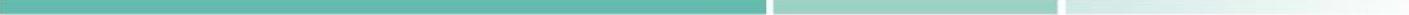




Emploi et Développement social Canada - Plan d'accessibilité triennal - 2025

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

3 décembre 2025



Emploi et Développement social Canada - Plan d'accessibilité triennal - 2025

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

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2025

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

ISSN 2816-9166



Table des matières

1. À propos de ce plan.....	6
2. Message des sous-ministres	8
3. Message du Réseau des employés handicapés	11
4. Sommaire exécutif	13
5. Renseignements généraux.....	23
Formats substituts	23
Processus de rétroaction.....	24
Énoncé sur l'accessibilité.....	26
6. Notre ministère.....	26
7. La <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	27
8. Élaboration du plan d'accessibilité d'EDSC.....	27
Vision d'EDSC.....	28
Principes directeurs	28
Résultats souhaités	29
9. Rétroaction reçue.....	30
Rétroaction par domaine prioritaire.....	30
Thèmes de la rétroaction	31
Prise de mesures en réponse à la rétroaction.....	32
10. Consultations	33
Consultation de nos employés.....	34
Consultation de nos clients	36
11. Domaines prioritaires conformément à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>.....	38
Emploi	38
Environnement bâti.....	49
Technologies de l'information et des communications (TIC)	52



Communications, autres que les technologies de l'information et des communications	55
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	56
Conception et prestation de programmes et de services	57
Culture en milieu de travail	63
Données, recherche et analyse	68
Transport	71
12. Responsabilisation et gouvernance	71
13. Suivi et production de rapports	71
14. Conclusion	72
Annexe A : Glossaire	73
Annexe B : Cadre de gestion de la rétroaction	76
Annexe C : Consultations auprès des employés.....	78
Groupe consultatif sur l'accessibilité	78
Réseau des employés handicapés	85
Autres réseaux	92
Sondage auprès des gestionnaires d'EDSC	97
Consultations avec les représentants syndicaux	106
Annexe D : Consultations des clients	107
Principales constatations	108
Recommandations principales.....	110
Annexe E : Activités des domaines prioritaires.....	110
Emploi	110
Environnement bâti.....	116
Technologies de l'information et des communications (TIC)	117
Communications, autres que les technologies de l'information et des communications	119
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	120
Conception et prestation de programmes et de services	121
Culture en milieu de travail	123

Emploi et Développement social Canada - Plan d'accessibilité triennal - 2025

Données, recherche et analyse 126



1. À propos de ce plan

Le plan d'accessibilité s'applique à 2 organismes réglementés :

- Emploi et Développement social Canada (EDSC);
- Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC).

EDSC assure l'administration du programme d'assurance-emploi (AE) au nom de la CAEC. Par conséquent, les politiques, les programmes, les processus et les pratiques qu'EDSC utilise pour mener exécuter ses activités s'appliquent également à la CAEC.

Il s'agit de notre deuxième plan d'accessibilité, qui fait suite au [plan d'accessibilité triennal d'EDSC](#) publié en décembre 2022. Notre principe directeur demeure « Rien sans nous », ce qui souligne l'importance d'inclure activement et d'écouter les personnes en situation de handicap afin que tous aient les mêmes possibilités.

Notre stratégie de consultation met l'accent sur la collaboration, la transparence et la responsabilité. Forts de nos réalisations et des leçons apprises, nous sommes déterminés à concrétiser notre vision, qui est de devenir un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique. Cet engagement n'est pas seulement une aspiration; il s'appuie sur des mesures concrètes.

Au cours des 3 dernières années, nous avons établi des bases solides grâce à l'amélioration des mesures, des rapports et de l'évaluation des répercussions. L'approche que nous avons adoptée pour l'élaboration de ce plan est à la fois robuste et stratégiquement axée sur l'amélioration de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap grâce à l'identification et à l'élimination des obstacles à l'accessibilité.

Ce plan est guidé par les objectifs stratégiques suivants, que nous nous efforçons d'atteindre de manière collaborative.

- **Prioriser la mesure des répercussions** : nous avons élargi notre approche pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité en mettant l'accent non plus uniquement sur l'accomplissement des tâches, mais aussi sur la compréhension des répercussions de nos actions. Cette approche renforce nos mesures d'accessibilité et nos indicateurs de rendement pour combler les écarts d'expérience entre les personnes en situation de handicap et les personnes sans handicap. En éliminant ces obstacles dès le départ, nous pouvons favoriser un environnement plus inclusif où chacun a un accès et des possibilités égales.
- **Adopter une perspective intersectionnelle** : nous avons tenu compte des identités croisées dans notre stratégie de consultation. Cela nous permettra de comprendre les défis uniques et les expériences vécues par les personnes en situation de handicap qui peuvent également rencontrer des obstacles liés à d'autres facteurs d'équité. Ce faisant, nous pouvons mieux cerner les besoins qui leur sont propres et y répondre, ce qui nous permet de concevoir des solutions plus inclusives.
- **Mettre en œuvre l'accessibilité dès le départ** : nous avons consulté plus de 800 employés d'EDSC, y compris le groupe consultatif sur l'accessibilité composé

Emploi et Développement social Canada - Plan d'accessibilité triennal - 2025

d'employés en situation de handicap, afin de tenir compte des commentaires et recommandations dans le processus d'élaboration de notre plan. Notre objectif est de prendre en compte les besoins des personnes en situation de handicap dès le départ afin d'éviter la création de nouveaux obstacles et de nous assurer que nos activités répondent aux besoins.

2. Message des sous-ministres

Nous sommes heureux de présenter le plan triennal d'accessibilité d'EDSC pour 2025 à 2028, une étape essentielle vers la création d'un milieu de travail véritablement inclusif pour tous. Ce plan est conforme à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et à ses [règlements](#), et couvre tous les aspects du mandat d'EDSC, y compris les activités de Service Canada, le Programme du travail et la Commission de l'assurance-emploi du Canada.

EDSC est l'un des plus grands ministères fédéraux du Canada, avec plus de 40 000 employés. Comme il a des millions d'interactions avec ses clients chaque année, **l'accessibilité n'est pas optionnelle, elle est essentielle.**

EDSC s'engage à donner l'exemple. Le présent plan, qui vise à améliorer l'accessibilité, n'est pas seulement une obligation légale, c'est une feuille de route stratégique ayant pour but d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Une grande partie de nos progrès depuis notre dernier rapport n'aurait pas été possible sans une collaboration étroite et les commentaires reçus. Nous remercions toutes les équipes et tous les réseaux, en particulier le Réseau des employés handicapés, pour leur contribution vitale. Leurs efforts continuent de permettre à notre ministère de promouvoir l'accessibilité et de favoriser une culture d'inclusion qui célèbre la diversité.

