

Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 de l'Agence du revenu du Canada

Pour publication : Décembre 2024

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada,
représentée par la ministre du Revenu national, 2024

Rv1-47F-PDF

ISSN 2818-2391

Table des matières

Message du commissaire et du commissaire délégué	4
1. Renseignements généraux	6
2. Sommaire	9
3. Introduction	12
4. Consultations	13
4.1 Consultations internes avec des employés en situation de handicap	13
4.2 Autres recherches menées en 2024 sur l'accessibilité	17
5. Rétroaction	20
5.1 Rétroaction du grand public sur l'accessibilité	20
5.2 Rétroaction reçue des employés de l'Agence	24
6. Miser sur les fondements de l'accessibilité à l'Agence du revenu du Canada	25
7. Domaines visés par la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	28
7.1 Emploi	28
7.2 Environnement bâti	36
7.3 Technologies de l'information et des communications	39
7.4 Communications	44
7.5 Acquisition de biens, de services et d'installations	47
7.6 Conception et prestation des programmes et des services	49
7.7 Transport	56
8. Formation et apprentissage sur l'accessibilité	58
9. L'accessibilité en action	63
Annexe A – Glossaire	64

Message du commissaire et du commissaire délégué

L'Agence du revenu du Canada est heureuse de vous faire part de son rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024. Ce rapport décrit en détail le travail que nous avons accompli au cours de la dernière année en lien avec les 42 mesures de suivi du plan d'accessibilité 2023-2025 de l'Agence. Il souligne également les progrès réalisés jusqu'à présent ainsi que notre engagement continu à favoriser un environnement où tous les clients et les employés de l'Agence peuvent participer pleinement, accéder au soutien dont ils ont besoin et interagir sans heurt avec nos programmes et nos services.

À l'Agence, notre vision d'être digne de confiance, juste et au service des gens d'abord est à la base de tout ce que nous faisons. Chaque geste que nous posons pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap est guidé par notre vision et nos valeurs fondamentales d'intégrité, de professionnalisme, de respect et de collaboration.

L'accessibilité est un élément fondamental pour être à l'écoute des Canadiens, améliorer nos façons de travailler, mettre les gens d'abord et fournir des services de calibre mondial. Cela nécessite des efforts soutenus à long terme, de la collaboration et de l'innovation, tant maintenant que dans l'avenir. Cela signifie que nous devons constamment apporter des améliorations, grandes ou petites, aux expériences que les personnes en situation de handicap ont avec nous. Notre approche est guidée par le principe du progrès au lieu de la perfection. En intégrant l'accessibilité à nos programmes, nos services et notre culture de travail, et en éliminant progressivement les obstacles lorsqu'ils sont identifiés, nous pouvons créer un milieu plus inclusif et un environnement plus favorable pour nos clients et nos employés.

Pour concrétiser notre vision, nous nous efforçons d'améliorer la façon dont nous servons les Canadiens, en créant des environnements, des services et des expériences où tout le monde a un sentiment d'appartenance, se sent valorisé et entendu. De plus, nous apprenons des leçons importantes sur la façon dont les gens voient, comprennent et interagissent avec nos processus, nos programmes et nos services.

Le principe « Rien sans nous » continue de guider notre approche. Il consolide notre engagement à collaborer avec les personnes en situation de handicap pour cerner les points à améliorer, éliminer les lacunes en matière d'accessibilité dans nos environnements physiques et numériques et réaliser des progrès significatifs pour renforcer notre culture d'accessibilité. Qu'il s'agisse de promouvoir l'égalité d'accès aux services et aux opportunités, ou encore de recueillir des commentaires de la part de personnes aux expériences vécues et d'en tenir compte, nous demeurons déterminés à renforcer notre culture d'accessibilité dans l'ensemble de notre organisation.

Bien que nous ayons d'intéressantes réalisations à communiquer, nous reconnaissons que nous sommes actuellement dans une période de contraintes financières qui a eu une incidence sur certains des produits livrables de notre plan d'accessibilité. Toutefois, notre engagement à éliminer les obstacles à l'accessibilité est toujours aussi ferme.

En prévision de l'année à venir, nous nous préparons à passer à un nouveau chapitre – un nouveau plan d'accessibilité qui s'appuiera sur les réussites que nous avons connues jusqu'à maintenant. Ce nouveau plan orientera nos efforts continus d'élimination des obstacles et d'amélioration de l'accessibilité pendant cette période de contraintes financières. Peu importe les défis futurs, nous poursuivrons sur notre lancée et nous irons de l'avant en vue d'atteindre l'objectif ambitieux du Canada d'être exempt d'obstacles d'ici 2040.

1. Renseignements généraux

L'Agence du revenu du Canada reçoit de la rétroaction, notamment sur l'accessibilité, par l'intermédiaire de divers canaux de communication. La rétroaction sur l'accessibilité désigne les renseignements que nous recevons de la part des clients au sujet de leur expérience à l'égard de l'accessibilité de nos services.

Dès que nous recevons de la rétroaction, nous en accusons réception et nous y répondons (à moins qu'elle ait été soumise de façon anonyme ou par télécopieur). Elle passe ensuite par nos processus internes dont le but est de garantir que nous en faisons le suivi, en rendons compte et l'intégrons dans nos efforts d'amélioration de l'accessibilité.

Notre personne désignée pour la rétroaction sur l'accessibilité est le **sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration**. Pour en savoir plus sur notre processus de rétroaction, et notamment sur la façon de soumettre des commentaires sur les services liés à l'accessibilité, allez à [Fournir une rétroaction sur le service](#).

Vous pouvez soumettre de la rétroaction sur l'accessibilité de plusieurs façons.

Par la poste

Envoyez par la poste une lettre ou une copie dûment remplie du [formulaire RC193, Rétroaction liée au service](#) à l'adresse suivante :

Sous-commissaire
Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration
a/s de la Rétroaction liée au service de l'Agence du revenu du Canada
Centre national d'arrivage
4695, boulevard de Shawinigan-Sud
Shawinigan QC G9P 5H9
CANADA

Si vous préférez soumettre votre rétroaction de façon anonyme, vous n'avez pas besoin d'inclure de renseignements permettant de vous identifier dans votre lettre ni de remplir les sections 1 ou 2 du formulaire RC193. Toutefois, souvenez-vous que nous ne pouvons pas accuser réception d'une rétroaction anonyme ni y répondre.

Télécopieur (fax)

Envoyez par télécopieur une lettre ou une copie dûment remplie du [formulaire RC193, Rétroaction liée au service](#) au sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration, a/s de la Rétroaction liée au service de l'Agence du revenu du Canada, aux numéros suivants :

- **1-866-388-7371** si vous êtes au Canada ou aux États-Unis
- **1-819-536-0701** si vous êtes à l'extérieur du Canada ou des États-Unis

Afin d'assurer votre sécurité et de protéger vos renseignements personnels, nous ne pouvons pas accuser réception de votre rétroaction ni y répondre par télécopieur.

Courrier électronique

Envoyez un courriel au sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration, a/s de la Rétroaction liée au service de l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante : asf-ras@cra-arc.gc.ca.

Important : N'envoyez aucun renseignement confidentiel ou protégé ni aucun renseignement de contribuable (comme un numéro d'assurance sociale ou des renseignements sur votre déclaration de revenus) par courrier électronique. La sécurité des renseignements des contribuables est notre priorité absolue. Bien que largement répandu, le courriel ne répond pas aux exigences de sécurité nécessaires pour assurer la pleine protection de ce type de renseignements confidentiels.

Formulaire en ligne

Le [formulaire RC193 en ligne](#) vous permet d'envoyer vos commentaires par voie électronique. Les particuliers, les entreprises ainsi que les représentants et représentantes peuvent utiliser ce formulaire pour soumettre une plainte, des compliments ou une suggestion. Grâce à ce formulaire, vous pouvez remplir et soumettre vos commentaires en une fois.

Compte en ligne

Soumettez une plainte, des compliments ou une suggestion en ligne grâce à l'option « Soumettre des documents » depuis les services suivants :

- [Mon dossier](#);
- [Mon dossier d'entreprise](#);
- [Représenter un client](#).

Vous ne pouvez pas soumettre de rétroaction anonyme depuis votre compte en ligne.

Téléphone

Appelez-nous à l'un des numéros suivants :

- **1-800-959-7383** pour tout le Canada, sauf le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut;
- **1-866-426-1527** pour le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut;
- **1-613-940-8496** pour les personnes à l'extérieur du Canada ou des États-Unis (à frais virés).

Une fois que vous avez communiqué avec quelqu'un du centre de contact, dites-lui tout de suite que vous appelez pour fournir de la rétroaction sur un obstacle à l'accessibilité ou sur le plan d'accessibilité, et précisez-lui si vous préférez rester anonyme. La personne recueillera vos commentaires et les transmettra au bon secteur.

Téléimprimeur (ATS)

Composez le **1-800-665-0354** si vous utilisez un ATS. Si vous utilisez un service de relais assisté par un téléphoniste, composez plutôt nos numéros de téléphone habituels (consultez la section [Téléphone](#) ci-dessus pour obtenir ces numéros).

Si vous avez besoin d'aide pour naviguer dans nos applications en ligne, appelez le **1-888-768-0951**.

Service de relais vidéo (SRV) du Canada

Composez le **1-800-561-6393** si vous utilisez le SRV Canada. Si vous utilisez un service de relais assisté par un téléphoniste autre que le SRV du Canada ou l'ATS, composez plutôt nos numéros de téléphone habituels (consultez la section [Téléphone](#) ci-dessus pour obtenir ces numéros).

2. Sommaire

Le plan d'accessibilité 2023-2025 de l'Agence :

- présente l'approche de l'Agence pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité au cours des trois prochaines années;
- comprend l'approche de l'Agence en matière de responsabilisation et de gouvernance pour faire appliquer la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#);
- souligne l'importance de favoriser une culture organisationnelle qui soutient l'accessibilité et l'inclusion.

Le rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 décrit en détail les progrès déployés pour faire de l'Agence une organisation exempte d'obstacles. Sur les 42 mesures de suivi énoncées dans notre plan :

- 36 % (15 sur 42) ont été complétées;
- 31 % (13 sur 42) sont en voie d'être complétées comme prévu;
- 21 % (9 sur 42) ont été reportées, mais devraient être complétées dans le cadre du plan d'accessibilité actuel de l'Agence;
- 12 % (5 sur 42) ne seront pas complétées dans le cadre du plan d'accessibilité 2023-2025.

En plus des 42 mesures de suivi énumérées dans notre plan d'accessibilité, nous avons pris six engagements supplémentaires pour renforcer notre structure de gouvernance et de responsabilisation en matière d'accessibilité. Cinq de ces engagements devraient être complétés d'ici décembre 2025, et un a été reporté, mais sera complété dans le courant de 2025.

Alors que nous poursuivons nos efforts à l'égard des engagements que nous avons pris dans le Plan, nous restons à l'écoute des expériences vécues par les personnes en situation de handicap. Pour ce faire, au printemps 2024, nous avons consulté des employés de l'Agence en situation de handicap afin de recueillir leurs points de vue sur les progrès réalisés pour faire de l'Agence une organisation plus accessible, ainsi que sur nos processus internes d'adaptation en milieu de travail. Même si les personnes consultées reconnaissent que l'accessibilité semble clairement une priorité pour l'Agence, elles souhaiteraient voir des progrès plus tangibles pour ce qui est de l'élimination des principaux obstacles à l'accessibilité.

Voici d'autres constatations qui sont ressorties de ces consultations :

- Les personnes participantes ont exprimé le besoin de se sentir davantage acceptées et prises au sérieux au sein de l'Agence. Bon nombre d'entre elles ont déclaré craindre de la stigmatisation ou de la discrimination lorsqu'elles demandent des mesures d'adaptation.
- Elles ont reconnu l'importance des superviseurs directs dans la promotion de l'accessibilité en milieu de travail.
- La moitié étaient d'avis que l'Agence parvient à offrir un environnement dans lequel elles se sentent à l'aise de dénoncer les obstacles à l'accessibilité.

- Avec l'entrée en vigueur de l'exigence de présence accrue au bureau, elles s'inquiètent de la capacité de l'Agence à maintenir les mesures d'adaptation actuelles et futures des espaces de travail.
- Elles perçoivent le processus d'adaptation comme étant complexe, comme impliquant plusieurs parties prenantes et comme entraînant des retards et de la paperasse, ce qui a pour effet d'augmenter leur niveau de stress et les temps d'attente.

La rétroaction est essentielle, car elle nous aide, d'une part, à comprendre les expériences des personnes en situation de handicap et, d'autre part, à cerner les points à améliorer et les secteurs cibles à changer. Le Programme de rétroaction liée au service de l'Agence a reçu un total de 306 cas de rétroaction sur l'accessibilité entre octobre 2023 et septembre 2024. Plusieurs thèmes s'en dégagent :

- **Difficultés à entrer en contact avec l'Agence** : Les clients font face à de longs temps d'attente lorsqu'ils appellent les centres de contact et ont du mal à passer les exigences de sécurité au moment de s'authentifier. Avec l'anxiété, la confusion et le manque de personnel de soutien pendant l'attente, il arrive alors que les personnes en situation de handicap échouent à franchir cette étape.
- **Besoins de personnalisation** : Les clients souhaitent avoir des expériences plus personnalisées pour une meilleure accessibilité.
- **Sensibilisation et formation** : Les personnes en situation de handicap ont identifié le besoin d'accroître la formation offerte à l'interne sur l'incapacité et l'accessibilité. Certaines affirment en effet souffrir d'un manque de reconnaissance lors de leurs interactions.

Des employés de l'Agence en situation de handicap ont également fait part de commentaires sur l'accessibilité par l'intermédiaire des mécanismes de rétroaction internes. Certains estiment qu'il faudrait former et guider davantage sur :

- le processus d'adaptation;
- les méthodes de travail plus accessibles;
- l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la conception et l'exécution des programmes et des services.

Certains membres du personnel ont également indiqué que les technologies adaptées actuellement offertes à l'Agence ne suffisaient pas à combler leurs besoins.

Grâce à la collaboration et aux commentaires des personnes en situation de handicap, nous avons réalisé des progrès considérables au cours de la dernière année. Les répercussions de ces mesures ont permis d'améliorer les programmes et les services qui leur sont offerts, qu'il s'agisse d'employés ou de clients.

Voici quelques réalisations importantes touchant les clients :

- La mise en place d'une ligne directe pour les utilisateurs et utilisatrices du service de relais vidéo (SRV) sur notre ligne de renseignements sur l'impôt des

particuliers a permis d'améliorer le service pour les personnes sourdes et malentendantes.

- L'adoption d'un nouveau modèle de page « Lisez-moi » pour toutes les publications externes et la création de vidéos d'information dans des formats accessibles permettent aux personnes en situation de handicap d'accéder plus facilement aux renseignements et aux formulaires dont elles ont besoin.

Voici quelques réalisations importantes touchant les employés :

- Des évaluations ciblées de l'accessibilité (par exemple, de l'éclairage ou de la signalisation) de tous les bâtiments occupés par l'Agence ont été effectuées et des recommandations, dont certaines sont en train d'être mises en œuvre, ont été formulées.
- Le lancement du Carrefour sur l'accessibilité a eu lieu. Comprenant divers outils et modules d'apprentissage, de formation et d'information, il sert de portail unique pour avoir accès à des renseignements et des ressources en matière d'accessibilité.

Dans la dernière année, nous avons fait beaucoup de progrès vis-à-vis de notre premier plan d'accessibilité et de notre objectif de devenir une organisation exempte d'obstacles. Bien que nous ayons encore beaucoup de travail à faire et certains défis à relever, nous entendons respecter notre programme d'accessibilité et poursuivre sur cette lancée en collaborant avec les personnes en situation de handicap.

3. Introduction

Pour l'Agence du revenu du Canada, l'accessibilité n'est pas juste une obligation législative qu'elle doit remplir. C'est une composante essentielle qu'elle souhaite intégrer aux programmes et services qu'elle offre à l'interne comme à l'externe. C'est pourquoi elle considère l'accessibilité comme étant une partie fondamentale de sa philosophie « Les gens d'abord », en vertu de laquelle elle s'efforce d'être serviable, juste et digne de confiance.

Les rapports d'étape annuels sur l'accessibilité sont essentiels pour prouver que l'Agence demeure responsable des engagements pris dans ses plans d'accessibilité. Ils lui permettent également de donner un aperçu transparent du travail accompli pour y parvenir. Chaque plan sur l'accessibilité fait état des engagements pris dans le but d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les sept domaines énumérés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications;
- 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;
- le transport.

Le rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 de l'Agence porte sur les efforts que nous avons déployés tout au long de l'année 2024 pour exécuter notre plan d'accessibilité 2023-2025. Le rapport fait également état de ce que nous avons appris lors de nos consultations continues avec les personnes en situation de handicap (section 4) et par l'intermédiaire de nos canaux de rétroaction sur l'accessibilité (section 5) au cours de la dernière année. Grâce à ces renseignements, nous allons pouvoir aligner nos efforts d'amélioration de l'accessibilité sur les expériences vécues et les besoins réels des personnes en situation de handicap, et ainsi tout faire pour prévenir de nouveaux obstacles à l'accessibilité et améliorer notre prestation de services en général.

La section 6 décrit en détail les progrès que nous avons réalisés en vue de renforcer notre structure de gouvernance et de responsabilisation en matière d'accessibilité.

La section 7 présente le statut de chaque mesure de suivi comprise dans le plan d'accessibilité ainsi que les dates d'échéance des mesures en cours. Si des mesures ou des dates d'échéance ont été modifiées depuis la publication du Plan, nous avons précisé les nouvelles dates d'échéance et expliqué les raisons à l'origine de leur modification.

La section 8 rend compte des autres éléments visant à améliorer la formation et l'apprentissage sur l'accessibilité au sein de l'Agence.

