

Emploi et Développement social Canada - Plan d'accessibilité triennal - 2022

De : [Emploi et Développement social Canada](#)

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

1er décembre 2022, Bureau de l'accessibilité d'EDSC, Direction
générale des services de ressources humaines

Sur cette page

- [Formats substitués](#)
- [Glossaire](#)
- [À propos de ce plan](#)
- [Message des sous-ministres](#)
- [Renseignements généraux](#)
 - [Formats substitués](#)
 - [Description du processus de rétroaction](#)
 - [Énoncé d'accessibilité](#)
- [Sommaire](#)
- [Notre ministère](#)
- [La Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- [Élaboration du plan d'accessibilité d'EDSC](#)
 - [Vision](#)

- Principes directeurs
 - Miser sur nos points forts
- Consultations
 - Ce que nous avons entendu de nos employés
 - Ce que nous avons entendu de nos clients
- Notre plan : domaines prioritaires, résultats souhaités et activités
 - L'emploi
 - L'environnement bâti
 - Les technologies de l'information et des communications (TIC)
 - Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications
 - L'acquisition de biens, de services et d'installations
 - La conception et la prestation de programmes et de services
 - La culture en milieu de travail
 - Les données, recherches et analyses
 - Le transport
- Responsabilisation et gouvernance
- Surveillance et production de rapports
- Conclusion

**Version en langue des signes
québécoise (LSQ) du Sommaire (pas de
son, pas de sous-titres)**



LireActiver le mode muet

Position actuelle :00:00:00

Temps total :00:10:02

Afficher le sous-titrage

Formats substituts



[Emploi et Développement social Canada - Plan d'accessibilité triennal\[PDF - 665 Mo\]](#)

Les formats en gros caractères, imprimés, braille, MP3 (audio), texte électronique et DAISY sont disponibles sur demande. Vous pouvez les [commander en ligne](#) ou composer le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

Glossaire

Les définitions ci-dessous proviennent de la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#), sauf si nous indiquons une autre source.

Les définitions

À propos de ce plan

Ce plan d'accessibilité s'applique à deux organismes réglementés : Emploi et Développement social Canada (EDSC) et la Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC). EDSC assure l'administration du régime d'assurance-emploi au nom de la CAEC. Cela signifie que les politiques, les processus et les pratiques utilisés par EDSC pour mener à bien ses activités s'appliquent également à la CAEC.

Message des sous-ministres

« Imaginez un Canada où personne n'est laissé pour compte. Où nous mettons en valeur et célébrons la diversité et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Où les besoins de chacun sont pris en compte dès le départ. Un Canada où les personnes en situation de handicap sont incluses d'emblée. Voilà le Canada que nous méritons. Voilà le Canada que nous voulons créer – pour vous tous. »

Carla Qualtrough, ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap

Nous sommes fiers de vous présenter le Plan d'accessibilité triennal d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) fondé sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et ses [Règlements](#). Nous avons élaboré ce plan en consultation avec nos employés et nos clients en situation de handicap. Le plan vise EDSC, y compris les activités de Service Canada et du Programme du travail, ainsi que la Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC). Il est conforme au principe « rien sans nous ».

Notre vision consiste à faire d'EDSC un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique et un lieu de travail où chacun peut participer pleinement. Ce plan constitue une étape majeure vers la réalisation de cette vision. Nous savons qu'il existe des obstacles à l'accessibilité dans nos politiques, nos programmes, nos services et nos milieux de travail. Le plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prendrons pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à EDSC.

Notre plan est ambitieux et nous devons travailler ensemble et essayer de nouvelles approches pour réaliser notre vision. Nous sommes prêts à nous adapter en réponse aux commentaires de nos employés et clients, des intervenants et des membres de la collectivité des personnes en situation de handicap. Nous voulons qu'EDSC devienne un lieu où chacun peut profiter d'un environnement inclusif, sans obstacle et accessible dès le départ.

Pour atteindre cet objectif important, nous prendrons les mesures suivantes :

- **Nous augmenterons la représentation des personnes en situation de handicap dans notre effectif.** La fonction publique dans son ensemble s'est engagée à embaucher 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025. Cet engagement a été pris dans le cadre de la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#). La cible d'EDSC est de 1 187 personnes en situation de handicap d'ici 2025.
- **Nous améliorerons notre approche en matière de mesures d'adaptation en milieu de travail.** Notre objectif est de fournir des solutions transparentes et intégrées proposées en temps opportun. Nous appuierons également

la mise en œuvre du [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#).

- **Nous veillerons à ce que nos immeubles, nos bureaux et nos installations soient accessibles aux employés, aux clients et au public.** Nous veillerons également à ce que notre environnement de travail hybride ne crée pas de nouveaux obstacles pour les employés en situation de handicap.
- **Nous veillerons à ce que tous les types de produits d'information et de communication soient accessibles à tous.** Nous veillerons également à représenter les personnes en situation de handicap de façon juste et précise par écrit, à l'oral et en utilisant des images.
- **Nous veillerons à ce que chacun ait les connaissances nécessaires pour adopter l'optique de l'accessibilité dès le début du processus d'approvisionnement.** Cela aidera à éviter les retards et à faire en sorte qu'EDSC achète des biens et services accessibles.
- **Nous ferons participer les personnes en situation de handicap à la conception des programmes et des services.** Cela aidera à éliminer les obstacles dans nos modes de prestation de services : en personne, par téléphone et en ligne.
- **Nous examinerons nos systèmes, données, politiques et pratiques en matière de ressources humaines.** Nous éliminerons les préjugés et favoriserons un milieu de travail inclusif où chacun peut participer pleinement et équitablement.
- **Nous offrirons une formation sur l'accessibilité** à tous les employés.

- **Nous améliorerons le leadership en matière d'accessibilité à EDSC et prendrons des décisions fondées sur des données probantes.** Nous encouragerons les directions générales et les régions du Ministère à élaborer leurs propres plans d'accessibilité, qui compléteront celui-ci et répondront aux préoccupations de leurs employés et clients.

Dans le cadre de la mise en œuvre du présent plan, nous surveillerons nos progrès chaque année et nous produirons des rapports sur ceux-ci. Nous demeurerons aussi à l'écoute de vos commentaires sur ce plan et les obstacles auxquels vous êtes confrontés. Nous savons que la réussite de ce plan passe par d'importants changements organisationnels. Chacun d'entre nous doit prendre des mesures pour éliminer les obstacles sur son lieu de travail et dans les programmes et services que nous offrons.

En tant que hauts dirigeants d'EDSC, nous placerons haut la barre en ce qui concerne le positionnement d'EDSC comme un milieu accessible et inclusif. Nous saurons que nous aurons accompli des progrès tangibles lorsque les personnes en situation de handicap nous diront que le changement s'est concrétisé dans leur réalité.

À EDSC, l'accessibilité, c'est l'affaire de tout le monde, et nous sommes convaincus que nous pouvons accomplir ce travail important ensemble.

Andrew Brown

(Il/lui)

Sous-ministre délégué de l'Emploi et du Développement social

Cliff Groen

(Il/lui)

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

Sandra Hassan

(Elle)

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

Tina Namiesniowski

(Elle)

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

Lori MacDonald

(Elle)

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

Jean-François Tremblay

(Il/lui)

Sous-ministre de l'Emploi et du Développement social et président de la Commission de l'assurance-emploi du Canada

Renseignements généraux

Formats substitués

Les formats en gros caractères, imprimés, braille, MP3 (audio), texte électronique et DAISY sont disponibles sur demande.

Une personne peut utiliser les coordonnées indiquées pour demander une copie du plan d'accessibilité dans un autre format, par courrier, par courriel ou par téléphone.

En ligne

Soumettez vos commentaires en utilisant notre [formulaire en ligne](#).

Par courriel

EDSC.ACCESSIBLE-ACCESSIBLE.ESDC@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Par téléphone

- 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) (sans frais; service de relais vidéo)
- 1-800-926-9105 (téléscripateur sans frais)

Par courrier

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

Description du processus de rétroaction

Rétroaction du public

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le sous-ministre adjoint, Direction générale de service aux citoyens, recevra la rétroaction du public sur le plan d'accessibilité d'EDSC ou sur toute question liée à l'accessibilité.

Quels commentaires pouvez-vous soumettre

Vous pouvez soumettre vos commentaires sur ce plan d'accessibilité ou sur les obstacles auxquels vous êtes confrontés lorsque vous faites affaire avec EDSC. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité de nos :

- services
- bureaux
- centres d'appels
- sites Web

Comment nous utiliserons vos commentaires

Nous utiliserons vos commentaires pour améliorer l'accessibilité à EDSC. Nous pourrions donner suite immédiatement à certains commentaires ou nous en servir pour élaborer de futurs plans d'accessibilité. 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 EDSC.