Parmi les progrès importants que nous avons réalisés au cours de l'année dernière, on peut citer :

- l'embauche de 397 personnes en situation de handicap, dépassant ainsi notre objectif basé sur la disponibilité de la main-d'œuvre;
- le renforcement de notre Cadre de mesure de la performance en matière d'accessibilité pour mieux évaluer nos efforts à l'aide d'indicateurs de rendement clés (IRC) axés sur les résultats;
- l'établissement d'un Groupe consultatif sur l'accessibilité dont plus de 35 employés en situation de handicap sont membres actifs.

Bien que nous ayons réalisé des progrès importants, nous reconnaissons que des obstacles à l'accessibilité subsistent dans nos politiques, programmes et services. Notre nouveau plan est ambitieux et vise à explorer de nouvelles approches stratégiques pour réaliser notre vision, soit de devenir un chef de file en matière d'accessibilité des services publics, tout en continuant à intégrer le principe de « Rien sans nous » dans notre approche.

Pour élaborer ce plan, nous avons intégré les recommandations et les idées du Groupe consultatif sur l'accessibilité, des membres du Réseau des employés handicapés et des autres réseaux et avons consulté plus de 800 employés issus de divers horizons. Nous reconnaissons que les différentes identités au sein de la communauté des personnes en situation de handicap donnent lieu à des expériences de vie uniques, et notre objectif est de créer dès le départ un environnement exempt d'obstacles pour tous.

Cet objectif consiste notamment à apporter des améliorations importantes à notre processus de mesures d'adaptation grâce à :

- L'application des conclusions du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation (PAMA), qui a permis de cerner les principales améliorations à apporter et les points faibles. Nous élaborons une approche de premier ordre fondée sur le modèle social du handicap afin d'assurer un soutien rapide, efficace et efficient.
 - L'intégration de la version numérique du [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#). En inscrivant le Passeport dans notre processus de mesures d'adaptation, nous favorisons les discussions ouvertes entre les employés et les gestionnaires au sujet des obstacles et des solutions en milieu de travail.

Nous mettrons également en œuvre les mesures suivantes :

- améliorer nos processus numériques en matière de ressources humaines (RH) afin de les harmoniser aux critères d'accessibilité des [Normes d'accessibilité Canada](#) lors du développement de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux modules;
 - veiller à ce que nos immeubles comprennent des espaces accessibles et répondent aux normes d'accessibilité;
 - améliorer les outils de TI, les communications et l'approvisionnement afin d'intégrer l'accessibilité dès le départ;
 - faciliter la recherche, la compréhension et l'accès à l'information sur nos programmes et services pour les clients en situation de handicap grâce à des améliorations apportées aux modes de service en personne, par téléphone et en ligne.

Nous suivrons continuellement nos progrès et accueillerons favorablement les commentaires des clients et des employés en situation de handicap sur les obstacles auxquels ils sont confrontés. Nous améliorerons la façon dont nous recueillons les commentaires et y donnons suite afin d'assurer des progrès continus. Cela inclut principalement la simplification des formulaires de demande, l'amélioration de l'accessibilité du site Web de Service Canada et l'augmentation de l'accès à des espaces adaptés aux personnes ayant des besoins sensoriels particuliers dans les centres de Service Canada, en plus d'autres améliorations.

Notre ministère s'engage à fournir des services sécurisés, accessibles et conviviaux, tout en créant un milieu de travail diversifié et inclusif. L'accessibilité est l'affaire de tous à EDSC et, en tant que hauts dirigeants, nous placerons la barre très haut pour définir ce qu'est un ministère accessible et inclusif de premier ordre.

Ensemble, nous continuerons à progresser vers un Canada sans obstacle.

Cliff Groen

(|l/|y|)

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

Sandra Hassan

Carrefour
(Elle/la)

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

John Ostrander

300



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

Paul Thompson

(Il/le)

Sous-ministre de l'Emploi et du Développement social



3. Message du Réseau des employés handicapés

À titre de présidente du Réseau des employés handicapés (REH), je suis fière de souligner le rôle essentiel que jouent les employés en situation de handicap dans les efforts d'accessibilité d'EDSC. Notre réseau illustre le pouvoir d'une voix collective et de la mise en commun d'expériences pour susciter des changements significatifs.

En ce qui concerne les 3 prochaines années, nous reconnaissions les défis complexes qui existent au sein de notre réseau. De nombreux membres doivent relever de multiples obstacles en raison de l'intersection de leur situation de handicap avec d'autres aspects de leur identité, comme la race, le sexe, l'orientation sexuelle ou l'âge. En embrassant ces différences, nous pouvons nous assurer que nos initiatives sont véritablement inclusives et continuent de respecter le principe « Rien sans nous ».

Nous tenons à souligner les contributions importantes du Réseau des employés Noirs, du Réseau de la fierté des employés, du Réseau des minorités visibles, du Réseau des femmes et du Cercle des employés autochtones. Leur participation aux discussions sur les expériences uniques des employés en situation de handicap au sein de notre organisation a été inestimable.

Ces conversations ont montré comment les identités croisées, y compris les handicaps, façonnent les expériences en milieu de travail et mettent en lumière les obstacles distincts auxquels sont confrontés les employés qui naviguent dans de multiples identités sociales. Ensemble, nous nous engageons à créer un milieu de travail inclusif où chaque employé se sent soutenu et habilité à réussir. Nous savons que les divers points de vue des employés ayant des identités croisées enrichissent notre culture et contribuent à améliorer nos efforts ayant trait à l'accessibilité et à l'inclusion.

Nous reconnaissions les progrès réalisés par EDSC au cours des 3 dernières années. Les initiatives locales dirigées par des employés dans l'ensemble du Ministère continuent de faire avancer le changement. Nous avons constaté une formation accrue sur l'accessibilité, des efforts ciblés pour simplifier le processus de mesures d'adaptation et des événements plus inclusifs.

