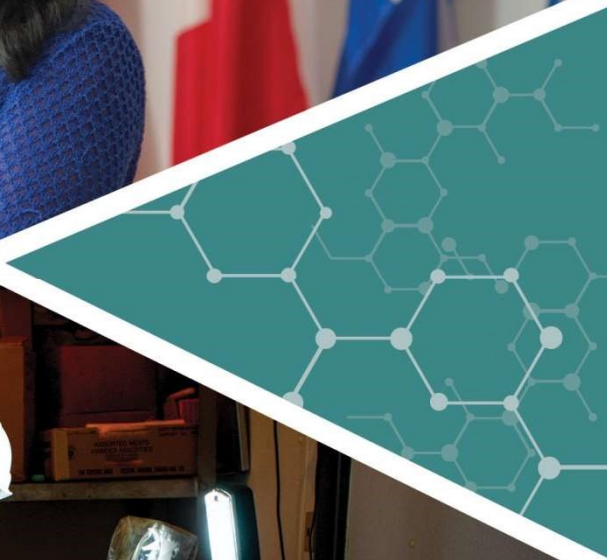




Agence canadienne
d'inspection des aliments

Canadian Food
Inspection Agency

Plan d'accessibilité de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) 2026-2028



Sur cette page

- [Message du président de l'ACIA](#)
- [Généralités](#)
 - [Médias substitués](#)
 - [Rétroaction](#)
- [Résumé](#)
- [Élaboration du Plan d'accessibilité de l'ACIA](#)
 - [Notre approche et notre vision](#)
 - [État actuel](#)
- [Consultations](#)
 - [Méthodologie](#)
 - [Ce que nous avons entendu](#)
 - [Mobilisation continue](#)
- [Domaines prioritaires et mesures en matière d'accessibilité de l'ACIA \(2026–2028\)](#)
 - [Emploi](#)
 - [Environnement bâti](#)
 - [Technologies de l'information et des communications](#)
 - [Communications \(autres que les TIC\)](#)
 - [Approvisionnement en biens, services et installations](#)
 - [La conception et la prestation de programmes et de services](#)
 - [Transport](#)
 - [Culture](#)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Santé, 2026.

ISSN 2817-1543 N° du catalogue : A101-21F-PDF

Also available in English.

- [Rapports, suivi et responsabilité](#)
 - [Rapports](#)
 - [Outils de suivi et d'évaluation](#)
 - [Responsabilités](#)
- [Conclusion](#)

Message du président de l'ACIA

J'ai le plaisir de vous présenter le Plan d'accessibilité 2026–2028 de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). S'appuyant sur les fondations de notre premier plan (2023–2026), ce plan mis à jour reflète les progrès réalisés, les leçons tirées et les commentaires reçus lors des consultations.

Notre plan renouvelé réaffirme notre engagement envers la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) et la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada. Il s'aligne également sur la Stratégie et plan d'action de l'ACIA en matière de diversité et d'inclusion, afin de créer un milieu de travail et un environnement de service inclusifs, sans obstacles et respectueux des divers besoins de l'ensemble de la population canadienne.

Notre vision est claire : un milieu de travail pleinement accessible, respectueux et inclusif qui valorise et responsabilise les personnes en situation de handicap. Pour réaliser cette vision, le Plan d'accessibilité 2026–2028 se concentre sur 8 domaines clés – l'emploi, l'environnement bâti, l'accessibilité numérique, la communication, l'approvisionnement, la prestation de programmes et services, le transport et la création d'une culture plus inclusive – et décrit les mesures concrètes que nous prendrons au cours des 3 prochaines années pour susciter un changement significatif et durable.

Ce plan incarne le principe « Rien sans nous » qui est au cœur de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Au cours de la dernière année, nous avons mobilisé des employés, des gestionnaires, des comités et des Canadiens en situation de handicap. Leurs idées ont façonné nos priorités et continueront de guider nos progrès dans les années à venir.

Tenir cet engagement exige du leadership à tous les niveaux. En tant que président, j'ai pour responsabilité, avec le Comité de la haute direction, d'intégrer l'accessibilité dans les activités et la culture de l'ACIA. Les responsables des directions générales, les gestionnaires et les employés partagent tous la responsabilité d'éliminer les obstacles dans nos milieux de travail et nos services. En assumant nos responsabilités, nous traduirons nos engagements en résultats tangibles et durables.

Au fur et à mesure, nous suivrons nos progrès chaque année, ajusterons nos mesures au besoin et renouvellerons le plan tous les 3 ans. Notre réussite dépend de chaque employé : se renseigner sur l'accessibilité, écouter les expériences vécues, remettre en question les idées reçues et aider à éliminer les obstacles dans le travail quotidien.

Ensemble, nous pouvons continuer à créer une ACIA plus accessible et faire progresser la vision du gouvernement du Canada, celle de devenir la fonction publique la plus accessible et la plus inclusive au monde.

Paul MacKinnon

Président

Généralités

Médias substitués

Ce plan d'accessibilité et la description de notre processus de rétroaction sont disponibles sur demande sous forme imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio ou dans un format électronique compatible avec la technologie adaptée destinée à aider les personnes en situation de handicap.

Une personne peut utiliser les coordonnées indiquées pour demander une copie du plan d'accessibilité dans un média substitut par téléphone, par la poste et par courriel.

Rétroaction

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le chef de la Direction générale de la diversité et santé en milieu de travail aura la responsabilité de recevoir les commentaires sur les obstacles et l'accessibilité à l'ACIA.

Nous accuserons réception de tous les commentaires relatifs à l'accessibilité de la même manière qu'ils ont été reçus, à l'exception des commentaires envoyés de manière anonyme.

Comment nous utiliserons vos commentaires

Nous utiliserons vos commentaires pour améliorer l'accessibilité à l'ACIA. Nous pourrions donner suite immédiatement à certains commentaires ou nous en servir pour élaborer de futurs plans d'accessibilité. Nous inclurons vos commentaires et la façon dont nous les avons utilisés dans nos 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 l'ACIA.

Comment soumettre de la rétroaction

La rétroaction peut être fournie par formulaire en ligne, par téléphone, par la poste et par courriel.

En ligne

Soumettez vos commentaires en utilisant notre [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#).

Par téléphone

Les lignes téléphoniques sont ouvertes de 8 h à 20 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi.

Sans frais : 1-855-670-0943

Par la poste

Agence canadienne d'inspection des aliments
a/s Équipe responsable de l'accessibilité
1400, chemin Merivale, Tour 2
Étage 2, pièce 128
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9

Par courriel

cfia.accessibility-accessibilite.acia@inspection.gc.ca

Ces coordonnées permettront aux membres du personnel de l'ACIA et au public de faire ce qui suit :

- demander le plan d'accessibilité de l'ACIA dans 1 des médias substituts décrits au paragraphe 8(2) du [Règlement](#);
- demander la description du processus de rétroaction de l'ACIA avec 1 des médias substituts décrits au paragraphe 9(5) du Règlement;
- fournir une rétroaction à l'ACIA sur les obstacles et l'accessibilité.

Résumé

Le Plan d'accessibilité 2026–2028 de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) énonce notre engagement à déterminer, à éliminer et à prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. S'appuyant sur les fondations de notre premier Plan d'accessibilité (2023–2026), ce plan mis à jour s'appuie sur les leçons apprises, les progrès mesurables et les nombreux commentaires des employés, des intervenants et des Canadiens.

Guidé par la vision de la Loi d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040 et le principe « Rien sans nous », ce plan a été élaboré grâce à un engagement significatif auprès des personnes en situation de handicap et leurs représentants. Au cours de la dernière année, nous avons mené :

- des sondages internes, des groupes de discussion et des consultations ciblées avec les employés, les gestionnaires et les comités;
- un sondage externe auprès des Canadiens en situation de handicap qui interagissent avec les programmes et services de l'ACIA;
- un examen des ensembles de données clés, y compris le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF), les résultats de l'examen des systèmes d'emploi, le modèle de maturité sur la diversité et l'inclusion, ainsi qu'une évaluation des politiques, processus et pratiques internes pouvant présenter des obstacles;
- un examen des normes d'accessibilité en cours d'élaboration par Normes d'accessibilité Canada afin d'aider à guider les pratiques de l'ACIA et d'anticiper les besoins futurs.

Ces commentaires ont mis en évidence les progrès réalisés depuis 2023 et les obstacles persistants dans les 7 domaines prioritaires de la LCA, ainsi que dans le domaine prioritaire de la culture propre à l'ACIA.

Priorités pour 2026–2028

Le plan est organisé autour de 8 domaines prioritaires :

- emploi – renforcer les pratiques inclusives de recrutement, de maintien en poste et de développement de carrière;
- environnement bâti – s'assurer que les installations de l'ACIA sont accessibles, sécuritaires et adaptables à divers besoins;
- technologies de l'information et de la communication (TIC) – élargir l'accessibilité des outils, systèmes et contenus numériques;
- communication (hors TIC) – fournir des renseignements accessibles dans plusieurs formats.

- approvisionnement en biens, services et installations – Intégrer les critères d'accessibilité dans les décisions d'achat;
- conception et prestation de programmes et services – garantir que les programmes et services de l'ACIA sont sans obstacles pour tous les Canadiens;
- transport – prendre en compte les considérations en matière d'accessibilité dans les activités de déplacement et de parc automobile liées à l'ACIA;
- culture – bâtir une culture de travail où l'accessibilité, l'inclusion et le respect sont intégrés dans toutes les interactions.

À l'avenir

Le plan 2026–2028 comprend des mesures concrètes, des échéanciers et des indicateurs de rendement pour suivre les progrès. La responsabilité de la mise en œuvre est partagée à tous les niveaux de l'ACIA, sous la supervision du président et du Comité de la haute direction. Nous rendrons compte chaque année des résultats, continuerons à collaborer avec les personnes en situation de handicap et affinerons nos actions au fur et à mesure que les besoins évoluent. Les commentaires et demandes de médias substitués peuvent être soumis par l'intermédiaire de l'équipe responsable de l'accessibilité, comme il est décrit dans ce plan.

Notre objectif est de faire en sorte que l'accessibilité ne soit pas une réflexion secondaire, mais une pratique standard intégrée à tous les aspects des activités de l'ACIA, contribuant ainsi à la vision du gouvernement du Canada d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

Élaboration du Plan d'accessibilité de l'ACIA

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (2019) vise un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, exigeant que les organisations sous réglementation fédérale améliorent l'accessibilité dans les domaines clés et fassent rapport sur les progrès, tandis que l'ACIA utilise des normes émergentes pour orienter la planification future.

Notre approche et notre vision

Le deuxième Plan d'accessibilité de l'ACIA a été élaboré conformément à la LCA et à son règlement, qui exigent la consultation des personnes en situation de handicap, la publication de plans d'accessibilité et des rapports d'étape tous les 3 ans. En plus des 7 domaines prioritaires de la LCA, l'ACIA en a inclus un huitième : la culture, reflétant notre engagement à favoriser le changement organisationnel.

Notre vision est de créer et de maintenir un milieu de travail pleinement accessible, respectueux et inclusif qui valorise et responsabilise les personnes en situation de handicap.