Enfin, la section 9 comprend des renseignements sur certaines des initiatives que nous avons déployées pour renforcer l'accessibilité, mais qui ne font pas officiellement partie de notre plan d'accessibilité. En effet, nous encourageons activement nos équipes à trouver d'autres façons d'améliorer l'accessibilité, même si elles ne sont pas incluses dans le Plan. Cette section est l'occasion d'en mettre en lumière certaines.

4. Consultations

Le principe « Rien sans nous » est au cœur des efforts que nous déployons pour reconnaître, éliminer et prévenir efficacement les obstacles à l'accessibilité. En 2024, nous avons continué à :

- consulter les personnes en situation de handicap afin d'obtenir leurs points de vue sur l'accessibilité lors de leurs interactions et de leurs expériences avec nous;
- appliquer une analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) pour nous assurer de toujours tenir compte des facteurs d'identité intersectionnels (âge, éducation, origine ethnique, situation économique).

D'octobre à décembre de cette année, nous avons organisé les consultations sur les services de l'Agence du revenu du Canada 2024 avec des particuliers, des représentantes et représentants non professionnels ainsi que des fiscalistes pour discuter de leurs expériences avec les services, de leurs besoins et des difficultés rencontrées au moment de remplir leur déclaration de revenus ou leurs demandes de prestations et de crédits. Les commentaires recueillis lors des consultations virtuelles et en personne comprenaient les expériences vécues par les personnes en situation de handicap. Les renseignements recueillis nous aideront à mieux comprendre les besoins et les attentes des personnes en situation de handicap vis-à-vis de nos services, et donc à orienter notre plan d'accessibilité pour la période 2026-2028.

Cette section du Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 comprend des renseignements sur les consultations menées à l'interne cette année, ainsi que des données sur l'accessibilité que nous avons recueillies dans le cadre d'autres exercices de recherche effectués à l'échelle de notre organisation.

4.1 Consultations internes avec des employés en situation de handicap

Comprendre les expériences vécues par les employés en situation de handicap et les défis auxquels ils font face avec les systèmes et les procédures de l'Agence est essentiel pour pouvoir améliorer l'accessibilité globale de l'Agence et créer un environnement favorable pour tous et toutes.

D'avril à mai 2024, nous avons consulté nos employés en situation de handicap pour obtenir leurs points de vue sur :

- l'ensemble des progrès réalisés par l'Agence pour devenir plus accessible et faire appliquer la *Loi canadienne sur l'accessibilité*;

- les processus d'adaptation en milieu de travail, en particulier le rôle de l'acquisition et des technologies adaptées.

Au total, 1 040 personnes employées de l'Agence ont participé aux consultations : 983 ont répondu à un sondage en ligne et 57 ont participé à des séances d'entrevue en groupe.

4.1.1 Progrès réalisés par l'Agence pour devenir plus accessible

Les personnes ayant participé aux consultations menées cette année auprès des employés en situation de handicap ont indiqué que, même si l'accessibilité semblait clairement être une priorité de l'Agence, elles souhaitaient voir plus de mesures concrètes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Voici ce qu'ont révélé les résultats des consultations :

- Au total, 60 % des personnes ayant répondu ont admis que le plan d'accessibilité contribue à rendre l'Agence plus accessible, mais elles souhaitent voir des progrès plus tangibles quant à l'élimination des obstacles à l'accessibilité.
- La moitié étaient d'avis que l'Agence parvient à offrir un environnement dans lequel elles se sentent à l'aise de dénoncer les obstacles à l'accessibilité qu'elles rencontrent.
- Certaines ont indiqué que leurs besoins en matière d'accessibilité n'étaient pas entièrement comblés et que la nouvelle exigence de présence au bureau trois jours par semaine (quatre pour les cadres) pourrait compliquer le fait de venir travailler en personne (par exemple, si elles ne recevaient pas à temps le mobilier de bureau adapté).
- Nombreuses sont celles qui se sont senties frustrées par le manque de consultation sur l'exigence d'une présence accrue au bureau et laissées pour compte en constatant que leurs besoins n'étaient pas été pris en compte dans le cadre de la transition.

Les obstacles les plus souvent cités lors des consultations sont ceux liés à l'emploi ou à l'environnement bâti, comme les processus d'embauche, les espaces de travail physiques, la culture d'accessibilité et les processus d'adaptation.

Au sujet des progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent pour rendre l'Agence plus accessible, la plupart des personnes ayant répondu ont dit vouloir voir des améliorations plus significatives en matière d'accessibilité. Plus précisément, elles ont :

- souligné la nécessité de concevoir des services et des produits accessibles pour tout le monde;
- fait savoir que les employés en situation de handicap devraient être inclus et consultés dans les projets d'envergure afin qu'ils se sentent entendus, valorisés et respectés;

- souligné l'importance de la confiance et de l'acceptation, et revendiqué un milieu de travail où leurs différences seraient acceptées, où on leur ferait confiance et où on ne remettrait pas toujours en question leur handicap ou leurs besoins en matière d'accessibilité.

4.1.2 Points de vue sur les processus d'adaptation

Bon nombre de personnes ayant participé aux consultations ont indiqué que les processus d'adaptation jouent un rôle déterminant dans l'accessibilité globale de leur environnement de travail. Elles ont également :

- indiqué que leurs superviseurs immédiats jouent un rôle essentiel dans la promotion de l'accessibilité en milieu de travail à l'Agence. Près de 40 % des personnes ayant répondu au sondage étaient tout à fait d'accord pour dire que leur gestionnaire les appuie pour ce qui est de leurs besoins personnels en matière d'accessibilité;
- souligné combien il est important que les gestionnaires connaissent les différents handicaps et les mesures d'adaptation nécessaires pour soutenir efficacement les personnes en situation de handicap. La stigmatisation et le manque d'expérience avec les processus administratifs peuvent nuire à l'efficacité des mesures d'adaptation.

Les personnes ayant participé aux consultations ont ajouté que ce ne sont pas tous les gestionnaires qui ont la même attitude à l'égard des mesures d'adaptation et ont d'ailleurs déclaré ce qui suit :

- Il y a toujours une crainte que le processus d'adaptation soit perçu comme un irritant ou que les gestionnaires ne soient pas disposés à faire ce qu'il faut pour aider l'employé.
- Une mauvaise compréhension des handicaps et des mesures d'adaptation peut être source de frictions, notamment en cas de microgestion du processus ou de mauvaise communication entre l'employé et son ou sa gestionnaire durant le processus.
- Certaines s'inquiètent du fait que demander des mesures d'adaptation pourrait donner lieu à des perceptions négatives de leurs capacités, voire menacer leur sécurité d'emploi. Cette inquiétude grossit lors des périodes d'essai ou lorsque les personnes employées tentent de faire leurs preuves dans de nouveaux rôles.

Le temps et l'énergie consacrés au processus d'adaptation peuvent engendrer du stress pour les employés et leur faire craindre des répercussions négatives sur leur carrière, surtout s'ils doivent constamment justifier leurs besoins d'adaptation. Certaines personnes ont même avoué utiliser des stratégies d'adaptation informelles ou gérer elles-mêmes leurs besoins en matière d'adaptation.

Les processus d'adaptation actuels à l'Agence peuvent être complexes. Certaines personnes consultées ont d'ailleurs signalé des retards fréquents en raison des divers groupes impliqués (par exemple, des membres de l'équipe des relations de travail, des médecins et d'autres échelons).

Les personnes participantes ont également fait remarquer ce qui suit :

- La complexité du processus d'adaptation de l'Agence est source de problèmes de coordination, de montagnes de paperasse et de longs temps d'attente.
- Certaines des mesures d'adaptation sont insuffisantes pour répondre aux besoins, mais seraient sûrement trop difficiles à modifier.
- Le processus d'adaptation semble préconiser la présence au bureau plutôt que le télétravail. Certaines personnes ont fait savoir qu'elles ne comprenaient pas pourquoi le télétravail, une solution qui répond pourtant à leurs besoins et évite d'avoir à prendre des mesures d'adaptation, n'était pas envisagé.
- Des défis d'ordre pratique, comme la prise de rendez-vous médicaux et les coûts associés au remplissage des formulaires requis pour appuyer les demandes de mesures d'adaptation, sont autant d'obstacles qui s'ajoutent pour les employés en situation de handicap.

Les personnes participantes ont suggéré plusieurs pistes pour améliorer le processus d'adaptation. Elles ont aussi fait part de leur désir d'avoir un processus qui soit simple, rapide et qui n'exige pas de devoir continuellement divulguer des renseignements très personnels. Voici certaines de ces suggestions :

- simplifier le processus d'adaptation et le rendre uniforme et flexible afin qu'il soit juste et qu'il réponde aux besoins de chacun et chacune;
- prioriser une approche sociale plutôt qu'une approche médicale en ce qui concerne les mesures d'adaptation pour tenter de réduire le recours aux justificatifs médicaux;
- multiplier les initiatives d'éducation et de sensibilisation afin de mieux expliquer le processus d'adaptation et les services de soutien disponibles;
- veiller à conserver une certaine latitude et un lien de confiance tout au long du processus;
- diriger en misant sur l'accessibilité.

4.1.3 Commentaires sur les technologies adaptées

Dix-huit pour cent (18 %) des personnes ayant répondu au sondage ont déclaré avoir besoin d'une technologie adaptée pour effectuer leurs tâches. Il a été constaté que le niveau de satisfaction à l'égard de la rapidité de déploiement des technologies adaptées variait considérablement. En effet, les personnes avec des besoins d'adaptation relativement simples ont en général déclaré être plus satisfaites que celles qui ont des besoins plus complexes (c'est-à-dire des besoins qui nécessitent des approbations supplémentaires, des processus d'acquisition ou des tests); ces dernières ont par ailleurs fait savoir qu'elles n'étaient pas satisfaites des délais de mise en œuvre.

Les personnes participantes ont également évoqué les difficultés suivantes en lien avec les technologies adaptées :

- L'environnement hautement sécurisé de l'Agence peut limiter l'utilisation de certaines technologies adaptées. Certaines personnes auraient aimé avoir accès

à d'autres logiciels ou produits que ceux actuellement offerts ou autorisés par l'Agence.

Au total, 60 % des personnes ayant répondu au sondage et qui bénéficient d'équipement, d'appareils ou de logiciels adaptés n'ont pas reçu de formation sur leur utilisation. Certaines ont fait savoir qu'elles aimeraient en recevoir une de la part d'une personne dotée des compétences et des cotes de sécurité adéquates pour ce faire. Plusieurs personnes participantes ont indiqué qu'il serait utile d'avoir une liste des technologies adaptées approuvées par l'Agence ainsi que des explications sur la façon de les utiliser. Cela leur permettrait de savoir lesquelles leur conviendraient le mieux.

- Quelques personnes ont ajouté qu'elles trouvaient fatigant de devoir toujours traîner leur technologie adaptée entre la maison et le bureau.

4.1.4 Expériences d'acquisition

Certains participants ont indiqué que l'acquisition d'équipement, de technologies et de logiciels pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité prend beaucoup de temps et est difficile. La nécessité de répondre à certaines exigences de base, comme les évaluations de la sécurité et les seuils de coûts totaux, peut augmenter considérablement le temps nécessaire pour obtenir une mesure d'adaptation – ou rendre cette mesure impossible. Elles ont également souligné la complexité du processus d'approbation. Par contre, 60 % des personnes ayant répondu au sondage ont précisé que si l'article qu'elles avaient choisi ne répondait pas à leurs besoins, elles pouvaient en demander et, éventuellement, en obtenir un autre.

Quarante-deux pour cent (42 %) des personnes qui ont répondu au sondage et qui ont besoin d'un produit adapté pour effectuer leur travail ont indiqué qu'elles n'étaient pas à l'aise de demander ce produit à leur gestionnaire. Plusieurs raisons à cela, notamment :

- la crainte d'être victime de stigmatisation ou de déranger;
- la conviction que la demande sera refusée;
- la présomption de contraintes budgétaires;
- l'appréhension de devoir s'engager dans un long processus d'acquisition.

4.2 Autres recherches menées en 2024 sur l'accessibilité

4.2.1 Recherche d'entreprise annuelle

Dans le cadre de sa recherche d'entreprise annuelle, l'Agence a mené un sondage téléphonique auprès d'un échantillon aléatoire de 2 400 Canadiens et Canadiennes de 18 ans ou plus entre le 9 novembre et le 21 décembre 2023. L'objectif du sondage était de mieux comprendre la perception du public à l'égard de l'Agence et d'avoir une meilleure idée de leurs interactions avec l'Agence. Sur ces 2 400 personnes, 345 se sont identifiées comme étant des personnes en situation de handicap.

Voici quelques-unes des principales constatations liées à l'accessibilité qui sont ressorties de ce sondage :

- **Égalité et équité** : 37 % des personnes interrogées à ce sujet ont répondu être d'avis que l'Agence traite tout le monde de façon équitable. Plus précisément,

cette proportion s'élevait à 34 % chez les personnes s'étant identifiées comme des personnes en situation de handicap, contre 38 % chez les personnes ne s'étant pas identifiées comme des personnes en situation de handicap.

- **Ouverture et transparence** : Plus de la moitié des personnes ayant répondu (56 %) étaient d'avis que l'Agence est responsable des renseignements écrits qu'elle fournit. De même, près de la moitié (48 %) étaient d'accord pour dire que l'Agence rend les produits du gouvernement et le service à la clientèle accessibles à tous et toutes. Ces pourcentages étaient semblables chez les personnes en situation de handicap, 55 % étant d'accord que l'Agence est responsable des renseignements écrits qu'elle fournit et 47 % avec le fait qu'elle appuie l'accessibilité des services.
- **Satisfaction à l'égard du service** :
 - 66 % des personnes en situation de handicap (contre 68 % des personnes n'étant pas en situation de handicap) étaient d'avis que les renseignements reçus en réponse à une demande de service étaient exacts;
 - 58 % (contre à 66 % des personnes n'étant pas en situation de handicap) avaient le sentiment que les renseignements reçus étaient complets;
 - 52 % (contre 62 % des personnes n'étant pas en situation de handicap) estimaient que les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.
 - 43 % (contre 55 % des personnes n'étant pas en situation de handicap) étaient d'accord pour dire que le service était offert en temps opportun;
 - 38 % des personnes s'étant identifiées comme des personnes en situation de handicap étaient d'accord pour dire que les services de l'Agence étaient faciles d'accès, contre 47 % des personnes n'étant pas en situation de handicap.
- **Serviabilité** : 45 % des personnes ayant répondu étaient tout à fait d'accord pour dire que l'Agence facilite le processus de production des déclarations de revenus, les personnes s'étant identifiées comme des personnes en situation de handicap étant moins susceptibles d'être d'accord que celles n'étant pas en situation de handicap (40 % contre 46 %).

Ces constatations font ressortir la nécessité de continuer à améliorer l'accessibilité, notamment dans des domaines tels que l'accès aux services et la facilité d'accomplir des tâches essentielles comme produire sa déclaration de revenus.

Cette recherche aidera l'Agence à orienter ses processus de planification stratégique et de prise de décisions, et ainsi améliorer les services, surveiller les tendances de l'opinion publique et déterminer les principaux domaines où il serait bon et utile de communiquer et d'interagir avec certains publics.

4.2.2 Résultats du sondage de sortie du portail Mon dossier

L'Agence mène un sondage de sortie du portail Mon dossier afin d'obtenir plus de renseignements sur les expériences et les besoins des contribuables qui utilisent Mon

dossier. Le sondage comprend des questions pour les personnes qui se sont identifiées comme étant des personnes en situation de handicap.

Selon les données du sondage de 2024, les personnes s'étant identifiées comme des personnes en situation de handicap ont déclaré des niveaux de satisfaction globale à l'égard de Mon dossier semblables à ceux des personnes qui ne s'identifient pas comme des personnes en situation de handicap (83 % contre 88 %).

Parmi les difficultés citées par les personnes en situation de handicap, on trouve :

- la taille de police trop petite;
- la surcharge de renseignements et la peur de ne pas les comprendre;
- les difficultés de lecture;
- l'incapacité à trouver les documents nécessaires;
- les problèmes d'authentification;
- l'impossibilité de trouver les renseignements recherchés.

Par l'intermédiaire du sondage de sortie de Mon dossier, les personnes ayant répondu ont suggéré à l'Agence :

- d'améliorer le suivi des progrès;
- d'offrir des options plus simples pour effectuer les paiements;
- de simplifier la navigation et la langue;
- d'offrir plus d'options pour l'authentification;
- de fournir un mode sombre facultatif afin d'améliorer le contraste pour les personnes ayant une déficience visuelle;
- de prolonger le délai d'expiration des séances.

5. Rétroaction

La rétroaction est essentielle pour comprendre les expériences des contribuables et aider l'Agence du revenu du Canada à reconnaître les obstacles à l'accessibilité dans ses processus et ses services. La rétroaction lui permet de s'améliorer continuellement et d'offrir une expérience optimale à tous ceux et toutes celles qui interagissent avec elle, tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour ce rapport, la **rétroaction sur l'accessibilité** désigne les renseignements fournis par le client ou l'employé par l'intermédiaire des canaux créés pour recueillir de la rétroaction sur la satisfaction ou l'insatisfaction éprouvée au moment d'accéder aux produits, aux services ou aux environnements de l'Agence.

Nous recevons la rétroaction sur l'accessibilité de la part de personnes en situation de handicap, de membres du personnel de l'Agence, d'organismes à but non lucratif et de membres du public. Avec leurs différents points de vue et leurs expériences vécues, tous ces groupes fournissent des renseignements précieux qui aident l'Agence à reconnaître et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Il nous arrive de traiter au cas par cas la rétroaction sur l'accessibilité que nous recevons. Une fois examinée, la rétroaction est réglée par des spécialistes en la matière au sein des secteurs de programme.

5.1 Rétroaction du grand public sur l'accessibilité

Le Programme de rétroaction sur les services de l'Agence sert de principal point d'entrée aux clients externes qui désirent [envoyer de la rétroaction sur l'accessibilité](#) concernant les programmes et les services de l'Agence. Cette rétroaction nous fournit des renseignements exploitables pour nous aider à éliminer les obstacles auxquels font face les clients. Du 1^{er} octobre 2023 au 30 septembre 2024, le Programme de rétroaction sur les services a enregistré un total de 306 cas de rétroaction sur l'accessibilité.