Toutefois, bien que nous ayons progressé, de nombreux obstacles subsistent et de nouveaux défis continuent de se présenter dans notre environnement de travail en évolution. En tant qu'organisation, nous devons nous concentrer sur la sensibilisation aux questions liées au handicap à tous les niveaux de l'organisation et fournir un effort commun pour éliminer complètement ces obstacles. La responsabilité de la défense des intérêts et du changement ne devrait pas incomber uniquement aux employés et aux clients en situation de handicap.

En 2025, il est essentiel de maintenir des réseaux d'employés entièrement appuyés et mobilisés. Le REH et d'autres réseaux d'employés d'EDSC offrent plus qu'un espace sécuritaire aux employés en situation de handicap et à leurs alliés; ils servent de lien essentiel entre les expériences vécues par nos membres et les processus décisionnels de notre ministère.

Nous sommes reconnaissants envers les membres dévoués de l'équipe de direction qui appuient notre réseau, y compris notre champion, Darren Deneumoustier, et la sous-ministre



déléguee principale, Tina Namiesniowski, sous-ministre responsable du Réseau des employés handicapés d'EDSC et sous-ministre championne des employés en situation de handicap de la fonction publique fédérale. Leur engagement à aller au-delà des exigences juridiques constitue un exemple éloquent pour l'ensemble du Ministère.

Tandis que nous réfléchissons aux défis de 2025 et que nous envisageons les possibilités au cours des 3 prochaines années, nous invitons tous les employés d'EDSC, qu'ils soient en situation de handicap ou non, à se joindre à nous dans notre mission. Ensemble, nous pouvons créer un milieu de travail véritablement accessible et inclusif où chacun peut réaliser son plein potentiel.

La démarche vers une accessibilité complète se poursuit, mais grâce à votre soutien et à votre engagement, nous sommes convaincus que nous pouvons continuer de faire des progrès significatifs. Travaillons ensemble pour bâtir un EDSC où l'accessibilité n'est pas seulement un objectif, mais aussi un élément fondamental de notre culture organisationnelle.

Sherri Macki

(elle)

Présidente, Réseau des employés handicapés, Emploi et Développement social



4. Sommaire exécutif

Adoptée en 2019, la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Pour y arriver, Emploi et Développement social Canada (EDSC) et la Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC) doivent élaborer et publier un plan d'accessibilité tous les 3 ans et rédiger des rapports d'étape entre-temps.

Notre plan d'accessibilité 2025 est conforme à « [Rien sans nous : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) ». Conformément à la *Loi*, les entités réglementées doivent identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les domaines prioritaires suivants :

- emploi;
 - environnement bâti;
 - technologies de l'information et des communications (TIC);
 - communications autres que les TIC;
 - acquisition de biens, de services et d'installations;
 - conception et prestation de programmes et de services;
 - transport (ce domaine n'est pas inclus dans notre plan actuellement).

Dans notre [plan d'accessibilité 2022](#), nous avons inclus deux domaines prioritaires additionnels, non requis par la *Loi*, qui correspondent à ce que nous avons entendu lors de nos consultations :

- culture du milieu de travail;
 - données, recherche et analyse.

EDSC est l'un des plus grands ministères fédéraux, avec plus de 40 000 employés; il soutient les Canadiens lors de transitions de la vie. Nous offrons des programmes tels que l'assurance-emploi, la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et la Prestation canadienne pour les personnes handicapées, avec Service Canada qui est le principal point d'accès à ces services.

Réalisations à ce jour

Depuis le lancement de notre premier plan d'accessibilité, nous avons réalisé des progrès importants dans l'amélioration de nos services et de notre environnement de travail, comme le souligne le [rapport d'étape de 2024](#).

Pour soutenir nos employés, nous avons établi le **Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés**, axé sur les mesures d'adaptation en milieu de travail, grâce auquel nous adoptons une approche globale pour nous assurer que chacun se sente valorisé et soutenu.

Dans notre engagement envers l'environnement bâti, nous avons mis à jour les **Normes d'aménagement intérieur d'EDSC (NAI)**, pour aller au-delà des exigences minimales en matière d'accessibilité, en répondant en particulier aux besoins des personnes ayant des



handicaps invisibles. Cette démarche proactive veille à ce que nos espaces soient accueillants et accessibles pour tous.

En reconnaissance de l'importance de la technologie, nous avons exploré de nouvelles options pour **améliorer notre capacité aux tests d'utilisabilité et d'accessibilité** au sein de nos Technologies de l'information et de la communication (TIC), afin de rendre nos outils plus conviviaux pour tous.

Dans le domaine des communications, nous avons donné la priorité à l'accessibilité en veillant à ce que nos réunions et nos documents soient faciles d'accès et clairs. Tous les documents publiés en vertu des règles de divulgation proactive ont fait l'objet d'un examen approfondi, et nous avons mis à jour notre guide, « **Le pouvoir des mots et des images** », qui aide les employés fédéraux à communiquer sur les questions liées aux handicaps.

Nous avons également pris des mesures significatives dans nos processus d'approvisionnement. En explorant des moyens de donner la priorité à l'achat de biens et de services liés à l'accessibilité, nous avons répondu efficacement aux demandes de mesures d'adaptation. Nos agents d'approvisionnement ont suivi une **formation afin d'aider les gestionnaires à prendre en compte les caractéristiques d'accessibilité dès le début**, et nous avons rendu obligatoire la réalisation d'évaluations d'accessibilité pour l'approbation des projets.

Notre engagement envers les programmes et services nous a amenés à améliorer la formation des employés d'EDSC, leur permettant ainsi de mieux soutenir les clients en situation de handicap. De nombreux clients ont rapporté des améliorations dans la prestation des services, et ont félicité le personnel de première ligne des centres **Service Canada pour leur respect et leur servabilité**.

Nos services d'**Interprétation vidéo à distance** (IVD) ont reçu des commentaires exceptionnels, un taux impressionnant de 86,9 % des clients leur ayant attribué une note parfaite de 5 étoiles pour leur efficacité à éliminer les obstacles linguistiques. De plus, nous avons établi un partenariat avec un fournisseur d'accessibilité pour améliorer l'orientation grâce à l'utilisation de **balises Bluetooth intelligentes**, et avons ainsi amélioré la navigation pour ceux qui ont besoin d'assistance.

Pour cultiver une culture en milieu de travail qui favorise l'inclusion, nous avons mis au point des stratégies pour sensibiliser à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Nous avons **centralisé notre formation sur l'accessibilité** et avons revu notre gouvernance interne pour mettre en œuvre les ajustements nécessaires afin de promouvoir un environnement plus inclusif.

