



Affaires mondiales
Canada

Global Affairs
Canada

Canada



Plan d'action en matière d'accessibilité d'Affaires mondiales Canada - 2026 à 2028

This document is also available in English under the title: *Global Affairs Canada Accessibility Action Plan - 2026 to 2028*

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission d'Affaires mondiales Canada.

Pour plus d'informations, contactez :

Affaires mondiales Canada
125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Canada

Téléphone :

1-800-267-8376 (sans frais au Canada)

613-944-4000 (dans la région de la capitale nationale et à l'extérieur du Canada)

Si vous êtes sourd ou malentendant, ou si vous avez un trouble de la parole et utilisez un téléscripteur, vous pouvez accéder au service ATS de 9 h à 17 h, heure de l'Est, en composant le numéro 613-944-9136 (au Canada seulement).

Site Web : www.international.gc.ca
Courriel : info@international.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2025

Cat. No. FR3-6F-PDF

Renseignements généraux.....	4
Contexte.....	4
Comment nous faire parvenir vos commentaires	4
Consultations	5
Domaines décrits à l'article 5 de <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	8
L'emploi	8
L'environnement bâti.....	11
Les technologies de l'information et des communications (TIC).....	14
La communication, autre que les technologies de l'information et de la communication	16
L'acquisition de biens, de services et d'installations	18
La conception et la prestation de programmes et de services.....	18
Le transport	20
La culture en milieu de travail.....	20
Mesure du rendement.....	21
Conclusion.....	21

Renseignements généraux

C'est avec plaisir qu'Affaires mondiales Canada (AMC) présente son Plan d'action en matière d'accessibilité 2026-2028 (PAA), élaboré conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), au [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) et au [Plan de mise en œuvre de la transformation](#) d'AMC. Ce plan souligne l'engagement continu d'AMC à favoriser un environnement accessible et inclusif dans l'ensemble de notre organisation. Nous nous efforçons de garantir que notre lieu de travail, nos politiques, nos programmes, nos services, nos initiatives et nos pratiques soient pleinement accessibles pour tous nos employés et employées, clients et clientes. En nous appuyant sur les bases établies dans notre précédent PAA (2023-2025), nous continuerons à accorder la priorité à l'accessibilité dans le cadre de notre mission, qui consiste à servir les Canadiennes et les Canadiens de manière efficace et équitable.

Contexte

Après la publication du premier PAA en 2023, la collaboration entre les principaux intervenants et intervenantes s'est poursuivie afin de contribuer à éliminer les obstacles et à favoriser davantage la participation inclusive des personnes en situation de handicap à AMC. Les intervenantes et intervenants, c'est-à-dire les membres du personnel en situation de handicap et leur champion ministériel, ont soit participé aux consultations ou fourni des renseignements sur leurs activités. Les membres du personnel en situation de handicap ont souligné les obstacles persistants qui ont un impact négatif sur leur inclusion et leur participation à AMC.

Les activités ministérielles comprennent l'amélioration des pratiques d'embauche et du processus de prise de mesures d'adaptation, ainsi que le lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada (GC) en 2025. AMC apporte également des améliorations à la gestion des installations et aux communications accessibles, et les membres du personnel suivent une formation sur l'inclusion, l'accessibilité, l'amélioration des processus d'approvisionnement et l'utilisation d'un langage clair. AMC élabore aussi un cadre de mesure du rendement pour suivre les progrès réalisés à l'égard des améliorations prévues. De plus, d'importantes rénovations sont en cours à l'administration centrale, ce qui présente l'occasion d'améliorer l'accessibilité, même si, à court et à moyen terme, les rénovations peuvent engendrer des défis en matière d'accessibilité.

Comment nous faire parvenir vos commentaires

Veuillez faire parvenir vos commentaires à la personne responsable de l'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité d'AMC par courriel à l'adresse accessibilite-accessibility@international.gc.ca. Vous pouvez aussi envoyer vos commentaires par téléphone, par la poste ou au moyen du formulaire de rétroaction. Vous trouverez les coordonnées ci-dessous.

Vous pouvez également obtenir une copie de nos plans en matière d'accessibilité, de nos rapports d'étape et de la description du processus de rétroaction dans les formats suivants :

- Format imprimé
- Gros caractères
- Braille
- Format audio ou électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes en situation de handicap

AMC fournira le plan dans le format que vous avez demandé le plus rapidement possible. Pour les formats braille et audio, le délai peut aller jusqu'à 45 jours. Un délai pouvant aller jusqu'à 15 jours est à prévoir pour les formats imprimés, en gros caractères et électroniques.