Comment soumettre un commentaire

Plusieurs moyens sont à votre disposition pour soumettre vos commentaires. Si vous désirez soumettre des commentaires anonymes, veuillez utiliser notre formulaire en ligne et ne rien indiquer dans la section « Coordonnées ».

Vous recevrez un accusé de réception de la même manière qu'il a été reçu, à moins qu'il n'ait été reçu de manière anonyme.

Une personne peut utiliser les coordonnées indiquées pour demander une copie de la description du processus de rétroaction dans un format alternatif par courrier, par courriel et par téléphone.

En ligne

- Soumettez vos commentaires en utilisant notre [formulaire en ligne](#).

Par courriel

- EDSC.ACCESSIBLE-ACCESSIBLE.ESDC@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Téléphone

- 1-866-506-6806 (sans frais; service de relais vidéo)
- 1-800-465-7735 (téléscripneur sans frais)

Par courrier

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

Rétroaction des employés d'EDSC

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

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

Quels commentaires pouvez-vous soumettre?

Les employés d'EDSC peuvent soumettre leurs commentaires sur ce plan d'accessibilité ou sur tout obstacle auquel ils sont confrontés à EDSC.

Comment soumettre un commentaire

Les employés peuvent utiliser les coordonnées ci-dessus pour faire part de leurs commentaires. Ils peuvent aussi contacter le Bureau de l'accessibilité d'EDSC en utilisant l'adresse courriel ou le formulaire en ligne disponibles sur le site intranet d'EDSC/SC sous l'onglet Direction générale des services de ressources humaines.

Énoncé d'accessibilité

Nous nous engageons à promouvoir les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. EDSC met en œuvre la norme EN 301 549 de l'Union européenne. Cette norme inclut les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 AA. Il s'agit de la plus récente norme du consortium World Wide Web.

Nous savons qu'il est important de produire de l'information accessible à tous. Si vous avez de la difficulté à accéder à ce contenu, veuillez nous faire parvenir vos [commentaires](#).

Sommaire

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été adoptée en 2019 et vise à rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Cela signifie : identifier et éliminer les obstacles qui empêchent les personnes en situation de handicap de participer pleinement et équitablement à la société.

La Loi exige qu'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et la Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC) préparent et publient un plan d'accessibilité tous les 3 ans. Ces plans doivent montrer comment nous allons identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité pour nos employés et les personnes que nous servons. Aux fins du présent plan, EDSC comprend la CAEC.

Plus de 6 millions de Canadiens de plus de 15 ans ont au moins un handicap, et ce nombre augmente avec le vieillissement de notre population. De plus, près de 3 000 employés d'EDSC s'identifient comme étant en situation de handicap.

Bien qu'il y ait de nombreuses personnes en situation de handicap au Canada, la discrimination et les obstacles systémiques à l'égalité des chances et à l'inclusion persistent. En 2020, nous avons entrepris des consultations sur le présent plan auprès de nos employés et de nos clients en situation de handicap. Bon nombre d'entre eux nous ont dit qu'ils avaient été confrontés à des obstacles en milieu de travail et à l'accès à nos programmes et services.

Les effets de ces obstacles sont bien réels. Ils peuvent limiter la contribution des employés à leur milieu de travail, affecter leur carrière et causer des expériences très douloureuses sur le plan personnel. De plus, lorsque des obstacles empêchent des Canadiens d'accéder aux programmes et services d'EDSC, cela peut entraîner des conséquences sur leur santé, leur bien-être et leur qualité de vie.

Nous savons que nous avons du travail à faire pour éliminer les obstacles à l'accessibilité à EDSC. Nous voudrions aller encore plus loin – notre objectif est de devenir un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique.

Le présent plan d'accessibilité est le premier de notre ministère. Nous l'avons élaboré dans l'esprit du principe « rien sans nous ». Ce principe signifie que les personnes en situation de handicap doivent participer à la conception des politiques, des plans, des programmes et des services.

Entre 2020 et 2022, nous avons donc consulté les groupes suivants :

- les employés en situation de handicap et les gestionnaires;
- les clients en situation de handicap;
- le personnel de première ligne;
- les agents de sensibilisation et les partenaires de prestation de services.

Notre plan est vaste et répond aux attentes de nos clients et de nos employés qui désirent voir des changements audacieux et significatifs. Il jette les bases de la création d'un milieu de travail accessible et inclusif et d'une prestation de services exempte d'obstacles pour les Canadiens.

Le Plan d'accessibilité d'EDSC décrit les [mesures que nous prendrons au cours des 3 prochaines années](#) pour améliorer l'accessibilité. Nous identifierons, éliminerons et préviendrons les obstacles dans **6 des domaines prioritaires énoncés dans la Loi** :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications, autres que les TIC;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;

- la conception et la prestation de programmes et de services;
- les transports (ne s'applique pas au mandat d'EDSC pour le moment).

Nous avons ajouté **2 autres domaines prioritaires** qui reflètent ce que nous avons entendu lors de nos [consultations](#) :

- la culture en milieu de travail (ajout);
- les données, recherches et analyses (ajout).

Les activités prévues dans le plan nous aideront à atteindre les **8 résultats souhaités** suivants. Ensemble, ils façonneront un EDSC exempt d'obstacles.

- EDSC recrute des employés en situation de handicap, les maintient en poste, fait progresser leur carrière, et offre un accès rapide à des mesures d'adaptation.
- Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accès sans obstacle aux immeubles, bureaux et installations d'EDSC.
- Les produits, les services et le contenu des technologies de l'information et des communications (TIC) existantes et nouvelles sont accessibles à tous les utilisateurs.
- Les communications d'EDSC sont accessibles et rédigées dans un langage clair et simple.
- Les critères d'accessibilité sont pris en compte au moment de l'achat de biens, de services et d'installations, et les produits comportent des caractéristiques d'accessibilité lorsque cela est nécessaire.
- Les services en personne, par téléphone et en ligne sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

- Tous les employés d'EDSC possèdent les connaissances et les compétences requises pour faire en sorte que le Ministère soit exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.
- EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Nous élaborerons des plans internes de mise en œuvre pour nous assurer que chaque activité est menée à bien. Ces plans comprendront des échéanciers et des ressources, et des responsables seront désignés pour veiller à ce que des progrès soient réalisés dans chaque activité au cours des 3 années visées. Nous élaborerons également un cadre de mesure du rendement pour surveiller les résultats souhaités et rendre compte des progrès réalisés.

Nous reconnaissons que l'objectif de devenir un ministère plus accessible représente un parcours et non une destination. Les préférences et les besoins des personnes en situation de handicap continueront d'évoluer. L'amélioration de l'accessibilité à EDSC doit être un effort continu aux échelles organisationnelle et individuelle.

Notre message est clair : à EDSC, l'accessibilité, c'est l'affaire de tout le monde. Nous ferons ce qu'il faut pour que chaque employé ait les connaissances, les outils et la motivation nécessaires pour faire d'EDSC un organisme exempt d'obstacles pour tous les Canadiens.

Notre ministère

Emploi et Développement social Canada (EDSC) comprend Service Canada et le Programme du travail. EDSC assure aussi l'administration du régime d'assurance-emploi au nom de la Commission de l'assurance-emploi du Canada. Le ministère compte un effectif de plus de 40 000 employés. Notre mission est de bâtir un Canada plus fort et plus inclusif, et d'aider les Canadiens à mener une vie productive et enrichissante.

Nous sommes fiers d'offrir un large éventail de programmes et de services qui aident les Canadiens à composer avec les transitions de la vie. Par exemple, le Ministère :

- assure aux aînés une sécurité du revenu de base;
- soutient les travailleurs au chômage et les aide à retourner au travail;
- aide les étudiants à financer leurs études postsecondaires et à trouver un emploi;
- aide les parents qui élèvent de jeunes enfants;
- offre des programmes et un soutien du revenu aux personnes en situation de handicap et à leurs familles.

Service Canada est le point d'accès unique du Ministère pour certains de nos programmes les plus connus, incluant :

- Assurance-emploi (administré au nom de la CAEC);
- Sécurité de la vieillesse;
- Régime de pensions du Canada;
- Numéro d'assurance sociale;
- Programme de passeport.

De 2021 à 2022, nos centres d'appels ont répondu à près de 2 millions de demandes de renseignements généraux par l'entremise du 1 800 O-Canada. Ils ont également traité plus de 7

millions de demandes de renseignements sur des programmes particuliers. Notre personnel de première ligne a aidé 8,6 millions de personnes dans 317 centres Service Canada. Et nos clients ont accédé aux programmes et services d'EDSC plus de 145 millions de fois sur Canada.ca.