Guidées par le principe du « Rien sans nous », les personnes en situation de handicap ont participé de manière significative à l'élaboration des priorités, des mesures et des engagements de ce plan. Pour élaborer le plan 2026–2028, nous avons :

- examiné les progrès et les résultats atteints dans le cadre du Plan d'accessibilité 2026–2028;
- mené des consultations internes et externes, y compris des sondages, des groupes de discussion, des discussions ciblées, ainsi que des contributions des employés, des gestionnaires, des comités et des Canadiens en situation de handicap qui ont accès aux services de l'ACIA;
- analysé les données de la disponibilité au sein de la population active, d'auto-identification, du SAFF, du modèle de maturité sur la diversité et l'inclusion, et de l'examen des systèmes d'emploi;
- examiné les politiques, processus et pratiques internes afin de déterminer les obstacles systémiques potentiels;
- examiné les projets de normes d'accessibilité élaborés par Normes d'accessibilité Canada afin d'éclairer notre compréhension des pratiques exemplaires et d'aider à anticiper les futures exigences réglementaires.

Le résultat est une feuille de route tournée vers l'avenir et réalisable, qui s'appuie sur les leçons apprises, s'attaque aux obstacles persistants et fixe des objectifs mesurables pour les 3 prochaines années.

État actuel

Depuis la publication de notre premier Plan d'accessibilité en décembre 2022, l'ACIA a réalisé des progrès notables, notamment en renforçant les processus d'adaptation en milieu de travail, en améliorant l'accessibilité dans certains espaces physiques et en augmentant la sensibilisation à l'accessibilité au sein de l'Agence. Cependant, des lacunes subsistent dans la formation en leadership, l'accessibilité des environnements numériques et bâtis, ainsi que l'application uniforme des processus d'adaptation. Ces constatations ont directement influencé les priorités et les mesures de ce plan et soulignent l'importance de continuer à faire progresser l'accessibilité dans les 8 domaines prioritaires.

Consultations

Méthodologie

L'ACIA a élaboré le Plan d'accessibilité 2026–2028 en consultation avec les personnes en situation de handicap et leurs représentants, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à son règlement. Des consultations ont été menées dans le but de déterminer les obstacles, de valider les progrès et d'éclairer de nouvelles priorités d'action.

Pour assurer une perspective large et inclusive, l'Agence a utilisé diverses méthodes de consultation accessibles et éprouvées, dont plusieurs ont également été employées lors de l'élaboration du Plan d'accessibilité 2026–2028. Celles-ci comprenaient :

- des groupes de discussion virtuels avec des employés qui s'identifient comme personnes en situation de handicap;
- des sondages internes pour recueillir les points de vue des employés sur l'accessibilité au sein de l'Agence;
- un sondage distinct pour les gestionnaires et superviseurs afin de mieux comprendre les obstacles, les lacunes et les besoins de soutien dans la mise en œuvre des mesures d'accessibilité;
- des sondages externes en ligne pour recueillir les commentaires des Canadiens qui interagissent avec les programmes, services et outils numériques de l'ACIA, y compris les personnes en situation de handicap et leurs représentants;
- des consultations ciblées avec ces entités de l'ACIA :
 - Réseau de l'accessibilité pour le personnel;
 - Communauté de leadership des gestionnaires.

Des fonctions d'accessibilité telles que l'interprétation en langue des signes américaine (ASL)/Langue des signes québécoise (LSQ), les services de traduction en temps réel des communications (TTRC), ainsi que des médias substituts (par exemple, les documents accessibles en langue clair et compatibles avec des lecteurs d'écran) ont été offertes lors des consultations afin d'assurer une pleine participation.

Ce que nous avons entendu

Les commentaires recueillis lors de ces consultations ont soulevé à la fois des progrès depuis le plan 2023–2026 et des obstacles systémiques persistants qui doivent être abordés. Les résultats de toutes les consultations internes ont été analysés et compilés dans un rapport sur les obstacles, qui, avec d'autres documents de référence, a été remis aux employés clés de l'Agence pour soutenir l'élaboration des plans d'action pour l'accessibilité dans les domaines concernés.

Dans tous les volets de consultation, plusieurs thèmes clés ont émergé :

- **les processus d'adaptation restent complexes et ne sont pas uniformes** : les employés et gestionnaires ont signalé des procédures floues, des retards dans les approbations et un manque de flexibilité, en particulier pour le travail à distance et les mesures d'adaptation temporaires;
- **des lacunes dans la formation et les outils pour les gestionnaires et les employés persistent** : les gestionnaires ont exprimé le besoin d'une formation pratique basée sur des scénarios, notamment pour soutenir la santé mentale, la neurodiversité et les incapacités épisodiques, tandis que les employés ont appelé à une meilleure sensibilisation aux droits et processus liés à l'accessibilité;

- **les obstacles physiques et de l'environnement bâti subsistent** : les défis comprennent les espaces de travail à aire ouverte qui sont trop stimulants, un nombre limité de salles de réflexion ou d'espaces à faible stimulation, des meubles et équipements rigides, ainsi que certains espaces non accessibles aux fauteuils roulants;
- **l'accessibilité numérique et des communications doit être améliorée** : les problèmes comprennent les documents et les présentations inaccessibles, le manque d'orientation pour créer du contenu accessible, et la technologie qui ne répond pas à la diversité des besoins des utilisateurs;
- **le leadership et la responsabilité doivent être amélioré** : les consultations ont révélé un engagement inégal des dirigeants et une application inégale des pratiques d'accessibilité entre les directions générales;
- **les obstacles culturels et comportementaux ont une incidence sur l'inclusion** : les participants ont indiqué une stigmatisation, une sensibilisation limitée aux handicaps invisibles et un engagement non uniforme des dirigeants envers l'accessibilité.

Ces commentaires ont directement éclairé les priorités, mesures et engagements de ce plan, s'assurant qu'ils répondent aux obstacles les plus urgents et persistants déterminés tant par les intervenants internes qu'externes.

Mobilisation continue

La consultation n'est pas un événement ponctuel. L'ACIA s'engage à maintenir un dialogue continu avec les personnes en situation de handicap tout au long de la durée de ce plan. Cela comprendra :

- des consultations annuelles sur les rapports d'étape;
- des mécanismes de rétroaction continue par le biais de sondages et de rapports anonymes;
- la collaboration avec le Réseau de l'accessibilité pour le personnel et d'autres groupes d'équité internes;
- la mobilisation des intervenants externes, y compris le public, lorsque cela est pertinent pour la prestation de services.

Des commentaires sur ce plan ou sa mise en œuvre peuvent être soumis en tout temps. Veuillez consulter la section « Rétroaction » pour avoir de plus amples renseignements sur la façon de communiquer avec nous et de demander des médias substituts.

Domaines prioritaires et mesures en matière d'accessibilité de l'ACIA (2026–2028)

Ce plan aborde 8 domaines prioritaires, dont 7 alignés sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et un domaine supplémentaire lié à notre culture, qui reflète l'importance de favoriser une culture organisationnelle inclusive, accessible et sans obstacles à l'échelle de l'ACIA.

Les sections suivantes présentent les obstacles déterminés dans chaque domaine prioritaire, ainsi que les mesures précises que l'ACIA prendra pour les éliminer ou les prévenir, y compris les échéanciers et les équipes responsables afin d'assurer des progrès mesurables.

Les obstacles et les mesures décrits dans les 8 domaines prioritaires reposent sur l'ensemble des sources de données présentées plus tôt dans le présent plan. Celles-ci comprennent les données sur la disponibilité au sein de la population active, les données d'auto-identification, les résultats du SAFF, les conclusions de l'Examen des systèmes d'emploi, les consultations internes et externes auprès des employés et des Canadiennes et Canadiens en situation de handicap, le Modèle de maturité en matière de diversité et d'inclusion, ainsi que les examens des politiques, processus et pratiques internes. Ensemble, ces sources ont permis une analyse exhaustive ayant éclairé l'identification des obstacles systémiques et persistants à l'échelle de l'Agence.

Emploi

L'emploi couvre toute l'expérience complète de l'employé – du recrutement et de l'intégration au maintien en poste, au développement de carrière et à l'avancement professionnel. S'assurer que les personnes en situation de handicap peuvent accéder à des possibilités d'emploi équitables est essentiel pour bâtir un effectif représentatif et inclusif. La section suivante présente les obstacles à l'emploi et les mesures que l'ACIA prendra pour y remédier.

Obstacle : la représentation des personnes en situation de handicap demeure en dessous des points de référence de la disponibilité au sein de la population active

Résultats souhaités : augmenter le taux de déclaration volontaire des employés en situation de handicap afin d'atteindre les objectifs de la disponibilité au sein de la population active et accroître la sensibilisation aux écarts d'équité en matière d'emploi pour orienter l'embauche ciblée.

Plan d'action 1 : promouvoir la déclaration volontaire et l'embauche inclusive

- Mesures concrètes :
 - lancer des campagnes de déclaration volontaire;
 - examiner les pratiques d'embauche inclusives;
 - cibler la sensibilisation auprès des organismes axés sur les personnes en situation de handicap;
 - former les gestionnaires d'embauche à l'embauche accessible.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - augmentation annuelle du taux de déclaration volontaire des personnes en situation de handicap;

- augmentation du nombre de candidats en situation de handicap dans le recrutement externe;
- augmentation du taux d'achèvement de formation chez les gestionnaires d'embauche.

Plan d'action 2 : fournir des données sur la représentation de l'équité en matière d'emploi

- Mesure concrète :
 - communiquer régulièrement les données sur l'équité en matière d'emploi et les analyses de planification des effectifs à différents niveaux de gestion de l'Agence afin d'éclairer la planification de leurs effectifs.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - diminution annuelle de l'écart dans la représentation des personnes en situation de handicap.

Obstacle : écart dans la représentation des personnes en situation de handicap à l'ACIA

Résultats souhaités : augmenter le pourcentage d'employés qui s'identifient comme personnes en situation de handicap pour atteindre ou dépasser la représentation de la disponibilité au sein de la population active.

Plan d'action 1 : séances d'information pour les gestionnaires d'embauche

- Mesure concrète :
 - animer des séances sur les options d'embauche accessible, les services offerts par LiveWorkPlay, le Groupe de la stratégie fédérale sur l'emploi, le Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap, et présenter des exemples de réussite.
- Échéance : année 3
- Suivi des résultats :
 - augmentation du taux de déclaration volontaire des personnes en situation de handicap et du nombre de candidats en situation de handicap;
 - nombre de séances données et de participants;
 - les résultats des sondages auprès des gestionnaires montrent une meilleure connaissance des options de recrutement accessible.

Plan d'action 2 : examiner les documents de recrutement

- Mesure concrète :

- examiner et mettre à jour les documents de recrutement (par exemple, les dépliants de salon de l'emploi) pour en assurer l'accessibilité.
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :
 - documents mis à jour disponibles pour les gestionnaires d'embauche;
 - augmentation du taux de déclaration volontaire des personnes en situation de handicap et du nombre de candidats externes.

Obstacle : les processus d'embauche et d'évaluation ne sont pas conçus en tenant compte de l'accessibilité

Résultats souhaités : assurer une dotation inclusive et accessible en formant les gestionnaires aux processus d'adaptation, en vérifiant l'accessibilité des outils, en mettant à jour les politiques et directives, en fournissant des renseignements clairs aux candidats, en abordant les obstacles aux employés neurodivergents et en rendant l'embauche et les évaluations pleinement accessibles.

Plan d'action 1 : accroître la connaissance des gestionnaires du processus d'adaptation, des rôles et des responsabilités

- Mesure concrète :
 - les conseillers en dotation sont informés des personnes auxquelles ils peuvent s'adresser pour obtenir des directives ou des précisions sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation lorsqu'ils soutiennent les gestionnaires dans la mise en œuvre des demandes de mesures d'adaptation;
 - promouvoir et tenir à jour la page Merlin sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation et le bien-être (lancée le 7 juillet 2025) avec des ressources pour les gestionnaires et les employés.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - satisfaction accrue des employés dans le SAFF concernant les mesures d'adaptation pour répondre aux besoins.