En ce qui concerne les données et la recherche, nous avons développé un **cadre de mesure du rendement robuste pour le plan d'accessibilité d'EDSC**, utilisant des données fondées sur des données probantes pour suivre nos progrès et évaluer l'incidence de nos efforts.

Bien que nous ayons réalisé des progrès dans l'élimination des obstacles cernés au cours des 3 dernières années, nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup de travail à faire. Nous

nous engageons à nous appuyer sur cet élan pour créer un environnement inclusif et accessible pour tous.

Activités prévues par domaine prioritaire

Ce plan d'accessibilité d'EDSC pour la période de 2025 à 2028 continue de se concentrer sur 8 domaines prioritaires cernés lors de nos consultations, qui sont conformes aux [8 résultats souhaités](#) et aux interventions mesurables pour créer un EDSC sans obstacle. Nous allons utiliser les données de rendement, en harmonisant nos activités avec les objectifs stratégiques plus larges.

Nous comprenons que l'accessibilité n'est pas seulement une obligation légale, mais aussi un catalyseur vital du changement. L'accessibilité est également cruciale pour garantir l'équité, la dignité et la pleine participation.

En 2024, 12 069 employés d'EDSC ont participé au sondage « Créer un milieu de travail exempt d'obstacles », ce qui a aidé à cerner les obstacles pour ce plan. Parmi ces participants, 3 676 ont déclaré avoir un handicap.

Pour approfondir ces informations, nous avons consulté plus de 800 employés, notamment au moyen d'un sondage mené auprès du Réseau des employés handicapés. Nous avons également tenu des séances de groupes de discussion avec le Réseau des employés Noirs, le Réseau de la fierté des employés, le Réseau des minorités visibles et le Réseau des femmes. Ces discussions nous ont permis de comprendre comment l'intersection du handicap et d'autres aspects de l'identité, y compris la race et le genre, peuvent créer des obstacles supplémentaires en milieu de travail ou y contribuer.

Nous avons entendu que les participants sont confrontés à des attentes culturelles qui les découragent de demander des mesures d'adaptation, ce qui entraîne un stress accru et une réticence à exprimer leurs besoins. D'autres ont exprimé des préoccupations quant au fait que leurs handicaps, surtout ceux qui sont invisibles, pourraient être mis en doute par leurs superviseurs.

Nous avons également entendu parler de la fatigue que certains employés ressentent à devoir constamment éduquer leurs gestionnaires sur leurs besoins en matière d'accessibilité. Ce fardeau supplémentaire peut être lourd pour les personnes issues de groupes sous-représentés. Les employés ont souligné qu'ils ont besoin d'un environnement sûr pour divulguer des handicaps, en particulier pour ceux qui sont confrontés à une discrimination qui existe depuis longtemps. Bon nombre d'entre eux ont dit que les expériences négatives affectent leur avancement professionnel, mettant en évidence à quel point les obstacles systémiques peuvent limiter les occasions d'emploi.

Nos consultations ont aussi révélé que les femmes en situation de handicap doivent souvent jongler entre leurs responsabilités familiales et les exigences du travail. Bon nombre d'entre elles vivent dans la crainte constante de révéler leur handicap, car elles s'inquiètent de l'effet que cela pourrait avoir sur l'évolution de leur carrière.

Nous avons examiné l'accessibilité de nos services pour les clients en situation de handicap en utilisant les données annuelles du Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023



à 2024. Parmi les 955 répondants qui se sont identifiés comme ayant un handicap, le taux de satisfaction global était de 71 %, tandis que le taux de satisfaction des clients qui ne sont pas en situation de handicap était de 84 %. Ceci représente un écart de 13 points de pourcentage.

Le Sondage sur l'expérience client de Service Canada a aussi révélé que 59 % des clients en situation de handicap ont indiqué qu'ils devaient composer avec au moins 1 obstacle affectant leur accès au service. L'analyse des données supplémentaires issues des consultations a permis de relever d'autres obstacles à l'accès, notamment les suivants :

- longs délais d'attente;
- défis lors des demandes;
- difficultés à résoudre des questions concernant leurs demandes.

Nous reconnaissons qu'il reste encore du travail à accomplir pour éliminer ces obstacles, et vos commentaires sur ce plan sont essentiels à notre amélioration.

Au cours des 3 prochaines années, nous avons l'intention de mettre en œuvre les mesures suivantes afin d'éliminer les obstacles cernés dans nos domaines prioritaires.

1) Emploi

Pour le domaine prioritaire de l'emploi, nous avons relevé 9 obstacles en consultant nos employés en situation de handicap. Pour nous attaquer à ces obstacles, nous visons à mettre en œuvre 18 mesures quantifiables.

Le cycle de vie de l'employé commence par le **recrutement**, l'écart dans le recrutement constituant un obstacle majeur. L'embauche actuelle de personnes en situation de handicap ne reflète pas la disponibilité dans la population active. Pour y remédier, EDSC entend poursuivre les efforts de recrutement afin que les taux d'embauche correspondent à la disponibilité de la main-d'œuvre.

Après le recrutement, l'accent est mis sur le **processus de l'auto-identification**, qui pose souvent des défis aux employés. Afin d'améliorer la participation, l'organisme révisera le formulaire d'auto-identification pour améliorer à la fois son accessibilité et la protection de la vie privée.

Ensuite, dans le cycle de vie de l'employé, le **processus d'accueil et d'intégration** ne tient pas compte de l'accessibilité de manière adéquate. Pour faciliter une transition plus fluide pour les nouvelles recrues en situation de handicap, l'organisation veut mettre à jour le processus d'accueil et d'intégration pour s'assurer qu'elles reçoivent les informations essentielles sur les mesures d'adaptation disponibles avant leur date d'embauche. Cette expérience d'intégration améliorée devrait être mise en œuvre d'ici 2028, en offrant plusieurs points de contact visant à soutenir efficacement les employés.

Une fois que les employés sont intégrés dans notre organisation, le **maintien en poste** des employés en situation de handicap devient un élément essentiel. Depuis longtemps, le Ministère observe un taux de départ d'employés en situation de handicap qui ne correspond pas à la disponibilité dans la population active. Pour améliorer le maintien de ses employés, EDSC entend établir un système interne de placement au sein du Ministère et promouvoir

l'utilisation des sondages de fin d'emploi pour recueillir des informations sur les raisons pour lesquelles les employés partent. L'objectif est d'augmenter le taux de maintien en poste de 2 ans des employés en situation de handicap de 70,5 % à 71 % pour combler l'écart.