Pour nous joindre

- **Courriel** : accessibilite-accessibility@international.gc.ca
- **Formulaire en ligne** : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité : Affaires mondiales Canada](#)
- **Téléphone** : 1-800-267-8376 (sans frais)
- **Service de relais vidéo (SRV)** : Les Canadiennes et les Canadiens qui sont sourds, malentendants ou ont une déficience de la parole peuvent avoir accès au système par l'intermédiaire de leur propre interprète ou d'un interprète fourni par [SRV Canada](#).
- **Par la poste** : Affaires mondiales Canada : Commentaires sur l'accessibilité
a/s de Conseiller/Conseillère responsable de l'accessibilité
Équipe chargée de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité (HMAE)
200, promenade du Portage
7e étage
Gatineau, Québec J8X 4B7
- **Médias sociaux** :
 - [Compte officiel X d'AMC : @AMC_corporatif](#)
 - [Compte LinkedIn d'AMC](#)

Consultations

Nous avons recruté les participants et participantes par courriel et au moyen de messages à diffusion générale du Ministère. Les séances de consultation ont pris la forme de groupes de discussion, de réunions individuelles sur Teams et de rétroaction par courriel.

Dates des consultations

- Du 7 au 30 avril 2025 : Consultations sur les obstacles menées auprès des employés et employées, des cadres et des représentantes et représentants syndicaux
- De mai à juillet 2025 : Consultations auprès des réseaux des secteurs et des bureaux de première responsabilité (BPR) sur les activités prévues dans le Plan

Personnes consultées

- Les employés et employées et les gestionnaires en situation de handicap, ainsi que les alliés et alliées, les représentantes et représentants syndicaux et les membres de la direction du réseau des employés en situation de handicap et alliés et alliées
- Les BPR d'AMC (pour connaître les activités qu'ils mettront en œuvre pour éliminer les obstacles à l'accessibilité)

Ce que nous avons demandé aux employées et employés

Les membres de l'équipe responsable ont posé 65 questions sur les obstacles et les recommandations dans les catégories suivantes :

- Emploi : Expériences en ce qui concerne les demandes de mesures d'adaptation dans les processus de dotation et d'avancement professionnel, ainsi que des suggestions pour améliorer les pratiques de recrutement inclusives
- Mesures d'adaptation en milieu de travail : Mesures d'adaptation en dehors des processus de dotation, expériences concernant le processus lié à l'obligation de fournir des mesures d'adaptation et la mise en œuvre du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC
- Environnement bâti : Accessibilité physique à l'administration centrale et dans les missions, sensibilisation aux consultations sur l'accessibilité et préparation aux situations d'urgence pour les personnes ayant besoin d'aide
- Technologies de l'information et des communications (TIC) : Accès à des outils adaptés, à de la formation et à du soutien; obstacles dans les systèmes et plateformes numériques
- Communications (autres que les TIC) : Accessibilité des communications internes
- Programmes et services : Accessibilité des services fournis ou reçus par les membres du personnel
- Approvisionnement : Considérations relatives à l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement
- Transports : Options de transport accessibles à l'administration centrale et dans les missions
- Culture du milieu de travail : Perceptions de l'inclusion, respect et expériences vécues

Ce que nous avons demandé aux gestionnaires

Nous avons posé 14 questions sur ce qui suit :

- Embauche de personnes en situation de handicap

Mise en place de mesures d'adaptation

- Déplacements dans l'environnement bâti

- Promotion d'un lieu de travail inclusif

Ce que nous avons demandé aux représentantes et représentants syndicaux

Nous avons posé des questions sur l'expérience des employés et employées en matière d'accessibilité dans les huit domaines prioritaires du plan.

Accessibilité

Nous avons rendu nos consultations accessibles en fournissant :

- Des séances virtuelles en français ou en anglais, en portant une attention particulière à la façon dont nous parlions afin de permettre la lecture sur les lèvres et l'utilisation d'un logiciel de reconnaissance vocale
- Les documents à l'avance et dans des formats accessibles et téléchargeables;
- Le sous-titrage codé

Nombre total de participants et participantes aux consultations sur les obstacles :

- 51 personnes se sont inscrites aux consultations* (42 d'entre elles y ont participé, 9 ne l'ont pas fait)

Répartition des participantes et participants par groupe :

- 13 gestionnaires
- 2 membres du personnel recruté sur place
- 19 membres du personnel non-permutant (traditionnel)
- 9 membres du personnel permutant
- 6 représentantes et représentants syndicaux

* Certains gestionnaires en situation de handicap ont participé à deux séances pour raconter leurs expériences dans chaque rôle. D'autres ont fourni des commentaires écrits en plus de participer à une séance virtuelle. Ceux qui ont participé de plus d'une façon n'ont été comptés qu'une seule fois dans le total.

Nombre de participantes et participants en situation de handicap :

- Des 42 participants et participantes, 26 ont indiqué être des personnes en situation de handicap; d'autres ont peut-être aussi des handicaps, mais ont choisi de ne pas le mentionner

Types de handicaps divulgués :

- Physiques : troubles temporaires ou prolongés de la mobilité et de la dextérité, douleurs chroniques et troubles respiratoires
- Sensoriels : déficience visuelle et auditive

- Santé mentale : dépression, anxiété, trouble de stress post-traumatique, épuisement professionnel et épuisement émotionnel
- Neurodéveloppementaux et cognitifs : trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité, autisme, troubles du fonctionnement exécutif, problèmes de mémoire et dyslexie
- Sensibilité environnementale : lumière, bruit, produits chimiques

Nombre total de participants et participantes aux consultations sur les activités avec les BPR :

- Seize BPR et deux championnes de secteur ont été consultés dans le cadre de réunions ou par courriel
 - au moins un BPR a été consulté pour chaque point de l'article 5
 - six BPR ont été consultés sur les programmes et services

Voici les grandes lignes des nouvelles activités qu'AMC réalisera de 2026 à 2028. AMC présentera également un rapport annuel sur les progrès réalisés en vue de l'élimination des obstacles, en 2026 et en 2027.