Plan d'action 2 : examiner les répertoires et les plateformes de recrutement et d'intégration

- Mesure concrète :
 - revoir et mettre à jour le répertoire de recrutement et le répertoire d'intégration des étudiants pour les considérations en matière d'accessibilité.
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :

- augmentation annuelle du taux de déclaration volontaire des personnes en situation de handicap;
- augmentation du nombre de candidats en situation de handicap dans le recrutement externe;
- les répertoires sont actualisés et tenus à jour.

Plan d'action 3 : mettre à jour les documents d'orientation en matière de recrutement

- Mesure concrète :
 - examiner et mettre à jour les questions et réponses pour guider le recrutement et l'« organigramme de recrutement ciblé ».
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :
 - documents mis à jour publiés sur Merlin;
 - meilleure sensibilisation des gestionnaires (mesurée par un sondage sur la dotation).

Plan d'action 4 : mettre à jour la politique et les directives du programme de dotation

- Mesure concrète :
 - réviser et mettre à jour les politiques en matière d'accessibilité.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - politiques mises à jour communiquées aux gestionnaires et publiées sur Merlin.

Plan d'action 5 : soutenir les conseillers en dotation et les gestionnaires d'embauche

- Mesures concrètes :
 - examen et mise à jour :
 - série d'orientations en matière d'évaluation;
 - fournir des conseils de rétroaction sur la dotation aux gestionnaires;
 - procédures de rétroaction sur la dotation;
 - communiquer des mises à jour aux gestionnaires et les publier sur Merlin.
- Échéance : année 3
- Suivi des résultats :
 - documents mis à jour publiés sur Merlin;

- les résultats du sondage sur la dotation auprès des gestionnaires indiquent une sensibilisation accrue et de meilleures pratiques en matière d'accessibilité.

Plan d'action 6 : les candidats reçoivent des renseignements clairs et accessibles dès le début des processus de dotation

- Mesure concrète :
 - réviser et mettre à jour les modèles d'affiches pour garantir ce qui suit :
 - langage clair;
 - accessibilité;
 - instructions claires pour le processus d'adaptation.
- Échéance : année 3
- Suivi des résultats :
 - confirmation des modèles d'affiches mis à jour utilisés dans les processus de dotation.

Plan d'action 7 : s'attaquer aux obstacles pour les employés neurodivergents

- Mesures concrètes :
 - consulter la communauté neurodivergente pour déterminer les obstacles à la dotation;
 - préparer un rapport préliminaire avec des conclusions et des recommandations.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - intégration des recommandations dans les pratiques de dotation.

Plan d'action 8 : processus d'embauche et d'évaluation inclusif

- Mesure concrète :
 - examiner et mettre à jour les outils et modèles d'évaluation, y compris les modèles de courriels pour le processus de dotation, afin d'assurer un langage clair et des instructions claires en matière d'adaptation pour les candidats;
 - mettre en œuvre les outils et modèles révisés.
- Échéance : année 3
- Suivi des résultats :
 - outils actualisés mis en œuvre.

Plan d'action 9 : accessibilité des formats et méthodes d'évaluation

- Mesure concrète :
 - effectuer un examen des méthodes et outils d'évaluation de niveau EX pour en vérifier l'accessibilité et recommander des changements.
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :
 - augmentation du nombre de candidats en situation de handicap qui réussissent les évaluations;
 - la proportion de candidats en situation de handicap retenus est comparable à celle des candidats sans handicap.

Obstacle : les processus d'intégration ne soutiennent pas adéquatement les employeurs ayant des besoins diversifiés

Résultats souhaités : mettre à jour les guides d'intégration des étudiants pour répondre aux normes de la LCA et améliorer la satisfaction, et rendre les processus d'intégration des RH dans ServiceACIA clairs, simplifiés et accessibles grâce à un langage clair et des flux de travail automatisés d'ici 2026–2030.

Plan d'action 1 : offrir un soutien adéquat aux nouveaux étudiants

- Mesure concrète :
 - réviser et mettre à jour le guide d'intégration des étudiants afin de l'aligner sur les normes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*;
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :
 - guide d'intégration mis à jour publié;
 - les résultats des sondages auprès des étudiants montrent une satisfaction accrue concernant les éléments d'intégration.

Plan d'action 2 : simplifier les processus d'intégration des RH dans le portail de gestion de cas des RH en ligne de ServiceACIA

- Mesures concrètes :
 - examiner le programme d'intégration des EX pour assurer un langage clair et l'accessibilité;
 - mettre en place des processus simplifiés dans le portail, en mettant l'accent sur l'automatisation, les flux de travail et l'accessibilité.
- Échéance : année 2 et en continu
- Suivi des résultats :

- les documents d'intégration des EX respectent les normes d'accessibilité;
- les processus du portail des RH de ServiceACIA sont clairs, simplifiés, agiles et accessibles.

Obstacle : les possibilités de développement de carrière ne sont pas accessibles de manière équitable aux employés en situation de handicap

Résultats souhaités : lancer et surveiller le bassin scientifique des SR-02 pour les personnes en situation de handicap afin d'augmenter le nombre de candidats et les embauches, et encourager la diversité dans les candidatures aux programmes de leadership et de développement des EX afin d'accroître la représentation des personnes en situation de handicap dans les possibilités d'évolution de carrière.

Plan d'action 1 : augmenter les possibilités de développement de carrière en sciences pour les personnes en situation de handicap

- Mesure concrète :
 - surveiller l'évolution du bassin scientifique des SR-02 pour les personnes en situation de handicap.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - augmentation du nombre de candidats en situation de handicap et de candidats retenus;
 - soutien à l'analyse des RH pour le suivi.

Plan d'action 2 : assurer des nominations proportionnées des personnes en situation de handicap pour les possibilités de développement

- Mesure concrète :
 - encourager la haute direction à prendre en compte la diversité et l'inclusion lors de la nomination d'employés pour des programmes de développement à fort potentiel et des EX.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - augmentation du nombre d'employés en situation de handicap nommés pour des possibilités de développement des EX.

Obstacle : les processus d'adaptation sont inégaux, imprécis, lents et lourds pour les employés

Résultats souhaités : élaborer des directives claires et des aide-mémoires pour les gestionnaires et conseillers en dotation concernant les mesures d'adaptation, intégrer les ressources en santé mentale et en accessibilité, promouvoir la sensibilisation par des campagnes et des séances, et assurer l'utilisation continue des aides à l'adaptation pour créer un processus de dotation sécuritaire et inclusif.

Plan d'action 1 : améliorer l'uniformité, la clarté et l'efficacité de l'adaptation dans la dotation

- Mesures concrètes :
 - créer des directives pour les gestionnaires et les conseillers en dotation sur les mesures d'adaptation pour les candidats, y compris des solutions de rechange aux évaluations;
 - élaborer un aide-mémoire pour les conseillers en dotation comprenant des options d'adaptation et des ressources éprouvées.
- Échéance : année 3
- Suivi des résultats :
 - le sondage auprès des gestionnaires montre une meilleure sensibilisation aux mesures d'adaptation;
 - les demandes de mesures d'adaptation sont suivies et augmentent d'année en année;
 - les processus où des médias substituts sont proposés sont suivis.

Plan d'action 2 : créer un processus d'adaptation sécuritaire, solidaire et sans stigmatisation pour les employés

- Mesures concrètes :
 - intégrer les soutiens en santé mentale dans les processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation;
 - mettre en lumière les exemples de réussite d'employés ayant un handicap invisible lors des campagnes du Programme de soutien par les pairs.
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :
 - satisfaction accrue des employés dans le SAFF concernant les mesures d'adaptation;
 - nombre de communications mettant en lumière des exemples de réussite.

Plan d'action 3 : améliorer la compréhension des processus d'adaptation et des rôles parmi les employés et la direction

- Mesures concrètes :

- promouvoir la Cartographie du processus des gestionnaires – Supprimer les obstacles pour un milieu de travail accessible lors du lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (passeport);
- offrir des séances de sensibilisation aux employés et gestionnaires sur les responsabilités relatives à l'adaptation;
- tenir à jour la page Internet sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation et le bien-être.
- Échéance : année 2 et en continu
- Suivi des résultats :
 - résultats de sondage concernant l'utilisation du passeport;
 - commentaires positifs découlant des séances de l'École des superviseurs;
 - page Merlin mise en œuvre et accessible;
 - les séances sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour l'École des superviseurs ont été tenues comme prévu.

Plan d'action 4 : amélioration de l'accès aux aides à l'adaptation

- Mesure concrète :
 - promouvoir les mesures d'adaptation à toutes les étapes des processus de sélection des EX;
 - encourager les candidats à déterminer tôt les besoins en matière d'accessibilité.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - utilisation accrue des mesures d'adaptation.

Obstacle : les plateformes numériques utilisées dans les processus d'emploi manquent de fonctions d'accessibilité

Résultats souhaités : collaborer avec la Direction générale des services numériques (DGSN) pour améliorer l'accessibilité des systèmes de RH, mettre à niveau MesRHGC avec des fonctionnalités de technologie d'assistance d'ici 2026, planifier la mise en œuvre de Dayforce et améliorer la navigation et la fonction de recherche dans le portail des RH pour soutenir les utilisateurs en situation de handicap.

Plan d'action : augmenter la compatibilité avec la technologie d'assistance dans les systèmes de RH

- Mesures concrètes :
 - déterminer les lacunes en matière d'accessibilité dans les systèmes de RH;

- mettre à niveau PeopleSoft pour la transition vers MesRHGC avec des fonctionnalités améliorées d'accessibilité et de personnalisation (y compris la prise en charge des lecteurs d'écran);
 - remplacer Phénix par Dayforce en prenant en compte l'accessibilité lors de la mise en œuvre (date à déterminer);
 - trouver une nouvelle solution de gestion des bassins avec des fonctionnalités d'accessibilité;
 - participer à l'intégration de l'accueil et du départ dans ServiceACIA;
 - améliorer la fonctionnalité de recherche et la navigation dans le portail des RH de ServiceACIA pour les utilisateurs ayant des troubles cognitifs ou visuels.
- Échéance : année 1 et en continu; mise en œuvre de Dayforce à déterminer
 - Suivi des résultats :
 - les considérations d'accessibilité sont au premier plan dans les processus de conception et d'approvisionnement numérique;
 - lancement réussi de MesRHGC avec de nouvelles fonctionnalités de personnalisation et d'accessibilité;
 - participation à des groupes de travail interministériels pour la gestion des bassins et l'analyse des options d'accessibilité;
 - amélioration de la navigation et de la fonctionnalité de recherche dans le portail des RH pour l'accessibilité.

Environnement bâti

L'environnement bâti fait référence aux espaces physiques où travaillent les employés de l'ACIA et où les services sont fournis, y compris les bureaux, les laboratoires, les sites d'inspection et les installations accessibles au public. Des espaces accessibles sont essentiels pour la sécurité, la facilité d'utilisation et la participation. La section suivante détermine les obstacles dans l'environnement bâti et les mesures que l'ACIA prendra pour les éliminer.

Obstacle : les espaces de travail ne sont pas conçus pour répondre aux besoins sensoriels et neurodivers

Résultats souhaités : le personnel de l'AC et des laboratoires voient leurs besoins en matière d'accessibilité satisfaits grâce à des ajustements personnalisés, au cas par cas, afin d'assurer un environnement sans obstacles.