La difficulté à **accéder aux mesures d'adaptation** demeure une préoccupation majeure. Comme nous l'avons entendu lors de nos consultations, de nombreux employés rencontrent des défis durant le processus de mesures d'adaptation. EDSC vise à améliorer ses systèmes de prise en charge et de gestion de cas tout en simplifiant l'accès aux services de soutien nécessaires. Notre objectif est de réduire le pourcentage d'employés qui subissent du stress lié à des problèmes des mesures d'adaptation, soit de 15 % à 3 %.

De plus, il existe un besoin de **cohérence dans les mesures d'adaptation** dans l'ensemble de notre organisation. À cette fin, le Ministère mettra en œuvre les conclusions du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation (PAMA), auquel ont participé 9 ministères, dont EDSC. Ce projet a été lancé pour améliorer la façon dont le gouvernement du Canada offre des mesures d'adaptation aux employés en situation de handicap.

Ce projet a permis un examen rigoureux de nos propres processus de mesures d'adaptation et de cerner les principaux domaines à améliorer. Il a également donné lieu à la création de 2 boîtes à outils que nous mettrons en place au sein d'EDSC. Nous avons élaboré un plan d'action pour la gestion comportant des étapes clés qui nous aideront à rester sur la bonne voie.

En lien avec les résultats du PAMA, nous **adopterons la version numérique du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada** afin de favoriser des discussions ouvertes sur les obstacles et les solutions entre les employés d'EDSC et leurs gestionnaires.

EDSC élaborera et mettra aussi en œuvre des **lignes directrices et des formations normalisées à l'intention des gestionnaires concernant l'obligation de prendre des mesures d'adaptation**. Cette initiative vise à atteindre un taux d'accord de 64 % des employés pour qu'ils puissent faire des demandes de mesures d'adaptation sans craindre des conséquences négatives.

Les occasions d'**avancement professionnel** pour les employés en situation de handicap sont souvent limitées, créant des obstacles à leur croissance. Pour améliorer cette situation, EDSC établira des **programmes de mentorat et utilisera le balisage des compétences** pour aider à repérer les occasions d'emploi qui correspondent aux objectifs professionnels des employés. Nous offrirons également des formations et des occasions d'occuper un poste de direction en adoptant une approche intersectionnelle de l'accessibilité. Cet effort vise à augmenter le taux de promotion des employés en situation de handicap de 4,1 % à 8 %.

Un autre domaine critique est celui des **préoccupations relatives à la vie privée** concernant la gestion des renseignements personnels pendant le processus d'auto-identification. EDSC envisage d'améliorer les pratiques de confidentialité dans le processus des mesures d'adaptation en veillant à ce que l'auto-identification soit facultative et protège la vie privée des



employés. Notre objectif est de réduire le pourcentage d'employés exprimant des préoccupations en matière de confidentialité, pour le faire passer de 33 % à 22 %.

Enfin, il est essentiel d'aborder les **problèmes de harcèlement et de signalement** pour créer un environnement sûr pour les employés en situation de handicap. EDSC vise à renforcer les mesures de protection contre les représailles tout en favorisant une culture inclusive au moyen d'ateliers et de campagnes de communication. L'objectif est d'augmenter la confiance dans le dépôt de plaintes formelles sans crainte de représailles, soit de 49 % à 64 %.

En déployant ces mesures et en faisant le suivi de ses progrès, EDSC s'engage à instaurer un milieu de travail équitable pour les employés en situation de handicap, à optimiser le recrutement et le maintien en poste, et à s'assurer de l'adhésion aux meilleures pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusion.

2) Environnement bâti

En réponse aux observations recueillies auprès des personnes en situation de handicap, nous avons relevé 4 obstacles clés dans le domaine prioritaire de l'environnement bâti et établi 4 mesures quantifiables visant à relever ces défis.

Le premier obstacle concerne la **conception des espaces de bureau**. Les principales mesures pour améliorer l'accessibilité et l'inclusivité sont la modernisation de notre lieu de travail conformément aux **normes de conception d'EDSC et du GC** d'ici 2028, la sensibilisation des employés sur l'utilisation efficace de ces espaces, et la mise à l'essai de meubles accessibles dans les centres Service Canada.

Le deuxième obstacle concerne le respect des **codes du bâtiment applicables**. Afin de garantir que tous les espaces d'EDSC **respectent les normes en matière d'accessibilité**, nous établirons un processus de vérification normalisé de la conception des nouveaux sites d'ici 2028 et collaborerons avec des organismes comme Normes d'accessibilité Canada pour rester à jour sur l'évolution des normes.

Le troisième obstacle met l'accent sur le besoin crucial d'une **participation significative des employés en situation de handicap** dans les décisions concernant leur environnement de travail. Nous maintiendrons des consultations continues avec le Réseau des employés handicapés et évaluerons l'efficacité des caractéristiques de conception dans les nouveaux espaces livrés d'ici 2028.

Enfin, il est essentiel de remédier aux **améliorations incohérentes en matière d'accessibilité**. Nous établirons des exigences à l'intention des Services publics et de l'Approvisionnement Canada pour garantir la conformité aux normes d'accessibilité pour le choix de sites futurs d'ici 2028.

Pour mesurer nos progrès, nous devrons faire le suivi du pourcentage d'employés en situation de handicap qui perçoivent l'environnement physique de travail comme une source de stress, notre cible étant de le faire passer de 11 % à 6 % d'ici 2028.

3) Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Dans le domaine prioritaire des TIC, nous avons relevé 2 obstacles clés lors des consultations avec des personnes en situation de handicap, qui ont mené à l'élaboration de 6 mesures quantifiables visant à augmenter l'accessibilité et l'inclusion.

Le premier obstacle est le **non-respect des normes d'accessibilité**. Pour y remédier, nous établirons une **directive sur la conformité des TI en matière d'accessibilité** d'ici 2027, qui orientera la mise en œuvre des politiques du Secrétariat du Trésor en matière de service, d'architecture d'entreprise et d'accessibilité numérique au sein d'EDSC. En outre, nous documenterons les rapports de conformité en matière d'accessibilité pour tous les produits commerciaux disponibles afin d'identifier les lacunes et d'offrir des solutions de rechange sans obstacle, l'objectif d'achèvement était 2027.