Domaines décrits à l'article 5 de *Loi canadienne sur l'accessibilité*

L'emploi

Obstacle : L'obligation de prendre des mesures d'adaptation pendant les processus de dotation est mal connue, ce qui peut limiter les possibilités d'emploi pour les candidates et candidats en situation de handicap.

But : Offrir un meilleur soutien aux membres du personnel pendant les processus de dotation

Mesures

De 2026 à 2028, AMC réalisera les activités suivantes :

- Créer un processus de soutien centralisé pour assurer une approche commune en matière de mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap dans le cadre des processus de dotation et d'embauche
- Élaborer et offrir une formation sur les mesures d'adaptation aux conseillers et conseillères en dotation qui comprendra des renseignements clés sur les mesures d'adaptation et des scénarios pratiques
 - les conseillères et conseillers en dotation doivent suivre la formation obligatoire sur la prise de mesures d'adaptation dans le cadre de processus de dotation afin d'être

promus au sein du Programme de perfectionnement du groupe de gestion du personnel

Obstacle : Les employées et employés perçoivent une stigmatisation liée à l’auto-déclaration et à l’auto-identification en tant que personne en situation de handicap.

But : Sensibiliser davantage les gestionnaires et les employées et employés d’AMC à l’inclusion de l’accessibilité

Mesures

- De 2026 à 2028, les gestionnaires d’embauche devront suivre la formation Pratiques d’embauche inclusives pour un effectif diversifié dans le cadre de la subdélégation des pouvoirs de dotation. Ils devront également suivre une formation sur la neurodiversité.
- AMC dialoguera périodiquement avec les champions et championnes et les réseaux d’employés et employées sur :
 - le but et l’importance de l’auto-déclaration
 - la manière dont les données sont utilisées
 - l’assurance que les renseignements sont strictement confidentiels

Obstacle : Les outils d’évaluation peuvent présenter des lacunes sur le plan de l’accessibilité et de l’inclusion.

But : Veiller à ce que les processus de dotation soient accessibles, inclusifs et adaptés à un large éventail de besoins

Mesures

De 2026 à 2028, AMC prendra les mesures suivantes :

- Élargir la portée du groupe de bénévoles qui sont membres des groupes d’équité en matière d’emploi, et de diversité et d’inclusion participant aux comités de sélection et inviter ceux-ci à examiner les outils d’évaluation proposés (p. ex. examen écrit, entrevue, questions de vérification des références) en vue de réduire davantage les obstacles dans le processus d’évaluation
- Examiner et mettre à jour le langage dans les lettres d’offres d’emploi et des communications avec les candidats et candidates afin de veiller à ce que la terminologie exacte en matière de diversité et d’inclusion soit utilisée

Obstacle : Les membres du personnel estiment que la pleine participation des personnes en situation de handicap aux possibilités d’emploi à AMC n’est pas toujours encouragée.

But : Offrir un accès équitable aux possibilités de carrière aux personnes en situation de handicap

Mesures

De 2026 à 2028, AMC prendra les mesures suivantes :

- Participer activement au Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap de la Commission de la fonction publique
- Lancer le Projet d'accessibilité des missions — un questionnaire qui sera envoyé à toutes les missions pour cerner les obstacles — pour donner aux employés et employées qui présentent une demande d'affectation à l'étranger accès à de l'information sur l'accessibilité dans les bureaux du Canada à l'étranger. Les résultats seront publiés dans Modus (l'application Web des processus opérationnels d'AMC) et une version accessible sera également disponible.

Obstacle : Les membres du personnel peuvent faire face à de longs délais ou à un manque d'uniformité quant aux mesures d'adaptation en milieu de travail en raison d'une confusion autour des procédures et d'un manque de sensibilisation.

But : Améliorer le processus lié aux mesures d'adaptation afin que les employées et employés en situation de handicap puissent continuer d'avoir accès aux mesures d'adaptation en milieu de travail dont ils ont besoin pour réussir

Mesures

De 2026 à 2027, AMC examinera les pratiques et les procédures liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et les mesures d'adaptation en milieu de travail. AMC prendra les mesures suivantes :