Plan d'action 1 : répondre aux besoins en matière d'accessibilité des employés de l'AC et des laboratoires

- Mesures concrètes :

- évaluer les besoins du personnel au cas par cas;
- installation de zones sans lampes pour les employés sensibles à la lumière (mesure achevée);
- mettre en œuvre des mesures d'adaptation pour les employés sourds dans les laboratoires;
- évaluer les espaces loués et de garde pour les besoins en matière d'accessibilité (en cours).
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - réduction du nombre d'employés ne bénéficiant pas de mesures d'adaptation;
 - résumés d'évaluation montrant l'accès à des espaces calmes et des écouteurs antibruit;
 - documentation de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation au besoin.

Plan d'action 2 : proposer des mesures d'adaptation et d'accessibilité personnalisées, au cas par cas, pour les sites et laboratoires loués

- Mesures concrètes :
 - favoriser la déclaration volontaire afin que les employés se sentent à l'aise de demander des mesures d'adaptation;
 - répondre aux besoins individuels au fur et à mesure qu'ils se présentent.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - tous les employés bénéficient de mesures d'adaptation.

Obstacle : l'équipement et le mobilier ergonomiques sont inadéquats ou difficiles d'accès

Résultats souhaités : simplifier les évaluations et l'approvisionnement en équipement tout en assurant une communication claire avec les employés concernant les mesures d'adaptation disponibles et en les tenant informés des délais et de l'état d'avancement tout au long du processus.

Plan d'action 1 : améliorer l'efficacité des évaluations et de l'approvisionnement en équipement

- Mesures concrètes :
 - continuer à informer les employés sur le processus d'évaluation;
 - fournir des instructions claires et évaluer les demandes d'équipement;

- établir un délai de traitement pour les évaluations et l'approvisionnement.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - Évaluer les demandes d'équipement et les délais de traitement.

Plan d'action 2 : renforcer la communication sur les services liés à l'adaptation/obligation de prendre des mesures d'adaptation

- Mesures concrètes :
 - promouvoir la sensibilisation aux services liés à l'adaptation/obligation de prendre des mesures d'adaptation et au processus d'approvisionnement, y compris la disponibilité de l'équipement ergonomique/d'adaptation et des postes de travail assignés;
 - donner aux gestionnaires délégués le pouvoir de soutenir efficacement l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - tous les employés et employées bénéficient de mesures d'adaptation.

Obstacle : les bâtiments comportent des obstacles physiques et structurels qui limitent l'accessibilité

Résultats souhaités : toutes les installations sont mises à jour pour répondre aux normes d'accessibilité et intégrer une conception universelle, garantissant ainsi que les bâtiments sont exempts d'obstacles.

Plan d'action 1 : mettre à niveau les installations/bâtiments selon les normes d'accessibilité

- Mesures concrètes :
 - éduquer sur les normes d'accessibilité;
 - effectuer une évaluation de l'accessibilité concernant les installations existantes (y compris les laboratoires) afin de déterminer les lacunes;
 - élaborer un plan de mise à jour basé sur les résultats d'évaluation;
 - obtenir les ressources financières pour soutenir les améliorations à l'accessibilité;
 - assurer la disponibilité du système de notification d'urgence RAVE dans tous les formats accessibles.
- Échéance : en continu, échéances basées sur les ressources financières et les résultats d'évaluation

- Suivi des résultats :
 - actions mesurables élaborées et mises en œuvre pour accroître l'accessibilité des bâtiments à la suite d'évaluations terminées.

Plan d'action 2 : les bâtiments ne contiennent pas d'obstacles limitant l'accessibilité

- Mesures concrètes :
 - Sites loués :
 - déterminer les obstacles à l'accessibilité en collaboration avec la Santé et sécurité au travail (SST);
 - signaler les obstacles cernés à Services publics et Approvisionnement Canada (PSPC);
 - s'assurer que les exigences en matière d'évaluation des bâtiments de base respectent le code d'accessibilité applicable.
 - Espaces de garde :
 - effectuer des évaluations de l'accessibilité selon les normes pertinentes;
 - mettre en œuvre des rénovations basées sur les recommandations d'évaluation.
 - Besoins propres aux employés :
 - répondre immédiatement aux demandes d'accessibilité individuelles.
- Échéance :
 - pour les sites loués, les mises à niveau peuvent coïncider avec les dates de renouvellement du bail (dates de fin variables);
 - dans un délai 12 mois, les gestionnaires des installations effectuent des autoévaluations en utilisant les facteurs d'accessibilité fournis et commencent à traiter les problèmes décelés lorsque c'est possible;
 - pour les sites loués et de garde, une évaluation de l'accessibilité est effectuée par année;
 - mesure immédiate pour les obstacles signalés.
- Suivi des résultats :
 - tous les employés bénéficient de mesures d'adaptation.

Obstacle : les processus de modification des espaces physiques ne sont pas clairs et entraînent des retards

Résultats souhaités : les employés et gestionnaires disposent de processus clairs et accessibles pour modifier les espaces physiques et mettre en œuvre les mesures

d'adaptation, y compris les besoins ergonomiques et en équipement, avec des gestionnaires mobilisés activement pour assurer des approbations en temps voulu et une meilleure compréhension des responsabilités.

Plan d'action 1 : améliorer la clarté et rationaliser les processus pour les mesures d'adaptation ergonomiques et en environnement bâti

- Mesures concrètes :
 - favoriser la mobilisation active et le soutien de la direction;
 - simplifier les évaluations ergonomiques et les demandes d'équipement pour les espaces de bureau et de laboratoire.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - meilleurs délais de réponse pour satisfaire aux besoins d'adaptation en environnement bâti.

Plan d'action 2 : communiquer les processus de modification des espaces physiques gérés et exploités par l'ACIA

- Mesures concrètes :
 - fournir la documentation et les détails d'échéancier au début de chaque demande d'ajustement de l'espace de travail dans le cadre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation;
 - informer le demandeur tout au long du processus;
 - promouvoir les ressources existantes (procédure détaillée déjà sur Merlin).
- Échéance : immédiatement sur demande
- Suivi des résultats :
 - tous les employés bénéficient de mesures d'adaptation.

Plan d'action 3 : accroître les connaissances sur le processus d'adaptation

- Mesures concrètes :
 - promouvoir la Cartographie du processus des gestionnaires – Supprimer les obstacles pour un milieu de travail accessible de l'ACIA lors du lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (octobre 2025) et accroître la visibilité sur les pages Merlin;
 - tenir à jour et promouvoir la page Merlin sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation et le bien-être (lancée le 7 juillet 2025).
- Échéance : en continu

- Suivi des résultats :
 - augmenter la satisfaction des employés dans le SAFF concernant les mesures d'adaptation pour répondre aux besoins des employés.

Technologies de l'information et des communications

Les Technologies de l'information et des communications (TIC) comprennent les outils et les plateformes numériques qui soutiennent les activités de l'ACIA, des systèmes et applications internes aux sites Web accessibles au public et aux outils mobiles. Les TIC accessibles garantissent que les employés et les Canadiens peuvent accéder, utiliser et exploiter des services numériques. La section suivante met en lumière les obstacles dans les TIC et les mesures pour améliorer l'accessibilité.

Obstacle : les outils numériques manquent de fonctions d'accessibilité et de conception inclusive

Résultats souhaités : les systèmes internes et de RH sont conçus pour être accessibles par défaut, avec des structures intuitives et des fonctionnalités inclusives, assurant que l'accessibilité est prioritaire dans la conception numérique, l'approvisionnement et la mobilisation du public.

Plan d'action 1 : accessibilité des systèmes internes (ServiceACIA et conception numérique)

- Mesures concrètes :
 - mettre à l'essai l'accessibilité de ServiceACIA à l'aide d'outils et de commentaires des utilisateurs;
 - ajouter des points de contrôle de l'accessibilité aux étapes des projets de TI;
 - réviser les politiques de GI-TI pour intégrer l'accessibilité;
 - imposer une formation sur l'accessibilité pour l'intelligence artificielle (IA) et les développeurs;
 - créer une communauté d'employés ayant des besoins en matière d'accessibilité.
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :
 - satisfaction accrue par le biais de la rétroaction;
 - l'accessibilité comme exigence de diffusion;
 - accessibilité intégrée dans les politiques de GI-TI;
 - parcours de formation établis pour l'assurance de la qualité/les développeurs;
 - création d'une communauté d'utilisateurs ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Plan d'action 2 : repenser les systèmes internes

- Mesures concrètes :
 - embaucher un consultant pour repenser Merlin en gardant l'accessibilité à l'esprit;
 - poursuivre les essais d'utilisateurs pour améliorer l'organisation du contenu et la structure intuitive;
 - gérer la dispersion du contenu due aux demandes des clients;
 - promouvoir du contenu HTML entièrement accessible au lieu des formats moins accessibles.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - amélioration de l'accessibilité et des résultats de recherche;
 - accessibilité prise en compte dans la conception des systèmes.

Plan d'action 3 : accessibilité des systèmes de RH

- Mesures concrètes :
 - déterminer des améliorations pour une meilleure accessibilité en collaboration avec les groupes d'intérêt clés;
 - consulter ExploreHR et les tableaux de bord pour déceler les obstacles aux utilisateurs;
 - veiller à ce que les migrations futures traitent les obstacles à l'accessibilité cernés.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - points à améliorer cernés (par exemple, mode sombre, lecteur d'écran);
 - accessibilité prioritaire dans la conception et l'approvisionnement numériques.

Obstacle : les interfaces ne sont pas conviviales ou adaptables et manquent de conceptions accessibles

Résultats souhaités : offrir aux employés de l'ACIA, aux Canadiens et aux intervenants des environnements physiques et numériques entièrement accessibles et conviviaux – garantissant que les processus de modification des espaces de travail sont clairs, que les outils numériques et les systèmes de RH sont inclusifs de par leur conception, et que les sites Web externes sont faciles à parcourir pour tous les utilisateurs.

Plan d'action 1 : améliorer l'accessibilité des outils numériques

- Mesures concrètes :
 - explorer des outils ou des modules complémentaires pour améliorer l'accessibilité des solutions existantes;
 - promouvoir les outils numériques disponibles qui permettent aux employés de contrôler les paramètres d'accessibilité, ciblant les groupes particulièrement concernés;
 - créer des articles spécialisés sur l'utilisation de ces outils et fonctionnalités;
 - imposer PowerPoint Live pour toutes les présentations virtuelles, en combinaison avec une formation sur les documents accessibles;
 - améliorer la navigation, le langage clair et le désencombrement du site Web externe de l'ACIA.
- Échéance : année 2 ou année 3
- Suivi des résultats :
 - preuves de la mise en œuvre d'outils numériques pour l'accessibilité;
 - communications élaborées et diffusées avec une utilisation accrue des fonctionnalités d'accessibilité;
 - nombre de consultations d'articles spécialisés;
 - les présentations au sein de l'Agence respectent les normes d'accessibilité;
 - moins de demandes de renseignements ou de plaintes concernant l'accessibilité.

Plan d'action 2 : les systèmes et portails des RH sont conviviaux, accessibles et adaptables

- Mesures concrètes :
 - déterminer les lacunes en matière d'accessibilité dans les systèmes RH et éliminer les obstacles lors des futures migrations;
 - améliorer la fonctionnalité de recherche et la navigation dans le portail des RH de ServiceACIA et intégrer des fonctionnalités comme le mode sombre, la compatibilité avec les lecteurs d'écran et une conception conviviale sur le plan cognitif;
 - donner la priorité aux considérations relatives à l'accessibilité dans les processus de conception et d'approvisionnement numériques;
 - planifier l'expansion du portail des RH pour soutenir les utilisateurs ayant des troubles visuels ou cognitifs.
- Échéance : en continu

- Suivi des résultats :
 - fonctionnalités de conception améliorées, meilleure navigation et organisation de contenu inclusif pour les utilisateurs ayant des troubles cognitifs ou visuels.