Dans le cadre de notre engagement à offrir aux Canadiens des services de grande qualité en temps opportun, nous travaillons fort pour répondre aux besoins en évolution des clients. Nous visons à offrir des services sécuritaires, faciles à utiliser et accessibles à l'aide de tous nos modes de prestation de services.

En ce qui concerne l'administration du régime d'assurance-emploi, les commissaires de la CAEC consultent les organisations et les individus affectés par le régime pour s'assurer que leurs points de vue sont pris en compte.

EDSC est également l'un des plus importants employeurs de la fonction publique fédérale. Nous sommes déterminés à créer un milieu de travail diversifié, respectueux et inclusif où les employés peuvent participer pleinement. En 2022, les Canadiens ont reconnu EDSC comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada et l'un des meilleurs employeurs sur le plan de la diversité au Canada.

La Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été adoptée en 2019. Son application a pour but de rendre le Canada exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap d'ici le 1er janvier 2040. Les organismes fédéraux doivent identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Pour ce faire, ils doivent

examiner leurs politiques, programmes, pratiques et services dans les domaines prioritaires suivants :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications, autres que les TIC;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport.

La Loi exige que les organismes préparent et publient des plans d'accessibilité tous les 3 ans et que les personnes en situation de handicap participent à ce processus. Les organismes doivent également établir un processus de rétroaction afin de recevoir et de traiter la rétroaction sur leurs plans et les obstacles à l'accessibilité.

Enfin, les organismes doivent publier des rapports d'étape. Ces rapports doivent décrire les mesures prises par l'organisme, en fonction de la rétroaction reçue des clients et des employés, pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Aux fins de l'élaboration de plans d'accessibilité, EDSC identifiera et éliminera les obstacles à l'accessibilité qui pourraient exister dans ses activités, y compris celles de Service Canada et du Programme de travail, ainsi que dans les activités de la CAEC.

Élaboration du plan d'accessibilité d'EDSC

« Le principe “rien sans nous” doit être au cœur de ce plan. Les voix et les expériences des personnes de toutes sortes de situations de handicap devraient orienter notre travail. Le Réseau des employés handicapés d'EDSC est fier d'avoir joué un rôle actif dans l'élaboration du premier plan d'accessibilité du Ministère. Nos membres ont l'objectif commun de créer un milieu de travail inclusif et accessible à EDSC. »

Kimberley Sauve, présidente, et Darren Deneumoustier, champion, Réseau des employés handicapés d'EDSC

Aux fins du présent plan, EDSC comprend la CAEC.

Nous avons commencé à préparer le plan d'accessibilité d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) à l'été 2019, lorsque la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est entrée en vigueur. La première étape a été de mettre sur pied le Bureau de l'accessibilité d'EDSC (BAE). Le BAE est chargé de préparer, de publier et de surveiller le plan.

Le BAE a travaillé en étroite collaboration avec le Réseau des employés handicapés d'EDSC et les cadres supérieurs pour faire connaître la Loi au sein du ministère. En 2020, le BAE a tenu des consultations avec les employés et les gestionnaires pour connaître leurs points de vue sur les obstacles à l'accessibilité à EDSC. Ils ont travaillé de concert avec eux pour trouver des solutions.

Nous avons utilisé les constatations issues de ces séances pour créer notre [vision](#), nos [principes directeurs](#) et un plan d'accessibilité provisoire. Notre comité de la haute direction a approuvé le plan provisoire à l'automne 2021. Nous avons également utilisé plusieurs autres sources :

- plus d'une douzaine de séances avec des cadres supérieurs et des gestionnaires, et des réunions régulières du Groupe de travail des directeurs généraux sur l'accessibilité;
- les commentaires d'experts en la matière, par exemple des chercheurs d'EDSC et de diverses universités;
- les conseils des comités pertinents d'EDSC, comme le Comité consultatif sur les services et le Réseau consultatif de services inclusifs;
- les résultats du Sondage sur l'expérience client de Service Canada;
- les constatations des groupes de discussion virtuels et des entrevues approfondies avec des clients en situation de handicap;
- les commentaires des clients envoyés au Bureau de la satisfaction des clients de Service Canada;
- d'autres enquêtes et sources de données, notamment les suivantes :
 - Sondage sur l'accessibilité à EDSC en 2021;
 - Sondage éclair auprès des employés de 2021;
 - Projet d'intégration des employés en situation de handicap à EDSC 2021;
 - Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, 2019 et 2020;
 - Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017;
 - Rapports démographiques sur l'effectif d'EDSC.

Nous avons mis à jour notre plan à l'été 2022, mais notre vision et nos principes directeurs n'ont pas changé. Ce nouveau plan d'accessibilité reflète plus d'un an d'expérience de la mise en œuvre d'activités visant à éliminer les obstacles et à intégrer les leçons apprises.

Vision

Notre objectif consiste à devenir un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique.

Nous éliminerons les obstacles et apporterons les changements requis pour éviter l'apparition de nouveaux obstacles.

Nos employés et nos clients en situation de handicap pourront participer pleinement et équitablement dans un environnement inclusif et sans obstacle. Chacun pourra réaliser son potentiel et avoir un sentiment d'appartenance.

Principes directeurs

Les principes suivants orienteront la mise en œuvre des activités du présent plan. Ils soulignent l'importance d'inclure de nombreux participants au processus pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à EDSC.

Rien sans nous

Nous écouterons et ferons participer les personnes en situation de handicap à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce plan. Leurs expériences vécues sont essentielles pour nous assurer que notre plan repose sur des données probantes solides.

Collaboration

Les employés en situation de handicap, les gestionnaires et les cadres supérieurs travailleront ensemble et utiliseront différentes approches pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles. Nous utiliserons des sources externes d'expertise au besoin.

Réactif, proactif et axé sur les résultats

Nous accorderons la priorité aux activités qui appuient l'accessibilité dès la conception et qui auront l'incidence la plus importante. Nous apporterons des changements en fonction des commentaires, des leçons apprises, des nouvelles normes, des pratiques exemplaires et des nouveaux règlements.

Fondé sur des données probantes

Nous identifierons, éliminerons et préviendrons les obstacles grâce aux données, à la recherche et à la surveillance continue.

Transparence et responsabilisation

Nous encouragerons les employés à adopter une mentalité axée sur la croissance, nous établirons des rôles et des responsabilités clairs et rendrons compte régulièrement de nos progrès dans un langage simple.

Miser sur nos points forts

Depuis que nous avons commencé à mettre en œuvre notre plan provisoire d'accessibilité à l'automne 2021, nous avons fait d'importants travaux préparatoires pour éliminer les obstacles à l'accessibilité à EDSC. En voici quelques exemples :

- Depuis 2020, nous avons embauché 1 150 personnes en situation de handicap. EDSC vise à en embaucher 1 187 d'ici 2025. Nous prévoyons maintenant dépasser cette cible.
- Nous avons dirigé le premier Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, qui comprenait un salon de l'emploi virtuel. Les personnes en

situation de handicap ont ainsi eu une occasion unique de rencontrer des employeurs potentiels de partout au pays.

- Nous avons créé un poste de président à temps plein pour le Réseau des employés handicapés. Ce réseau compte également un champion de haut niveau et reçoit le soutien du sous-ministre champion des employés en situation de handicap.
- Nous avons créé l'Équipe de sensibilisation, recrutement, rétention et avancement de la diversité, qui s'emploie à éliminer et à prévenir les obstacles systémiques dans les pratiques en matière de ressources humaines.
- Nous avons amélioré notre approche de la gestion des demandes de mesures d'adaptation en faisant le suivi des demandes dans notre système interne des RH et en lançant le Profil de mieux-être des employés.
- Nous avons rendu accessibles toutes nos formations obligatoires.
- Nous avons créé pour nos employés une boîte à outils virtuelle sur la façon de rédiger du contenu accessible et d'organiser des réunions et des événements accessibles. Nous avons également formé plus de 700 employés sur la façon de rédiger du contenu Web en langage clair et simple.
- Nous avons effectué des vérifications de l'accessibilité d'un certain nombre d'immeubles et d'installations d'EDSC.
- Nous avons achevé un projet de recherche et mis à l'essai de nouvelles approches pour améliorer l'expérience d'intégration des nouveaux employés en situation de handicap.