Figure 1 : Cas d'accessibilité par mode de réception, du 1^{er} octobre 2023 au 30 septembre 2024.

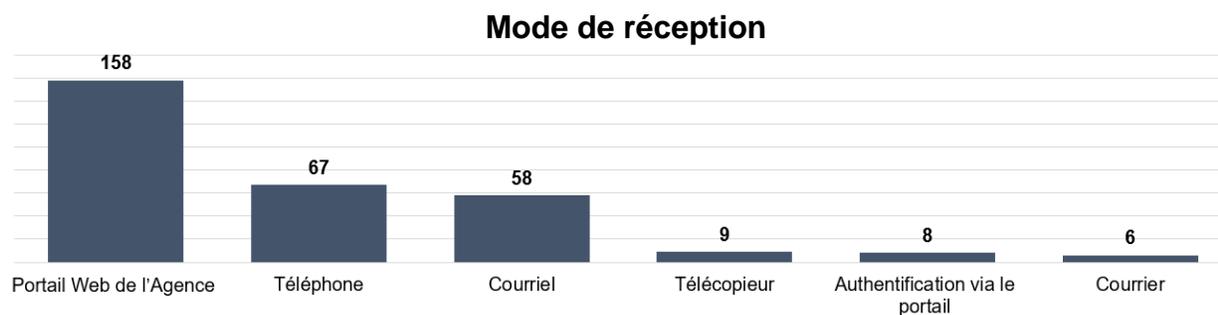


Figure 1 : Cas d'accessibilité par mode de réception, du 1^{er} octobre 2023 au 30 septembre 2024.

Méthode de transmission :

- Portail Web de l'Agence : 158
- Téléphone : 67
- Courriel : 58
- Télécopieur : 9
- Authentification via le portail : 8
- Courrier : 6

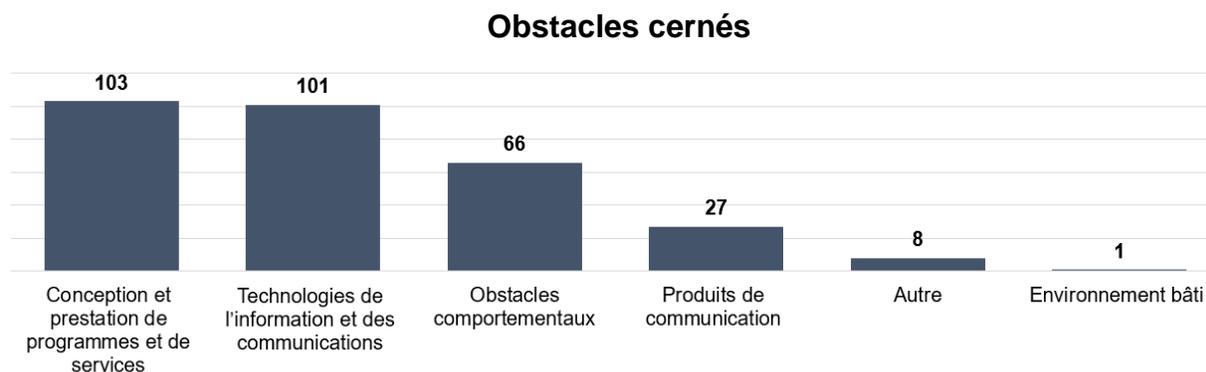
Figure 2 : Cas d'accessibilité par type d'obstacle, du 1^{er} octobre 2023 au 30 septembre 2024.

Figure 2 : Cas d'accessibilité par type d'obstacle, du 1^{er} octobre 2023 au 30 septembre 2024.

Obstacles cernés :

- Conception et prestation de programmes et de services : 103
- Technologies de l'information et des communications : 101
- Obstacles comportementaux : 66
- Produits de communication : 27
- Autre : 8
- Environnement bâti : 1

Descriptions des types d'obstacles

- **Environnement bâti** : L'environnement bâti correspond à tous les immeubles occupés par l'Agence, y compris la façon dont le personnel utilise les espaces de travail et dont le public accède à ces immeubles, au besoin.
- **Technologies de l'information et des communications** : Les obstacles comprennent les problèmes de fonctionnalité, de convivialité ou de solidité des solutions informatiques de l'Agence. L'environnement numérique doit être accessible et utilisable par tous les employés et les clients de l'Agence.
- **Produits de communication** : Les obstacles comprennent les cas où les documents publiés (p. ex., sites Web, formulaires, lettres, etc.) sont trop vagues, inutilisables, désuets, trompeurs ou incompatibles avec la technologie adaptée.
- **Conception et prestation de programmes et de services** : Obstacles liés à la conception et à la prestation de programmes et de services qui empêchent les particuliers de participer pleinement à une situation. Ces programmes et services peuvent être internes ou externes, et comprennent les politiques, les procédures ou les pratiques.
- **Obstacles comportementaux** : Les obstacles comportementaux sont des comportements, des perceptions et des hypothèses qui donnent une fausse idée des personnes en situation de handicap.
- **Autre** : Ces cas sont liés à un obstacle qui ne peut être classé dans aucune des options ci-dessus.

En analysant les cas de rétroaction sur l'accessibilité de cette année, quatre grands thèmes sont ressortis :

Premièrement, on continue d'entendre qu'il est difficile de communiquer avec l'Agence. Les clients font face à des temps d'attente plus longs que la moyenne lorsqu'ils tentent de communiquer avec l'Agence par téléphone. Les clients qui ont soumis de la rétroaction sur l'accessibilité l'ont signalé comme étant un obstacle.

De plus, certains clients ont déclaré avoir été redirigés ou avoir reçu des renseignements inexacts, ce qui cause du stress et les empêche d'accomplir la tâche prévue.

Parmi cette rétroaction, des clients nous ont suggéré des pistes d'amélioration en réponse à l'expérience qu'ils avaient vécue.

Certains clients ont suggéré l'ajout d'une fonction de rappel afin d'éviter que les contribuables ne perdent la ligne lorsqu'ils sont en attente et perdent leur position dans la file d'attente. Cela aiderait notamment les personnes sensibles à la musique d'attente et celles dont l'anxiété redouble en cas d'attente téléphonique prolongée. Il nous a également été demandé de créer une ligne téléphonique distincte ou un service propre aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins en matière d'accessibilité, afin de minimiser le stress qu'elles subissent lorsqu'elles doivent communiquer avec nous.

Deuxièmement, nous devons continuer à offrir plus d'options aux clients afin de personnaliser leur expérience lorsqu'ils interagissent avec nous. Par exemple, les personnes en situation de handicap qui ont du mal à utiliser les outils numériques ou qui ont un accès limité à la technologie ont signalé des difficultés à trouver des renseignements, à remplir des formulaires et à produire des déclarations de revenus.

Plusieurs personnes ayant une hypersensibilité sensorielle nous ont également rapporté que la musique d'attente actuelle nuit à leur expérience lorsqu'ils communiquent avec nous. Elles nous ont suggéré de pouvoir choisir elles-mêmes la musique d'attente, voire la mettre complètement en sourdine.

Troisièmement, les gens affirment avoir de la difficulté à accéder à nos services ou à communiquer avec nous en raison des exigences de sécurité élevées. Les personnes qui ont le plus besoin d'aide pour interagir avec nos centres de contact ont en effet exprimé de la frustration à l'égard des processus d'authentification utilisés pour valider l'identité d'un client. Ces processus nuisent à leur expérience, voire les empêchent d'interagir avec nous. Les clients en situation de handicap disent avoir le sentiment qu'ils n'ont pas suffisamment de temps pour s'acquitter des mesures de sécurité en ligne et qu'ils bénéficieraient d'un délai d'expiration plus long. Ils ont également suggéré que nous utilisions des services tels que des appels vidéo pour confirmer l'identité afin de déverrouiller les comptes en ligne.

Quatrièmement, notre culture d'accessibilité évolue, mais il reste du travail à faire. Certains clients qui ont des besoins en matière d'accessibilité nous disent qu'ils ne se sentent pas reconnus ni entendus lorsqu'ils interagissent avec nous. Ils prétendent se heurter à un manque général de compréhension et d'empathie à l'égard de leur situation, ce qui entraîne de l'insatisfaction et nuit à leur expérience avec les services.

5.2 Rétroaction reçue des employés de l'Agence

Un examen de la rétroaction reçue par l'intermédiaire des divers mécanismes de rétroaction internes a révélé les besoins suivants :

- Besoin de directives plus claires sur le processus d'adaptation et besoin de formation sur les procédures internes afin de garantir des mesures d'adaptation rapides et efficaces aux employés.
- Besoin de renforcer la formation interne afin de mieux faire comprendre ce qu'est l'accessibilité, notamment la façon d'intégrer l'accessibilité aux tâches quotidiennes (p. ex., en créant des documents accessibles, en animant des réunions accessibles ou encore en repérant de manière proactive les éventuels obstacles à l'accessibilité).
- Besoin d'élargir l'accès à la technologie adaptée et aux solutions logicielles disponibles afin de soutenir les employés en situation de handicap, étant donné que les options actuelles ne répondent pas entièrement aux besoins des utilisateurs et utilisatrices.

Les programmes et services internes continuent d'utiliser la rétroaction interne pour reconnaître et éliminer les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap.

6. Miser sur les fondements de l'accessibilité à l'Agence du revenu du Canada

En plus des mesures de suivi liées aux sept domaines énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le plan d'accessibilité de 2023-2025 de l'Agence prévoit des mesures concrètes pour ses politiques, ses procédures et ses structures de gouvernance afin d'intégrer l'accessibilité dans tout ce qu'elle fait.

Cela comprend la mise en place de **mesures de gouvernance et de responsabilisation** pour veiller à ce que l'accessibilité fasse partie intégrante de son processus décisionnel. Pour ce faire, le plan d'accessibilité prévoyait six mesures à prendre :

- 1) **Nommer un cadre supérieur responsable de l'accessibilité au sein de l'Agence. En tant qu'agent de changement, le cadre supérieur influencera la prise de décisions, fera participer ses collègues pour atteindre les objectifs en matière d'accessibilité et mobilisera les ressources nécessaires afin de s'assurer que l'accessibilité est au cœur de la gestion et de la prise de décisions.**
 - **Ce rôle sera assumé par le sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration.**

Le point sur les progrès réalisés : Le sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration continue d'assumer son rôle de cadre supérieur responsable de l'accessibilité, tant à l'interne qu'à l'externe. Il a notamment :

- participé à une discussion en groupe au Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap de cette année, où les bons coups de l'Agence n'ont pas manqué d'être soulignés, comme la consultation de personnes en situation de handicap, l'importance accordée à la rétroaction sur l'accessibilité et le rôle de la philosophie de l'Agence « Les gens d'abord » dans son approche en matière d'accessibilité;
- participé à une consultation avec le Réseau des personnes en situation de handicap afin d'avoir un meilleur aperçu des expériences vécues par ses membres et ainsi avoir tous les renseignements en main pour remplir adéquatement son rôle de cadre supérieur responsable;
- assisté au lancement d'un carrefour sur l'accessibilité destiné au personnel de l'Agence qui propose divers outils et modules d'apprentissage, de formation et d'information. Ce carrefour servira de portail unique pour les renseignements et les ressources sur l'accessibilité.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

- 2) Intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans les mécanismes d'examen des politiques afin que tous les examens futurs des politiques, des directives, des programmes, des voies de prestation de services et des procédures opérationnelles de l'Agence soient conformes à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.**

Le point sur les progrès réalisés : Nous avons mis à jour notre processus d'examen des politiques organisationnelles afin que chaque instrument de politique organisationnel devant être renouvelé soit examiné pour déterminer les éventuels besoins en matière d'accessibilité. Parallèlement, nous étudions d'autres façons d'intégrer l'accessibilité au processus d'examen des politiques, notamment en renforçant la sensibilisation à l'accessibilité au sein de la communauté des politiques organisationnelles de l'Agence.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

- 3) Intégrer l'accessibilité dans nos processus de planification, de prise de décisions et de mise en œuvre de l'Agence, comme dans ses projets d'investissement majeur.**

Le point sur les progrès réalisés : Nous sommes en train de revoir nos processus de planification, de prise de décisions et de mise en œuvre afin de nous assurer que l'accessibilité est intégrée à tous les niveaux. Nous avons notamment fait de l'accessibilité et de la responsabilité sociale d'entreprise des exigences pour les processus de planification et les documents de politique afin d'améliorer nos pratiques exemplaires.

Les équipes des politiques et de la planification de l'ensemble de l'Agence tiennent compte dès le départ de l'accessibilité et des expériences des personnes en situation de handicap, de la mise à jour des modèles de documents internes aux composantes d'accessibilité. Nous maintiendrons ces efforts au cours de la prochaine année afin d'accroître la sensibilisation à l'accessibilité à tous les niveaux de l'organisation et de veiller à ce que l'accessibilité fasse partie intégrante de ces processus décisionnels.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

- 4) Créer un mécanisme de rétroaction pour obtenir des commentaires internes sur l'accessibilité et renforcer les canaux de rétroaction externes existants.**

Le point sur les progrès réalisés : Nous continuons d'examiner les mécanismes de rétroaction internes et externes existants, notamment en réfléchissant à une façon de

mettre à profit les données de la rétroaction sur l'accessibilité pour éventuellement corriger le tir et établir des priorités.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

5) Répartir des fonds de manière à tenir les engagements énoncés dans ce plan et établir une capacité permanente de supervision du programme d'accessibilité de l'Agence.

Le point sur les progrès réalisés : L'Agence alloue des ressources pour continuer de faire avancer les engagements pris dans son plan.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Avril 2025

6) Élaborer un cadre de mesure du rendement pour l'accessibilité afin de mesurer les progrès réalisés par l'Agence et d'en rendre compte pour éliminer les obstacles.

Le point sur les progrès réalisés : Nous sommes en train d'élaborer un cadre de mesure du rendement pour l'accessibilité, en mettant l'accent sur l'évaluation de notre niveau global d'accessibilité pour chacun des sept domaines visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Notre prochaine étape sera de définir des éléments de mesure et des points de comparaison pour chaque indicateur de rendement afin que nous puissions les mesurer par rapport au cadre.

Statut : Mesure reportée

Date d'échéance initialement prévue : Mars 2024

Nouvelle date d'échéance prévue : Mars 2025

7. Domaines visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Depuis la publication du premier plan d'accessibilité de l'Agence en décembre 2022, nous avons fait d'énormes progrès dans le renforcement de l'accessibilité dans tout ce que nous faisons. Nous reconnaissons toutefois qu'il nous reste encore du chemin à faire pour devenir un organisme exempt d'obstacles pour la population canadienne. Cette section dresse la liste des mesures que nous nous sommes engagés à prendre dans notre plan d'accessibilité, en nous appuyant sur le [rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023](#), et fait état des progrès réalisés pour chaque mesure et de leur statut.

Sur les 42 mesures de suivi que l'Agence s'est engagée à prendre dans son plan d'accessibilité de 2023-2025 :

- 36 % (15 sur 42) ont été menées à bien;
- 31 % (13 sur 42) sont en voie d'être menées à bien comme prévu;
- 21 % (9 sur 42) ont été reportées, mais devraient être menées à bien dans le cadre du plan d'accessibilité actuel de l'Agence.
- 12 % (5 sur 42) ne seront pas menées à bien dans le cadre du plan d'accessibilité 2023-2025.

7.1 Emploi

Les mesures présentées dans la section « Emploi » amélioreront le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes ayant des déficiences visibles et non visibles.

Obstacle 1 : Les activités de recrutement négligent souvent l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Parmi les membres du personnel de l'Agence ayant pris part aux activités de recrutement, certains ne savent pas comment communiquer avec les personnes en situation de handicap ni les recruter.

Mesure 1 : Pour éliminer cet obstacle, nous allons :

- fournir aux candidats et candidates en situation de handicap des activités de recrutement plus inclusives afin de les encourager à nous considérer comme un employeur de choix;
- travailler avec les universités afin d'organiser des événements spécialement conçus pour les personnes en situation de handicap au cours de l'année universitaire;
- promouvoir les mesures d'adaptation offertes aux candidats et candidates;
- sensibiliser les membres de notre personnel afin d'améliorer leur efficacité dans le recrutement de personnes en situation de handicap;
- travailler avec les services de gestion sur place pour fournir des mesures d'adaptation aux candidats et candidates pendant les événements en personne;

- favoriser les possibilités d'avancement professionnel ciblant les personnes en situation de handicap.

Le point sur les progrès réalisés : Nous continuons d'organiser des activités de recrutement accessibles et de collaborer avec des organismes qui encouragent l'embauche des personnes en situation de handicap (par exemple, la série « Biz Connect Leader » de l'Ontario Disability Employee Network). Ce genre d'initiatives a d'ailleurs débouché sur des offres d'emploi.

Nous nous tenons informés des partenariats avec les événements et les organisations qui encouragent l'embauche de personnes en situation de handicap et en rendons compte. Nous avons aussi amélioré la formation des membres de notre personnel pour nous assurer que toutes les activités de recrutement sont accessibles et que les candidats et candidates n'ont pas peur de demander des mesures d'adaptation, au besoin.

De plus, nous avons :

- mis en place une nouvelle exigence de dotation pour améliorer le recrutement et l'avancement professionnel des personnes en situation de handicap;
- mis à jour nos communications publiques destinées aux candidats et candidates afin de clarifier le processus que nous avons mis en place pour offrir des mesures d'adaptation dans le cadre du processus de dotation, notamment la façon de les demander;
- élaboré un produit sur la façon de postuler à un emploi à l'Agence que nous distribuerons aux organismes qui encouragent l'embauche des personnes en situation de handicap.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Mars 2024

Obstacle 2 : Les personnes en situation de handicap ne sont pas recrutées, intégrées ou promues par rapport aux autres personnes au sein de la population générale.