Obstacle : les fonctions d'accessibilité ne sont pas mises en œuvre de manière uniforme et sont mal communiquées

Résultats souhaités : s'assurer que les employés de l'ACIA ont un accès uniforme aux outils, fonctionnalités et systèmes de RH accessibles; qu'ils en sont conscients et sont formés à leur utilisation; et qu'ils reçoivent continuellement des conseils pratiques, tandis que les intervenants externes bénéficient d'un environnement numérique inclusif et convivial.

Plan d'action 1 : mise en œuvre uniforme et sensibilisation aux fonctions d'accessibilité

- Mesures concrètes :
 - promouvoir les outils numériques disponibles qui permettent aux employés de contrôler les paramètres d'accessibilité (par exemple, fonctions M365, PowerPoint Live);
 - créer des articles spécialisés accessibles et/ou des formations sur l'utilisation de ces outils;
 - diffuser les pratiques exemplaires par le biais d'une « capsule sur l'accessibilité »; mettre un lien vers les capsules précédentes pour la visibilité et utiliser des bannières/écrans de verrouillage;
 - imposer PowerPoint Live pour toutes les présentations virtuelles, en combinaison avec une formation sur les documents accessibles;
 - mobiliser les communautés de l'ACIA pour échanger les pratiques exemplaires.
- Échéance : année 1 et en continu
- Suivi des résultats :
 - preuves que les outils et fonctionnalités sont de plus en plus utilisés au sein de l'Agence;
 - nombre de consultations d'articles spécialisés;
 - les employés interagissent régulièrement avec des capsules sur l'accessibilité;
 - les présentations respectent les normes d'accessibilité;
 - les communautés échangent activement et modélisent les pratiques exemplaires.

Plan d'action 2 : fonctions d'accessibilité des systèmes de RH

- Mesures concrètes :

- accroître la connaissance des fonctions d'accessibilité existantes dans les systèmes de RH grâce aux communications (par exemple, lecteurs immersifs, médias substituts);
- communiquer les changements introduisant de nouvelles fonctions d'accessibilité.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - sensibilisation accrue et utilisation des fonctions d'accessibilité dans les systèmes de RH.

Obstacle : le soutien informatique et les processus d'adaptation numériques ne sont pas accessibles

Résultats souhaités : offrir aux employés de l'ACIA des processus clairs et simplifiés ainsi qu'un soutien adapté pour le matériel/les logiciels informatiques et des mesures d'adaptation ergonomiques, assurant un accès facile à la technologie d'assistance, une communication uniforme et une communauté collaborative pour échanger les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité numérique.

Plan d'action 1 : processus clair pour le soutien informatique et ergonomique

- Mesures concrètes :
 - promouvoir la Cartographie du processus des gestionnaires – Supprimer les obstacles pour un milieu de travail accessible de l'ACIA lors du lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (octobre 2025);
 - passer en revue l'ensemble du processus informatique et indiquer les noms des personnes-ressources principales qui répondront aux demandes de TI de ServiceACIA en collaboration avec l'équipe de l'OPMA, le Bureau des mesures d'adaptation en santé et le Programme Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) (dirigé par la DGSN);
 - mettre à jour les formulaires de demande de TI de ServiceACIA pour y inclure les options de soutien à l'accessibilité.
- Échéance : année 1 et en continu
- Suivi des résultats :
 - satisfaction accrue des employés dans le SAFF concernant les mesures d'adaptation.

Plan d'action 2 : processus d'accessibilité des TI rationalisés

- Mesures concrètes :

- désigner un point de contact centralisé des TI pour l'accessibilité et les mesures d'adaptation;
 - mettre en place un processus simplifié et des canaux de communication clairs pour réduire les temps d'attente et améliorer la réactivité;
 - rendre les options de demande de soutien des TI faciles à trouver (par exemple, lien direct vers la page de présentation de demandes);
 - fournir des conseils sur des outils ergonomiques de rechange lorsque les TI ne peuvent pas prendre en charge les options recommandées;
 - créer une communauté de pratique en matière d'accessibilité numérique pour que les employés et les experts en la matière puissent échanger des conseils et des pratiques exemplaires.
- Échéance : année 1 et en continu
 - Suivi des résultats :
 - un point de contact a été établi pour les demandes d'accessibilité;
 - le processus d'adaptation pour les TIC devient uniforme et prévisible, réduisant ainsi les temps d'attente;
 - les employés peuvent accéder rapidement à l'expertise en matière d'accessibilité;
 - engagement accru dans la communauté de pratique en matière d'accessibilité numérique.

Obstacle : l'utilisation de l'IA dans la traduction peut entraîner une perte de précision et de nuance linguistiques

Résultats souhaités : tous les produits et contenus Web de l'ACIA respectent constamment les normes en matière de langues officielles et d'accessibilité, assurant une qualité égale dans les deux langues et réduisant les plaintes liées aux questions linguistiques ou d'accessibilité.

Plan d'action : s'assurer que tous les produits respectent les exigences en matière de langues officielles et d'accessibilité

- Mesures concrètes :
 - respecter la Directive sur les langues officielles pour les communications et services afin de garantir que le contenu Web dans les deux langues officielles est disponible simultanément et de qualité égale;
 - exiger que tout le contenu en français généré par l'IA soit révisé par un réviseur de textes français avant publication.
- Échéance : en continu (conformité et surveillance continues)

- Suivi des résultats :
 - réduction des plaintes concernant les langues officielles et l'accessibilité.

Obstacle : les systèmes existants et les plateformes numériques peuvent encore présenter des défis en matière d'accessibilité

Résultats souhaités : s'assurer que tous les systèmes existants respectent les normes d'accessibilité et offrent une expérience fluide aux utilisateurs qui dépendent des technologies d'assistance.

Plan d'action : conformité à l'accessibilité pour les systèmes existants

- Mesures concrètes :
 - effectuer une vérification de l'accessibilité des systèmes existants et des plateformes numériques afin de cerner les problèmes d'utilisation;
 - donner la priorité aux correctifs pour les problèmes cernés;
 - s'assurer que toutes les mises à niveau futures respectent les normes d'accessibilité pour les technologies d'assistance.
- Échéance : en continu (vérification et amélioration continues)
- Suivi des résultats :
 - augmenter le nombre de systèmes existants et de plateformes numériques qui respectent les normes d'accessibilité du contenu Web, ou réduire le nombre de systèmes existants au fil du temps.

Obstacle : accent limité mis sur la technologie parole-texte par le biais des outils d'IA

Résultats souhaités : les employés et les gestionnaires ont une sensibilisation accrue aux pratiques en matière d'accessibilité et participent activement à des formations pour soutenir un milieu de travail inclusif.

Plan d'action : accroître la sensibilisation et encourager la formation (en mettant l'accent sur les outils d'IA parole-texte)

- Mesure concrète :
 - surveiller le développement et l'utilisation de l'IA au sein du gouvernement du Canada.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - sensibilisation accrue du personnel à l'IA, taux de participation à la formation plus élevés, amélioration de la littératie en matière d'IA dans toute l'organisation.

Obstacle : introduire le recouvrement des coûts des pages Merlin pourrait inciter les clients à migrer vers SharePoint pour avoir une solution de rechange plus durable et rentable

Résultats souhaités : les clients continuent d'utiliser Merlin pour tout contenu propre à l'Agence, les renseignements pour les employés ainsi que pour les documents politiques et juridiques.

Plan d'action : s'attaquer à l'obstacle – recouvrement des coûts pour les pages Merlin

- Mesures concrètes :
 - informer les directions générales des différences entre Merlin et SharePoint;
 - fournir des conseils sur quand utiliser chaque plateforme.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - suivre le pourcentage de clients migrant de Merlin vers SharePoint dans un délai précis après l'introduction du recouvrement des coûts.

Communications (autres que les TIC)

La communication en dehors des TIC comprend les documents écrits, les rapports, la signalisation, les réunions, les formations et d'autres méthodes d'échange de renseignements. Une communication accessible garantit que les employés et les intervenants peuvent accéder à l'information dans des formats qui répondent à leurs besoins. La section suivante décrit les obstacles dans ce domaine et les mesures pour rendre la communication plus inclusive.

Obstacle : la communication écrite est trop complexe et n'est pas en langage clair

Résultats souhaités : toutes les communications écrites, politiques et descriptions de poste sont claires, inclusives et respectent les normes de langage clair et d'accessibilité dans toute l'Agence.

Plan d'action 1 : l'accessibilité et l'inclusion se reflètent dans les politiques et les descriptions de postes

- Mesures concrètes :
 - réviser les politiques de classification afin d'assurer un langage clair;
 - mettre à jour le guide de rédaction des descriptions de postes pour inclure un langage inclusif.
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :

- les politiques sont rédigées dans un langage clair, accessible à tous les employés;
- les descriptions de postes reflètent fidèlement les rôles et responsabilités, assurant un contenu inclusif et transparent pour la direction et le personnel.

Plan d'action 2 : normes d'accessibilité à la communication appliquées à l'ensemble des politiques de la paye et des documents connexes

- Mesures concrètes :
 - établir un groupe de travail (GT) d'ici le début de 2026 pour évaluer les obstacles cernés et effectuer les mises à jour requises (par exemple, les politiques);
 - optimiser les articles et les documents de formation pour les normes d'accessibilité;
 - lancer un modèle d'accessibilité pour les communications des services de paye de l'ACIA.
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :
 - GT établi et opérationnel d'ici mars 2026, avec l'engagement de déterminer et de réviser 3 politiques par trimestre, et de suivre annuellement les progrès;
 - consulter les articles de l'été 2026 et Merlin pour vérifier la conformité; suivre l'avancement des mises à jour et de l'achèvement;
 - modèle d'accessibilité élaboré et mis en œuvre d'ici juin 2026

Plan d'action 3 : toutes les communications écrites sont claires, concises et suivent des principes de langage clair

- Mesures concrètes :
 - offrir une formation à tout le personnel sur les principes du langage clair;
 - examiner et réviser les documents existants et nouveaux pour assurer la conformité.
- Échéance : année 2
- Suivi des résultats :
 - tout le personnel suit une formation sur les principes du langage clair;
 - les documents existants sont examinés et mis à jour pour répondre aux normes de langage clair.

Obstacle : les formats accessibles ne sont pas fournis de manière uniforme ou proactive

Résultats souhaités : toutes les pages Web et le contenu numérique de l'ACIA offrent systématiquement des formats accessibles, y compris un langage clair et des images descriptives, assurant ainsi la conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et une facilité d'utilisation pour tous les publics.

Plan d'action : alignement sur les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

- Mesures concrètes :
 - rendre toutes les pages aussi accessibles que possible, y compris pour :
 - les personnes nécessitant un langage clair (par exemple, anglais, langue seconde, utilisateurs neurodivergents, peu familiers avec la terminologie gouvernementale);
 - les utilisateurs d'appareils mobiles;
 - utiliser les outils de vérification de l'accessibilité Drupal pour les nouvelles pages ou les pages mises à jour (améliorations continues);
 - demander des descriptions d'images détaillées pour assurer la conformité à l'accessibilité.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats : à déterminer

Obstacle : les réunions et les séances de formation ne suivent pas systématiquement des pratiques accessibles ou inclusives

Résultats souhaités : les séances de formation aux systèmes de RH suivent systématiquement des pratiques accessibles ou inclusives.