- Nous avons mené notre premier sondage sur l'accessibilité auprès des employés. Ce sondage nous a permis de mieux comprendre les expériences des employés en situation de handicap à EDSC.
- Nous avons mis en place un service d'interprétation vidéo à distance dans les 317 centres Service Canada. Ce service permet à un client d'avoir accès à un service d'interprétation en langue des signes par vidéoconférence. Nous avons également muni nos comptoirs de service de dispositifs de sonorisation à boucle d'induction, ce qui peut être utile pour les clients malentendants.
- Nous avons installé des balises d'orientation pour les déplacements intérieurs dans 43 centres Service Canada pour aider les clients aveugles ou malvoyants.
- Nous avons ajouté de nouvelles fonctions d'accessibilité à l'ensemble des 2 800 postes de travail informatiques mis à la disposition des clients de Service Canada, y compris des claviers accessibles et la fonction de la parole au texte.
- Nous avons rendu les pages Web d'EDSC sur Canada.ca plus faciles à comprendre. Elles correspondent maintenant à la capacité de lecture d'un étudiant de 6e ou 8e année. Les 150 pages Web d'EDSC les plus fréquentées, qui reçoivent plus de 90 % de toutes les visites, sont maintenant rédigées pour correspondre à ce niveau.

Consultations

« Nous avons besoin de changements fondamentaux pour faire de l'accessibilité et de l'inclusion les valeurs par défaut à EDSC. »

Ce que nous avons entendu de nos employés

Écouter nos employés

D'août à octobre 2020, le Bureau de l'accessibilité d'EDSC a tenu 28 séances de mobilisation des employés et des gestionnaires auxquelles ont participé près de 200 personnes. Le but était d'obtenir leur point de vue sur les obstacles à l'accessibilité à EDSC et les solutions possibles.

Les employés ont parlé avec franchise et ouverture de leurs expériences vécues, et leurs témoignages étaient parfois difficiles et chargés d'émotion.

De nombreux gestionnaires, surtout ceux qui exerçaient leurs fonctions depuis peu, ont parlé franchement de leurs propres préjugés et de leurs lacunes en matière de connaissances et de compétences. Ils ont également parlé des défis qui font en sorte qu'il est difficile d'aider les employés en situation de handicap à réaliser leur plein potentiel au travail.

Constatations

Les enjeux suivants sont ressortis des 28 séances de mobilisation des employés et des gestionnaires.

- La crainte de **stigmatisation, de discrimination et de harcèlement** est un obstacle à des résultats positifs pour les employés en situation de handicap. Cette crainte empêche également de nombreux employés en situation de handicap de **divulguer leur handicap** et de demander le soutien dont ils ont besoin.

- De nombreux employés **ne comprennent pas les situations de handicap ou les expériences que vivent les employés en situation de handicap** au travail. Le manque de compréhension peut créer un manque d'empathie ou de respect envers des employés ayant des capacités et des méthodes de travail différentes.
- Les employés ont dit que **les normes minimales en matière d'accessibilité des codes du bâtiment ne sont pas suffisantes** pour rendre les immeubles et les espaces de travail véritablement accessibles. Un autre problème est la disponibilité inégale des dispositifs d'accessibilité dans les immeubles, les installations et les postes de travail d'EDSC.
- Certains employés ont été confrontés à des **obstacles liés aux logiciels, aux outils de collaboration en ligne et aux systèmes téléphoniques**.
 - Certains employés n'ont pas pu accéder aux systèmes d'apprentissage, de paye et autres d'EDSC parce qu'ils ne sont pas compatibles avec certaines technologies d'assistance.
 - Certains disent ne pas en savoir assez sur les solutions de TI disponibles ou ne pas savoir où s'adresser pour obtenir de l'information, de la formation et de l'aide.
- **Lorsque les documents et le contenu Web ne sont pas accessibles**, certains employés ne peuvent pas participer pleinement aux réunions ou accéder aux mêmes renseignements que leurs collègues.
- Le manque de possibilités à différents moments de la carrière d'un employé peut l'empêcher de réaliser son plein potentiel. Les participants ont donné des exemples **d'iniquités en matière de recrutement, d'intégration, de formation et d'avancement professionnel**.

- Les personnes en situation de handicap peuvent être exclues des processus d'embauche en raison du mode de description des exigences du poste. Par exemple, lorsqu'on écrit « capacité d'écrire » plutôt que « capacité de communiquer ».
- Certains coordonnateurs des ressources humaines ne savent pas comment obtenir les mesures de soutien dont une personne en situation de handicap pourrait avoir besoin pour passer un examen ou participer à une entrevue.
- Certains participants n'ont pas reçu les outils dont ils avaient besoin à temps pour commencer à travailler. Cela comprend l'équipement ergonomique et les outils et technologies d'assistance ou d'adaptation. D'autres ont affirmé que les gestionnaires n'offraient pas certains types de mesures d'adaptation qui leur auraient été utiles, notamment :
 - un horaire variable;
 - des heures réduites;
 - le travail à distance.
- Certains gestionnaires ont parlé de leurs propres préjugés qui les rendent réticents à embaucher ou à promouvoir un employé en situation de handicap.
- Le **processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail** prête à confusion et est incohérent pour les employés et les gestionnaires.
 - L'information est difficile à trouver et le processus exige de nombreuses demandes et approbations.
 - Les participants ont signalé un manque de clarté quant aux types de problèmes qui exigent que l'employé

présente une demande au titre du processus officiel d'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

- Les gestionnaires et les employés conviennent que les Relations de travail ne devraient pas participer au processus relatif à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Le fait d'être en situation de handicap n'est pas un problème de rendement.
- Les gestionnaires ont indiqué que les budgets ne couvrent pas toujours les coûts de l'équipement, des outils et des technologies d'assistance, d'adaptation ou ergonomiques.
- Les employés **n'ont pas accès à une entité sûre et neutre à laquelle ils peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide** lorsqu'ils sont confrontés à des obstacles liés à l'accessibilité en milieu de travail. La plupart se tournent vers le Réseau des employés handicapés d'EDSC.
- Les gestionnaires jouent un rôle central dans le changement de culture et la prestation d'un soutien aux employés qui sont confrontés à des obstacles. Mais **les gestionnaires ne disposent pas tous des connaissances, des compétences et du soutien** nécessaires pour jouer efficacement leur rôle.
- Les cadres supérieurs sont dans une position unique pour fournir une vision claire, une orientation et des ressources adéquates en matière d'accessibilité. Les participants étaient d'avis que les cadres supérieurs veulent aider, mais que **les progrès sont trop lents**.

Ce que nous avons entendu de nos clients

Service Canada est le réseau de prestation de services d'EDSC. Il offre des renseignements et des services aux Canadiens en personne, par téléphone et en ligne. Service Canada a mené

plusieurs activités de consultation auprès des clients en situation de handicap, de nos partenaires de prestation de services et du personnel de première ligne.

Ces consultations avaient pour but de comprendre les besoins et les attentes des clients en situation de handicap, ainsi que les obstacles auxquels ils sont confrontés lorsqu'ils accèdent à nos programmes et services.

Écouter les clients en situation de handicap

Le **Sondage sur l'expérience client de Service Canada** est effectué chaque année. Le dernier sondage (2020 à 2021) a été mené auprès de 4 200 participants, y compris 916 qui se sont identifiés comme étant en situation de handicap. Il s'agit d'un outil clé pour mesurer la satisfaction de nos clients à l'égard de certains de nos programmes les plus importants :

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

Service Canada a également tenu la **Consultation sur l'accès aux modes de prestation de services** pour recueillir des commentaires en vue de la préparation du plan. Cette consultation comprenait 12 groupes de discussion virtuels et 105 entrevues approfondies réalisées entre juillet et décembre 2021. Au total, 129 clients y ont participé; 72 se sont identifiés comme étant en situation de handicap. Les situations de handicap mentionnées étaient, entre autres, les suivantes :

- les handicaps physiques touchant par exemple la mobilité, la flexibilité ou la dextérité, ou la douleur chronique;
- les déficiences cognitives comme celles touchant l'apprentissage, le développement et la mémoire;
- les handicaps liés à la santé mentale;
- les handicaps liés à la vue, à l'ouïe et à la communication.

Écouter nos partenaires

Service Canada dispose d'un réseau national d'agents de sensibilisation qui font régulièrement appel aux organismes communautaires. Ces organismes offrent souvent un soutien direct aux clients qui sont confrontés à des obstacles quand il s'agit d'accéder à nos programmes et services. Les obstacles pourraient comprendre le fait de ne pas vivre à proximité d'un centre Service Canada ou de ne pas avoir accès à Internet ou au téléphone. Pour éclairer ce plan, nos agents de sensibilisation ont interrogé 349 organismes communautaires au sujet des obstacles au service.

Écouter le personnel de première ligne

Notre personnel de première ligne est notre principal point de contact avec les clients. Il a des connaissances pertinentes sur les obstacles auxquels sont confrontés les clients en situation de handicap quand il s'agit d'accéder aux services en personne, par téléphone et en ligne. Pour éclairer ce plan, Service Canada a également consulté les employés suivants :

- gestionnaires de centres Service Canada (66 participants);
- gestionnaires de centres d'appels (146 participants);
- employés qui conçoivent des services et du contenu pour le Web (80 participants).