- Examiner les pratiques et les procédures internes, évaluer la compréhension, cerner les lacunes et améliorer le soutien, notamment en élaborant de nouveaux outils qui soutiendront les employées et employés et les gestionnaires, et renforcer le processus global lié à la prise de mesures d'adaptation en milieu de travail; ces outils pourraient comprendre les suivants :
 - activités de formation et de sensibilisation ou enregistrements
 - guides de référence rapide sur les ressources
 - directives sur les rôles et responsabilités
 - documents de questions et réponses
- Promouvoir et soutenir l'utilisation du Passeport numérique pour l'accessibilité en milieu de travail du GC, mis en œuvre en décembre 2025, au moyen de la formation continue, d'activités de sensibilisation ciblées et de l'élaboration de ressources propres au passeport fondées sur les documents du Bureau de l'accessibilité de la fonction publique du Secrétariat du Conseil du Trésor et adaptées au contexte d'AMC

- Tirer parti des capacités numériques du passeport pour analyser les tendances globales liées aux mesures d'adaptation en milieu de travail, notamment en ce qui concerne les types d'obstacles ou les mesures d'adaptation fréquemment demandées, tout en respectant la vie privée et la confidentialité

L'environnement bâti

Obstacle : Les personnes en situation de handicap rencontrent des obstacles pendant les procédures d'évacuation en raison de lacunes dans les infrastructures et d'une sensibilisation limitée.

But : Améliorer l'accessibilité liée aux procédures de préparation aux situations d'urgence en améliorant les infrastructures, la sensibilisation et la collaboration

Mesures

De 2026 à 2028, AMC prendra les mesures suivantes :

- Collaborer avec le Réseau des personnes en situation de handicap et de leurs alliés à AMC pour faire progresser les initiatives en matière d'accessibilité
- Continuer à collaborer avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) afin d'améliorer la conformité dans les immeubles appartenant à SPAC en cernant les lacunes et en explorant des options d'accommodements raisonnables
- Collaborer avec les intervenants et intervenantes pour trouver des solutions, obtenir du financement, éliminer les obstacles cernés et apporter des changements aux locaux d'AMC
- Veiller à ce que les personnes ayant besoin d'aide et les visiteurs qui doivent limiter leurs déplacements à pied aient accès aux ascenseurs et aux issues de secours les plus proches
- Ajouter la formation obligatoire pour les personnes ayant besoin d'aide et les gestionnaires à la liste de formation ministérielle
- Accroître le taux d'auto-identification en en faisant la promotion au moyen d'une campagne sur la définition de « personne en situation de handicap » avec le soutien des agents et agentes de secours d'étage et des gestionnaires
- Explorer la possibilité de mettre en place un système de suivi officiel reposant sur les capacités existantes en matière de production de rapports
- Améliorer la visibilité du formulaire en ligne « Services des locaux et des biens immobiliers », qui doit être rempli quand un employé ou une employée demande un changement dans l'environnement bâti pour des raisons d'accessibilité, et les communications à ce sujet
- Faire la promotion des procédures d'urgence et des ressources mises à jour dans divers milieux de travail pendant la Semaine de la sécurité civile

Obstacle : Les membres du personnel et les clients et clientes en situation de handicap à l'administration centrale et dans les missions peuvent avoir de la difficulté à accéder aux espaces physiques et à s'y déplacer.

But : Comprendre où se trouvent les obstacles physiques dans les immeubles des missions afin que les membres du personnel en situation de handicap puissent prendre des décisions éclairées avant de présenter une demande d'affectation à l'étranger

Mesure

- En 2026, AMC achèvera la mise en œuvre du Projet d'accessibilité des missions, qui consiste en un questionnaire sur les caractéristiques et les obstacles en matière d'accessibilité qui sera envoyé à toutes les missions. Les résultats seront publiés dans Modus, et une version accessible sera disponible.

But : Travailler avec les intervenantes et intervenants du Ministère pour remplir les obligations juridiques prévues par la LCA et faire progresser les priorités stratégiques liées à l'accessibilité contenues dans la Stratégie du portefeuille global relative aux biens immobiliers

Mesures

AMC améliorera la compréhension des besoins et des défis propres à l'administration centrale et aux missions. Il s'efforcera d'intégrer les valeurs canadiennes que sont l'accessibilité et l'inclusion aux politiques et aux normes des pays hôtes et de s'assurer qu'elles sont respectées pour les membres du personnel et les visiteurs et visiteuses. Pour ce faire, d'ici la fin de 2026, AMC prendra les mesures suivantes :

- Élaborer une directive sur l'accessibilité pour l'environnement bâti à l'étranger qui s'appliquera au portefeuille de biens immobiliers dont AMC a la garde. Cette directive portera sur :
 - les exigences liées à l'accessibilité des espaces de travail physiques dans l'ensemble du portefeuille mondial de biens immobiliers d'AMC
 - l'harmonisation des projets de rénovation et de construction neuve avec ces exigences
 - faire participer les intervenantes et intervenants (experts et expertes en la matière des secteurs et responsables interministériels et intraministériels de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité) à l'élaboration de la directive afin d'assurer la prise en compte de diverses perspectives et réalités opérationnelles.
- AMC s'efforcera de :
- sensibiliser les spécialistes des biens immobiliers à la directive finale approuvée et à sa mise en œuvre en intégrant cette dernière dans leurs projets et processus; pour ce faire, AMC élaborera et mettra en œuvre une stratégie de communication prévoyant des annonces à diffusion générale, des bulletins et des messages directs aux intervenants et intervenantes et l'élaboration de documents d'orientation; des indicateurs de rendement clés seront également élaborés et intégrés aux processus de planification et

d'approbation des projets et du portefeuille, ainsi qu'au Plan de portefeuille mondial (PPM), qui est en cours d'élaboration