Mesure 2 : Nous mettrons en place et actualiserons chaque année la Stratégie de recrutement, d'intégration et de maintien en poste des personnes en situation de handicap, qui comprendra des mesures visant à éliminer les obstacles au recrutement et à améliorer le maintien en poste et la promotion des employés en situation de handicap, ainsi que des moyens de mesurer les progrès réalisés dans le renforcement de ces domaines.

Les cibles et les initiatives de la Stratégie comprennent :

- l'embauche de 750 nouvelles personnes en situation de handicap par l'Agence d'ici 2025;

- le fait de reconnaître et d'éliminer les obstacles à l'emploi pour les chercheurs d'emploi et les employés en situation de handicap grâce au projet pilote d'un centre des carrières à l'Agence pour les personnes en situation de handicap.

Le point sur les progrès réalisés : Dans le cadre de l'engagement du gouvernement du Canada d'embaucher 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025, nous entendons embaucher 750 nouvelles personnes en situation de handicap.

Pour calculer le nombre de nouvelles recrues, nous soustrayons le nombre de départs du nombre de nouvelles embauches :

- les **nouvelles embauches** comprennent tous les employés externes permanents et nommés pour une période déterminée de trois mois (90 jours) ou plus pendant la période de déclaration. Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2024, nous avons embauché 4 185 personnes en situation de handicap.
- Les **départs** comprennent toute personne dont l'emploi au sein de notre organisation prend fin au cours de la période de déclaration. Pendant cette période, 3 018 personnes en situation de handicap ont quitté notre agence.

Par conséquent, du 1^{er} avril 2020 (date à laquelle cet engagement a été pris) au 31 mars 2024, nous avons embauché 1 167 nouvelles personnes qui s'identifient comme étant des personnes en situation de handicap, ce qui dépasse de loin notre engagement. Nous entendons poursuivre nos efforts pour mieux recruter, maintenir en poste et promouvoir les personnes en situation de handicap.

Après avoir consulté les membres de notre Réseau pour les personnes en situation de handicap et d'autres ministères du gouvernement, nous avons conclu que le lancement du centre de carrières de l'Agence n'était pas possible compte tenu du niveau de ressources requis. Nous poursuivons nos efforts pour faire tomber les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap quand elles tentent d'accéder à l'emploi et de bâtir leur carrière au sein de l'Agence. Par exemple, nous avons :

- mis en place une stratégie de recrutement, d'intégration et de maintien en poste des personnes en situation de handicap, qui sera en vigueur jusqu'en 2025;
- utilisé des données pour mesurer l'impact de nos efforts de recrutement et de maintien en poste, et pour régler les difficultés éventuelles ;
- continué à évaluer les répercussions sur les personnes en situation de handicap à chaque étape de leur parcours afin que nous puissions poursuivre nos efforts.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Mises à jour annuelles en décembre 2023, en décembre 2024 et en décembre 2025

Obstacle 3 : Le processus d'adaptation pour une blessure, une maladie, un problème de santé ou un handicap est considéré comme long et complexe. Le soutien offert aux membres du personnel et à leurs gestionnaires pendant le processus d'adaptation est mal connu.

Mesure 3 : Pour sensibiliser le personnel et les gestionnaires, nous allons :

- travailler avec les fournisseurs pour voir à ce qu'ils respectent les exigences de l'Agence en matière de technologie d'accessibilité (p. ex., technologie adaptée);
- élaborer des outils de soutien supplémentaires, au besoin, à mesure que nous évoluons vers le milieu de travail de l'avenir;
- faire la promotion du Programme de résolution informelle de conflits et du Programme d'aide aux employés pour appuyer le personnel qui fait face aux changements liés à la mise en œuvre d'un plan ou d'une solution de mesures d'adaptation;
- établir et mettre en place des méthodes pour réduire le temps de réponse aux demandes de mesures d'adaptation en raison d'une blessure, d'une maladie, d'un problème de santé ou d'un handicap;
- examiner et réaliser des gains d'efficacité, dans la mesure du possible, pour les mesures d'adaptation en milieu de travail;
- revoir le processus permettant aux membres du personnel d'obtenir une technologie adaptée afin de réaliser des gains d'efficacité et de réduire le temps d'attente avant qu'ils obtiennent les mesures d'adaptation;
- effectuer une analyse des besoins pour déterminer la nécessité d'augmenter l'acquisition et l'inventaire des solutions technologiques adaptées visant à soutenir les membres du personnel – débutants et anciens – qui doivent recourir à des technologies d'adaptation.

Le point sur les progrès réalisés : Jusqu'ici, nous avons :

- intégré un guide sur le processus d'adaptation dans notre outil préexistant d'intégration des employés afin d'accroître la sensibilisation et d'améliorer l'efficacité entre les membres du personnel et les gestionnaires;
- nettement amélioré cet outil pour le rendre plus convivial et plus accessible;
- proposé une nouvelle formation aux gestionnaires d'expérience ou novices portant sur l'inclusion de l'accessibilité et l'obligation d'adaptation.

Pour aider les membres du personnel à trouver leur voie dans le processus d'adaptation, nous avons fait la promotion du Programme de résolution informelle de conflits et du Programme d'aide aux employés au moyen de réseaux dirigés par les membres du personnel, de bulletins et d'événements à l'échelle de l'organisation. Ces événements comprennent la Semaine nationale de l'accessibilité et la Journée internationale des personnes en situation de handicap.

Nous poursuivons nos efforts afin d'être plus rapides et plus efficaces dans la prestation de mesures d'adaptation aux employés de l'Agence en situation de handicap, d'autant plus que le nombre de demandes de mesures d'adaptation pour le télétravail à temps plein a augmenté depuis l'annonce de la présence obligatoire sur place.

Nous avons élaboré un plan d'action qui permettra de remanier entièrement notre processus d'adaptation, en mettant l'accent sur la réduction des délais de réponse pour les demandes de mesures d'adaptation en raison d'une blessure, d'une maladie ou d'un handicap. Nous prévoyons de réduire ces délais en améliorant l'ordre de priorité des dossiers, en élaborant des procédures de communication normalisées afin de libérer du temps pour les agents et ainsi leur permettre de travailler sur les dossiers, et en clarifiant les rôles et responsabilités des membres du personnel et des gestionnaires tout au long du processus. Le fait de consulter régulièrement les personnes en situation de handicap nous aide à cerner les lacunes et à trouver des solutions pour améliorer encore plus le processus d'adaptation.

Nous avons également clarifié les directives pour les équipes des ressources humaines afin que les cas de mesures d'adaptation soient bien documentés dès le début, ce qui devrait réduire le nombre de demandes de renseignements répétitives.

Nous avons déployé des efforts pour simplifier le processus de fourniture de technologies adaptées aux membres du personnel dans le cadre du processus d'adaptation. Cela nous a permis de réduire de 22 % le temps nécessaire pour répondre aux demandes entre octobre 2023 et septembre 2024 comparativement à l'année précédente. Cela s'est également traduit par une hausse des nouvelles demandes.

Enfin, nous avons lancé un nouveau centre de soutien par les pairs où les membres du personnel qui utilisent des technologies adaptées peuvent s'échanger des connaissances et s'entraider dans l'utilisation des technologies dans leur travail.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Mises à jour annuelles en décembre 2023, en décembre 2024 et en décembre 2025

Mesure 4 : Pour mettre en place des pratiques exemplaires en matière d'évaluation des mesures d'adaptation, nous allons :

- élaborer du contenu sur l'évaluation des mesures d'adaptation pour nos pages Web publiques afin d'accroître la sensibilisation et la compréhension;
- favoriser l'utilisation d'un langage inclusif, de documents accessibles et d'une conception universelle dans les évaluations;

- tirer des leçons des pratiques exemplaires liées à l'évaluation des mesures d'adaptation et élargir davantage les lignes directrices pour l'administration des tests;
- déterminer comment notre processus d'évaluation des mesures d'adaptation pourrait utiliser le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada.

Le point sur les progrès réalisés : Il y a un an, nous avons lancé l'évaluation de l'expression écrite de l'Agence, un outil élaboré selon les principes de conception universelle. Nous continuons de l'utiliser pour évaluer les communications écrites.

Nous sommes actuellement en train d'élaborer un guide des pratiques exemplaires pour évaluer les mesures d'adaptation afin d'améliorer l'efficacité des tests menés auprès des personnes en situation de handicap.

Nous étudions également de nouvelles options pour faire passer des tests supervisés afin d'améliorer davantage l'accessibilité pendant les évaluations.

Nous collaborons avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour améliorer le contenu du Passeport pour l'accessibilité du gouvernement du Canada. Les candidats et candidates dans les processus de dotation peuvent s'aider du Passeport pour trouver des solutions d'adaptation pour leurs évaluations.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Mars 2024

Mesure 5 : Pour soutenir l'utilisation d'évaluations normalisées justes et inclusives pendant les processus de dotation, nous allons :

- travailler avec les fournisseurs d'évaluations afin de nous assurer qu'ils respectent nos exigences en matière de technologie d'accessibilité;
- cerner les obstacles à l'accessibilité rencontrés par les personnes qui participent à des évaluations normalisées, en consultation avec le Réseau des personnes en situation de handicap de l'Agence;
- élaborer des exigences plus strictes en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation pour les fournisseurs d'évaluations de l'Agence.

Le point sur les progrès réalisés : Nous continuons de travailler avec les fournisseurs d'évaluations afin d'offrir d'autres fonctions d'accessibilité dans les évaluations normalisées, comme des options de temps supplémentaire ou des plateformes de démonstration pour tester la compatibilité avec la technologie adaptée.

De plus, nous examinons les commentaires recueillis auprès des personnes en situation de handicap afin de reconnaître et d'éliminer les obstacles dans les évaluations normalisées. Nous mettons aussi en œuvre des exigences d'accessibilité

plus strictes pour les fournisseurs d'évaluations afin de nous assurer qu'ils respectent nos normes d'accessibilité.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Mars 2025

Obstacle 4 : Les besoins en matière d'adaptation ne suivent pas les membres du personnel d'un poste à l'autre.

Mesure 6 : Pour combler cette lacune, nous confirmerons que les mesures d'adaptation, dans la mesure du possible, suivent les personnes sans qu'elles aient à soumettre de nouveau une demande de mesures d'adaptation. Lorsqu'elles changent d'équipe ou de poste, leur gestionnaire examinera leurs besoins actuels en matière d'adaptation par rapport aux nouvelles fonctions du poste et veillera à ce que les mesures d'adaptation appropriées soient mises en place.

Le point sur les progrès réalisés : Notre processus d'adaptation continue de permettre aux membres du personnel de transférer leurs mesures d'adaptation d'un poste à l'autre sans avoir à soumettre de nouvelles demandes. De plus, les renseignements à l'intention des gestionnaires sur le soutien de ce processus demeurent disponibles afin de garantir une application uniforme au sein de la fonction publique fédérale.

Des efforts tels que la restructuration de notre processus d'adaptation, combinés à l'amélioration de la formation sur l'inclusion de l'accessibilité destinée aux gestionnaires, permettront de nous assurer que les mesures d'adaptation suivent les employés en cas de changement de poste, de quoi leur éviter d'avoir à recommencer du début à chaque fois.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Mars 2023

Mesure 7 : Nous déterminerons comment intégrer le concept du Passeport d'accessibilité du gouvernement du Canada dans notre processus d'adaptation pour les blessures, les maladies, les problèmes de santé ou les handicaps. Nous le ferons en tenant compte du plan d'adaptation individuel (PAI) existant que nous utilisons dans notre processus. Les deux outils peuvent être mutés avec un employé à un autre poste au sein de l'Agence ou d'un autre ministère et peuvent être utilisés pour entamer la conversation sur les besoins en matière d'adaptation.

Le point sur les progrès réalisés : Le personnel de l'Agence peut utiliser la version Microsoft Word du [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) pour expliquer les obstacles qui les touchent au travail et consigner des

pistes de solutions. Cinq organismes du gouvernement fédéral mettent actuellement à l'essai la version numérique du Passeport. Ce projet pilote servira à orienter les prochaines étapes du lancement du Passeport. Entre-temps, nous améliorons notre processus d'adaptation afin de mieux nous positionner pour intégrer la version numérique du Passeport.

Nous continuons d'encourager les membres du personnel à utiliser la version Word du Passeport, que ce soit comme complément ou en remplacement de notre PAI, selon ce qu'ils et elles préfèrent. Nous avons publié des communications internes à ce sujet afin de nous assurer que l'information est bien comprise partout dans nos directions générales et régions, et que nous répondons aux questions concernant le retard de l'intégration du Passeport.

Statut : La mesure ne sera pas menée à bien dans le cadre du plan d'accessibilité 2023-2025, en raison du report du lancement d'une version électronique du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada.

Date d'échéance initialement prévue : Juin 2023, puis repoussée à décembre 2024
Nouvelle date d'échéance prévue : Plan d'accessibilité de 2026-2028

Obstacle 5 : Les formulaires et les processus actuels du Programme de rémunération ne sont pas accessibles à tout le personnel.

Mesure 8 : Nous remplacerons 14 formulaires Web et processus liés à la rémunération par le Projet de modernisation numérique de la rémunération. Ce projet comprend de nouveaux processus entièrement accessibles aux personnes qui utilisent la technologie adaptée. Lorsque ce projet sera terminé, les formulaires Web et les processus du Programme de rémunération seront entièrement accessibles aux personnes qui utilisent la technologie adaptée.

Le point sur les progrès réalisés : Dans le cadre du Projet de modernisation numérique de la rémunération, nous avons rendu 12 des 14 formulaires Web et processus liés à la rémunération entièrement accessibles, dont ceux destinés aux personnes qui utilisent la technologie adaptée. Nous prévoyons de lancer les deux autres en octobre 2024 et en mars 2025. Tous les formulaires sont en effet soumis à des essais d'accessibilité avant leur lancement.

Statut : Mesure reportée

Date d'échéance initialement prévue : Mars 2024, puis repoussée à décembre 2024
Nouvelle date d'échéance prévue : Mars 2025

7.2 Environnement bâti

L'environnement bâti correspond à tous les immeubles occupés par l'Agence, y compris la façon dont le personnel utilise les espaces de travail et dont le public accède à ces immeubles, au besoin.

Obstacle 6 : Bien que tous les immeubles de l'Agence aient été aménagés pour respecter les codes du bâtiment sans obstacle, ce ne sont pas tous les immeubles qui sont entièrement accessibles, car les codes sont une exigence minimale. Cela crée des obstacles au moment de se déplacer et d'interagir dans l'espace de travail, et d'accéder à l'immeuble.

Mesure 9 : Pour atteindre les objectifs de la Loi, nous évaluerons l'environnement bâti afin de nous assurer qu'il répond aux normes définies par Normes d'accessibilité Canada. Nous devons également déterminer où nous pouvons apporter des améliorations à l'accessibilité dans tous nos espaces et comment l'environnement bâti peut avoir une incidence positive sur le milieu de travail de l'avenir. Pour ce faire, nous allons :

- consulter de façon continue le Réseau des personnes en situation de handicap de l'Agence;
- travailler sur des initiatives à court, moyen et long terme avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) à titre de fournisseur de services; en collaboration avec SPAC, nous nous assurerons de respecter sa stratégie, les exigences de Normes d'accessibilité Canada et nos objectifs en matière d'accessibilité pour l'environnement bâti.

Le point sur les progrès réalisés : Nous avons effectué des évaluations d'accessibilité ciblées de tous les immeubles occupés par l'Agence (à l'exception de certains immeubles, tels que ceux où des projets d'envergure étaient prévus et où de nouveaux sites devaient être construits). De plus, au cours de la dernière année, nous avons organisé des réunions bimensuelles avec le Réseau des personnes en situation de handicap, précisément pour discuter des éléments d'accessibilité liés à l'environnement bâti.

À la suite des évaluations de l'accessibilité et de la collaboration continue avec le Réseau, nous avons rédigé un rapport contenant des recommandations pour améliorer l'accessibilité dans les domaines suivants : éclairage variable, espace de circulation, alarmes visuelles, ouvre-portes automatiques, systèmes de localisation et équipement sans contact. Le Réseau a également fait remarquer qu'il faudrait en priorité améliorer la mise en œuvre d'emplacements et de bureaux fixes pour les personnes en situation de handicap.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Mars 2024

Mesure 10 : Nous prévoyons des améliorations, à court et à moyen terme, à l'environnement bâti, notamment :

- l'installation d'ouvre-portes automatiques;
- l'installation d'équipement sans contact dans les toilettes;
- la réévaluation de l'éclairage;
- l'installation des systèmes de localisation et des éléments de signalisation, comme des codes QR, des étiquettes de communication en champ proche et des affiches en braille;
- l'installation d'éléments sensoriels, y compris des alarmes visuelles pour le personnel ayant une déficience auditive;
- pour les nouveaux projets, l'examen de la façon d'améliorer la circulation pour le personnel ayant des problèmes de mobilité (plus d'espace de circulation autour des tables dans les salles de réunion, élargissement des corridors et des allées, etc.).

L'examen, l'analyse et l'harmonisation avec la stratégie de SPAC seront achevés, et une approche visant des améliorations en matière d'accessibilité, conforme à l'approche de SPAC, sera adoptée.

Le point sur les progrès réalisés : Après avoir achevé l'examen, l'analyse et l'harmonisation avec la stratégie de SPAC en mars 2023, nous avons formulé des recommandations pour améliorer l'accessibilité. Nous y sommes parvenus grâce à notre collaboration continue avec le Réseau des personnes en situation de handicap. Ces améliorations en matière d'accessibilité visent les secteurs que nous avons désignés comme étant prioritaires, à savoir l'éclairage variable, l'espace de circulation, les alarmes visuelles, les ouvre-portes automatiques, les systèmes de localisation et l'équipement sans contact.