Constatations

Les obstacles les plus courants relevés lors de nos consultations sont résumés ci-dessous.

Satisfaction des clients moins élevée chez les personnes en situation de handicap

- Dans notre plus récent Sondage sur l'expérience client, la plupart des clients en situation de handicap se sont dits satisfaits de leur expérience de service. Cela dit, **les clients en situation de handicap étaient moins satisfaits** de nos services que les clients qui ne sont pas en situation de handicap (76 % contre 86 %). Il en était ainsi pour les 3 modes de prestation de services : en personne, par téléphone et en ligne.
- Plus des deux tiers des clients en situation de handicap ont dit avoir été confrontés à au moins un obstacle à l'accès aux services, comparativement à la moitié de l'ensemble des clients.

Difficultés de navigation dans le site Web de Service Canada

- De nombreux clients n'ont pas trouvé l'information qu'ils cherchaient ou dont ils avaient besoin pour présenter une demande pour un programme ou un service.
- Le nombre de participants qui ont dit que l'utilisation du site Web facilitait le processus de demande d'accès à un programme ou un service était moins élevé chez les clients en situation de handicap. Certains clients en situation de handicap liée à la santé mentale, comme l'anxiété, se sont sentis dépassés en utilisant le site Web.

- Les clients en situation de handicap ont trouvé que l'inscription à Mon dossier Service Canada était plus difficile.
- Environ 1 client en situation de handicap sur 5 a dit ne pas avoir de téléphone intelligent. Un plus petit nombre a dit ne pas avoir d'ordinateur ou d'accès à Internet.
- Plus de la moitié des employés interrogés qui conçoivent des services et du contenu pour le Web ont dit ne pas avoir la formation, les connaissances et les compétences nécessaires pour rendre le contenu accessible.

Complexité des renseignements, des exigences des programmes et des formulaires de demande

- Les clients en situation de handicap ont trouvé plus difficile de trouver l'information dont ils avaient besoin pour présenter une demande d'accès à un programme ou service. Ils ont également dit qu'il était difficile de comprendre le processus de demande. Les employés travaillant dans les 3 modes de prestation de services ont indiqué que les formulaires, les instructions et les procédures sont trop complexes.
- Il est difficile pour de nombreux clients de résoudre un problème ou de remplir une demande sans demander l'aide d'un agent d'un centre d'appels ou d'un agent en personne. Certains partenaires ont suggéré de fournir une aide aux clients pour remplir les formulaires de demande.
- Les clients ont également indiqué que le fait d'attendre plus longtemps que prévu pour faire approuver leur demande ou leur réclamation peut constituer un obstacle. Cela était particulièrement vrai pour les personnes en situation de handicap liée à la santé mentale.

Présenter une demande au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC)

- Les clients ont eu de la difficulté à présenter une demande de prestations d'invalidité du RPC et beaucoup ont dû demander aux membres de leur famille de les aider à remplir le formulaire. Les difficultés les plus fréquentes étaient les suivantes :
 - la longueur du formulaire de demande;
 - le langage complexe utilisé dans le formulaire;
 - la quantité et le type de renseignements nécessaires pour remplir le formulaire;
 - la petite taille des caractères (en ligne et en version papier).

Accessibilité des centres Service Canada

- Les centres Service Canada et les postes de travail informatiques mis à la disposition des clients étaient fermés ou étaient accessibles selon un horaire limité pendant la pandémie de COVID-19. Il s'agissait d'un obstacle pour certains clients en situation de handicap qui avaient besoin de recevoir des services en personne ou préféraient ce mode de prestation.
- Certains clients en situation de handicap ont dit que les heures d'ouverture des centres Service Canada constituaient un obstacle. Ils étaient incapables de se rendre dans les centres pendant les heures d'ouverture en raison d'un emploi, de la disponibilité de services de garde, de la distance ou du manque de transports en commun.
- Les clients ont signalé des problèmes d'accessibilité dans les centres Service Canada, notamment :

- les portes qui ne sont pas accessibles;
- les distances à franchir pour accéder aux toilettes et aux stationnements;
- des ascenseurs hors service;
- le nombre limité de sièges dans la salle d'attente;
- l'espace limité pour manœuvrer les aides à la mobilité;
- les comptoirs élevés et l'espace limité pour prendre des notes;
- les bruits et autres distractions;
- le fait de devoir parler à un agent de service à travers une cloison de plexiglas tout en portant un masque.

Temps d'attente des centres d'appels

- Les clients ont dit que les longs temps d'attente au téléphone constituaient un obstacle. Certains préféreraient pouvoir demander qu'on les rappelle.
- Certains ont dit qu'il était difficile de trouver le bon numéro de téléphone à composer pour demander des renseignements ou faire le suivi d'un problème ou d'une demande. De plus, les menus longs et les instructions vocales automatiques peuvent être très déroutants.

Besoin d'aide de la famille ou d'un autre représentant

- Certains clients en situation de handicap font appel à un représentant pour accéder aux services en leur nom. Dans certains cas, ces clients ne pouvaient pas accéder aux services par téléphone. Ils ne savaient pas qu'ils devaient soumettre un formulaire d'autorisation au préalable. Dans quelques cas, le personnel de première ligne n'acceptait pas

les appels par relais vidéo d'un interprète en langage des signes sans formulaire d'autorisation.

- Certains clients ayant une déficience cognitive ont dit qu'ils devaient faire appel à des membres de leur famille ou à des amis pour expliquer leur problème à un agent de services au téléphone.
- Certains clients en situation de handicap visuel ont dit qu'il était plus facile d'amener un membre de leur famille dans un centre Service Canada pour obtenir de l'aide. Ils ont dit que c'était plus efficace que de régler leur problème au téléphone.

Attitudes du personnel de première ligne

- La plupart des clients en situation de handicap qui ont interagi avec des employés de Service Canada étaient très satisfaits de leur professionnalisme, de leur attitude, de leur courtoisie et de leur respect. Pour ceux qui ont eu une expérience négative, la plainte la plus courante liée à l'accessibilité concernait un comportement impoli ou insensible de la part d'un agent, comme :
 - formuler des hypothèses au sujet de la situation de handicap d'un client;
 - faire des commentaires capacitistes;
 - manquer de patience.
- Nos partenaires ont suggéré que tous les membres du personnel qui fournissent des services au public devraient suivre une formation sur la sensibilisation aux situations de handicap. Certains employés ont dit ne pas avoir une formation adéquate pour servir des clients en situation de handicap invisible.

- Nos partenaires et nos employés ont souligné l'importance de la compassion et de la souplesse dans la conception et la prestation des services afin de mieux satisfaire les besoins des personnes en situation de handicap.

Notre plan : domaines prioritaires, résultats souhaités et activités

Le plan d'accessibilité d'EDSC est un plan triennal (2022 à 2025) qui propose des solutions aux obstacles à l'accessibilité cernés lors de nos [consultations](#). Le plan contient :

- **8 domaines prioritaires** (6 proviennent de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*);
- **8 résultats souhaités** que nous atteindrons d'ici 2040;
- **68 activités** qui permettront d'atteindre les résultats souhaités.

Nous élaborerons des plans internes de mise en œuvre pour nous assurer que les activités sont menées à bien et en temps voulu. Ces plans comprendront des ressources, et des responsables seront désignés pour veiller à ce que des progrès soient réalisés dans chaque activité au cours des 3 années visées. Certaines activités relèveront directement d'EDSC. Pour la réalisation des autres activités, EDSC collaborera étroitement avec ses partenaires fédéraux. Ces partenaires comprennent :

- Commission de la fonction publique;
- Services publics et Approvisionnement Canada;
- Services partagés Canada;
- Statistique Canada;

- Secrétariat du Conseil du Trésor.

L'emploi

« Je me sens bien appuyé par mon gestionnaire et mes collègues, mais je suis frustré par les politiques et les processus relatifs à l'obtention des mesures d'adaptation dont j'ai besoin. »

Participant, séances de mobilisation des employés 2020

Obstacles

Nous avons identifié les obstacles suivants dans nos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui concerne le domaine prioritaire de l'emploi.