- Élaborer le PPM pluriannuel, qui présentera :
 - l'état actuel de l'accessibilité du portefeuille de biens immobiliers à l'étranger (en intégrant, entre autres, les résultats du questionnaire du Projet d'accessibilité des missions)
 - des mesures et des investissements proposés pour combler les lacunes et atteindre les objectifs de la Stratégie du portefeuille global relative aux biens immobiliers, qui incluent des activités concernant l'accessibilité
 - les projets mineurs et majeurs prévus dans l'immédiat pour combler les lacunes en matière d'accessibilité
 - des plans d'effectuer des études approfondies qui permettront de cerner d'autres besoins et priorités liés aux projets d'accessibilité
- Continuer d'intégrer les considérations relatives à l'accessibilité dans tous les nouveaux projets en attendant que le PPM soit achevé
- Continuer de répondre aux besoins individuels en ce qui concerne l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

But : Accroître la mobilisation et le bien-être, ainsi que les éléments d'accessibilité dans les espaces de travail occupés par AMC à l'administration centrale

Mesures

De 2026 à 2028, AMC prendra des mesures à l'administration centrale dans plusieurs domaines :

- Rénovation des bureaux au 200, promenade du Portage, à Gatineau : Moderniser progressivement les étages 8 et 9 pour répondre aux besoins opérationnels et fonctionnels d'AMC en adoptant une approche prospective à l'égard des facteurs liés à l'accessibilité et au bien-être
 - la planification et la conception feront l'objet de consultations auprès des réseaux ministériels connexes
 - la construction devrait être terminée d'ici le 31 mars 2027
- Postes de travail et accès flexibles : Poursuivre le processus d'acquisition et d'installation de postes de travail assis-debout électroniques qui avait été lancé en 2022.
- Accès à des espaces inclusifs : Continuer d'ajouter et d'entretenir des salles de repos, des espaces de travail collaboratifs accessibles et des aires de réflexion dans les immeubles de l'administration centrale (200, promenade du Portage, Gatineau; 111 et 125, promenade Sussex, Ottawa)
- Améliorer la fonctionnalité d'accessibilité dans la planification et la conception des projets : Veiller à l'intégration des besoins en matière d'accessibilité cernés par les clients

- Améliorer la fonctionnalité d'accessibilité : Veiller à ce que tous les espaces nouvellement conçus et rénovés soient dotés de barres de poussée verticales plutôt que de boutons pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite
- Activités visant à accroître la sensibilisation et à faciliter la participation :
 - des expositions en milieu de travail seront offertes de 2026 à 2028, et au moins une exposition par année sera axée sur l'accessibilité, la diversité et l'inclusion; ces expositions représenteront l'occasion de s'informer sur les obstacles, d'échanger des renseignements et de recueillir les commentaires des intervenantes et intervenants internes et externes de l'environnement bâti
 - la Direction de l'approvisionnement et de la gestion des actifs demeurera mobilisée et fournira une plateforme pour faire connaître les plus récentes démarches et exigences du code
- Fusionner les espaces de travail occupés par AMC en une entité organisationnelle gérée de manière intégrée : En 2026, AMC présentera à la haute direction une proposition visant à réunir tous ses espaces de travail à l'administration centrale sous un modèle géré de manière intégrée afin d'offrir des solutions plus cohérentes et des options plus souples à tous les membres du personnel, peu importe leurs besoins en matière de mobilité ou d'accessibilité.

Obstacle : Les besoins en matière d'accessibilité ne sont pas toujours pris en compte de façon uniforme dans la planification des espaces de travail.

But : Intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans la planification de tous les investissements associés aux espaces de travail occupés par AMC à l'administration centrale

Mesures

De 2026 à 2028, AMC prendra les mesures suivantes :

- Une nouvelle charte de projet sera mise en place en 2026 pour tous les projets de locaux au pays; elle intégrera des facteurs liés à l'accessibilité et au bien-être aux étapes de la planification et de l'élaboration, avant l'approbation du projet
- Les vérifications de l'accessibilité par des tiers, menées précédemment de 2018 à 2020, seront reprises afin de prendre connaissance des nouveaux problèmes et des plus récentes exigences du code

Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacle : Les membres du personnel pourraient avoir de la difficulté à accéder aux technologies d'adaptation, car celles-ci sont mal connues, ou parce qu'il y a de longs délais ou des restrictions en matière de sécurité.

But : Réduire les obstacles à l'accès aux technologies et combler les lacunes en matière de soutien et de formation en assurant un accès rapide à des technologies d'adaptation approuvées du point de vue de la sécurité (p. ex. logiciels spécialisés tels que Job Access With Speech (JAWS) et Antidote, et matériel spécialisé pouvant convertir le braille en format audio), fournir un soutien uniforme et améliorer la sensibilisation et la formation de tous les employés et employées et gestionnaires

Mesures

AMC améliorera l'accès aux technologies d'adaptation et simplifiera les processus connexes.