Plan d'action : matériel de formation aux systèmes de RH accessible

- Mesures concrètes :
 - collaborer avec les groupes d'intérêt clés lors de la planification afin d'atténuer les risques en matière d'accessibilité (par exemple, les fonctionnalités manquantes);
 - s'assurer que la formation répond aux besoins d'apprentissage diversifiés et aux profils neurodivergents en consultant la Direction de l'apprentissage et/ou la DGCAP.
- Échéance : année 1 et en continu
- Suivi des résultats :
 - matériel de formation aux systèmes RH accessible.

Obstacle : langage complexe utilisé là où un langage plus simple fonctionnerait tout aussi bien

Plan d'action : tous les produits de l'ACIA respectent les exigences en matière de langues officielles et d'accessibilité.

Plan d'action : lancer le centre de ressources et améliorer l'intégration

- Mesures concrètes :
 - créer un centre de ressources sur Merlin pour tous les employés de l'ACIA, comprenant des exemples, des exercices et des conseils sur le langage clair et les ressources de communication;
 - déterminer la formation obligatoire sur le langage clair à inclure dans les trousseaux d'intégration;
 - promouvoir l'utilisation de l'IA pour éditer du contenu non sensible.
- Échéance : année 3 et en continu
- Suivi des résultats :
 - centre de ressources publié et accessible sur Merlin d'ici septembre 2025;
 - formation obligatoire sur le langage clair déterminée et incorporée à l'intégration;
 - outils d'édition d'IA promus et utilisation suivie (par exemple, le nombre d'employés utilisant l'IA pour l'édition).

Obstacle : plaintes concernant la qualité de la traduction en français du contenu Web

Résultats souhaités : le contenu Web en français est exact, cohérent et de haute qualité, ce qui entraîne moins de plaintes, une meilleure satisfaction des utilisateurs et une plus grande confiance dans les services de traduction de l'USJ.

Plan d'action : évaluer et améliorer le contenu en français

- Mesures concrètes :
 - examiner le contenu Web en français actuel pour cerner les problèmes de qualité;
 - offrir une formation ou des conseils supplémentaires pour combler les lacunes en qualité de traduction;
 - collaborer avec les propriétaires de contenu pour examiner et valider les traductions.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :

- réduction du nombre de plaintes concernant le contenu Web en français sur une période définie.

Approvisionnement en biens, services et installations

Les décisions d'approvisionnement déterminent l'accessibilité des produits, services et installations acquis par l'ACIA. Intégrer l'accessibilité dans l'approvisionnement garantit que ce que nous achetons est inclusif et utilisable pour tous. La section suivante détermine les obstacles dans l'approvisionnement et les mesures que l'ACIA prendra pour renforcer les exigences en matière d'accessibilité.

Obstacle : l'accessibilité n'est pas intégrée de manière uniforme dans les décisions en matière d'approvisionnement

Résultats souhaités : l'accessibilité est intégrée à toutes les décisions en matière d'approvisionnement, assurant une acquisition accrue d'équipement adapté et des mesures d'adaptation personnalisées afin qu'aucun employé ne soit négligé.

Plan d'action 1 : soutien financier pour accroître l'accès à l'équipement adapté et à la conception

- Mesures concrètes :
 - chercher activement de l'équipement, du mobilier et des articles offrant des options d'accessibilité;
 - acquérir des connaissances pour engager des fournisseurs qui offrent des options accessibles (inclure dans les spécifications de l'énoncé des besoins);
 - élaborer des questions et des listes de vérification pour les considérations relatives à l'accessibilité lors de l'approvisionnement;
 - intégrer les commentaires des utilisateurs finaux lors de la définition des besoins en approvisionnement.
- Échéance : année 3
- Suivi des résultats :
 - augmentation des achats de produits avec options d'accessibilité.

Plan d'action 2 : garantir des mesures d'adaptation en temps opportun pour les TI et l'équipement de bureau afin de créer un environnement de travail sans obstacles

- Mesures concrètes :
 - acheter de l'équipement pour des besoins précis en matière d'adaptation;
 - utiliser le financement de l'OPMA pour les ajustements requis;

- promouvoir la sensibilisation au Fonds pour les mesures d'adaptation en santé et à la façon d'y accéder (par le biais de la DGRH).
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - tous les employés qui en ont besoin bénéficient de mesures d'adaptation.

Obstacle : les processus d'approvisionnement manquent de transparence et de clarté

Résultats souhaités : les employés et la direction comprennent clairement les processus et responsabilités en matière d'adaptation, et le processus d'approvisionnement en les biens, services et constructions accessibles est transparent et appliqué de façon uniforme.

Plan d'action 1 : meilleure compréhension des processus et responsabilités en matière d'adaptation

- Mesures concrètes :
 - lancer la page Merlin sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation et le bien-être (terminée le 7 juillet 2025) comprenant des ressources sur l'accessibilité, l'adaptation en milieu de travail et l'adaptation en santé.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - satisfaction accrue des employés dans le SAFF concernant les mesures d'adaptation.

Plan d'action 2 : sensibilisation accrue aux processus d'approvisionnement

- Mesures concrètes :
 - mettre à jour la page de connaissances sur l'approvisionnement accessible sur SharePoint pour responsables de secteurs d'activité avec des directives plus claires, des outils et des renseignements sur la formation existante, et mettre en lumière comment et quand l'accessibilité est prise en compte dans le processus décisionnel en matière d'approvisionnement;
 - promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité dans l'Infobulletin, des fonctionnalités sur la page d'accueil et une interaction directe avec les responsables de secteurs d'activité grâce à des discussions régulières sur les considérations relatives à l'accessibilité;
 - préciser les exigences en matière d'accessibilité dans ePro, y compris les instructions pour les responsables de secteurs d'activité et des liens vers des ressources mises à jour à titre de référence avant de soumettre une demande.
- Échéance : année 1, puis en continu

- Suivi des résultats :
 - tous les employés qui en ont besoin bénéficient de mesures d'adaptation;
 - une communication annuelle de sensibilisation (par exemple, l'Infobulletin) sur l'approvisionnement accessible est publiée pour diffuser des directives mises à jour, des outils et des ressources de formation.

Obstacle : les retards et la bureaucratie nuisent à l'accès rapide aux mesures d'adaptation

Résultats souhaités : améliorer l'efficacité et réduire la charge administrative en simplifiant le processus d'adaptation et de demande dans le cadre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Plan d'action : réduire le fardeau administratif

- Mesures concrètes :
 - mettre à jour les directives pour les gestionnaires en collaboration avec les groupes d'intérêt clés afin de permettre des décisions opportunes en matière d'adaptation/obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- Échéance : année 1, puis en continu
- Suivi des résultats :
 - tous les employés qui en ont besoin bénéficient de mesures d'adaptation.

Obstacle : l'utilisateur final est limité dans ses décisions en matière d'approvisionnement et l'expertise en accessibilité ainsi que l'expérience vécue sont sous-exploitées

Résultats souhaités : les employés connaissent et utilisent systématiquement les processus établis pour se procurer de l'équipement ergonomique/d'adaptation, afin de répondre efficacement aux besoins en matière d'accessibilité.

Plan d'action 1 : accroître la sensibilisation et l'utilisation des processus existants pour l'acquisition d'équipements ergonomiques et d'adaptation afin de respecter les normes d'accessibilité

- Mesure concrète :
 - mettre à jour la page de connaissances sur l'approvisionnement accessible sur SharePoint pour responsables de secteurs d'activité avec des directives plus claires et des outils qui mettent en lumière comment et quand l'accessibilité est prise en compte dans le processus décisionnel en matière d'approvisionnement, y compris les étapes pour les consultations des employés;

- mettre à jour la boîte à outils pour les responsables de secteurs d'activité afin de les sensibiliser aux considérations relatives à l'accessibilité, y compris les commentaires des utilisateurs finaux, avant de procéder à des achats de faible valeur sous leur propre autorité.
- Échéance : année 1, puis en continu
- Suivi des résultats :
 - tous les employés qui en ont besoin bénéficient de mesures d'adaptation.

Plan d'action 2 : consultation des employés pour l'approvisionnement lié à l'accessibilité

- Mesures concrètes :
 - recueillir les avis des employés sur les produits appropriés au cas par cas avant l'approvisionnement;
 - encourager l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité afin de guider les décisions;
 - diriger les demandes vers le groupe des TI pour des outils d'accessibilité hors du contrôle de la direction.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - utilisation accrue du Passeport pour l'accessibilité au sein du personnel;
 - effectuer une évaluation de l'efficacité sur 3 ans comparant l'utilisation du Passeport aux résultats en matière d'approvisionnement.

Obstacle : l'expertise en matière d'accessibilité et l'expérience vécue sont sous-utilisées

Résultats souhaités : les employés montrent une sensibilisation accrue et utilisent systématiquement les processus établis pour se procurer de l'équipement ergonomique et d'adaptation, afin de répondre efficacement aux besoins en matière d'accessibilité.

Plan d'action : accroître la sensibilisation et l'utilisation des processus existants pour l'acquisition d'équipements ergonomiques et d'adaptation afin de respecter les normes d'accessibilité

- Mesure concrète :
 - mettre à jour la page de connaissances sur l'approvisionnement accessible sur SharePoint pour responsables de secteurs d'activité avec des directives plus claires et des outils qui mettent en lumière comment et quand l'accessibilité est prise en compte dans le processus décisionnel en matière d'approvisionnement, y compris les étapes pour les consultations des employés;

- mettre à jour la boîte à outils pour les responsables de secteurs d'activité afin de les sensibiliser aux considérations relatives à l'accessibilité, y compris les commentaires des utilisateurs finaux, avant de procéder à des achats de faible valeur sous leur propre autorité.
- Échéance : année 1, puis en continu
- Suivi des résultats :
 - tous les employés qui en ont besoin bénéficient de mesures d'adaptation.

La conception et la prestation de programmes et de services

La façon dont l'ACIA conçoit et met en œuvre ses programmes et services a une incidence directe sur les employés et les Canadiens, y compris les personnes en situation de handicap. Une conception de services accessible assure un accès équitable et équitable aux services réglementaires, d'inspection et publics de l'ACIA. La section suivante décrit les obstacles dans la prestation des services et les mesures visant à améliorer l'accessibilité pour tous les Canadiens.

Obstacle : outils numériques difficiles à utiliser et soutien insuffisant

Résultats souhaités : les employés et les clients ont un accès fiable à des outils et formulaires accessibles, reçoivent une formation efficace et utilisent avec confiance des systèmes de TI et RH inclusifs conçus pour répondre à divers besoins en matière d'accessibilité.

Plan d'action 1 : accès fiable aux outils (comme la conversion de texte en contenu audio, les médias substituts)

- Mesure concrète :
 - s'assurer que tous les outils numériques créés incluent des options d'accessibilité.
- Échéance : année 3
- Suivi des résultats :
 - accessibilité accrue des outils numériques.

Plan d'action 2 : formation et formulaires accessibles

- Mesures concrètes :
 - effectuer des évaluations de l'accessibilité des plateformes internes;
 - élaborer une stratégie de formation pour les nouvelles plateformes/nouveaux outils sous la responsabilité de la DGSN afin d'assurer une formation uniforme et accessible.
- Échéance : année 1

- Suivi des résultats :
 - les commentaires montrent une plus grande satisfaction des utilisateurs;
 - les employés de l'ACIA utilisent facilement les nouvelles plateformes et les nouveaux outils numériques.

