plus précis soit utilisé pour parler des handicaps dans nos engagements en matière de diversité et d'inclusion, ainsi que dans nos affichages de postes. Leurs commentaires sont inclus dans les objectifs énoncés dans notre Plan d'accessibilité.

## 4. Rétroaction

---

FAC a mis en place des moyens permettant aux particuliers de faire part de leurs commentaires sur son Plan d'accessibilité. Toutefois, à la date de rédaction du présent rapport, FAC n'a reçu aucun commentaire explicitement lié à son Plan d'accessibilité.

Les commentaires très utiles sur les obstacles rencontrés par les personnes qui travaillent avec FAC ont permis d'obtenir des renseignements essentiels sur les domaines qui doivent être améliorés. Par exemple, nous avons reçu des commentaires soulignant les problèmes d'accessibilité de notre site Web. En conséquence, FAC a procédé à une évaluation approfondie de l'accessibilité de son site Web et met activement en œuvre les ajustements nécessaires pour améliorer l'expérience en ligne de tous les utilisateurs.

Par ailleurs, les commentaires reçus ont révélé des obstacles à l'accessibilité physique de plusieurs emplacements de FAC, à savoir les stationnements, les chemins et les dispositifs d'accessibilité sur les portes d'entrée. Pour résoudre ces problèmes, FAC prend des mesures en procédant à des rénovations et à des améliorations, et en s'associant à la Fondation Rick Hansen, afin de s'assurer que les personnes ayant des besoins divers peuvent naviguer facilement à l'intérieur de nos espaces physiques.

En réponse aux commentaires reçus, FAC prend des mesures délibérées et significatives pour éliminer les obstacles à la communication rencontrés par des personnes. Nos initiatives actuelles comprennent l'introduction de services en langue des signes, le sous-titrage des contenus vidéo et la production de documents en braille et en gros caractères.

FAC a également reçu des commentaires concernant les obstacles rencontrés dans son processus d'acquisition de talents. Pour y remédier, nous sommes en train d'examiner notre processus d'acquisition de talents afin de permettre des pratiques de recrutement plus inclusives. Nous nous engageons à mener des activités de sensibilisation et de formation continues afin d'éliminer les préjugés inconscients au sein de notre équipe d'Acquisition de talents et de notre direction. Par ailleurs, afin de promouvoir une expérience plus inclusive pour toutes les personnes intéressées par des occasions avec FAC, nous avons inclus une déclaration d'engagement en faveur de la diversité sur notre page Carrières et nous avons stratégiquement disposé les instructions relatives aux mesures d'adaptation afin de nous assurer qu'elles sont visibles pour tous les candidats.

## 5. Conclusion

---

Les Canadiennes et les Canadiens comptent sur les clients de FAC pour se nourrir et nos clients comptent sur nous. Nous devons être accessibles pour nos clients, pour l'industrie que nous servons et pour nos employés afin qu'ils puissent tous travailler le mieux possible. L'inclusion fait partie de notre vision pour un avenir radieux.



*RÊVER. BÂTIR. RÉUSSIR.*