AMC prendra les mesures suivantes :

- Élaborer et mettre en œuvre un catalogue centralisé et accessible des TIC et des technologies d'adaptation approuvées dans l'application appropriée (boutique d'applications, portail de l'entreprise ou autre)
- Les équipes de sécurité des TIC s'efforceront de trouver des solutions de rechange lorsque des restrictions empêchent l'accès aux technologies nécessaires.

Obstacle : Les membres du personnel des TIC manquent peut-être de formation et de sensibilisation aux technologies et options d'adaptation des TIC, et il y a des retards dans l'acquisition de ces technologies.

But : Sensibiliser davantage le Ministère aux besoins en matière d'accessibilité liés à ses TIC

Mesures

De 2026 à 2028, AMC améliorera la formation et la sensibilisation concernant les outils d'accessibilité pour ses employés et employées et gestionnaires des TIC en prenant les mesures suivantes :

- Exiger que les membres du personnel des TIC suivent les cours de l'École de la fonction publique du Canada portant sur l'inclusion des personnes en situation de handicap
- Offrir une formation spécialisée aux membres du personnel des TIC au sujet des technologies d'adaptation et des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité
- Créer et tenir à jour un centre de ressources en ligne à guichet unique sur l'accessibilité en collaboration avec les Ressources humaines et le Réseau des personnes en situation de handicap et de leurs alliés; ce guichet unique sera accessible à tous les membres du personnel et proposera des informations adaptées aux employés et employées en situation de handicap et au personnel des TIC

Obstacle : Le soutien informatique offert peut varier entre l'administration centrale et les missions, et les technologies d'adaptation manquent souvent de portabilité, en particulier pour le personnel permutant.

But : Fournir un soutien uniforme aux membres du personnel d'AMC ayant besoin de technologies d'adaptation au pays et à l'étranger

Mesures

De 2026 à 2028, AMC améliorera la cohérence du soutien en matière de TIC à l'administration centrale en prenant les mesures suivantes :

- Établir un point de contact centralisé qui fournit une expertise en matière d'accessibilité et de technologies d'adaptation
- Élaborer et diffuser du matériel de formation sur les fonctions d'accessibilité des produits Microsoft 365, en particulier pour Teams
- Surveiller et évaluer l'efficacité du soutien au moyen de la rétroaction des employés et employées en situation de handicap

La communication, autre que les technologies de l'information et de la communication

Obstacle : Les personnes en situation de handicap peuvent encore se heurter à des obstacles liés aux attitudes envers l'accessibilité.

But : Accroître la sensibilisation aux enjeux d'accessibilité au sein de l'organisation

Mesures

AMC fera la promotion de l'accessibilité par les moyens suivants : communications internes, cas vécus et campagnes de sensibilisation liées à l'auto-identification et aux dates clés en matière d'accessibilité. De 2026 à 2028, AMC prendra les mesures suivantes :

- Accroître la sensibilisation à l'accessibilité et promouvoir les pratiques exemplaires au moyen d'activités et de produits de communication interne
- Publier et promouvoir des cas vécus liés à l'accessibilité pour accroître la sensibilisation et faire connaître les réussites
- Mener une campagne d'auto-identification pour accroître la sensibilisation et améliorer le taux d'auto-identification chez les membres du personnel en situation de handicap
- Lancer des campagnes de sensibilisation dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité, de la Journée internationale des personnes en situation de handicap et du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap

Obstacle : Les communications présentent parfois des lacunes sur le plan du langage clair, du texte de remplacement ou du sous-titrage.

But : Offrir des produits et services de communication exempts d'obstacles, accessibles et faciles à comprendre pour les membres du personnel et le public

Mesures

De 2026 à 2028, AMC rappellera aux gestionnaires, aux membres du personnel et aux employés et employées des communications de :

- Répondre aux besoins des utilisatrices et utilisateurs en fournissant des renseignements dans un langage clair dans divers formats accessibles, comme les gros caractères, des formats audio et des formulaires en ligne compatibles avec les technologies d'adaptation
- Utiliser un langage clair et de respecter les normes d'accessibilité pour tout le contenu, les produits et les services de communication
- Rendre les événements en personne et virtuels plus accessibles en tirant parti de la technologie et des ressources pour offrir un sous-titrage et la traduction en temps réel des communications (CART), de fournir des services d'interprétation gestuelle (American Sign Language et langue des signes québécoise) au besoin; et de s'assurer que les lieux où se déroulent les activités sont accessibles en fauteuil roulant, surtout dans le contexte des rénovations en cours dans divers immeubles du Ministère
- Prendre en compte les besoins en matière d'accessibilité dans le choix de nouvelles plateformes numériques et sociales
- Consulter les utilisatrices et utilisateurs des produits et services de communication internes et externes d'AMC au sujet de la convivialité et l'accessibilité
- Veiller à ce que les gabarits de l'organisation, pour des produits comme les notes d'information et les diaporamas, soient accessibles à tous

Obstacle : L'utilisation irrégulière de principes d'accessibilité et de langage clair dans les communications d'AMC pourrait entraîner une application inégale de cette norme d'accessibilité.