De plus, nous visons à intégrer les **exigences en matière d'accessibilité dans le cadre de gestion de projet** et le guide du cycle de vie de développement de logiciels d'ici 2028, afin de garantir que tous les projets incluent des normes d'accessibilité documentées dès le début.

Le deuxième obstacle concerne le **manque de connaissances sur la création de contenu accessible**. Pour améliorer la capacité des employés dans ce domaine, nous mettrons en œuvre une **formation obligatoire autodirigée intitulée « Introduction à l'accessibilité numérique »** d'ici 2026, incluant la publication de directives et de meilleures pratiques en matière d'accessibilité des TI. Nous exécuterons aussi des programmes réguliers de sensibilisation à l'accessibilité des TI d'ici 2027 pour aider les employés à maintenir un contenu numérique accessible.

Pour explorer le potentiel de la technologie dans l'amélioration de l'accessibilité, nous envisageons d'exécuter un programme pilote qui mettra à l'essai des **outils d'intelligence artificielle (IA)** générative, tels que des lecteurs d'écran alimentés par l'IA et des sous-titres en temps réel, et de mener des sondages auprès des participants en 2027 pour évaluer leur incidence sur l'accessibilité numérique.

Par l'application de ces mesures stratégiques, nous nous engageons à fournir aux employés en situation de handicap les outils et les technologies dont ils ont besoin pour effectuer efficacement leur travail, respecter les normes d'accessibilité et contribuer à un environnement numérique plus inclusif à EDSC.

4) Communications, autres que les TIC

Dans le domaine prioritaire des communications, nous avons relevé 1 obstacle lié à des **communications inaccessibles pour les personnes en situation de handicap**. Pour y remédier, nous mettons en œuvre 2 mesures quantifiables visant à améliorer les pratiques de communication internes et externes.

La première mesure se concentre sur l'amélioration de l'**accessibilité des communications internes**. De 2025 à 2028, nous ferons la promotion de l'accessibilité en proposant chaque trimestre des conseils et des pratiques exemplaires dans les messages ministériels. Cette initiative encouragera une culture de l'accessibilité en mettant en avant des outils et des histoires de réussite. Nous adopterons également une mentalité « d'accessibilité dès la conception », en mettant à jour et en créant des modèles de documents qui priorisent



l'accessibilité. Des mécanismes de commentaires seront intégrés pour permettre aux employés de signaler des problèmes d'accessibilité dans les communications internes.

La deuxième mesure vise à **améliorer les pratiques de communications externes**. Nous veillerons à ce que les documents soient rédigés dans un langage simple et fournirons des directives aux fonctionnaires fédéraux sur l'utilisation d'un langage approprié lors de discussions sur les handicaps. Ce travail s'étendra également de 2025 à 2028.

Grâce à ces initiatives, EDSC s'engage à favoriser des pratiques de communication claires et accessibles. Nous mesurerons nos progrès à l'aide d'indicateurs de rendement clés, notamment le pourcentage de Canadiens en situation de handicap qui estiment qu'EDSC et Service Canada fournissent des communications claires et inclusives.

5) Acquisition de biens, de services et d'installations

Dans le domaine prioritaire de l'acquisition, nous avons relevé 2 obstacles clés pour les personnes en situation de handicap et mettons en œuvre 2 mesures quantifiables pour y remédier.

Le premier obstacle est le **manque de prise en compte de l'accessibilité lors de l'achat de biens et services**. Pour y remédier, nous allons **faire le suivi et la surveillance du pourcentage des contrats d'approvisionnement tenant compte de l'accessibilité** et nous assurer que les responsables de ces lignes d'affaires sont au courant des ressources disponibles pour définir les exigences d'accessibilité. Pour l'exercice financier 2023 à 2024, 69,23 % des contrats d'approvisionnement d'EDSC tenaient compte des exigences d'accessibilité. Notre objectif est d'atteindre une conformité totale d'ici 2026.

Le deuxième obstacle concerne les **retards dans l'achat de technologies d'assistance et d'adaptation**. Afin d'améliorer ce processus, nous collaborerons avec nos partenaires et tirerons parti de ce qu'ils ont fait pour créer un **inventaire de solutions et des listes de fournisseurs préapprouvés** pour les technologies d'assistance, ce qui réduira les démarches administratives et les délais. Nous souhaitons établir une liste de fournisseurs couvrant au moins 90 % des besoins connus en technologie d'assistance d'ici 2028.

Grâce à ces mesures, EDSC souhaite améliorer les pratiques d'approvisionnement pour dépasser les exigences minimales en matière d'accessibilité et améliorer l'accès pour les personnes en situation de handicap.

6) Conception et prestation de programmes et de services

Dans le domaine prioritaire des programmes et services, nous avons relevé 5 obstacles ayant une incidence sur les personnes en situation de handicap et nous nous engageons à mettre en œuvre 7 mesures quantifiables pour améliorer l'accessibilité.

Le premier obstacle concerne les **défis liés au formulaire de demande et au processus en ligne du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC)**. Pour y remédier, nous allons modifier le formulaire de demande du PPIRPC en **supprimant ou simplifiant les questions complexes** et en organisant le formulaire en sections claires accompagnées d'instructions étape par étape d'ici 2027. Nous permettrons

également aux clients de décrire leur situation dans leurs propres mots et fournirons des instructions plus claires sur la façon de demander des prestations. Nous visons à ce qu'un plus grand nombre de clients du PPIRPC trouvent qu'il est facile de présenter une demande.

Le deuxième obstacle est lié aux **difficultés d'utilisation du site Web de Service Canada**. Nous allons améliorer la convivialité et veiller à ce que le site Web soit accessible en nous assurant que les renseignements sont régulièrement mis à jour et rédigés **dans un langage simple** adapté au niveau de lecture d'un élève de la 8ème année. Nous visons à assurer la conformité avec les Normes d'accessibilité Canada d'ici 2027. L'objectif est d'améliorer la satisfaction des clients concernant la facilité de recherche de renseignements sur les programmes.

Le troisième obstacle concerne **l'accessibilité dans les centres Service Canada**. Nous envisageons de fournir plus **d'espaces adaptés aux sensibilités sensorielles**, y compris des aires d'attente privées pour les clients neurodivergents, d'ici 2028.