- Le processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail prête à confusion et entraîne des retards.
- Les employés en situation de handicap n'ont pas d'endroit sûr et neutre où aller pour obtenir de l'aide et du soutien.
- Les gestionnaires ne sont pas sensibilisés et ne reçoivent pas la formation nécessaire pour soutenir efficacement leurs employés en situation de handicap.
- Les employés en situation de handicap craignent de déclarer leur handicap et de demander du soutien.
- Les employés en situation de handicap perçoivent des iniquités dans les pratiques d'embauche, d'intégration, de formation et d'avancement professionnel
- Les employés en situation de handicap victimes de harcèlement ou de discrimination ne bénéficient pas d'un soutien suffisant

EDSC abordera ces obstacles et prendra des mesures pour éliminer et prévenir de nouveaux obstacles en atteignant les résultats souhaités et en mettant en œuvre les activités dans le cadre du domaine prioritaire de l'emploi.

Résultat souhaité : EDSC recrute des employés en situation de handicap, les maintient en poste, fait progresser leur carrière et offre un accès rapide à des mesures d'adaptation.

Nous atteindrons ce résultat grâce aux **12 activités** suivantes :

D'ici 2023

- Établir un centre d'expertise qui applique une approche holistique aux mesures d'adaptation en milieu de travail. Il fournira des conseils et des ressources qui aideront les employés et les gestionnaires à obtenir rapidement des mesures d'adaptation en milieu de travail.
- Faire la promotion de la plateforme d'auto-identification dirigée par le Secrétariat du Conseil du Trésor ainsi que des avantages de déclarer volontairement être une personne en situation de handicap.
-
- Étudier la possibilité d'élaborer une initiative de parrainage pour les cadres qui ont déclaré être en situation de handicap. Nous examinerons également la pertinence d'un programme de mentorat pour les employés en situation de handicap.
- Promouvoir le Profil de mieux-être des employés. Il s'agit d'un outil en ligne qui aide les employés et les gestionnaires à discuter des mesures d'adaptation en milieu de travail.

D'ici 2024

- Examiner nos systèmes de RH pour identifier les obstacles systémiques qui touchent les personnes en situation de handicap et élaborer un plan d'action. Cela comprend :
 - nos systèmes d'emploi;
 - nos données sur l'effectif;
 - nos politiques;
 - nos pratiques.
- Veiller à ce que les documents d'embauche soient accessibles et contiennent des renseignements sur le droit à des mesures d'adaptation en milieu de travail.

D'ici 2025

- Appuyer l'engagement de la fonction publique à embaucher 5 000 personnes en situation de handicap. La cible d'EDSC est de 1 187 personnes en situation de handicap. Nous l'atteindrons en :
 - organisant des activités de recrutement ciblées;
 - faisant la promotion des répertoires de personnes en situation de handicap qui se sont qualifiées lors d'un processus de dotation et en appuyant l'embauche dans tous les groupes et niveaux à EDSC.
- Étudier les moyens d'intégrer le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC aux outils internes existants d'EDSC en matière de mesures d'adaptation et de bien-être, tels que le module de PeopleSoft et le Profil de mieux-être des employés.

Activités en cours

- Mettre à l'essai de nouvelles approches en vue d'améliorer l'expérience d'intégration des nouveaux employés en situation de handicap à EDSC.
- Élaborer des stratégies de maintien en poste des employés en situation de handicap, y compris les activités suivantes :
 - fournir des conseils aux gestionnaires et aux employés sur les mesures d'adaptation en milieu de travail;
 - offrir une série de capsules d'apprentissage trimestrielles et un bulletin mensuel;
 - faire la promotion du sondage de départ des employés afin de mieux comprendre pourquoi les employés en situation de handicap quittent EDSC et élaborer des solutions aux enjeux qui sont identifiés.
- Améliorer les rapports sur l'effectif d'EDSC en incluant des renseignements sur le recrutement, les départs et l'avancement des employés en situation de handicap.
- Faire le suivi des demandes de mesures d'adaptation afin de cerner les problèmes qui causent des retards et élaborer des solutions.

L'environnement bâti

« Plusieurs d'entre nous sont confrontés à des obstacles quotidiens qui limitent notre pleine participation au travail. Nous pourrions les éliminer en procédant à une planification intentionnelle et en adoptant une perspective d'accessibilité et des principes de conception universelle. »

Participant, séances de mobilisation des employés 2020

Obstacles

Nous avons identifié les obstacles suivants dans nos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui concerne le domaine prioritaire de l'environnement bâti.

- Les normes du code du bâtiment à elles seules ne garantissent pas l'accessibilité en milieu de travail.
- Les caractéristiques d'accessibilité fluctuent de façon incohérente dans nos bureaux et dans les Centres Service Canada.

EDSC abordera ces obstacles et prendra des mesures pour éliminer et prévenir de nouveaux obstacles en atteignant les résultats souhaités et en mettant en œuvre les activités dans le cadre du domaine prioritaire de l'environnement bâti.

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

Nous atteindrons ce résultat grâce aux **4 activités** suivantes :

D'ici 2023

- Mettre à jour la norme d'aménagement intérieur d'EDSC pour dépasser les normes minimales en matière d'accessibilité, et en mettant l'accent sur les situations de handicap invisibles.
- Veiller à ce que les besoins des employés en situation de handicap soient pris en compte dans les décisions immobilières relatives aux nouvelles politiques d'EDSC sur le milieu de travail flexible.

D'ici 2025

- Terminer les vérifications de l'accessibilité pour les immeubles, bureaux et installations d'EDSC et mettre en œuvre un plan d'action pour éliminer les obstacles.

Activités en cours

- Mobiliser les intervenants, y compris les personnes en situation de handicap, pour veiller à ce que les immeubles, bureaux et installations d'EDSC dépassent les normes minimales en matière d'accessibilité.

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

« La direction n'accorde pas une grande importance à l'accessibilité de la technologie. Cela comprend les systèmes dont j'ai besoin pour faire mon travail, suivre des cours, demander des congés ou naviguer sur l'intranet. Je me sens exclu lorsque je ne peux pas utiliser des outils de collaboration pour travailler avec mon équipe. »

Participant, séances de mobilisation des employés 2020

Obstacles

- Nous avons identifié les obstacles suivants dans nos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui concerne le domaine prioritaire des technologies de l'information et des communications (TIC). Certains logiciels, outils en ligne et systèmes téléphoniques doivent être vérifiés quant à leur accessibilité, et les problèmes connus doivent être corrigés. Souvent, les logiciels et outils commerciaux ne répondent pas aux normes d'accessibilité.

- Il n'existe pas d'obligation de rendre tous les documents et contenus Web internes entièrement accessibles.
- Certains contenus d'apprentissage ne sont pas accessibles.
- Le processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail prête à confusion et entraîne des retards dans l'obtention de technologies d'assistance et d'adaptation.
- Certains employés ne connaissent pas les technologies d'assistance et d'adaptation qui sont à leur disposition.
- Les employés ont besoin de formation supplémentaire sur la façon d'utiliser la technologie et l'équipement d'assistance et d'adaptation.

EDSC abordera ces obstacles et prendra des mesures pour éliminer et prévenir de nouveaux obstacles en atteignant les résultats souhaités et en mettant en œuvre les activités dans le cadre du domaine prioritaire des technologies de l'information et des communications (TIC).

Résultat souhaité : Les produits, les services et le contenu des technologies de l'information et des communications (TIC) existantes et nouvelles sont accessibles à tous les utilisateurs.

Nous atteindrons ce résultat grâce aux **10 activités** suivantes :

D'ici 2023

- Simplifier le processus à suivre pour fournir aux employés des outils et des technologies de TI adaptés.
- Améliorer la formation du personnel des TI afin de mieux soutenir les employés qui utilisent des outils et des technologies de TI adaptés.

- Explorer des options visant à accroître la capacité d'EDSC en matière de mise à l'essai de la convivialité et de l'accessibilité.
- Participer à l'élaboration d'une norme fédérale sur l'accessibilité des TIC et d'une fiche d'évaluation de l'accessibilité (calendrier à confirmer).

D'ici 2024

- Remplacer le système de gestion de l'apprentissage actuel par un système infonuagique accessible.

D'ici 2025

- Effectuer une évaluation de l'accessibilité de PeopleSoft, le système de gestion des ressources humaines d'EDSC, et corriger les problèmes relevés.

Activités en cours

- Faire progresser le projet de conformité en matière d'accessibilité des TI. Ce projet rendra toutes les applications de TI d'EDSC conformes aux normes d'accessibilité (calendrier à confirmer).
- Effectuer des évaluations de l'accessibilité avant d'acheter de nouveaux produits de TIC.
- Continuer de rendre accessibles le contenu d'apprentissage en ligne et la prestation de cours, et fournir des formats substituts, au besoin.
- Améliorer le système actuel de gestion de l'apprentissage d'EDSC en réglant les problèmes d'accessibilité connus et en exerçant une surveillance continue.

Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications (TIC)

« Les pratiques opérationnelles quotidiennes à EDSC ne sont pas toujours accessibles, y compris la façon de rédiger des documents. Cela empêche certains d'entre nous de participer pleinement aux réunions et de communiquer efficacement avec nos collègues. »

Participant, séances de mobilisation des employés 2020

Obstacles

- Nous avons identifié les obstacles suivants dans nos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui concerne le domaine prioritaire des communications, autres que les TIC. Il n'existe pas d'obligation de rendre tous les documents et contenus Web internes entièrement accessibles.
- Les employés à tous les niveaux ont besoin de plus de formation et d'orientation sur l'accessibilité, l'inclusion et les obstacles que doivent surmonter les personnes en situation de handicap.

EDSC abordera ces obstacles et prendra des mesures pour éliminer et prévenir de nouveaux obstacles en atteignant les résultats souhaités et en mettant en œuvre les activités dans le cadre du domaine prioritaire des communications, autres que les TIC.

Résultat souhaité : Les communications d'EDSC sont accessibles et sont rédigées dans un langage clair et simple

Nous atteindrons ce résultat grâce aux **6 activités** suivantes :

D'ici 2023

- Veiller à ce que les réunions et les documents connexes des comités de direction d'EDSC soient accessibles.
- Veiller à ce que les documents publiés en vertu des règles de divulgation proactive soient accessibles. Ces documents comprennent :
 - des fiches pour la période de questions;
 - le matériel de transition ministériel;
 - les documents des comités parlementaires.
- Mettre à jour et promouvoir la brochure *Le pouvoir des mots et des images*. Ce document d'orientation aide les fonctionnaires fédéraux à utiliser un langage approprié pour communiquer efficacement au sujet des situations de handicap par écrit, à l'oral et en utilisant des images.

Activités en cours

- Mettre à jour et promouvoir des directives sur la préparation de contenu accessible et la tenue d'événements et de réunions accessibles, au besoin.
- Offrir une formation sur la façon de créer du contenu Web accessible en langage clair et simple.
- Veiller à ce que les réunions et les événements organisés à l'échelle du Ministère soient accessibles à tout le personnel.

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

« Il faut parfois de 6 mois à 1 an pour obtenir l'équipement, les outils et les mesures de soutien dont nous avons besoin pour faire notre travail. »

Obstacles

- Nous avons identifié les obstacles suivants dans nos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui concerne le domaine prioritaire de l'acquisition de biens, de services et d'installations. Les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas toujours prises en compte lors de l'achat de biens et de services.
- L'achat de technologies et d'équipements d'assistance et d'adaptation est souvent retardé.
- Les gestionnaires manquent de formation en matière d'approvisionnement accessible.

EDSC abordera ces obstacles et prendra des mesures pour éliminer et prévenir de nouveaux obstacles en atteignant les résultats souhaités et en mettant en œuvre les activités dans le cadre du domaine prioritaire de l'acquisition de biens, de services et d'installations.

Résultat souhaité : Les critères d'accessibilité sont pris en compte au moment de l'achat de biens, de services et d'installations, et les produits comportent des caractéristiques d'accessibilité lorsque cela est nécessaire

Nous atteindrons ce résultat grâce aux **7 activités** suivantes :

D'ici 2023

- Explorer des options en vue de prioriser l'achat de biens et services liés à l'accessibilité en réponse aux demandes de mesures d'adaptation en milieu de travail.

- Explorer des options en vue de créer un fonds centralisé pour l'achat d'équipement d'adaptation.
- Veiller à ce que les gestionnaires sachent que les cartes d'achat peuvent être utilisées pour acheter différents types d'équipement d'adaptation.
- Veiller à ce que les agents d'approvisionnement soient formés pour aider les gestionnaires à intégrer les exigences en matière d'accessibilité au début du processus d'approvisionnement.
- Rendre obligatoires les évaluations de l'accessibilité aux fins des approbations de projet.

D'ici 2025

- Effectuer une évaluation pour mieux comprendre les enjeux liés au processus d'approvisionnement qui entraînent des retards dans l'achat de biens et services accessibles.

Activités en cours

- S'assurer que les gestionnaires connaissent les ressources disponibles pour les aider à définir les exigences en matière d'accessibilité des biens et services qu'ils achètent.

La conception et la prestation de programmes et de services

« J'ai une déficience visuelle. Pour moi, il était plus facile d'amener un membre de ma famille dans un centre Service Canada pour m'aider à résoudre mon problème que de procéder par téléphone. »

Participant, Consultation sur l'accès aux modes de prestation de services, 2021

Obstacles

Nous avons identifié les obstacles suivants dans nos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui concerne le domaine prioritaire de la conception et la prestation de programmes et de services. Selon notre dernier sondage sur l'expérience client :

- La satisfaction globale des clients en situation de handicap à l'égard de leur expérience de service est inférieure à celle de l'ensemble des clients (69 % contre 80 %), et elle est la plus faible chez les clients du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (60 %).
- Les clients en situation de handicap ont attribué des notes inférieures au niveau de service fourni en personne, en ligne et par l'intermédiaire de centres d'appels spécialisés.

En outre, les clients en situation de handicap ont déclaré ce qui suit :

- Les renseignements, les exigences des programmes et les formulaires sont trop complexes.
- Il est difficile de naviguer sur le site Web de Service Canada.
- Les Centres Service Canada ne sont pas entièrement accessibles et les mesures d'accessibilité varient d'un bureau à l'autre.
- Les temps d'attente aux centres d'appels sont trop longs.
- Ils ont dû compter sur l'aide d'autres personnes pour accéder aux programmes et aux services.

Autres obstacles :

- Les besoins en matière d'accessibilité ne sont pas toujours pris en compte lors de l'élaboration des programmes et des politiques.
- Les employés ne comprennent pas pleinement les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.

EDSC abordera ces obstacles et prendra des mesures pour éliminer et prévenir de nouveaux obstacles en atteignant les résultats souhaités et en mettant en œuvre les activités dans le cadre du domaine prioritaire de la conception et la prestation de programmes et de services.

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

Nous atteindrons ce résultat grâce aux **12 activités** suivantes :

D'ici 2025

- Informer nos clients des services qui ne répondent pas encore aux normes d'accessibilité et leur offrir des solutions de rechange pour accéder à ces services. Pour ce faire, nous publierons des énoncés d'accessibilité pour les sites Web, les centres Service Canada et les centres de contact.
- Mettre à jour les cours de formation pour les employés d'EDSC qui élaborent et fournissent des services. Cela les aidera à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour mieux soutenir les personnes qui se trouvent dans différentes situations de handicap.

- Permettre aux personnes en situation de handicap de fournir plus facilement une rétroaction sur l'accessibilité des programmes et des services sans avoir à déposer une plainte officielle.
- Renforcer le rôle du Centre d'expertise sur l'accessibilité du service à la clientèle. Cette équipe offre des conseils pour rendre les services plus accessibles.
- Ajouter une optique d'inclusion des personnes en situation de handicap à la série d'outils utilisés pour effectuer des analyses intersectionnelles. Cela afin d'assurer que les expériences vécues et les besoins des personnes en situation de handicap soient pris en compte dans l'élaboration des politiques et des programmes.

Activités en cours

- Veiller à ce que tous les services (en personne, par téléphone et en ligne), nouveaux ou améliorés, soient élaborés en consultation avec les personnes en situation de handicap et reflètent leur rétroaction.
- Veiller à ce que les services, à toutes les étapes de l'élaboration, respectent ou dépassent les normes en matière d'accessibilité Web, de conception intérieure et de pratiques exemplaires des centres d'appels.
- Éliminer les obstacles dans le mode de prestation des services en personne, y compris les lacunes relevées à l'occasion des vérifications de l'accessibilité des biens immobiliers. Nous utiliserons également des méthodes de sensibilisation pour améliorer l'accès aux services pour les personnes en situation de handicap.
- Éliminer les obstacles et élaborer des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour les centres d'appels. Il s'agit

notamment de faciliter l'utilisation des technologies d'assistance et de permettre d'autoriser un tiers à agir au nom d'un client.

- Éliminer les obstacles dans le mode de prestation des services en ligne. Ces mesures comprennent notamment les suivantes :
 - rendre l'information sur les programmes plus facile à trouver et à comprendre;
 - améliorer les formulaires en ligne;
 - fournir des lettres et des avis clairs.
- Recueillir la rétroaction des personnes en situation de handicap au moyen de sondages et de formulaires de rétroaction.
- Veiller à ce que les outils, les documents et les installations utilisés pour offrir les programmes de subventions et de contributions soient plus accessibles.