But : Éliminer les obstacles à la formation liés à l'accessibilité des communications

Mesures

AMC renforcera les pratiques en matière d'accessibilité et de langage clair en faisant la promotion de la formation et de l'apprentissage ainsi que des objectifs de rendement connexes. De 2026 à 2028, AMC prendra les mesures suivantes :

- Encourager les gestionnaires et les employés et employées à inclure la formation sur l'accessibilité et le langage clair dans leurs plans d'apprentissage
- Promouvoir les ateliers et la formation sur l'accessibilité et le langage clair auprès des membres du personnel au moyen de produits et de services de communication

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacle : Les processus d'approvisionnement semblent compliqués et apparaissent ne pas tenir compte des considérations liées à l'accessibilité.

But : Améliorer le processus d'acquisition de technologies d'adaptation

Mesure

- De 2026 à 2028, AMC simplifiera et documentera l'ensemble du processus d'acquisition de matériel et de logiciels en réponse aux demandes de mesures d'adaptation.

But : De mieux faire connaître et intégrer les considérations relatives à l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement en continuant à promouvoir et à mettre à profit les pratiques exemplaires et les séances d'information de Services partagés Canada (SPC) et de SPAC

Mesures

De 2026 à 2028, AMC prendra régulièrement les mesures suivantes :

- Maintenir et mettre à jour le système de gestion de l'information interne d'AMC afin d'y inclure les détails des séances d'information sur l'accessibilité offertes par SPC et SPAC; ces ressources, offertes à la fois à la collectivité de l'approvisionnement d'AMC et aux propriétaires d'entreprises, les aident à intégrer les considérations relatives à l'accessibilité dans l'approvisionnement en biens et en services
- Promouvoir les séances d'accessibilité virtuelles de SPC et de SPAC au moyen de messages internes à diffusion générale; tous les membres du personnel participant à l'approvisionnement en biens et services seront encouragés à assister à ces séances afin de mieux comprendre leurs obligations et responsabilités en matière d'accessibilité
- Garder à jour une fiche d'information sur les considérations en matière d'accessibilité dans l'approvisionnement et les ressources connexes, qui sont publiées dans le système de gestion de l'information interne d'AMC; AMC continuera de surveiller les mises à jour apportées aux politiques et aux procédures du SCT, de SPC et de SPAC et les communiquera aux employés et employées qui participent à l'approvisionnement afin d'assurer une harmonisation continue avec la LCA

La conception et la prestation de programmes et de services

Obstacle : Les services offerts aux Canadiennes et aux Canadiens à l'étranger ne sont pas toujours accessibles.

But : Rendre les services consulaires plus accessibles aux personnes en situation de handicap

Mesures

De 2026 à 2028, AMC prendra les mesures suivantes :

- Examiner les résultats du Projet d'accessibilité des missions et collaborer avec les intervenants et intervenantes pour prioriser les rénovations qui amélioreront l'accès physique aux services consulaires dans les missions canadiennes à l'étranger
- Ajouter une question axée sur l'accessibilité au sondage sur l'expérience client des services consulaires pour recueillir des données sur les obstacles au sein du service
- Sonder le personnel pour connaître les obstacles observés dans les interactions avec les clients et clientes (et pour recueillir tout autre renseignement pertinent)
- Élaborer un guide de prestation des services accessibles à l'intention des agentes et agents consulaires et du personnel d'accueil, et former le personnel sur ce guide et sur la façon d'en appliquer les principes
- Mettre en place une approche tenant compte des traumatismes pour la prestation de services consulaires et d'urgence; dans le cadre de cette approche, le personnel sera formé pour favoriser des communications et des interactions plus inclusives avec les clients et clientes, en reconnaissance du fait que les traumatismes et la détresse peuvent créer des obstacles cognitifs qui peuvent nuire à la capacité du client ou de la cliente d'accéder à de l'aide consulaire et d'en profiter

Obstacle : Les membres du personnel en situation de handicap recruté sur place dans les missions canadiennes à l'étranger peuvent rencontrer des difficultés à accéder aux mesures d'adaptation et aux services offerts par l'administration centrale.

But : Aider la direction des missions à cerner et à évaluer les obstacles qui devraient être éliminés en priorité pour rendre les programmes et les services d'AMC plus accessibles aux membres du personnel recruté sur place en situation de handicap

Mesures

De 2026 à 2028, AMC prendra les mesures suivantes :

- Collaborer avec la direction des missions et les membres du personnel recruté sur place pour cerner les mesures ou solutions annuelles qui permettraient d'améliorer l'accessibilité des bureaux des missions canadiennes, notamment de l'équipement adapté dont ont besoin les personnes en situation de handicap
 - la Direction générale des employés recrutés sur place encouragera les comités consultatifs de gestion du personnel recruté sur place à ajouter à leur ordre du jour l'examen des besoins en matière de locaux ou d'accessibilité et des dépenses connexes avant les cycles d'établissement des priorités des missions et de planification budgétaire d'AMC
- continuer de mettre à jour les pages intranet de la Direction générale des employés recrutés sur place et collaborer avec l'équipe Web pour veiller à ce que le contenu révisé et le nouveau contenu publiés sur l'intranet soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité du gouvernement du Canada (l'examen du contenu existant pourrait prendre jusqu'à un an)

Le transport

Obstacle : Les membres du personnel en situation de handicap manquent d'information sur les options de transport accessible dans les villes où se trouvent les missions.