Les bureaux régionaux ont déjà commencé à ajouter des éléments d'accessibilité à leurs espaces, notamment en y installant des ouvre-portes automatiques, en faisant l'acquisition de meubles accessibles et en mettant à l'essai différentes méthodes d'éclairage dans les bureaux.

Les prochaines étapes comprennent l'élaboration d'une directive à l'échelle de l'Agence afin de faire en sorte que les améliorations en matière d'accessibilité soient apportées dans l'ensemble des régions et du pays, le lancement de projets pilotes pour mettre en œuvre divers éléments d'accessibilité, et la collecte de données pour mesurer l'efficacité de ces améliorations.

Dans le cadre de ce plan, nous incluons également des considérations en matière d'accessibilité dans tous les futurs projets liés à l'environnement bâti, comme la modernisation des solutions de mobilier avec des fonctions d'accessibilité.

Nous continuerons de travailler avec SPAC pour que la planification et la mise en œuvre des éléments d'accessibilité restent alignées. Nous continuerons également de collaborer avec le Réseau tout au long du processus afin de nous assurer que les améliorations en matière d'accessibilité cadrent avec les priorités du Réseau.

Statut : Mesure menée à bien; des mises à jour annuelles seront apportées.

Date d'échéance : Analyser l'harmonisation avec la stratégie de SPAC avant mars 2023 et planifier l'approche pour la mise en œuvre des améliorations en matière d'accessibilité conformément à celles de SPAC avant mars 2024.

Mesure 11 : Nous rehausserons les normes d'aménagement de l'Agence afin d'inclure des éléments d'accessibilité qui dépassent les exigences minimales, en nous basant sur ce que nous avons l'intention d'améliorer en termes d'accessibilité pour le personnel au moyen de consultations avec le Réseau des personnes en situation de handicap. Un plan pour répondre aux recommandations formulées par le Réseau sera élaboré.

Le point sur les progrès réalisés : Nous avons élaboré et communiqué à l'interne des recommandations sur les améliorations en matière d'accessibilité en mars 2024. Nous élaborerons un plan d'action concret d'ici mars 2025 qui dressera la liste des améliorations d'accessibilité à mettre en œuvre en 2025-2026. Le plan comprendra des projets pilotes afin de déterminer l'efficacité des solutions proposées, ainsi qu'une analyse des coûts-avantages et de la faisabilité pour certains éléments d'accessibilité. Il servira également à rehausser nos normes d'aménagement afin d'inclure des éléments d'accessibilité qui dépassent les exigences minimales. Enfin, le plan tiendra compte des domaines prioritaires mis en évidence lors des consultations avec les personnes en situation de handicap.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Formuler des recommandations avant mars 2024 et élaborer un plan d'action avant mars 2025.

Obstacle 7 : Les personnes aveugles, ayant une vision partielle, sourdes ou malentendantes doivent se fier à leur gestionnaire ou à leurs collègues pour obtenir des renseignements sur l'état de leur immeuble.

Mesure 12 : Nous allons acquérir et mettre en place un nouveau système de notification de masse entièrement accessible à tout le personnel. Le système comprendra différentes options, comme le tél'imprimeur, les courriels, les messages texte, les appels téléphoniques automatisés et une application mobile, avec des notifications poussées, pour recevoir des notifications sur l'état de nos immeubles. De cette façon, les membres du personnel n'auront pas besoin de compter sur leurs collègues ou la direction pour obtenir des renseignements sur l'état de leur immeuble.

Le point sur les progrès réalisés : En décembre 2023, nous avons déployé un nouveau système de notification de masse afin que tous les membres du personnel puissent recevoir des notifications sur l'état des immeubles de l'Agence, par le biais de leur moyen de communication préféré. Pendant le déploiement, les clients ont signalé des obstacles à l'accessibilité, notamment des problèmes au moment d'accéder au système à l'aide de technologies adaptées. D'autres obstacles ont été décelés depuis le déploiement.

Nous nous employons à éliminer ces obstacles et en avons supprimé certains qui nécessitaient des corrections mineures. Toutefois, le travail requis pour éradiquer tous les problèmes d'accessibilité est plus important que prévu et nécessite des ressources supplémentaires.

Statut : Mesure reportée

Date d'échéance initialement prévue : Décembre 2023, puis repoussée à mars 2024

Nouvelle date d'échéance prévue : Mars 2025

7.3 Technologies de l'information et des communications

Les mesures du secteur des technologies de l'information et des communications (TIC) visent à créer un environnement numérique sans obstacle auquel tous les employés et tous les clients de l'Agence peuvent accéder et que tous et toutes peuvent utiliser.

Obstacle 8 : Les solutions dynamiques des TIC destinées à l'interne et à l'externe ne sont pas accessibles à tous les utilisateurs.

Mesure 13 : Au cours des trois prochaines années, nous :

- achèverons notre examen des applications existantes afin de cerner les obstacles actuels et de travailler à les éliminer pour rendre ces solutions accessibles à tous les utilisateurs;
- chercherons, acquerrons, homologuerons et déploierons des outils d'élaboration et de mise à l'essai en matière d'accessibilité afin de permettre aux concepteurs de technologies de l'information (TI) d'élaborer efficacement des solutions en matière de TIC accessibles;
- produirons des demandes de propositions pour les solutions automatisées d'essai en matière d'accessibilité à l'échelle de l'organisation en vue d'aider à mieux cerner les obstacles actuels à l'accessibilité dans les solutions des TIC;
- travaillerons à rendre 60 % de toutes les TIC dynamiques destinées à l'interne accessibles à tous les utilisateurs d'ici décembre 2025 dans le but ultime de rendre toutes les TIC accessibles à tous les utilisateurs d'ici décembre 2029.

Le point sur les progrès : Nous avons terminé notre examen initial de l'accessibilité des solutions de TIC dynamiques existantes et avons déterminé qu'environ 20 % des

solutions de TIC destinées à l'interne et 80 % des solutions de TIC destinées à l'externe étaient accessibles en août 2024. Nous avons évalué les efforts requis pour rendre ces solutions accessibles et avons émis des demandes pour une solution automatisée d'élaboration et de mise à l'essai en matière d'accessibilité à l'échelle de l'Agence.

En raison de restrictions financières, nous reportons l'approvisionnement, la certification et le déploiement de ces outils automatisés d'élaboration et de mise à l'essai visant à permettre aux concepteurs de TI de créer efficacement des solutions de TIC accessibles. Nous continuerons de travailler afin que nos anciennes TIC soient accessibles à tous les utilisateurs, mais nous devons ajuster le calendrier en fonction des prévisions actuelles.

Nous continuons à mettre en place des solutions de TIC en tenant compte de l'accessibilité dès le départ. Par exemple, nous avons créé la zone de dépôt sécurisée pour permettre à l'Agence, aux contribuables et à des tiers d'échanger des renseignements par voie numérique en toute sécurité de façon ponctuelle à l'extérieur des portails de l'Agence. La zone de dépôt sécurisée a fait l'objet d'une refonte complète de l'expérience utilisateur afin d'en assurer l'accessibilité.

Statut : La mesure ne se réalisera pas dans le cadre du plan d'accessibilité 2023-2025.

Date d'échéance initialement prévue : Décembre 2025

Nouvelle date d'échéance prévue : Plan d'accessibilité 2026-2028 selon le financement

Mesure 14 : Nous élaborerons et mettrons en œuvre un système d'observation, de vérification et de suivi en matière d'accessibilité. Ce système donnera aux employés de l'Agence, aux propriétaires de solutions de TI et à la haute direction un point d'entrée unique pour signaler, classer par ordre de priorité et éliminer les obstacles à l'accessibilité qui se trouvent dans nos solutions de TI.

Le point sur les progrès : Nous avons entièrement élaboré la première version du système d'observation, de vérification et de suivi en matière d'accessibilité à l'Agence.

Le système :

- permet aux utilisateurs internes de l'Agence de signaler les obstacles à l'accessibilité auxquels ils font face dans les solutions de TI;
- fournit des boucles de rétroaction actives sur les progrès concernant l'élimination des obstacles signalés;
- fait le suivi des obstacles, même dans les étapes de développement.

En raison de restrictions financières, nous avons retardé le déploiement et l'utilisation de cette solution.

Statut : Mesure reportée

Date d'échéance initialement prévue : Septembre 2023, puis repoussée à mars 2024

Nouvelle date d'échéance prévue : Mars 2025

Mesure 15 : Nous examinerons les exigences relatives aux outils d'élaboration et de mise à l'essai en matière d'accessibilité. De plus, nous évaluerons, mettrons à jour et acquerrons des outils d'élaboration et de mise à l'essai, au besoin, afin de nous assurer que nous disposons d'outils d'élaboration et de mise à l'essai efficaces pour créer des TIC accessibles.

Le point sur les progrès : Nous continuons d'examiner et de mettre à jour les outils d'élaboration et de mise à l'essai en matière d'accessibilité pour veiller à ce qu'ils soient conformes aux normes de l'industrie. Nous continuons aussi de surveiller l'industrie afin de déterminer la manière dont les nouveaux outils pourraient nous aider à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité dans nos solutions de TIC. De plus, nous avons créé du matériel de formation et des guides en lien avec ces outils en vue de veiller à ce que les utilisateurs sachent les utiliser au mieux pour améliorer l'accessibilité. Cette mesure se poursuivra pour assurer des solutions de TIC accessibles.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

Obstacle 9 : Nos instruments de gouvernance et de politique en matière de TI n'intègrent pas entièrement l'accessibilité.

Mesure 16 : Nous nous assurerons d'intégrer l'accessibilité à la gouvernance et aux instruments de politique organisationnelle en matière de TIC (directives, normes et lignes directrices). Cette mesure s'harmonisera avec notre approche à l'échelle de l'Agence visant à examiner nos politiques, nos directives, nos programmes, nos voies de prestation de services et nos procédures de fonctionnement. De plus, elle nous permettra de veiller à intégrer les personnes en situation de handicap, dans la mesure du possible, dans tout le processus.

Le point sur les progrès : Nous continuons à intégrer l'accessibilité dans les directives, les normes et les lignes directrices à propos de la gouvernance des TIC et de la politique de l'Agence. Nous continuons aussi à travailler avec le Réseau des personnes en situation de handicap afin de nous assurer que les solutions actuelles et futures en matière de TIC sont accessibles à tous les utilisateurs. Pour officialiser la structure de gouvernance en matière d'accessibilité des TIC au sein de l'Agence, nous avons mis sur pied deux comités sur l'accessibilité des TIC, un composé de directeurs et l'autre, de directeurs généraux.

De plus, nous avons mis à jour et publié une directive sur les manières de rendre les TI accessibles. Cette directive cadre avec les exigences de Normes d'accessibilité Canada en matière d'accessibilité fonctionnelle qui touchent les produits et les services

liés aux TIC. Nous l'avons publiée en prévision de ce que ces exigences deviennent la norme d'accessibilité officielle pour l'ensemble du gouvernement du Canada.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

Mesure 17 : Nous ajouterons des cadres de contrôle de projet pour l'accessibilité dans les répertoires de solutions en matière de TI, mettrons à jour le processus d'homologation des logiciels afin d'y inclure les évaluations de l'accessibilité, élaborerons des lignes directrices sur les énoncés d'accessibilité pour les solutions en matière de TI et veillerons à inclure les personnes en situation de handicap dans le processus, dans la mesure du possible.

Le point sur les progrès : Nous poursuivons l'examen de nos répertoires de solutions en matière de TI et de nos processus d'homologation afin de déterminer la meilleure façon d'y intégrer l'accessibilité. Nous consultons activement les personnes en situation de handicap dans le cadre du processus. La date d'échéance pour apporter des améliorations dans ce domaine dépendra des engagements de financement pour les deux prochaines années.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

Obstacle 10 : Le contenu des solutions statiques des TIC destinées à l'interne et à l'externe n'est pas accessible à tous les utilisateurs.

Mesure 18 : Nous effectuerons un examen des solutions statiques en matière de TIC existantes afin de cerner les obstacles actuels et de les éliminer pour rendre les solutions statiques des TIC accessibles à tous les utilisateurs. Pour ce faire, nous :

- établirons des bases de référence au moyen d'une évaluation mise à jour de l'accessibilité des sites Web;
- adopterons un processus pour les vérifications des TI en continu (essais manuels et automatiques), le consignerons et le mettrons à jour;
- élargirons la méthode de l'expérience utilisateur pour intégrer des essais avec des personnes en situation de handicap;
- veillerons à tenir compte de l'accessibilité à chaque étape de nos processus de conception et de production.

Le point sur les progrès : Nous travaillons activement à éliminer les obstacles au sein des solutions de TIC statiques. Le point de départ, ce sont les 4 000 pages Web de l'Agence les plus visitées, y compris les formulaires et les publications. En raison du grand nombre de pages dont il faut éliminer les obstacles à l'accessibilité, nous

accordons la priorité aux pages destinées au public. C'est pourquoi nous avons retardé le traitement des obstacles dans les solutions de TIC statiques internes.

Le fait que nous ne disposons pas d'un outil approprié pour les mises à l'essai de l'accessibilité à grande échelle, un élément crucial pour établir des bases de référence, limite également la progression de cette mesure. Nous étudions actuellement d'autres outils de mise à l'essai de l'accessibilité.

Statut : La mesure ne se réalisera pas dans le cadre du plan d'accessibilité 2023-2025.

Date d'échéance initialement prévue : Juin 2023, puis repoussée à décembre 2025

Nouvelle date d'échéance prévue : Plan d'accessibilité 2026-2028 selon le financement

Mesure 19 : Nous mettrons en place un processus pour avoir la certitude que les nouveaux modèles de conception du contenu statique (interne et externe) sont accessibles dès la conception. De plus, nous veillerons à ce que les modèles et composantes de conception respectent des normes d'accessibilité uniformes. Une mise à l'essai pour la conformité en matière d'accessibilité avant leur lancement est aussi prévue.

Le point sur les progrès : Nous avons mis en œuvre une formation sur l'accessibilité à l'intention des développeurs Web. L'évaluation de l'accessibilité fait maintenant partie de notre processus normal de publication Web. Cette norme concerne toutes les pages Web statiques nouvelles et mises à jour destinées au public en vue de nous assurer qu'elles sont accessibles par défaut. Nous mettons à l'essai l'accessibilité de tous les nouveaux modèles et modèles de conception de contenu pour les pages Web destinées au public avant de les publier.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance initialement prévue : Juin 2023, puis repoussée à décembre 2025

Nouvelle date d'échéance prévue : Décembre 2025

Mesure 20 : Nous veillerons à intégrer l'accessibilité dans les documents d'orientation, y compris des lignes directrices sur l'accessibilité dans notre Guide de conception axée sur l'utilisateur pour la conception du contenu statique et la recherche et la mise à l'essai en matière de l'expérience utilisateur. Ce faisant, nous créerons une culture d'accessibilité qui guidera la conception de contenu accessible.

Le point sur les progrès : Nous nous affairons à intégrer les règles et les lignes directrices sur l'accessibilité dans notre Guide de conception axée sur l'utilisateur pour le contenu statique. Nous accordons la priorité aux tâches telles que rendre les vidéos intégrées accessibles à l'aide de sous-titres et de transcriptions, garantir que les lecteurs d'écran peuvent lire les tableaux correctement, établir une hiérarchie dans les

titres et les en-têtes, utiliser des tailles de police et des couleurs accessibles et veiller à afficher les notes de bas de page dans un format accessible.

De plus, nous intégrons des mécanismes de vérification de l'accessibilité permettant de signaler les obstacles dans le contenu soumis aux fins de publication. Nous avons également élargi notre méthode d'essais d'acceptation par l'utilisateur afin d'inclure la mise à l'essai auprès de personnes en situation de handicap, en utilisant une plateforme qui permet aux personnes qui utilisent diverses technologies adaptées de mettre à l'essai le contenu pour en vérifier l'accessibilité.

Statut : Mesure reportée en raison d'un manque de ressources

Date d'échéance initialement prévue : Juin 2023, puis repoussée à décembre 2023

Nouvelle date d'échéance prévue : Mars 2025

7.4 Communications

Les communications, autres que les TIC, sont axées sur l'utilisation d'un langage clair et simple, l'envoi de lettres et la communication avec le public.

Obstacle 11 : Les produits de communication internes et externes ne sont pas accessibles à tous les utilisateurs.

Mesure 21 : L'Agence améliorera l'accessibilité des documents de communication internes et externes en :

- s'assurant que les communications sont concises, en utilisant un formatage uniforme, en fournissant des transcriptions ou du texte de remplacement pour les vidéos et les éléments graphiques pour les pages Web internes et externes et en veillant à ce que les éléments visuels soient accessibles;
- examinant les principaux documents de communication afin de déceler les lacunes dans la prestation de communications accessibles;
- créant conjointement des documents de communication avec des personnes en situation de handicap pour les personnes en situation de handicap;
- sensibilisant davantage au fait que les renseignements sont accessibles dans d'autres formats sur demande (par exemple, à la suite d'une demande d'accès à l'information);
- fournissant des options accessibles, comme l'interprétation en langue des signes, le sous-titrage codé et l'interprétation simultanée (y compris pour les événements tels que les groupes de discussion, les séances de discussion ouverte, les webinaires et les événements ministériels).

Le point sur les progrès : En nous appuyant sur les efforts de l'année dernière, nous avons adopté un nouveau modèle de page « Lisez-moi » pour toutes les publications externes, ce qui facilite la recherche de liens vers d'autres formats. Nous sommes

également en train de créer des vidéos d'information dans des formats accessibles, ce qui permettra aux clients de trouver plus facilement les formulaires dont ils ont besoin.

À l'interne, nous améliorons sans cesse l'accessibilité de la nouvelle image organisationnelle que nous avons lancée l'an dernier en collaboration avec le Réseau des personnes en situation de handicap. Pour ce faire, nous :

- donnons des présentations pour sensibiliser les employés à la rédaction de produits de communication accessibles en langage clair et simple, dont une séance qui portait sur l'utilisation des outils qui améliorent l'accessibilité en vue de s'assurer que les employés appliquent les principes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0;
- avons commencé à utiliser le langage des signes, l'interprétation simultanée, le sous-titrage et la transcription dans le cadre d'événements internes de l'Agence;
- faisons de l'accessibilité la norme dans les applications utilisées localement en adoptant la nouvelle police de 12 points comme police par défaut pour Microsoft Outlook.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Décembre 2024

Obstacle 12 : L'Agence ne diffuse pas des documents de communication internes et externes dans un langage suffisamment clair et simple.