Plan d'action 3 : applications de TI accessibles

- Mesures concrètes :
 - prioriser les exigences en matière d'accessibilité pour toutes les applications de TI et les intégrer à la maintenance et au développement.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - les employés reçoivent des outils d'accessibilité en temps opportun.

Plan d'action 4 : systèmes de RH accessibles

- Mesures concrètes :
 - inclure formellement l'accessibilité dans l'analyse des options pour les nouveaux systèmes;
 - fournir un soutien rapide aux systèmes de RH et communiquer les normes de service;
 - offrir une formation intégrant les considérations relatives à l'accessibilité.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - intégrer les considérations relatives à l'accessibilité pour toute nouvelle offre et mener des consultations en conséquence;
 - continuer à fournir un soutien rapide aux systèmes de RH; communiquer les normes de service pour atténuer les préoccupations;
 - offrir une formation suffisante intégrant les considérations relatives à l'accessibilité.

Obstacle : accès limité à de l'information claire et accessible

Résultats souhaités : les employés et le public peuvent facilement accéder à des renseignements en langage clair dans des formats sans obstacles, permettant une prise de décision confiante et transparente.

Plan d'action 1 : accessibilité et navigation accrues sur le site Web

- Mesures concrètes :

- examiner les politiques pour améliorer le langage clair à l'aide d'outils comme Copilot;
- contribuer à améliorer la clarté pour les utilisateurs.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - meilleure convivialité du site Web et des renseignements sur les programmes avec des options accessibles
 - politiques rédigées en langage clair pour une meilleure compréhension des personnes en situation de handicap

Plan d'action 2 : équiper les experts en la matière et proposer des médias substituts

- Mesures concrètes :
 - fournir des outils, de la formation et du soutien aux experts en la matière afin que le contenu soit facile à trouver et en langage clair;
 - explorer et mettre en œuvre d'autres formats de communication accessibles.
- Échéance : année 1 et en continu
- Suivi des résultats :
 - réduction du nombre de demandes de renseignements;
 - des médias substituts accessibles sont trouvés et mis à disposition.

Plan d'action 3 : permettre aux employés d'accéder aux directives et les appliquer

- Mesures concrètes :
 - simplifier les renseignements opérationnels en utilisant un langage clair et simple, des formats normalisés et des outils de communication accessibles.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - les employés peuvent accéder en toute confiance à des directives opérationnelles et les appliquer.

Plan d'action 4 : assurer une gouvernance sans obstacles et en langage, et une documentation publique

- Mesures concrètes :
 - documentation de gouvernance sans obstacles :
 - créer une plateforme de gouvernance centralisée sur SharePoint pour transmettre plus efficacement la documentation et les décisions;

- mettre à jour le mandat pour intégrer l'accessibilité et l'inclusion;
- mettre en œuvre des modèles accessibles d'ordre du jour et de rapport de décision.
- langage clair pour les documents publics :
 - établir un registre/calendrier des consultations externes concernant les changements de politiques ou de programmes;
 - fournir des outils et de la formation pour produire efficacement de la documentation dans un format accessible.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - établissement d'une plateforme et du pourcentage des rapports de décision de gouvernance de niveaux 1 et 2, et des ordres du jour des prochaines réunions affichés;
 - pourcentage du mandat de niveaux 1 et 2 avec un libellé révisé reflétant l'accessibilité. 1-3. Pourcentage d'ordres du jour de niveaux 1 et 2 avec des rapports de décision mettant en œuvre des modèles accessibles;
 - registre actuel rempli et mis à jour trimestriellement;
 - pourcentage de membres du personnel pertinents ayant participé à des séances d'information documentaire et existence d'un dépôt centralisé contenant des lignes directrices/outils.

Obstacle : manque d'accessibilité linguistique et culturelle

Résultats souhaités : les employés se sentent à l'aise et habilités à utiliser la langue officielle de leur choix, ce qui mène à une meilleure participation et collaboration, et à un environnement de travail plus inclusif.

Plan d'action : soutenir la formation linguistique et les outils de traduction numérique

- Mesures concrètes :
 - continuer à offrir du soutien à la formation linguistique (de perfectionnement et ciblée);
 - maintenir un environnement inclusif et accessible pour tous les profils linguistiques;
 - utiliser des outils de traduction numérique pour permettre aux employés unilingues de participer efficacement aux réunions et événements.
- Échéance : en continu

- Suivi des résultats :
 - augmentation du nombre d'employés exprimant leur satisfaction quant à l'accessibilité linguistique et culturelle dans les sondages futurs.

Obstacle : les programmes et les services ne sont pas conçus de manière inclusive

Résultats souhaités : les processus de conception sont inclusifs, mis à l'essai avec de vrais utilisateurs et assurent une accessibilité complète pour des services tels que le passeport pour animaux de compagnie/d'assistance.

Plan d'action 1 : accessibilité accrue dès la conception

- Mesures concrètes :
 - mettre à jour les processus et politiques pour inclure l'accessibilité;
 - soutenir l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés neurodivergents;
 - inclure les demandes d'accessibilité dans l'approvisionnement en biens et services.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - politiques et processus mis à jour publiés;
 - examiner l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés neurodivergents et les soutiens en place;
 - accessibilité intégrée dans l'approvisionnement.

Plan d'action 2 : processus de conception inclusifs et passeport pour animaux d'assistance accessible

- Mesures concrètes :
 - ajouter des points de contrôle d'accessibilité aux étapes clés des projets de TI;
 - revoir les politiques de GI-TI pour s'assurer que l'accessibilité est prise en compte dès le départ;
 - créer une communauté d'employés ayant des besoins en matière d'accessibilité pour la participation des utilisateurs;
 - effectuer une évaluation de l'accessibilité du processus de passeport pour animaux de compagnie/d'assistance et éliminer les obstacles.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :

- l'accessibilité est obligatoire pour la diffusion de la solution;
- les politiques de GI-TI abordent explicitement l'accessibilité;
- communauté créée pour les essais des utilisateurs;
- réduction des plaintes concernant les passeports pour animaux d'assistance.

Obstacle : les politiques de retour au bureau ne tiennent pas compte des besoins individuels en matière d'accessibilité

Résultats souhaités : les demandes de mesures d'adaptation des employés, y compris le retour au bureau, sont traitées rapidement et avec compassion, afin que tous se sentent à l'aise et soutenus dans leurs espaces de travail.

Plan d'action 1 : les employés estiment que les demandes de mesures d'adaptation sont traitées équitablement

- Mesures concrètes :
 - promouvoir une approche sociale inclusive de l'adaptation en encourageant les gestionnaires à utiliser les conversations avec les employés pour déterminer les obstacles et les besoins (se concentrer sur les conversations, réduire au minimum la documentation médicale);
 - harmoniser et promouvoir le lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC;
 - s'assurer que l'obligation de prendre des mesures d'adaptation n'est pas considérée comme une exception pour le retour au bureau; les gestionnaires suivent le processus standard de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- Échéance : en continu
- Suivi des résultats :
 - satisfaction accrue des employés dans le SAFF comparativement aux résultats précédents.

Plan d'action 2 : continuer à encourager l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité

- Mesures concrètes :
 - continuer à promouvoir le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC comme outil clé pour cerner les besoins en matière d'adaptation et y répondre;
 - élaborer des directives claires pour des modalités de travail flexibles et fournir de la formation aux gestionnaires délégués afin d'assurer une approche uniforme.
- Échéance : en continu

- Suivi des résultats :
 - nombre de passeports créés et pourcentage de modalités de travail flexibles comme solutions efficaces.

Transport

Le transport comprend les véhicules, les systèmes et les modalités de déplacement qui soutiennent les activités de l'ACIA, y compris les déplacements des employés et les véhicules du parc automobile. Le transport accessible permet aux employés et aux clients en situation de handicap de participer pleinement aux activités de l'ACIA. La section suivante détermine les obstacles au transport et les mesures que l'ACIA prendra pour y remédier.

Obstacle : exigences de voyage inaccessibles et inflexibles

Résultats souhaités : les gestionnaires et les employés comprennent les flexibilités offertes par les politiques et processus, ce qui améliore les résultats en matière d'adaptation.

Plan d'action : les gestionnaires comprennent les flexibilités lors de l'approbation des exigences en matière de déplacement en ce qui concerne les mesures d'adaptation

- Mesure concrète :
 - préciser la Directive sur les voyages du Conseil national mixte (CNM) et la stratégie de transport terrestre avec les gestionnaires.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - tous les employés qui en ont besoin bénéficient de mesures d'adaptation.

Obstacle : stationnement et infrastructures mal entretenus et inaccessibles

Résultats souhaités : les politiques et procédures sont clairement formulées, et les installations de stationnement et piétonnes sont sécuritaires, accessibles et bien entretenues pour accueillir tous les employés.

Plan d'action : politiques claires et installations de stationnement et piétonnes sécuritaires et accessibles pour tous les employés

- Mesures concrètes :
 - mobiliser les gestionnaires des installations et les gestionnaires des mesures d'adaptation pour le secteur afin de cerner les problèmes de stationnement signalés par les clients;

- élaborer et diffuser la communication sur la façon dont les employés peuvent demander de l'aide pour leurs besoins en matière d'adaptation.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - tous les employés qui en ont besoin bénéficient de mesures d'adaptation.

Obstacle : l'emplacement du site limite l'accès au transport en commun et la sécurité personnelle

Résultats souhaités : la planification stratégique du site réduit au minimum les obstacles au transport et assure un accès équitable.

Plan d'action : faire avancer la planification climatique, prendre en compte le transport et préciser les mesures d'adaptation

- Mesures concrètes :
 - faire avancer la planification de la continuité des activités pour les conditions météorologiques extrêmes dans les régions;
 - inclure l'examen du transport dans le processus de sélection du site (par le biais de SPAC);
 - renforcer la communication sur la façon de demander des mesures d'adaptation.
- Échéance : mise en œuvre immédiate en utilisant les ressources existantes
- Suivi des résultats :
 - tous les employés qui en ont besoin bénéficient de mesures d'adaptation.
- Les plans d'action associés à cette priorité ne s'appliquent pas au parc automobile.

Culture

La culture reflète les attitudes, comportements et pratiques organisationnelles qui façonnent la manière dont l'accessibilité est valorisée et intégrée à l'échelle de l'ACIA. Bâtir une culture d'accessibilité est essentiel pour un changement durable, et nécessite sensibilisation, formation, responsabilité et leadership. La section suivante présente les obstacles culturels et les mesures à adopter pour intégrer l'accessibilité dans les valeurs organisationnelles de l'ACIA.

Obstacle : le décalage entre les politiques d'inclusion et l'expérience des employés crée une accessibilité inégale

Résultats souhaités : l'ACIA intègre constamment l'accessibilité et l'inclusion grâce à un soutien visible et significatif pour tous les handicaps, à une sensibilisation accrue et à une

application uniforme des politiques d'inclusion, ainsi qu'à des décisions opportunes et équitables liées à l'OPMA qui améliorent l'expérience des employés.

Plan d'action 1 : politiques d'accessibilité et d'inclusion appliquées de façon uniforme

- Mesures concrètes :
 - lancer un réseau d'employés sur la neurodiversité pour le soutien des pairs et la contribution aux politiques;
 - élaborer des modules d'apprentissage pour les gestionnaires sur les handicaps invisibles et la neurodiversité;
 - intégrer la responsabilité en matière d'accessibilité dans les ententes de rendement des hauts dirigeants;
 - réaliser des sondages éclair pour surveiller l'uniformité de l'inclusion dans l'ensemble des directions générales/régions.
- Échéance :
 - réseau, module et premier sondage lancés au cours de la première année; engagements intégrés dans les ententes de rendement des dirigeants au cours de la deuxième année, puis en continu.
- Suivi des résultats :
 - le réseau est officiellement lancé; nombre de membres et participation aux événements/réunions; rétroaction qualitative des membres;
 - pourcentage de gestionnaires ayant suivi le module d'apprentissage;
 - pourcentage de hauts dirigeants ayant des engagements en matière d'accessibilité inclus dans les ententes de rendement;
 - taux de réponse au sondage éclair; pourcentage d'employés déclarant des expériences uniformes d'inclusion dans l'ensemble des directions générales/régions.