La culture en milieu de travail

« Je préconiserai des approches qui renforcent l'accessibilité dès le départ. Je reste ouverte à écouter vos idées sur la façon dont nous pouvons bâtir une véritable culture d'inclusion à EDSC. Chaque changement que nous apportons est un pas de plus vers un milieu de travail exempt d'obstacles. L'accessibilité, c'est l'affaire de tout le monde – je vous encourage à en faire la vôtre! »

Tina Namiesniowski, sous-ministre et SM championne des employés en situation de handicap à EDSC

Obstacles

Nous avons identifié les obstacles suivants dans nos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui concerne le domaine prioritaire de la culture en milieu de travail.

- Les employés en situation de handicap subissent la stigmatisation, le harcèlement et la discrimination.
- Les employés de tous les niveaux ont besoin de plus de formation et d'orientation sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail.
- Les progrès en matière d'accessibilité sont plus lents que souhaité.
- Les employés en situation de handicap manquent de confiance envers l'organisme.

EDSC abordera ces obstacles et prendra des mesures pour éliminer et prévenir de nouveaux obstacles en atteignant les résultats souhaités et en mettant en œuvre les activités dans le cadre du domaine prioritaire de la culture en milieu de travail.

Résultat souhaité : Tous les employés d'EDSC possèdent les connaissances et les compétences requises pour faire en sorte que le Ministère soit exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap

Nous atteindrons ce résultat grâce aux **12 activités** suivantes :

D'ici 2023

- Élaborer une stratégie de communication pour le plan d'accessibilité d'EDSC ainsi que des produits visant à mieux faire connaître l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

- Centraliser l'apprentissage et la formation en matière d'accessibilité.
- Élaborer un cadre d'établissement des coûts et de financement pour le plan d'accessibilité d'EDSC.
- Examiner la gouvernance et la responsabilisation internes en matière d'accessibilité et apporter des changements, au besoin.
- Explorer des options en vue de créer une initiative d'« ambassadeurs de l'accessibilité ».

D'ici 2024

- Encourager les régions et les directions générales à élaborer leurs propres plans d'accessibilité qui complètent le plan d'accessibilité d'EDSC. Les activités peuvent comprendre les suivantes :
 - élaborer de nouvelles options de prix et de reconnaissance;
 - encourager les employés à s'auto-identifier;
 - nommer des champions de l'accessibilité dans les directions générales;
 - centraliser les ressources liées à l'accessibilité.

D'ici 2025

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité et surveiller les besoins en matière d'apprentissage.
- Renforcer la capacité du Bureau de l'accessibilité d'EDSC en ce qui concerne la publication du plan d'accessibilité et des rapports d'étape du Ministère et la réception de la rétroaction.

Activités en cours

- Consulter et mobiliser activement le Réseau des employés handicapés d'EDSC pour la conception et la mise en œuvre des initiatives d'accessibilité.
- Élaborer et offrir des programmes et des communications annuels pour les événements suivants :
 - Semaine nationale de l'accessibilité;
 - Journée internationale des personnes handicapées;
 - Autres événements liés à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- Veiller à ce que les outils et les ressources sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation soient plus faciles à trouver.
- Encourager tous les employés à inclure dans leurs ententes de rendement des engagements clairs et réalisables en matière d'accessibilité.

Les données, recherches et analyses

« Les données sous-tendent tout ce que nous faisons et nous guident dans les décisions que nous prenons au quotidien. La façon dont nous les recueillons, les gérons et exploitons leur puissance est essentielle à l'amélioration des services offerts aux Canadiens. »

Lori MacDonald, sous-ministre déléguée principale d'EDSC et chef de l'exploitation de Service Canada

Obstacles

Nous avons identifié les obstacles suivants dans nos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui concerne le domaine prioritaire des données, recherches et analyses.

- Les employés ne comprennent pas pleinement les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.
- Il n'y a pas de processus ou de règles claires pour s'assurer que l'accessibilité est une priorité.

EDSC abordera ces obstacles et prendra des mesures pour éliminer et prévenir de nouveaux obstacles en atteignant les résultats souhaités et en mettant en œuvre les activités dans le cadre du domaine prioritaire des données, recherches et analyses.

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

Nous atteindrons ce résultat grâce aux **5 activités** suivantes :

D'ici 2023

- Mener des recherches sur les déficiences cognitives et mettre à jour le processus d'adaptation en milieu de travail, au besoin.
- Élaborer un cadre de mesure du rendement pour le plan d'accessibilité d'EDSC.

D'ici 2024

- Évaluer le programme de formation d'EDSC sur la diversité et l'inclusion, en particulier le volet sur l'accessibilité, pour s'assurer qu'il répond aux besoins des employés.

Activités en cours

- Recueillir les commentaires des employés sur la mise en œuvre du plan d'accessibilité d'EDSC.
- Mener des sondages sur l'accessibilité auprès des employés.

Le transport

EDSC n'offre pas de services de transport. Nous avons soigneusement examiné nos politiques, pratiques, programmes et services pour ce domaine prioritaire et nous n'avons relevé aucun obstacle pour le moment.

Responsabilisation et gouvernance

Nous avons créé le Groupe de travail des directeurs généraux et le Comité des sous-ministres adjoints sur le plan d'accessibilité d'EDSC. Ils surveillent plusieurs aspects de l'accessibilité à EDSC et jouent un rôle de leadership dans l'élaboration et la mise en œuvre de ce plan.

Le Réseau des employés handicapés joue également un rôle important dans le façonnement de l'accessibilité à EDSC. Il s'agit d'un forum dirigé par les employés, et de nombreux membres sont des employés en situation de handicap qui ont vécu l'expérience des obstacles à l'accessibilité. EDSC compte sur le Réseau pour assurer une mobilisation et un leadership significatifs dans la mise en œuvre des initiatives d'accessibilité. Le Réseau compte un cadre champion et un sous-ministre champion qui agissent comme agents de changement. Ils influencent et mobilisent les autres hauts dirigeants et veillent à ce que les décisions soient prises en tenant compte de l'accessibilité.

Enfin, le Conseil de gestion du portefeuille d'EDSC, présidé par le sous-ministre, est chargé d'approuver le plan d'accessibilité d'EDSC et les rapports d'étape. Les membres du Conseil jouent un rôle clé dans la responsabilisation, l'intendance et la transparence en matière d'accessibilité.

Surveillance et production de rapports

Le présent plan triennal comprend un large éventail d'activités. Nous nous attendons à ce que ces activités renforcent les changements et en encouragent l'intégration, ce qui profitera aux clients et aux employés en situation de handicap.

Pour mettre en œuvre le plan, nous travaillerons avec des personnes en situation de handicap, des intervenants et des comités de gouvernance. Nous mettrons le plan à jour en fonction des leçons apprises, des nouvelles recherches et des pratiques exemplaires.

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à ses règlements, nous publierons un plan d'accessibilité mis à jour tous les 3 ans. Des rapports d'étape seront publiés chaque année, entre chaque mise à jour. Dans nos rapports d'étape, nous présenterons un aperçu des commentaires reçus et de la façon dont nous les avons utilisés.

Le Bureau de l'accessibilité d'EDSC sera chargé de surveiller le plan afin d'assurer la responsabilisation à l'égard des résultats. Nous élaborerons un cadre de mesure du rendement en nous inspirant du [Cadre de résultats](#) de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada. Nous utiliserons ce cadre pour rendre compte des progrès.

Conclusion

Le Plan d'accessibilité d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), y compris la Commission de l'assurance-emploi du Canada, énonce la façon dont nous identifierons, éliminerons et préviendrons les obstacles pour les personnes en situation de handicap. Comme il est l'un des plus importants employeurs et organismes de prestation de services de la fonction publique fédérale, EDSC continuera de donner l'exemple.

Au cours de la première année de mise en œuvre de notre plan provisoire, nous avons accompli beaucoup de choses et retenu plusieurs leçons. Celles-ci nous aideront à atteindre les résultats souhaités de ce nouveau plan triennal.

Notre leçon la plus précieuse a peut-être été l'importance de faire participer les personnes en situation de handicap à la conception et à l'élaboration de nouveaux programmes, services et politiques. En rendant notre ministère plus accessible aux personnes en situation de handicap, nous le transformons en un meilleur endroit où travailler. Nous devenons aussi capables d'améliorer l'accessibilité de nos programmes et services pour tous.

Ce plan n'est qu'un point de départ pour rendre EDSC exempt d'obstacles. Pour être véritablement inclusifs, nous devons intégrer l'accessibilité à tout ce que nous faisons, y compris nos réunions, nos documents, nos pratiques d'embauche et nos produits et services. Chaque employé de notre organisme a un rôle à jouer, de nos cadres supérieurs jusqu'à notre personnel de première ligne. À EDSC, l'accessibilité, c'est l'affaire de tout le monde.