Mesure 22 : Nous veillerons à utiliser un langage clair et simple dans les communications internes et externes en :

- améliorant le langage clair et simple à tous les niveaux des communications publiques et en veillant, entre autres, à rédiger des discours et des réponses aux médias accessibles dans un langage clair et simple;
- veillant à accorder la priorité à l'optimisation du contenu pour les services à accès élevé.

Le point sur les progrès : Nous misons continuellement sur une utilisation efficace du langage clair et simple concernant les services très consultés sur notre site Web en examinant, en optimisant et en mettant à l'essai ces services avec les utilisateurs. Nous avons élaboré une stratégie d'optimisation du Web qui comprend divers projets, dont certains sont achevés et d'autres sont en cours, pour améliorer les pages Web très utilisées de l'Agence. Certaines de ces pages comprennent la page préalable à l'ouverture de session de Mon dossier et les pages sur les arnaques et les fraudes, les recouvrements et les paiements, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et la fiscalité à la suite d'un décès. Par exemple, nous avons considérablement remanié la page [Annuler des pénalités et des intérêts ou y renoncer à l'ARC](#) afin d'en faciliter la navigation et de rendre le contenu plus facile à comprendre.

Nous effectuons des vérifications du langage clair et simple et de l'accessibilité avant la publication de toute nouvelle communication. De plus, nous :

- offrons de la formation sur le langage clair et simple aux employés de l'Agence;
- encourageons les employés à éviter l'utilisation du jargon technique et des abréviations, dans la mesure du possible, même dans les communications internes;
- fournissons des liens et des sources de renseignements qui comprennent un contexte et des explications supplémentaires lorsque la nature de la communication organisationnelle exige l'utilisation de termes plus techniques.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

Obstacle 13 : Les consultations externes et les exercices de mobilisation des intervenants ne sont pas toujours entièrement accessibles.

Mesure 23 : Nous effectuerons un examen de nos consultations externes et des exercices de mobilisation des intervenants en vue de nous assurer qu'ils sont accessibles. L'examen permettra d'établir des mesures d'amélioration continue afin de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles à la participation des personnes en situation de handicap, dont l'offre d'interprétation en langue des signes (ASL et LSQ) pour nos activités.

Le point sur les progrès : Nous avons passé en revue nos activités de consultation et de participation des intervenants et déterminé les moyens d'améliorer l'accessibilité. Désormais, nous réalisons en permanence les activités suivantes afin de cerner et de prévenir les obstacles à la participation des personnes en situation de handicap :

- demander aux participants les mesures d'adaptation dont ils ont besoin et y répondre dans la plus grande mesure possible;
- demander aux participants dans nos évaluations si nous répondons à leurs besoins en matière d'accessibilité afin de déterminer les points à améliorer;
- effectuer des examens de l'accessibilité et du langage clair et simple des renseignements que nous publions concernant les consultations et la participation des intervenants;
- fournir des conseils aux partenaires internes pour que leurs mobilisations soient accessibles et les orienter vers les considérations liées à l'accessibilité dans nos guides de projets de consultation et de mobilisation.

Nous continuerons d'examiner nos pratiques, de déceler les points à améliorer et d'intégrer les commentaires pour nous assurer que nos interactions avec le public sont accessibles.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Décembre 2024

7.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

L'acquisition de biens, de services et d'installations fait référence à la façon dont l'Agence acquiert des biens ou d'autres éléments ou s'approvisionne en services.

Obstacle 14 : Les employés de l'Agence et les fournisseurs potentiels manquent de connaissances et de ressources sur l'approvisionnement accessible.

Mesure 24 : Nous mettrons davantage l'accent sur les renseignements à la disposition des employés et des fournisseurs sur l'approvisionnement accessible en :

- communiquant les obligations selon la Loi à nos fournisseurs, aux détenteurs de cartes d'achat et de crédit et aux intervenants externes ainsi qu'à ceux de l'industrie afin qu'ils soient mieux informés;
- acheminant des lettres aux fournisseurs actifs précisant nos obligations en matière d'accessibilité en vue de les sensibiliser davantage et de signaler le besoin de changement afin qu'ils tiennent compte du fait que l'Agence cherchera à s'approvisionner en produits et services accessibles qui appuient (et s'harmonisent avec) ses obligations selon la Loi.

Le point sur les progrès : Nous avons mené à bien des campagnes ciblées à l'intention des fournisseurs existants et potentiels pour leur manifester notre intention de faire l'acquisition de produits et de services accessibles, conformément à nos obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Pour mieux faire connaître notre engagement à acquérir davantage de produits et de services accessibles, nous avons envoyé des lettres à tous les fournisseurs actifs (dont les coordonnées électroniques sont facilement accessibles) énonçant nos obligations. Nous avons aussi publié un avis sur les obligations en matière d'accessibilité sur la page Web des marchés publics de l'Agence.

Pour améliorer nos processus d'acquisition, nous avons également mis à jour nos modèles de sollicitation pour inviter les fournisseurs à faire part de leurs problèmes d'accessibilité ou de leurs préoccupations au sujet de nos documents ou des exigences d'acquisition décrites dans nos sollicitations.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Envoyer des lettres à 100 % des fournisseurs actifs de l'Agence d'ici le 31 mars 2023 et publier un avis sur les obligations en matière d'accessibilité sur nos pages Web externes d'ici mars 2024.

Mesure 25 : Nous fournirons une orientation aux détenteurs de cartes d'achat et aux gestionnaires de centres de coûts pour qu'ils prennent en compte l'accessibilité, surtout lorsqu'ils louent des installations pour des réunions ou des événements hors site. Nous communiquerons avec tous les détenteurs de cartes d'achat et les gestionnaires de centres de coûts d'ici le 31 mars 2024 et nous effectuerons des rappels cycliques par la suite.

Le point sur les progrès : Nous avons élaboré et partagé des communications internes informant tous les gestionnaires de centres de coûts et les détenteurs de cartes d'achat de l'importance de tenir compte de l'accessibilité dans les activités d'acquisition de l'Agence. Nous avons rédigé ces communications en collaboration avec le Réseau des personnes en situation de handicap.

De plus, nous avons examiné le matériel de formation à l'intention des détenteurs de cartes d'achat et des gestionnaires de centres de coûts et avons déterminé des manières d'inclure davantage de facteurs à considérer en ce qui concerne l'accessibilité. Comme prochaine étape, nous mettrons à jour les outils de formation au cours de l'exercice 2024-2025.

Aussi, nous avons offert des séances d'information à l'intention de tous les employés dans le cadre du Mois de la sensibilisation à la passation des marchés de l'Agence. Les séances donnaient aux participants un aperçu du processus d'acquisition, y compris l'importance pour les clients de prendre en compte et d'intégrer l'accessibilité dans la planification de leurs acquisitions.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Mars 2024

Mesure 26 : Nous nous assurerons d'offrir des documents d'acquisition dans des formats accessibles, en convertissant tous les documents inaccessibles, au besoin. Nous convertirons tous les modèles et les documents d'acquisition internes et externes en formats accessibles d'ici le 31 mars 2024.

Le point sur les progrès : Nous avons converti la totalité des modèles et des documents d'approvisionnement internes et externes en formats accessibles. Nous avons ensuite informé les employés qui traitent les dossiers d'acquisition des documents nouvellement accessibles. Nous avons également distribué des communications qui comprenaient des liens vers les modèles accessibles, y compris des documents d'orientation pour assurer une accessibilité continue. Nous avons même établi un processus de surveillance pour veiller à ce que les documents demeurent accessibles.

De plus, nous avons informé tous les gestionnaires de centres de coûts de l'Agence des nouvelles exigences en matière d'accessibilité des documents d'acquisition de l'Agence. Nous avons demandé que les documents des clients à l'appui d'une

acquisition soient rédigés dans un format accessible et avons partagé des liens vers des ressources pour les aider à rendre leurs documents accessibles.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Mars 2024

7.6 Conception et prestation des programmes et des services

La conception et la prestation de programmes et de services, qu'ils soient de nature interne ou externe, doivent être entièrement et universellement accessibles.

Obstacle 15 : Le processus de demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) peut être fastidieux pour les personnes en situation de handicap et les professionnels de la santé. Soumettre des demandes de CIPH en ligne simplifierait le processus et éliminerait certains obstacles.

Mesure 27 : Nous ferons en sorte que le processus de demande de CIPH se fasse entièrement en ligne pour aider les demandeurs à accéder au CIPH et réduire le risque de problèmes pouvant entraîner des retards dans les décisions relatives à l'admissibilité ainsi que le besoin de faire appel. Pour ce faire, nous :

- veillerons à ce que les demandeurs de CIPH soient en mesure de remplir leur partie du formulaire de demande en ligne. S'ils n'ont pas accès aux services en ligne, ils pourront remplir leur partie du formulaire au téléphone. Lorsqu'ils auront rempli leur partie, nous leur enverrons un numéro de référence unique et leur demanderons de le remettre à leur professionnel de la santé;
- veillerons à ce que les professionnels de la santé puissent utiliser le même processus de demande en ligne et qu'ils puissent nous transmettre des données par voie électronique dans le cadre d'une séance en ligne sécurisée;
- examinerons le texte du CIPH en langage clair et simple. Toute la correspondance externe du programme du CIPH passera à un système de création de lettres plus moderne, le même que nous utilisons désormais dans la plupart des autres programmes fiscaux. Le nouveau système offre plusieurs avantages par rapport à l'ancien système, comme :
 - permettre l'envoi de la correspondance relative au CIPH par voie électronique,
 - avoir une fonction d'avis électronique que le courrier est prêt pour l'examen des demandeurs,
 - s'assurer que toute la correspondance est accessible dans le portail Mon dossier;
- mesurerons la satisfaction des clients et solliciterons des suggestions pour de futures améliorations au moyen d'un mécanisme de rétroaction.

Le point sur les progrès : En mai 2023, nous avons rendu le CIPH entièrement accessible aux demandeurs et aux professionnels de la santé. Les demandeurs peuvent remplir leur partie de la demande en ligne et les professionnels de la santé peuvent utiliser le même processus de demande numérique pour nous transmettre des données. Les demandeurs peuvent également remplir leur partie au téléphone avec le soutien d'un agent ou au moyen de services automatisés.

Nous utilisons des outils de rétroaction préexistants pour mesurer la satisfaction des clients et obtenir des suggestions en vue d'améliorer le processus du CIPH. Nous travaillons à rendre le mécanisme de rétroaction plus exhaustif en vue de connaître le niveau de satisfaction des clients et leurs suggestions pour de futures améliorations du processus de demande de CIPH en ligne.

Statut : Mesure reportée

Date d'échéance initialement prévue : Printemps 2023

Nouvelle date d'échéance prévue : Décembre 2025

- Nous avons lancé le processus de demande en ligne du CIPH entièrement accessible au printemps 2023.
- Nous mettrons en œuvre un mécanisme de rétroaction exhaustif visant à mesurer la satisfaction des clients et à obtenir des commentaires sur le processus de demande en ligne du CIPH d'ici décembre 2025.

Obstacle 16 : Les personnes en situation de handicap éprouvent des difficultés lorsqu'elles interagissent avec nous, y compris lorsqu'elles parlent à nos agents des centres de contact.

Mesure 28 : Nous commencerons à nous pencher sur les voies qu'utilisent les clients pour communiquer avec nous en vue de bien cerner les obstacles à l'accessibilité et de combler les lacunes. Cet examen s'inscrit dans le cadre de notre travail sur la modernisation des centres de contact et de notre volonté à l'échelle de l'Agence d'établir l'ordre de priorité et d'effectuer des améliorations des services qui soient accessibles de façon universelle.

Le point sur les progrès : Notre examen des voies de communication existantes et la détermination des obstacles à l'accessibilité et des lacunes en matière de service sont en cours. Nous nous concentrons sur les lignes de service automatisé et les lignes téléphoniques avec un agent. Nous étudions les améliorations que nous avons apportées aux voies de service existantes, y compris le téléimprimeur (ATS), et l'ajout de nouvelles voies aux fins d'une mise en œuvre future.

Nous avons lancé une ligne directe pour le service de relais vidéo (SRV) juste à temps pour la période de production des déclarations de revenus de 2024 et avons offert une

formation sur l'accessibilité aux agents des centres de contact affectés à cette ligne. Cette initiative fait partie de nos efforts visant à améliorer les services offerts aux personnes sourdes et malentendantes qui privilégient la langue des signes comme moyen de communication. L'utilisation de la ligne réservée au SRV par les clients a augmenté depuis son lancement, et nous avons reçu des commentaires positifs de leur part par l'intermédiaire de l'Administrateur canadien du service de relais vidéo.

Statut : La mesure ne se réalisera pas dans le cadre du plan d'accessibilité 2023-2025 en raison du temps nécessaire pour examiner les voies de communication existantes et mettre en œuvre des améliorations en matière d'accessibilité.

Date d'échéance initialement prévue : Achever l'examen des voies de communication et dresser une liste par ordre de priorité des changements nécessaires aux mesures, aux politiques ou aux procédures initiales pour éliminer les obstacles d'ici mars 2024.

Nouvelle date d'échéance prévue : Plan d'accessibilité 2026-2028

Mesure 29 : En comptant sur le soutien d'un entrepreneur externe, nous cernerons les obstacles internes en matière d'accessibilité liés aux centres de contact pour les demandes de renseignements sur l'impôt et les prestations des particuliers et des entreprises. Ce travail mènera à un rapport approfondi sur l'état des systèmes et des processus des centres de contact ainsi qu'à une feuille de route démontrant la façon la plus appropriée d'aller de l'avant pour remédier aux problèmes perçus.

Le point sur les progrès : Nous avons achevé notre évaluation des obstacles internes en matière d'accessibilité liés aux centres de contact pour les demandes de renseignements sur l'impôt et les prestations des particuliers et des entreprises en 2023. Par la suite, nous avons élaboré des plans pour approfondir ces constatations et fixer des exigences plus strictes en matière d'accessibilité pour les technologies et les processus des centres de contact.

Les prochaines étapes comprennent la mise en œuvre de mesures pour régler les problèmes d'accessibilité soulevés, comme déterminer les divers profils de Canadiennes et Canadiens qui accèdent à nos services et connaître leurs expériences ainsi qu'intégrer des outils technologiques propres à chacune de leurs capacités.

Statut : Mesure menée à bien. Nous fournirons des mises à jour annuelles.

Date d'échéance : Mettre au point un rapport approfondi sur l'état des systèmes et des processus des centres de contact comprenant une feuille de route visant à régler les problèmes mentionnés dans le rapport d'ici février 2023.

Obstacle 17 : Les personnes en situation de handicap qui utilisent la technologie adaptée sont limitées dans leurs options de communication avec nous en ligne. Par conséquent, elles pourraient ne pas être en mesure d'accéder aux services.

Mesure 30 : Nous renforcerons nos offres de services en ligne en :

- mettant en place des services de clavardage, y compris un robot conversationnel et un service de clavardage en direct avec un agent, qui ont les caractéristiques nécessaires pour que les personnes ayant des incapacités visuelles, auditives et cognitives puissent l'utiliser efficacement;
- cernant les obstacles communs entre les robots conversationnels et les services de clavardage en direct avec un agent, en déterminant les fonctions d'accessibilité qui permettront de remédier à ces obstacles et en fixant des exigences opérationnelles en matière d'accessibilité pour les TI;
- recrutant des personnes en situation de handicap pour évaluer le niveau d'accessibilité du robot conversationnel à toutes les étapes de la conception et formuler des commentaires en fonction de leurs expériences personnelles;
- choisissant des équipes de mise à l'essai de l'accessibilité des TI pour mettre à l'essai les interfaces utilisateur internes et externes en ce qui concerne le service de clavardage en direct avec un agent.

Le point sur les progrès : Nous avons lancé de nouvelles fonctions d'accessibilité dans notre clavardage en ligne en octobre 2024, dont un nouveau volet de clavardage authentifié en ligne. En décelant constamment les lacunes au moyen d'essais d'acceptation par l'utilisateur, nous avons été en mesure de modifier le clavardage en ligne afin d'en améliorer l'accessibilité et de respecter les normes attendues.

Nous avons cerné des obstacles quant au robot conversationnel. Nous avons terminé les essais en matière d'accessibilité du robot, ce qui a donné lieu à des recommandations que nous devons mettre en œuvre pour rendre le produit entièrement accessible.

Statut : Le clavardage en ligne est prêt, mais nous avons dû retarder les améliorations à l'accessibilité du robot conversationnel.

Date d'échéance initialement prévue :

- Août 2023 (robot conversationnel) et octobre 2023 (clavardage en ligne)
- Repoussée : Été/automne 2024 (robot conversationnel) et mai 2024 (clavardage en ligne)

Nouvelle date d'échéance prévue : Mars 2025

Obstacle 18 : Peu de solutions de rechange existent pour donner son consentement et autoriser un représentant.

Mesure 31 : Nous trouverons d'autres mesures d'adaptation pour servir les clients externes qui ne sont pas en mesure de signer des formulaires ou de se représenter en utilisant nos approches actuelles. Pour ce faire, nous :

- évaluerons les exigences en matière de validation juridique;
- trouverons une façon viable pour les clients de donner leur consentement, par exemple, en présence d'un témoin;
- mettrons à jour notre processus pour autoriser un représentant : bien qu'il y ait des options n'exigeant pas de document juridique, de nombreuses familles ou tuteurs ont dû payer pour obtenir une procuration.