But : Mieux faire connaître les options de transport accessible aux membres du personnel des missions canadiennes à l'étranger

Mesure

- D'ici la fin de 2026, les résultats du Projet d'accessibilité des missions seront publiés, ce qui permettra aux employés et employées de consulter des renseignements à jour sur les options de transport accessible.

La culture en milieu de travail

Obstacle : Les plateformes d'apprentissage et les programmes de formation peuvent présenter des lacunes sur le plan des fonctionnalités d'accessibilité intégrées, ce qui limite l'accès équitable au perfectionnement professionnel.

But : Intégrer et promouvoir l'accessibilité dans tous les aspects de l'apprentissage et de la formation des employés et employées

Mesures

AMC prendra les mesures suivantes :

- Promouvoir les activités d'apprentissage, les cours et les activités offerts aux membres du personnel au moyen de messages à diffusion générale
- Intégrer l'accessibilité à la politique sur la formation obligatoire
 - la Directive sur la formation obligatoire d'AMC exige que seuls les cours entièrement conformes aux normes d'accessibilité puissent figurer dans la liste de formation obligatoire
- Maintenir un système de gestion de l'apprentissage entièrement accessible
- Vérifier la conformité en matière d'accessibilité des solutions d'apprentissage hébergées
 - toutes les solutions d'apprentissage hébergées sur Campus international doivent être conformes aux normes d'accessibilité du gouvernement du Canada ou faire l'objet d'une exemption du SCT
- Livrer des expériences d'apprentissage inclusives en favorisant l'accessibilité dès la conception pour les fournisseurs de services d'apprentissage
- Offrir des ressources, de la formation et de l'encadrement aux prestataires de formation pour que les nouvelles solutions d'apprentissage soient développées en intégrant l'accessibilité dès le départ

Obstacle : Le manque de sensibilisation à l’accessibilité nuit à l’inclusion des personnes en situation de handicap.

Mesures

AMC prendra les mesures suivantes :

- Accroître la sensibilisation à l’accessibilité et à l’inclusion des personnes en situation de handicap au moyen des canaux de communication internes (p. ex. messages à diffusion générale, présentations et réunions des réseaux) pour présenter les ressources et les pratiques exemplaires liées à l’accessibilité et encourager l’auto-identification
 - en 2026, la Direction générale de la transformation contribuera à cette initiative en faisant connaître des pratiques exemplaires, comme le sous-titrage codé pendant les séances d’information destinées aux employées et employés et aux gestionnaires
- Continuer de collaborer avec les secteurs pour appuyer leurs activités de sensibilisation à l’accessibilité, surtout pendant la Semaine de sensibilisation à l’accessibilité en 2026, 2027 et 2028
 - le Conseil de l’inclusion, de la diversité, de l’équité et de l’accessibilité (IDEA)+ du Secteur de la plateforme internationale coordonnera trois événements, notamment pour la Semaine nationale de l’accessibilité, la Journée internationale des personnes handicapées et les activités trimestrielles de sensibilisation à l’IDEA
- Lancer et promouvoir l’Outil d’évaluation de l’inclusion, de la diversité et de la lutte contre le racisme, qui consiste en un ensemble de questions qui encouragent les responsables des programmes et des politiques d’AMC à tenir compte de l’IDEA dans leur travail

Mesure du rendement

Nous élaborerons un cadre de mesure du rendement afin de surveiller la mise en œuvre du plan. En plus d’un modèle logique (et d’un descriptif), le cadre comprendra des cibles et des échéanciers pour la mise en œuvre de chaque activité. Ce sera un outil utile pour déterminer où le Ministère devra peut-être changer de cap si les résultats souhaités ne sont pas atteints.

Conclusion

AMC s’engage à mettre en œuvre ce plan afin de contribuer à l’amélioration continue de l’accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Nous surveillerons les progrès accomplis en vue d’atteindre nos objectifs en matière d’accessibilité et d’éliminer les obstacles que nous avons cernés. Des rapports d’étape seront publiés en 2026 et 2027 et communiqués aux membres du personnel, aux intervenants et intervenantes et à la direction.

Nous vous encourageons également à nous faire parvenir vos commentaires par les canaux indiqués au début du présent document. Tous les commentaires seront examinés et, le cas échéant, serviront à orienter l'avancement du plan et à peaufiner nos mesures. Notre engagement est continu, et nous créons un lieu de travail où l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité sont intégrées pour toutes et tous.