Le quatrième obstacle est lié au **temps d'attente des centres d'appels**. Nous allons introduire une **option de rappel et donner des temps d'attente estimatifs** pour améliorer l'accessibilité pour nos clients d'ici 2028.

Enfin, nous reconnaissons que **les employés ne comprennent pas bien les obstacles rencontrés par les clients en situation de handicap**. Nous visons à sensibiliser davantage les employés à ces obstacles en renforçant la consultation entre les experts en accessibilité du Ministère et le personnel de prestation de services. De plus, nous mettrons à jour le Guide de l'accessibilité d'EDSC d'ici 2028.

En prenant ces mesures, EDSC s'engage à créer une expérience plus accessible pour les clients en situation de handicap, afin d'améliorer leur satisfaction concernant la conception et la mise en œuvre des programmes et services.

7) Culture en milieu de travail

Dans le domaine prioritaire de la culture en milieu de travail, nous avons relevé 5 obstacles affectant les personnes en situation de handicap dans le cadre des consultations. Pour remédier à ces obstacles, nous nous engageons à mettre en œuvre 9 mesures quantifiables visant à favoriser un environnement inclusif et respectueux.

Le premier obstacle est la **stigmatisation, le harcèlement et les préjugés auxquels sont confrontés les employés en situation de handicap**. Pour y remédier, nous allons élaborer et mettre en œuvre un **plan de sensibilisation intitulé « l'accessibilité est l'affaire de tous »** d'ici 2026. Ce plan comprend la promotion de l'inclusion des personnes en situation de handicap, l'harmonisation avec les Normes d'Accessibilité Canada, et l'organisation d'événements annuels tels que la Semaine nationale de l'accessibilité afin de sensibiliser les gens. Nous fournirons également une formation axée sur l'équité aux gestionnaires responsables de l'embauche afin d'assurer des pratiques inclusives et d'évaluer l'incidence des événements de formation par des sondages auprès des employés.

Le deuxième obstacle concerne le **besoin d'une consultation accrue des employés en situation de handicap**. Cette année, nous avons établi un Groupe consultatif sur l'accessibilité



pour formuler des recommandations basées sur l'expérience vécue en vue de futurs plans et initiatives en matière d'accessibilité. Ce groupe contribuera à relever et à traiter les nouveaux obstacles en milieu de travail.

Le troisième obstacle est un **manque de sensibilisation concernant les ressources et le soutien disponibles**. Nous allons élargir notre campagne « N'hésitez pas à frapper à notre porte! » pour mettre en lumière les ressources confidentielles et nous assurer que tous les **outils d'accessibilité sont centralisés sur l'intranet d'EDSC**, ce qui les rendra facilement accessibles d'ici 2026.

Le quatrième obstacle est **le besoin d'une formation actualisée pour promouvoir une culture d'inclusion**. Nous allons examiner et remanier la formation « Richesse de la diversité et de l'inclusion » d'ici 2026 pour que tous les employés comprennent comment éliminer les obstacles et soutenir leurs collègues en situation de handicap.

Nous allons **traiter les préoccupations en matière d'accessibilité liées au matériel pédagogique et au système de gestion de l'apprentissage (SGA)**. Nous allons élaborer des formats de formation alternatifs pour garantir l'accessibilité à tous les employés d'ici 2028 et surveiller le SGA pour résoudre les problèmes d'accessibilité existants.

Enfin, compte tenu de la demande de chiens d'assistance, EDSC reconnaît le rôle important que jouent les bénévoles dans leur entraînement. Par conséquent, lorsque cela est possible sur le plan opérationnel, EDSC appuiera les employés qui se portent volontaires pour contribuer à la **certification des chiens d'assistance en formation** dans notre milieu de travail dans le cadre de son engagement global pour bâtir un Canada sans obstacle d'ici 2040.

Au moyen de ces mesures stratégiques, EDSC vise à créer une culture en milieu de travail plus inclusive où les employés en situation de handicap se sentent respectés, valorisés et soutenus. Les progrès seront suivis à l'aide d'indicateurs de rendement clés axés sur la satisfaction des employés et l'efficacité des initiatives mises en œuvre.

8) Données, recherche et analyse

Dans le domaine prioritaire des données, de la recherche et de l'analyse, nous avons relevé 3 obstacles clés qui affectent les personnes en situation de handicap et nous nous engageons à mettre en œuvre 4 mesures quantifiables pour y faire face.

Le premier obstacle est **l'insuffisance des sources de données sur l'accessibilité et l'intersectionnalité**. Pour améliorer les cadres de collecte de données, nous recueillerons des renseignements issus de groupes de discussion et réaliserons des sondages exempts d'obstacles auprès des employés sur l'accessibilité de 2025 à 2028. Les **résultats de ces sondages ainsi que les ensembles des données** orienteront les futurs plans d'accessibilité d'EDSC et garantiront que des décisions fondées sur des éléments probants seront prises pour cerner et éliminer les obstacles.

Le deuxième obstacle concerne **la fatigue liée aux consultations et le manque de transparence**. Nous mettrons en œuvre un **cadre de consultation structuré en centralisant les processus** avec le Réseau des employés handicapés et d'autres réseaux. Cela inclut la

consolidation des efforts de mobilisation et la communication de mises à jour claires sur la manière dont leurs commentaires seront utilisés, également pour la période de 2025 à 2028.

Le troisième obstacle est le **manque de mesures concrètes prises à l'égard de la rétroaction des personnes en situation de handicap**. Nous avons l'intention de mettre en œuvre le **cadre de gestion de la rétroaction** mentionné dans ce plan, qui garantira que les commentaires du public et des employés entraînent de réels changements d'ici 2028.

Grâce à ces actions, nous souhaitons renforcer les approches basées sur les données pour améliorer l'accessibilité, faciliter une prise de décision éclairée, et promouvoir un environnement inclusif pour les personnes en situation de handicap.

Notre plan est ambitieux, mais à EDSC, nous reconnaissions que l'accessibilité n'est pas uniquement une liste de cases à cocher : c'est un changement culturel qui nécessite un soutien fort de la direction, des rapports rigoureux sur la mesure du rendement et de véritables témoignages de ceux qui en font l'expérience.

La responsabilité est la base de la confiance. Nous nous engageons non seulement à respecter les exigences, mais aussi à donner l'exemple pour l'ensemble de la fonction publique au Canada.

Notre objectif n'est pas d'atteindre la perfection, mais de créer un élan et un progrès continu à mesure que nous réalisons notre vision.