Le point sur les progrès : En étroite collaboration avec le Réseau des personnes en situation de handicap, nous avons désigné des bénévoles pour mettre à l'essai d'autres options d'autorisation d'un représentant et avons effectué des essais de démonstration pour d'autres options d'autorisation sur trois portails publics : Mon dossier, Représenter un client et Mon dossier d'entreprise. Nous examinons actuellement les rétroactions et compilons les résultats. Une fois que nous aurons trouvé d'autres options sécurisées à partir de la rétroaction, nous élaborerons une feuille de route de mise en œuvre et de communication.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Juin 2025

- Publier des communications sur les options de rechange en matière d'autorisation, y compris pour les personnes en situation de handicap. Première étape visant à promouvoir les options actuelles à achever d'ici septembre 2023.
- Effectuer, en collaboration avec les intervenants, y compris les personnes en situation de handicap, d'ici novembre 2024, une analyse des options de rechange pour offrir des options d'autorisation sécurisées et accessibles.
- Préparer une feuille de route pour la mise en œuvre des solutions sécurisées trouvées d'ici juin 2025.

Obstacle 19 : Ce ne sont pas toutes les personnes en situation de handicap qui peuvent communiquer avec nous pour formuler des commentaires ou déposer une plainte au sujet de l'accessibilité des programmes ou des services de l'Agence.

Mesure 32 : Nous veillerons à ce que le formulaire en ligne de rétroaction liée au service soit disponible et accessible à tous et à toutes, y compris aux personnes en situation de handicap, et nous effectuerons un examen du programme de rétroaction

sur le service et de ses voies de prestation de services afin de nous assurer qu'ils satisfont aux exigences de la Loi.

Le point sur les progrès : Nous avons examiné le formulaire en ligne de rétroaction liée au service et les voies de prestation de services du programme et avons constaté qu'elles respectaient les normes d'accessibilité. Le formulaire Web du programme, [RC193 Rétroaction liée au service](#), est disponible et accessible à tous et à toutes, y compris aux personnes en situation de handicap. Nous nous efforçons continuellement de mettre à jour et d'améliorer l'accessibilité du formulaire en ligne de rétroaction liée au service.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Mars 2023

Mesure 33 : Nous rendrons le processus de rétroaction sur le service et les formulaires connexes entièrement accessibles, y compris les manuels de procédures internes qu'utilisent les employés. Les processus et les formulaires feront l'objet d'un examen avec les intervenants et les concepteurs de contenu en vue de déterminer des solutions provisoires et à long terme pour éliminer les obstacles cernés en matière d'accessibilité.

Le point sur les progrès : Nous continuons de déterminer et de régler, en collaboration avec les intervenants, les concepteurs de contenu et les experts en la matière, les problèmes d'accessibilité associés au processus de rétroaction sur le service, aux procédures et aux communications. Nous travaillons à la mise à jour des pages externes et à l'amélioration de leur accessibilité, notamment les pages suivantes : [Fournir une rétroaction sur le service de l'Agence](#) et [Fournir une rétroaction à l'Agence sur l'accessibilité](#). De plus, nous ajoutons des fonctions d'accessibilité, comme la possibilité pour les utilisateurs de copier et de coller des renseignements lorsqu'ils soumettent des rétroactions. Aussi, nous convertissons de nombreux documents en format Word en documents Web, qui sont plus axés sur les utilisateurs et plus accessibles.

Nous avons également :

- bâti un cours sur l'accessibilité pour les personnes qui travaillent dans le cadre du programme de rétroaction sur le service;
- amélioré l'accessibilité des manuels de procédures et des outils de travail en les convertissant en langage clair et simple et en mettant à jour leur contenu;
- ajouté un texte de remplacement pour les icônes et les zones de texte.

Statut : Mesure reportée parce que nous avons besoin de plus de temps pour la mener à terme et publier les diverses mises à jour liées à la mesure.

Date d'échéance initialement prévue : Mars 2023, puis repoussée à septembre 2024

Nouvelle date d'échéance prévue : Mars 2025

Obstacle 20 : L'accessibilité n'est pas entièrement intégrée à l'ensemble de nos politiques, de nos directives, de nos processus décisionnels et de nos procédures.

Mesure 34 : Nous examinerons toutes nos politiques organisationnelles afin de déterminer les instruments de politique qui ne comprennent pas de contenu sur l'accessibilité et la façon dont nous pouvons combler les lacunes décelées. De plus, nous examinerons nos processus décisionnels, dont ceux qui sont liés aux investissements.

Le point sur les progrès : Pour veiller à intégrer une perspective d'accessibilité dans nos cycles d'examen, nous avons conçu un processus dans le cadre duquel les experts en accessibilité jouent un rôle crucial dans l'intégration de contenu sur l'accessibilité. Les examens des politiques organisationnelles et des processus décisionnels sont en cours. Nous apportons des changements à l'ensemble des politiques et des processus organisationnels existants et nouveaux n'ayant aucun contenu sur l'accessibilité.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Mars 2025

Mesure 35 : Nous mettrons en œuvre notre stratégie intégrée de services, qui établit l'accessibilité universelle comme principe dans l'amélioration des services à l'échelle de l'Agence.

Le point sur les progrès : Nous avons élaboré une stratégie intégrée de services pour nous assurer d'intégrer une perspective d'accessibilité lors de l'évaluation et de l'élaboration de solutions. L'objectif est d'atténuer les répercussions négatives et les obstacles non intentionnels pour les personnes en situation de handicap. La stratégie intégrée de services est une approche à l'échelle de l'Agence visant à proposer une expérience client plus harmonieuse et ainsi offrir des services entièrement accessibles.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Avril 2023

Obstacle 21 : De nombreux documents et manuels de l'Agence ne fournissent pas de renseignements sur l'accessibilité ou l'Agence ne les offre pas dans des formats accessibles.

Mesure 36 : Nous veillerons à ce que tous les documents et toutes les ressources soient entièrement accessibles, notamment en :

- examinant les formulaires et les processus pour trouver des solutions provisoires et à long terme et ainsi éliminer les obstacles cernés en matière d'accessibilité;

- veillant à mettre à l'essai le contenu de l'expérience utilisateur afin d'en vérifier l'accessibilité conformément à l'orientation et aux pratiques exemplaires du Conseil du Trésor;
- nous assurant d'offrir des documents d'évaluation du risque dans un autre format;
- utilisant des infographies accessibles dans les prochains rapports statistiques afin que les données et les rapports sur le gouvernement ouvert que nous publions sur le Web soient plus clairs et plus utiles pour les Canadiennes et les Canadiens et que tout le contenu soit entièrement accessible.

Le point sur les progrès : Nous continuons à :

- examiner les formulaires et les procédures;
- mettre à l'essai le contenu de l'expérience utilisateur (comme nos pages Web, le texte, les images et les graphiques);
- veiller à publier des rapports comportant des infographies accessibles et du texte de remplacement.

De plus, nous recensons le travail nécessaire pour éliminer les obstacles à l'accessibilité dans plus de 2 000 de nos formulaires et nous établirons une feuille de route pour les solutions à long terme au cours du prochain exercice financier. Jusqu'à ce que nous rendions tous les formulaires accessibles par défaut, nous offrirons des formulaires dans d'autres formats, comme les gros caractères, le braille et les formats audio, en vue de nous assurer que les personnes en situation de handicap peuvent accéder aux formulaires dont elles ont besoin.

Pour que nos documents et manuels soient plus accessibles, nous avons dressé une liste de contrôle en matière d'accessibilité qui nous aide dans la modification des documents et des manuels existants ainsi que dans la création de nouveaux documents et manuels. Nous continuons également à fournir des outils et des ressources de sensibilisation à la sécurité à l'échelle de l'Agence dans des formats accessibles pour tous les employés de l'Agence.

Statut : Mesure reportée en raison du volume élevé de contenu exigeant des améliorations en matière d'accessibilité

Date d'échéance initialement prévue : Mars 2024, puis repoussée à juillet 2024

Nouvelle date d'échéance prévue : Décembre 2025

7.7 Transport

Le transport à l'Agence fait surtout référence aux véhicules qu'elle possède, prête ou loue (aussi appelé « parc automobile ») et qui circulent entre ses bureaux, ses centres fiscaux et ses autres immeubles. Les camions qu'elle utilise pour livrer le courrier entre les centres fiscaux et les bureaux en sont un exemple.

Obstacle 22 : L'accessibilité ne fait actuellement pas partie du processus d'élaboration et de mise à jour des outils et des formulaires de gestion du parc automobile.

Mesure 37 : Nous appuierons la création d'outils et de ressources accessibles pour gérer notre parc automobile en :

- mettant à jour les formulaires et les outils à l'appui;
- examinant les formulaires et les outils de gestion du parc automobile pour prendre en compte des facteurs liés à l'accessibilité (par exemple, l'analyse de rentabilisation pour l'acquisition de véhicules);
- veillant à ce que les autres outils ou documents dont nous nous servons pour appuyer la gestion du parc automobile soient accessibles (par exemple, formulaires et registres d'autorisation ou d'avantages imposables).

Le point sur les progrès : Nous avons repéré tous les formulaires liés au parc automobile et les avons convertis en formats accessibles avant de les publier sur notre site intranet.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Convertir tous les formulaires et les outils liés à la gestion du parc automobile en format accessible d'ici mars 2024.

8. Formation et apprentissage sur l'accessibilité

La formation et l'apprentissage sont des éléments essentiels de tout changement organisationnel, et la transition de l'Agence vers une organisation exempte d'obstacles ne fait pas exception. Dans cette optique, le plan d'accessibilité de l'Agence prévoit également que l'Agence investisse dans la formation et l'apprentissage sur l'accessibilité, ce qui élargit davantage la portée du plan.

Grâce à des formations complètes sur l'accessibilité, les employés de l'Agence auront la prise de conscience, les connaissances et les compétences nécessaires pour réagir aux obstacles à l'accessibilité et participer à la création d'un environnement accessible à tous et à toutes.

Obstacle 23 : Il n'y a pas suffisamment de formation pour les employés, les gestionnaires et la haute direction de l'Agence sur la manière de concevoir et de fournir des services internes et externes sans obstacle à l'accessibilité.

Mesure 38 : Nous reconnaissons à quel point il est important de veiller à ce que les clients et les employés en situation de handicap se sentent respectés, compris et accueillis. Nous améliorerons le service offert aux personnes en situation de handicap en :

- déterminant des façons d'inclure de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité et d'autres formations spécialisées dans les parcours d'apprentissage des employés, en particulier les employés de première ligne qui fournissent des services au public et ceux qui offrent des services internes;
- utilisant des outils de formation en ligne ou en groupe accessibles pour sensibiliser les gens aux expériences vécues des personnes ayant des handicaps visibles et non visibles.

Le point sur les progrès : Nous continuons de travailler avec le Réseau des personnes en situation de handicap de l'Agence pour élaborer des initiatives de sensibilisation à l'accessibilité auprès des employés et les promouvoir. Nous offrons également des cours aux employés sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, la compréhension des expériences vécues des personnes en situation de handicap (en présentant des conférenciers qui parlent des défis auxquels ils ont fait face) et l'élaboration de stratégies pour aider à éliminer les obstacles en matière d'accessibilité, y compris des ressources destinées aux gestionnaires.

À la suite d'une évaluation des besoins d'apprentissage menée avec le Réseau des personnes en situation de handicap, nous avons élargi le concept du Centre d'accessibilité pour inclure différents outils et modules d'apprentissage, de formation et d'information pour les employés. Par conséquent, nous avons annulé la série de vidéos

de formation sur l'accessibilité 101 déjà prévue. Nous concentrerons plutôt nos offres dans le Centre d'accessibilité. L'évaluation a également tenu compte des apprentissages qui sont offerts à l'échelle du gouvernement du Canada, comme le [Guide de l'accessibilité d'Emploi et Développement social Canada](#), qui aide à bien comprendre les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap font face lorsqu'elles veulent accéder aux programmes et aux services gouvernementaux.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Élaborer et publier continuellement des produits tout au long de 2023 et 2024.

Mesure 39 : Nous mettrons des ressources et des outils en matière d'accessibilité pertinents à la disposition de tous les employés pour les aider à fournir des services aux personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse d'autres employés ou de membres du public. Pour ce faire, nous :

- nous assurerons que les manuels de procédures contiennent les informations ou les liens menant aux renseignements dont les agents de programme ont besoin pour traiter la rétroaction de personnes en situation de handicap sur les services reçus;
- mettrons sur pied un Centre d'accessibilité, qui hébergera les ressources recommandées pour les employés de l'Agence sur la conception et la prestation de programmes et de services accessibles;
- concevrons, conjointement avec des personnes en situation de handicap, un programme de formation spécialisée pour les employés des centres pour la rémunération sur la prestation de services accessibles;
- élargirons les options de formation liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les gestionnaires et les employés.

Le point sur les progrès : Afin que les agents du programme de rétroaction sur le service soient mieux outillés pour traiter les rétroactions des personnes en situation de handicap, nous sommes en train de revoir et de mettre à jour les manuels de procédures dont ils se servent. Nous mettons en œuvre des changements pour accroître les connaissances sur les obstacles en matière d'accessibilité, comme en incluant des exemples concrets dans les manuels de formation. Nous étudions également des façons d'adapter les procédures pour mieux traiter les plaintes en matière d'accessibilité en augmentant la collaboration entre les agents de la rétroaction et les secteurs opérationnels qui sont responsables du service faisant l'objet de la plainte.

De plus, nous avons lancé le Centre d'accessibilité en octobre 2024. Ce dernier sert de portail mettant à la disposition de tous les employés de l'Agence des renseignements et des ressources sur l'accessibilité en un seul lieu. Nous continuerons de le mettre à jour au cours des prochains mois et d'en faire la promotion à l'échelle de l'Agence.

À l'heure actuelle, nous étudions toujours des options pour un programme de formation sur le service à la clientèle accessible à offrir aux employés des centres pour la rémunération. Puisque les systèmes de rémunération ne sont pas tous accessibles, nous travaillons avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et le Centre des services de paye de la fonction publique pour trouver une solution en matière d'accessibilité. Entre-temps, nous offrons des formats de rechange aux clients, sur demande, et intégrons des ressources et des outils en matière d'accessibilité au programme de formation actuel des agents des services de rémunération.

Enfin, nous avons donné de nouvelles formations, sous forme de séances d'information que nous offrons à l'ensemble des gestionnaires, sur les principes et le processus de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Statut : Mesure reportée en raison du délai plus long que prévu pour créer une formation spécialisée sur la prestation de services accessibles à l'intention des employés des centres pour la rémunération, et du temps supplémentaire nécessaire pour mettre à jour les manuels de procédures concernant la rétroaction sur les services.

Date d'échéance initialement prévue : Décembre 2024

Nouvelle date d'échéance prévue : Mars 2025

Mesure 40 : Nous publierons des ressources, des outils et des conseils pour les employés des TI sur l'accessibilité des TI. Ces employés auront donc les ressources nécessaires pour rendre les solutions en matière de TI internes accessibles. Pour ce faire, nous :

- encouragerons les employés des TI à se familiariser avec les lignes directrices sur l'accessibilité des TI à l'interne;
- donnerons accès aux employés actuels et futurs des TI à de la formation sur l'accessibilité des TI;
- mettrons sur pied une base de connaissances centralisée qui hébergera toutes les connaissances sur l'accessibilité des TI, en plus de mettre de l'avant l'accessibilité pour veiller à ce que tous les professionnels des TI tiennent compte de l'accessibilité à toutes les étapes du cycle de conception de logiciels.

Le point sur les progrès : Nous continuons d'appuyer les parcours d'apprentissage sur l'accessibilité pour que les professionnels des TI en apprennent davantage sur l'accessibilité, notamment en gardant à l'esprit l'accessibilité lors de la conception de logiciels et en sachant comment s'y prendre pour déceler les problèmes liés à l'accessibilité.

Nous mettons à jour les guides « Comment mettre à l'essai » afin de nous assurer qu'ils cadrent avec les nouvelles exigences en matière d'accessibilité des TI et nous

intégrons les nouveaux outils de mise à l'essai. De plus, nous avons acquis une plateforme de formation sur l'accessibilité que nous sommes en train de mettre en œuvre. Cette plateforme permettra de veiller à ce que tous les employés aient accès à des documents de formation à jour sur l'accessibilité des TI.

Statut : Mesure menée à bien

Date d'échéance : Septembre 2023

Mesure 41 : Nous publierons des ressources, des outils et des conseils pour nos employés sur la façon de rédiger des communications accessibles, comme des documents, des feuilles de calcul, des présentations et des courriels. Nous fournirons aux employés les ressources et les renseignements dont ils ont besoin pour rendre toutes les communications accessibles. Pour ce faire, nous :

- encouragerons tous les employés à se familiariser avec les lignes directrices sur l'accessibilité à l'interne;
- offrirons de la formation et du soutien sur la création de communications accessibles à tous les employés;
- mettant à jour les paramètres par défaut du système afin d'activer les fonctions en matière d'accessibilité dans la mesure du possible (par exemple, en utilisant des polices et des couleurs accessibles et des sous-titres).

Le point sur les progrès : Nous continuons à élaborer et à promouvoir des guides et des ressources pour aider les employés à rédiger des communications et des documents accessibles et à comprendre les obstacles communs à l'accessibilité. Nous avons offert de la formation, animé des séances d'information et donné des présentations aux employés dans l'ensemble des directions générales et des régions de l'Agence sur :

- la création de documents accessibles à l'aide d'applications Microsoft 365;
- l'utilisation d'outils d'accessibilité lors de l'élaboration et de la diffusion de produits de communication, y compris du contenu Web;
- la réalisation d'essais d'acceptation des nouveaux produits par des personnes en situation de handicap;
- l'organisation de réunions et d'événements accessibles.

Statut : Mesure en bonne voie

Date d'échéance : Décembre 2025

Mesure 42 : Nous examinerons la formation existante offerte à l'Agence sur tous les sujets afin d'évaluer la mesure dans laquelle elle est accessible. Nous prendrons des mesures pour déterminer des solutions, des mesures d'adaptation ou des options de rechange pour la formation qui n'est pas accessible à l'heure actuelle.