Plan d'action 2 : accroître la sensibilisation et l'uniformité de la mise en œuvre des politiques d'inclusion

- Mesures concrètes :
 - mettre en place une campagne de sensibilisation pour offrir orientation et uniformité concernant les politiques et les expériences vécues;
 - imposer une formation sur l'accessibilité et les préjugés inconscients;
 - créer des canaux de rétroaction ouverts pour les employés et les gestionnaires.
- Échéance :

- campagne de sensibilisation terminée d'ici la deuxième année;
- évaluation interne de la rétroaction/du rendement terminée d'ici la troisième année.
- Suivi des résultats :
 - réduction des incohérences signalées par les personnes en situation de handicap dans les commentaires et les sondages.

Plan d'action 3 : décisions rapides, cohérentes et équitables liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

- Mesures concrètes :
 - permettre aux gestionnaires de prendre des décisions liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et de les transmettre à l'échelon supérieur, avec une compréhension claire des exigences juridiques et opérationnelles;
 - tenir les cadres responsables par le biais d'examens réguliers, suivre les progrès et appliquer des mesures correctives rapides pour assurer une accessibilité constante.
- Échéance : année 1
- Suivi des résultats :
 - meilleurs résultats des sondages auprès des employés concernant l'uniformité et l'équité des décisions liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Obstacle : la stigmatisation et la crainte découragent la divulgation du handicap et les demandes de mesures d'adaptation

Résultats souhaités : les employés se sentent en sécurité et soutenus lorsqu'ils divulguent un handicap et demandent des mesures d'adaptation sans crainte de stigmatisation ou de représailles, tandis que les politiques traitent pleinement les handicaps invisibles et précisent les responsabilités en vertu de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Plan d'action 1 : les employés se sentent en sécurité et soutenus dans la divulgation et l'adaptation

- Mesures concrètes :
 - mettre en place un processus confidentiel et simplifié à l'aide du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (Passeport);
 - offrir une formation aux gestionnaires sur le soutien aux demandes de mesures d'adaptation par le biais du Passeport;

- lancer des campagnes mettant en avant les témoignages des employés pour réduire la stigmatisation et normaliser la divulgation;
- diffuser des exemples d'employés qui ont bénéficié de mesures d'adaptation et qui se sont épanouis;
- mettre en place un programme où les employés ayant une expérience vécue soutiennent les autres de façon confidentielle par la divulgation/l'adaptation (programme d'accessibilité avec pairs navigateurs).
- Échéance : année 1 et en continu
- Suivi des résultats :
 - suivi annuel par le biais du SAFF/de sondages éclair et d'évaluations; au moins deux exemples de réussite par année.

Plan d'action 2 : les employés se sentent en sécurité et soutenus dans la divulgation et l'adaptation

- Mesures concrètes :
 - inclure des exemples de réussite dans la campagne du programme de soutien par les pairs pour réduire la stigmatisation et normaliser la divulgation du handicap et les demandes de mesures d'adaptation;
 - promouvoir la Cartographie du processus des gestionnaires – Supprimer les obstacles pour un milieu de travail accessible lors du lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (octobre 2025). Augmenter la visibilité de ce document en le publiant sur les pages Merlin;
 - offrir des séances de sensibilisation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés et les gestionnaires;
 - tenir à jour la page Merlin sur l'accessibilité; les mesures d'adaptation et le bien-être (lancée le 7 juillet 2025) qui offre une variété de ressources et de conseils sur le processus d'adaptation et définit clairement les rôles et responsabilités des gestionnaires et des employés;
 - poursuivre les séances sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'École des superviseurs.
- Échéance : année 2 et en continu
- Suivi des résultats :
 - nombre de communications (par exemple, publications sur Merlin, articles, séances) mettant en lumière des exemples de réussite en matière d'accessibilité;

- pourcentage d'employés déclarant se sentir en sécurité pour divulguer leur handicap dans des sondages et soutenus par leur gestionnaire (par exemple, le SAFF).

Obstacle : un soutien inconstant de la direction et des connaissances inégales nuisent à l'accessibilité

Résultats souhaités : les gestionnaires disposent des connaissances et des ressources nécessaires pour traiter les demandes de mesures d'adaptation avec confiance et efficacité.

Plan d'action : promouvoir les outils clés et accroître la sensibilisation à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

- Mesures concrètes :
 - promouvoir la Cartographie du processus des gestionnaires – Supprimer les obstacles pour un milieu de travail accessible lors du lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (octobre 2025), et la publier sur les pages Merlin;
 - offrir des séances de sensibilisation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés et les gestionnaires;
 - tenir à jour la page Merlin sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation et le bien-être (lancée le 7 juillet 2025);
 - poursuivre les séances sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'École des superviseurs.
- Échéance : année 2 et en continu
- Suivi des résultats :
 - satisfaction accrue des employés observée dans le SAFF en lien avec la réponse aux besoins des employés;
 - résultats de sondage satisfaisants découlant de l'utilisation du Passeport après le lancement;
 - résultats de sondage satisfaisants découlant des séances de l'École des superviseurs.

Obstacle : des politiques rigides et des processus lourds nuisent aux efforts d'inclusion et d'adaptation

Résultats souhaités : les employés sont assurés que toutes les demandes de mesures d'adaptation, y compris celles liées au retour au bureau, sont traitées avec compassion, rapidité et équité.

Plan d'action : promouvoir des pratiques inclusives

- Mesures concrètes :
 - promouvoir une approche plus inclusive et sociale de l'adaptation (basée sur la conversation, réduisant au minimum la documentation médicale inutile);
 - promouvoir la Cartographie du processus des gestionnaires – Supprimer les obstacles pour un milieu de travail accessible lors du lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC, et la publier sur les pages Merlin;
 - insister sur le fait que l'obligation de prendre des mesures d'adaptation n'est plus une exception pour le retour au bureau; toutes les demandes suivent le processus standard.
- Échéance : année 1 et en continu
- Suivi des résultats :
 - satisfaction accrue des employés observée dans le SAFF;
 - résultats de sondage satisfaisants découlant de l'utilisation du Passeport après le lancement.

Rapports, suivi et responsabilité

Rapports

Ce plan triennal comprend une gamme d'activités conçues pour intégrer des changements durables qui profitent à la fois aux clients et aux employés en situation de handicap. L'ACIA mettra en œuvre le plan en collaboration avec les employés en situation de handicap, les intervenants et les directions générales dans toute l'Agence. Le plan sera mis à jour au besoin pour refléter les leçons apprises, les recherches émergentes et les pratiques exemplaires.

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à son règlement, l'ACIA publiera un plan d'accessibilité mis à jour tous les 3 ans, avec des rapports d'étape annuels intermédiaires. Les rapports d'étape résumeront les commentaires reçus et démontreront comment ils ont orienté les mesures, assurant transparence et responsabilité.

L'équipe de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, au sein de la Direction générale des Ressources humaines, a pour responsabilité de surveiller le plan et d'assurer la responsabilité des résultats. Un cadre de mesure du rendement sera utilisé pour suivre les progrès et rapporter les résultats.

Outils de suivi et d'évaluation

L'ACIA utilisera une combinaison d'outils quantitatifs et qualitatifs pour mesurer les progrès, cerner les lacunes et assurer une amélioration continue :

- Rapport d'étape annuel du Plan d'action en matière d'accessibilité – suit les mesures achevées, les points en suspens et les prochaines étapes;

- Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux – mesure l'expérience des employés et la perception de l'accessibilité;
- données sur l'équité en matière d'emploi – suivent la représentation, les tendances et les lacunes pour les employés en situation de handicap;
- Modèle de maturité sur la diversité et l'inclusion – évalue la culture organisationnelle, l'engagement des dirigeants, les politiques et les pratiques liées à l'accessibilité et à l'inclusion, offrant un aperçu des changements culturels et comportementaux;
- indicateurs comportementaux et culturels – évaluent la culture en milieu de travail, l'inclusion et les pratiques en matière d'accessibilité par le biais des commentaires des employés;
- sondages directs auprès des employés et mécanismes de rétroaction – recueillent les commentaires par le biais de soumissions anonymes, de sondages éclair et de groupes de discussion;
- commentaires des utilisateurs par le biais du questionnaire WalkMe de Mon ACIA – recueillent des signalements d'obstacles à l'accessibilité rencontrés lors de l'utilisation des services de l'ACIA; les commentaires sont examinés trimestriellement lors de réunions avec les intervenants, et un outil de suivi qui assigne aux équipes appropriées les tâches à accomplir pour résoudre les problèmes.

Les données provenant de ces sources seront analysées régulièrement afin d'éclairer les décisions stratégiques, de cerner les obstacles et d'ajuster les mesures au besoin. Les indicateurs et les données quantitatives seront complétés par des analyses qualitatives afin de s'assurer que l'ACIA bâtit non seulement des systèmes accessibles, mais aussi une culture inclusive où les employés et les clients en situation de handicap peuvent s'épanouir.

Responsabilités

La responsabilité en matière d'accessibilité à l'ACIA est partagée à tous les niveaux de l'organisation. Le président et le Comité de la haute direction (CHD) assurent le leadership global et la supervision de la mise en œuvre de ce plan. Les responsables de directions générales sont tenus d'intégrer l'accessibilité dans leurs activités et de rendre compte des progrès dans leurs domaines de responsabilité. Les gestionnaires et superviseurs ont pour responsabilité de soutenir les employés en situation de handicap, de mettre en œuvre des pratiques accessibles et de garantir des milieux de travail inclusifs au quotidien.

L'équipe de l'équité, de la diversité et de l'inclusion au sein de la Direction générale des Ressources humaines coordonne le Plan d'accessibilité, surveille les progrès et fournit des conseils et un soutien à l'échelle de l'Agence. Les rapports d'étape annuels seront examinés par le CHD afin d'assurer une attention soutenue de la direction, une supervision et des mesures correctives au besoin.

En intégrant la responsabilité à tous les niveaux de l'Agence, l'ACIA veille à ce que l'accessibilité soit non seulement une exigence de conformité, mais aussi une responsabilité partagée qui favorise le changement culturel et des résultats mesurables.

Conclusion

Le nouveau Plan d'accessibilité triennal de l'ACIA représente un engagement audacieux à créer un milieu de travail et un environnement de service inclusifs et sans obstacles. À travers 8 priorités stratégiques – emploi, environnement bâti, TIC, communication, approvisionnement, conception et prestation, transport et culture – l'Agence intégrera l'accessibilité dans tous les aspects de ses activités. Ce plan va au-delà de la conformité en favorisant un changement systémique, notamment en favorisant l'embauche équitable, en modernisant les installations et les systèmes numériques, en assurant une communication claire et inclusive, et en rationalisant les processus d'adaptation. En accordant la priorité à la sensibilisation, à la responsabilité et à l'amélioration continue, l'ACIA responsabilisera les employés et les clients, renforcera la confiance et fera respecter ses obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Il ne s'agit pas seulement d'un plan – c'est une feuille de route pour un avenir plus inclusif dans lequel l'accessibilité est la règle, pas l'exception.