Le point sur les progrès : Nous avons examiné toutes les formations offertes à l'Agence pour tous les employés et avons commencé à mettre en œuvre des solutions, des mesures d'adaptation et des options de rechange. Toutefois, en raison des restrictions financières actuelles, nous devons retarder la mise en œuvre de solutions pour éliminer les obstacles à l'accessibilité que nous avons cernés dans nos produits de formation. De plus, nous envisageons de mettre en œuvre un nouveau système de gestion de l'apprentissage entièrement accessible qui aura une incidence sur l'ensemble de l'infrastructure d'apprentissage de l'Agence d'ici 2027.

Nous continuons de convertir les documents de formation en classe et d'apprentissage en ligne en versions accessibles. Nous avons priorisé toutes les formations obligatoires, les formations liées à la sécurité et les documents de formation à grande utilisation et tous sont maintenant entièrement accessibles. Sur un total de 450 produits d'apprentissage, 215 (47 %) sont étiquetés pour une conversion en version accessible, soit une diminution de 10 % par rapport à l'année dernière. Nous avons également entrepris la restructuration d'un important système interne qui fournit des ressources et des articles aux employés, y compris sur l'accessibilité, et il est maintenant entièrement conforme aux normes d'accessibilité.

Statut : La mesure ne se réalisera pas dans le cadre du plan d'accessibilité 2023-2025 en raison de restrictions financières.

Date d'échéance initialement prévue : Décembre 2023, puis repoussée à décembre 2025

Nouvelle date d'échéance prévue : Plan d'accessibilité 2026-2028

9. L'accessibilité en action

Les efforts que l'Agence déploie pour renforcer l'accessibilité ne se limitent pas aux mesures prises dans le cadre de son plan d'accessibilité. À l'appui de l'objectif plus vaste du gouvernement du Canada, soit de devenir un pays sans obstacle à l'accessibilité d'ici 2040, les employés de l'Agence participent à l'amélioration de la culture en matière d'accessibilité au sein de l'Agence, que ce soit au moyen d'efforts locaux ou d'initiatives organisationnelles. Cette volonté de changement, y compris aller au-delà de nos engagements officiels et de nos obligations législatives, il faut la garder vivante et l'encourager dans le cadre du parcours de l'Agence en vue de l'accessibilité.

Voici des exemples de ces efforts en action :

- **Centre de soutien par les pairs de la technologie adaptée** – En vue de répondre au besoin continu de soutien et de formation supplémentaires pour les utilisateurs de la technologie adaptée, nous avons mis sur pied un centre de soutien par les pairs qui est hébergé sur Microsoft Teams. Ce nouveau centre de soutien permet aux utilisateurs de poser des questions au sujet de leur technologie adaptée dans une communauté sécuritaire et ouverte. Ils reçoivent des conseils d'experts en la matière ainsi que de pairs qui font part de leurs propres expériences.
- **Fournir aux employés l'équipement dont ils ont besoin** – L'un de nos bureaux régionaux a mis au point un système d'inventaire servant à consigner tous les articles achetés précédemment, mais pas utilisés actuellement. L'inventaire aidera les gestionnaires à déterminer s'ils ont besoin de nouvel équipement pour répondre aux besoins en matière d'adaptation et leur permettra de mettre rapidement l'équipement existant à la disposition des employés qui en ont besoin.

Le changement d'une culture se fait de façon lente et progressive. Il n'en demeure pas moins que les gens déploient effectivement des efforts qui ont pour effet d'entraîner ce changement de culture en matière d'accessibilité. De nombreux événements sur l'accessibilité, comme la Semaine nationale de l'accessibilité, ont permis de sensibiliser davantage les employés à l'importance de l'accessibilité. Grâce à ces événements, les employés réalisent maintenant que l'accessibilité est l'affaire de tous et de toutes, peu importe le secteur d'activité dans lequel on travaille.

Ces initiatives, entre autres, démontrent nos efforts continus pour éliminer les obstacles dans nos programmes, nos services et nos fonctions ainsi que notre engagement à devenir une organisation exempte d'obstacles à l'accessibilité d'ici 2040.

Annexe A – Glossaire

Accessibilité

La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous et toutes.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Adaptation

Le processus dans le cadre duquel des changements sont apportés à un emploi, à une tâche ou à l'environnement dans lequel l'emploi est exercé ainsi que la mise en œuvre de ces changements afin de permettre aux employés d'effectuer les fonctions liées au poste de manière productive, en augmentant au maximum la participation en milieu de travail. Les options d'adaptation s'inscrivent généralement dans trois catégories principales : les ajustements à l'horaire de travail, les ajustements aux fonctions et aux activités liées au travail et les ajustements à l'environnement de travail.

Sources : [Gestion du milieu de travail – Glossaire des définitions](#) et [Processus en matière de mesures d'adaptation pour les employés](#)

Agence du revenu du Canada

- **Mission**

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres et assurer l'observation fiscale pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiennes et Canadiens.

- **Vision**

Une administration fiscale et des prestations de calibre mondial, qui met les gens au premier plan : serviable, juste et digne de confiance.

- **Valeurs**

- Intégrité – Nous créons et préservons un climat de confiance avec tous les intervenants en appliquant la loi de manière juste et en respectant nos normes.
- Professionnalisme – Nous sommes compétents, précis, consciencieux, innovateurs et axés sur le service.
- Respect – Nous interagissons avec les gens de manière à ce qu'ils se sentent compris et valorisés. Nous les écoutons et leur répondons judicieusement.
- Collaboration – Nous reconnaissons et saisissons les occasions de travailler ensemble pour réaliser le mandat de l'Agence. Nous consultons les gens et nous communiquons des idées, favorisant l'innovation pour améliorer l'expérience de service, qu'elle soit interne ou externe.

Source : [À propos de l'Agence du revenu du Canada](#)

Analyse comparative entre les sexes Plus

L'analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) est un processus pour :

- comprendre qui est touché par les politiques, les programmes, les initiatives ou les enjeux;
- déterminer la façon dont il serait possible d'adapter l'initiative pour répondre aux divers besoins des personnes les plus touchées;
- anticiper et atténuer tout obstacle empêchant d'accéder à l'initiative ou d'en tirer profit.

L'ACS Plus est une analyse intersectionnelle qui va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) pour prendre en compte d'autres facteurs tels que l'âge, le handicap, l'éducation, l'ethnicité, la situation économique, la géographie (y compris la ruralité), la langue, l'origine ethnique, la religion et l'orientation sexuelle.

Source : [Qu'est-ce que l'Analyse comparative entre les sexes Plus ? – Femmes et Égalité des genres Canada](#)

Clients

Les particuliers, les entreprises ou leurs représentants qui reçoivent des services d'un ministère gouvernemental ou qui utilisent des services que ce dernier leur offre.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Conception universelle

La conception des produits, des environnements, des programmes et des services de telle sorte que tous et toutes puissent les utiliser sans qu'il soit nécessaire de les adapter ou de concevoir des services spécialisés, dans la mesure du possible. La « conception universelle » ne doit pas exclure les appareils fonctionnels pour des groupes particuliers de personnes en situation de handicap lorsqu'ils sont nécessaires.

Source : [Definitions: United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#) [en anglais seulement]

Consultations

La consultation consiste à communiquer avec les intervenants afin de recueillir des commentaires, des opinions et d'autres renseignements. Les intervenants sont les personnes touchées par une politique, un programme, une pratique ou un service.

Source : Renseignements adaptés à partir des informations contenues sur la page [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité – Consulter les personnes en situation de handicap](#)

Diversité

L'inclusion de différents types de personnes. Un effectif diversifié dans la fonction publique est constitué de diverses personnes présentant une vaste gamme d'identités, d'habiletés, d'antécédents, de cultures, de compétences, de points de vue et une expérience variée qui sont représentatifs de la population actuelle et en évolution du Canada.

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

Embauche

Nominations effectuées au cours du dernier exercice qui donnent lieu à l'ajout d'employés à l'effectif, ce qui comprend :

- les employés nommés pour une durée indéterminée et pour une durée déterminée;
- les employés nommés pour une durée déterminée de trois mois ou plus;
- les étudiants;
- les employés dont la durée de la nomination est passée de déterminée à indéterminée.

La dotation mesure le nombre d'employés qui sont entrés dans la fonction publique et peut comprendre plus d'une nomination par personne par année.

Source : Direction générale des ressources humaines, Agence du revenu du Canada

Employé

Toute personne qu'une entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi sur l'emploi, y compris un entrepreneur dépendant, au sens du paragraphe 3(1) du Code canadien du travail, à l'exception :

- a) de toute personne employée dans le cadre d'un programme désigné par l'employeur comme un programme d'embauche d'étudiants;
- b) d'un étudiant employé seulement pendant ses périodes de vacances.

Source : [Règlement canadien sur l'accessibilité](#)

Expérience vécue

Une connaissance du monde acquise à titre personnel au moyen d'interactions directes dans le cadre d'un contact quotidien. Les connaissances acquises sont fondées sur les points de vue, les identités et les antécédents personnels des personnes ainsi que sur la façon dont elles vivent dans le monde qui les entoure et réagissent à ce dernier.

Source : [Lived experience – Oxford Reference](#) [en anglais seulement]

Source : [Lived experience of people with disabilities | Australian Institute of Family Studies](#) [en anglais seulement]

Handicap (Incapacité)

Déficiência, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature

permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Inclusion

L'acte d'inclure quelqu'un ou quelque chose dans le cadre d'un groupe. Un milieu de travail inclusif est juste, équitable, positif, accueillant et respectueux.

L'inclusion est le fait de reconnaître, de valoriser et de mettre à contribution les différences sur le plan de l'identité, des habiletés, des antécédents, des cultures, des aptitudes, des expériences et des points de vue qui appuient et renforcent le cadre évolutif des droits de la personne au Canada.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Langage clair

Une forme de communication dont la formulation, la structure et la conception sont si claires que le public visé peut facilement trouver ce dont il a besoin, comprendre ce qu'il trouve et utiliser cette information.

Source : [Normes d'accessibilité du Canada](#)

Loi canadienne sur l'accessibilité

Objet

L'objet de la Loi canadienne sur l'accessibilité est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040. Il s'agit de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans les champs de compétence fédéraux dans les domaines prioritaires suivants :

- l'emploi;
- l'environnement bâti (bâtiments et espaces publics);
- les technologies de l'information et des communications;
- 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;
- les transports (les compagnies aériennes ainsi que les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

Principes

La réalisation de l'objet de la présente Loi repose sur la reconnaissance, est en accord avec, les principes suivants:

- toute personne doit être traitée avec dignité;
- toute personne doit avoir les mêmes chances d'épanouissement;

- toute personne a droit à une participation pleine et égale dans la société;
- toute personne doit avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour soi-même avec ou sans aide;
- les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de l'intersection des différents types d'obstacles et de discrimination;
- les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- les normes et règlements en matière d'accessibilité doivent être établis dans le but d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé.

Application

La Loi s'applique aux organisations relevant de la compétence fédérale, notamment :

- le gouvernement du Canada, y compris les ministères et organismes fédéraux ainsi que les sociétés d'État;
- les parties du secteur privé que le gouvernement du Canada réglemente, comme :
 - les banques;
 - le réseau de transport fédéral, dont :
 - les compagnies aériennes;
 - les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales.
 - les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications.
- les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada.

La Loi s'applique également aux entités parlementaires et l'approche retenue est adaptée pour respecter le privilège parlementaire. Les entités parlementaires comprennent notamment :

- la Chambre des communes;
- le Sénat;
- la Bibliothèque du Parlement;
- le Service de protection parlementaire.

Source : [Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Ministère

Tout ce qui suit :

- les ministères mentionnés à l'annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
- les secteurs de l'administration publique fédérale figurant à la colonne I de l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
- toute commission nommée sous le régime de la *Loi sur les enquêtes* et désignée comme telle, pour l'application de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, par décret du gouverneur en conseil;
- le personnel :

- du Sénat,
- de la Chambre des communes,
- de la Bibliothèque du Parlement,
- du bureau du conseiller sénatorial en éthique,
- du bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique,
- du Service de protection parlementaire,
- du bureau du directeur parlementaire du budget,
- de tout établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Obstacle

Tout élément qui nuit à la participation pleine et égale à la société des personnes ayant des déficiences, notamment physiques, mentales, intellectuelles, cognitives ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. Les obstacles peuvent être de nature physique, technologique ou attitudinale.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Personnes en situation de handicap (personnes handicapées)

Les personnes qui ont une déficience durable ou récurrente, soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage et :

- a) soit considèrent qu'elles ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi;
- b) soit pensent que leur employeur ou d'éventuels employeurs risquent de les classer dans cette catégorie en raison d'une telle déficience.

Les personnes en situation de handicap comprennent les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur incapacité ont fait l'objet de mesures d'adaptation dans leur emploi ou leur milieu de travail actuel ainsi que les clients qui participent aux programmes et aux services de l'Agence.

Source : Renseignements adaptés à partir des informations contenues sur la page [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Remarque : Aux fins du plan d'accessibilité de l'Agence, une personne en situation de handicap est une personne qui s'identifie comme ayant un handicap selon la définition de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Plans d'accessibilité

La Loi exige des organisations qu'elles :

- **préparent et publient des plans d'accessibilité** :

- élaborer des plans d'accessibilité pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires dans le cadre de leurs :
 - politiques;
 - programmes;
 - pratiques;
 - services.
- mettre à jour leurs plans tous les trois ans ou à la fréquence prévue par règlement;
- consulter les personnes en situation de handicap lorsqu'elles créent et mettent à jour leurs plans.
- **établissent un processus de rétroaction** : disposer d'un moyen de recevoir et de traiter les commentaires sur l'accessibilité;
- **préparent et publient des rapports d'étape** :
 - rédiger des rapports d'étape à intervalles réguliers qui décrivent les mesures prises par l'organisation dans la mise en œuvre de ses plans d'accessibilité;
 - présenter de l'information dans leurs rapports sur la rétroaction reçue et sur la façon dont la rétroaction a été prise en compte par l'organisation;
 - consulter les personnes en situation de handicap lorsqu'elles préparent leurs rapports.

Source : [Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Promotions

Une nomination à un poste dont le niveau de rémunération est supérieur à celui du poste précédent soit au sein du même groupe ou sous-groupe professionnel, soit dans un groupe ou sous-groupe différent.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Règlement canadien sur l'accessibilité

Le Règlement canadien sur l'accessibilité établit des règles et des pénalités pour veiller à ce que les organisations respectent la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui stipule que les entités sous réglementation fédérale doivent rédiger et publier des plans d'accessibilité, des rapports d'étape et leurs processus de rétroaction. Le non-respect de la Loi entraîne le recours au Règlement pour déterminer le niveau de violation et la pénalité.

Source : [Règlement canadien sur l'accessibilité](#)

Réseau des personnes en situation de handicap

Le Réseau des personnes en situation de handicap de l'Agence joue un rôle important dans la définition de l'accessibilité au sein de notre organisation. Il se compose d'employés en situation de handicap qui ont une expérience vécue des obstacles à

l'accessibilité et des idées et des expériences à communiquer pour aider à éliminer les obstacles et qui sont eux aussi des contribuables.

Rétroaction

Dans le but de respecter les obligations de l'Agence selon la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), les rétroactions sont des renseignements reçus en ce qui concerne :

- les obstacles auxquels les employés font face;
- les obstacles auxquels d'autres personnes qui font affaire avec l'Agence font face;
- la façon dont l'Agence met en œuvre son plan sur l'accessibilité.

Les rétroactions reçues peuvent être positives ou critiques, générales ou précises, longues ou brèves, anonymes ou comporter le nom de la personne en situation de handicap.

Pour l'application de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et de ses règlements, il existe une différence entre des commentaires formulés pendant une consultation et ceux reçus pendant une rétroaction :

- Les commentaires reçus pendant une consultation sont ceux que vous recevez lorsque vous consultez les personnes en situation de handicap de façon ciblée et durant une durée limitée.
- Les commentaires issus d'une rétroaction sont ceux que vous recevez au moyen de processus de rétroaction.

Source : Renseignements adaptés à partir des informations contenues sur la page [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité – Processus de rétroaction et descriptions : concepts clés](#)

« Rien sans nous »

Un principe clé de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* selon lequel il faut consulter les personnes en situation de handicap lors de l'élaboration des lois, des politiques et des programmes qui les touchent.

D'après ce principe, le gouvernement du Canada collabore avec les personnes en situation de handicap et les organisations qui défendent leurs intérêts afin de bien comprendre toute la diversité de la collectivité qu'il sert.

Source : [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité – Consulter les personnes en situation de handicap](#)

Technologie adaptée (appareil fonctionnel ou technologie d'aide ou d'adaptation)

Un dispositif ou un système conçu pour aider une personne à exécuter une tâche. Voici quelques exemples : les canes, les béquilles, les ambulateurs, les fauteuils roulants, les prothèses auditives et les systèmes personnels d'intervention d'urgence. Les articles

liés à la technologie de l'information, comme un logiciel de lecture d'écran d'ordinateur, en font aussi partie.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Type d'incapacité

Une forme de déficience, notamment d'ordre physique, mental, intellectuel, cognitif, sensoriel ou autre ou trouble d'apprentissage ou de la communication.

Dans le cadre de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, Statistique Canada a utilisé des questions d'identification afin de recenser les 10 types d'incapacité suivants :

- liée à la vision;
- liée à l'ouïe;
- liée à la mobilité;
- liée à la flexibilité;
- liée à la dextérité;
- liée à la douleur;
- liée à l'apprentissage;
- liée au développement;
- liée à la santé mentale;
- liée à la mémoire.

Les questions d'identification comprenaient une question concernant tout autre problème ou état de santé qui durait depuis au moins six mois afin d'englober tous les répondants ayant une incapacité ne correspondant pas aux 10 types susmentionnés. Cette question est associée à un 11^e type d'incapacité, soit « inconnu ».

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)