À EDSC, nous nous engageons à atteindre les objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nous invitons tous les employés d'EDSC, les clients et la communauté des personnes en situation de handicap à faire des commentaires sur notre plan au moyen du [formulaire en ligne pour soumettre votre rétroaction](#). L'accessibilité est l'affaire de tous. Et l'inclusion est au cœur de notre vision qui consiste à être un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique.

5. Renseignements généraux

Formats substituts

Le présent plan d'accessibilité et la description de notre processus de rétroaction sont disponibles sur demande en gros caractères, en format imprimé, en braille, en MP3 (audio), en texte électronique et en format DAISY.

En ligne

Soumettez votre demande en commandant des [formats substituts en ligne](#).

Par courriel

edsc.accessible-accessible.esdc@hrsdc-rhdc.gc.ca

Par téléphone



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

Par courrier

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

Processus de rétroaction

Conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), EDSC a mis en place des processus de rétroaction permettant au public de donner son avis sur l'accessibilité.

Rétroaction du public

Toute personne au Canada est encouragée à faire part de ses commentaires sur nos plans et nos rapports d'étape par le biais du processus de rétroaction, qui accepte également les rétroactions anonymes.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le dirigeant principal de l'expérience client est responsable de recevoir la rétroaction du public concernant les plans d'accessibilité d'EDSC, les rapports d'étape ou toute question liée à l'accessibilité.

Quelle rétroaction pouvez-vous soumettre

Vous pouvez soumettre vos commentaires sur notre plan d'accessibilité, les rapports d'étape ou les obstacles auxquels vous êtes confrontés lorsque vous faites affaire avec EDSC. Vos observations sont précieuses et nous vous encourageons à nous faire part de vos réflexions sur notre plan afin que nous puissions continuer à nous améliorer et offrir une expérience plus inclusive pour tous. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité de nos :

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

Comment nous utiliserons votre rétroaction

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

Confidentialité

Vos commentaires ne seront pas associés à votre nom. Nous les communiquerons uniquement aux employés qui participent directement à l'amélioration de l'accessibilité à EDSC.

Comment soumettre votre rétroaction

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

Nous accuserons réception de tous les commentaires sur l'accessibilité de la même manière qu'ils ont été envoyés, sauf ceux qui sont envoyés de façon anonyme.

En ligne

Soumettez vos commentaires en utilisant notre [formulaire en ligne pour soumettre votre rétroaction](#).

Par courriel

edsc.accessible-accessible.esdc@hrsdc-rhdc.gc.ca

Par téléphone

- 1-866-506-6806 (sans frais; service de relais vidéo).
- 1-800-506-6803 (téléscripteur sans frais).

Par courrier

Centre d'expertise sur l'accessibilité du service à la clientèle

Dépôt du courrier 318 3ème étage

140 promenade du Portage

Gatineau QC, K1A 0J9

Rétroaction des employés d'EDSC

Conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), EDSC a mis en œuvre un processus de rétroaction qui permet aux employés de faire part de leurs réflexions sur l'accessibilité. Ce mécanisme permet également de soumettre des observations de façon anonyme pour s'assurer que tout le monde se sent à l'aise de fournir de la rétroaction.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

La sous-ministre adjointe, Direction générale des services de ressources humaines, est chargée de recevoir la rétroaction des employés d'EDSC.

Quelle rétroaction pouvez-vous soumettre?

En tant qu'employés d'EDSC, vous pouvez faire part de vos commentaires sur nos plans d'accessibilité, nos rapports d'étape ou toute préoccupation liée à l'accessibilité à EDSC.



Comment soumettre votre rétroaction

Les employés peuvent communiquer avec le Bureau de l'accessibilité d'EDSC (BAE) en utilisant l'adresse courriel ou le formulaire de rétroaction en ligne disponible sur le site intranet d'EDSC/SC, sous l'onglet Direction générale des services de ressources humaines, qui permet également aux employés de fournir de leurs commentaires de façon anonyme.

Énoncé sur l'accessibilité

EDSC s'engage à promouvoir les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans l'ensemble de ses politiques, programmes, services et milieux de travail. L'accessibilité est un élément fondamental de l'expérience des clients et des employés. Nous appliquons la norme CAN/ASC EN 301 549 2024, qui comprend les règles WCAG 2.1 AA, et nous nous dirigeons vers la mise en œuvre des règles WCAG 2.2 AA pour assurer un EDSC plus accessible.

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

6. Notre ministère

Emploi et Développement social Canada (EDSC), qui comprend Service Canada et le Programme du travail, assure l'administration du régime d'assurance-emploi au nom de la Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC).

Notre mission est de bâtir un Canada plus fort et plus inclusif, d'aider les Canadiens à mener une vie productive et enrichissante tout en améliorant leur qualité de vie.

EDSC offre des programmes et des services essentiels qui aident les Canadiens à composer avec les transitions de la vie. Cela comprend l'aide aux aînés pour accéder à un revenu de retraite, le soutien aux travailleurs au chômage, l'appui aux étudiants et aux parents, ainsi que le versement de prestations aux personnes en situation de handicap.

Service Canada est le principal point d'accès à de nombreux programmes bien connus, notamment :

- Assurance-emploi (AE) au nom de (CAEC);
- Sécurité de la vieillesse (SV);
- Régime de pensions du Canada (RPC);
- Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC);
- Prestations d'enfant du RPC;
- Numéro d'assurance sociale (NAS);
- Allocation canadienne pour enfants;
- Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET);
- Programme de passeport (au nom d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada);

- Prestation canadienne pour les personnes handicapées et son supplément pour les enfants en situation de handicap, la Prestation pour enfants handicapés (PEH);
- Régime canadien de soins dentaires (au nom de Santé Canada).

Nous nous engageons à répondre aux divers besoins de tous les Canadiens en leur offrant un service accessible, efficace et de grande qualité, qu'il soit fourni en personne, en ligne, par téléphone ou par courrier. En tant que l'un des plus importants employeurs de la fonction publique fédérale, avec plus de 40 000 employés, EDSC s'efforce de créer un milieu de travail diversifié, respectueux et inclusif où tous les employés peuvent participer pleinement.

7. La Loi canadienne sur l'accessibilité

Adoptée en 2019, la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. En vertu de la *Loi*, les organismes réglementés doivent identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans 7 domaines prioritaires :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications autres que les TIC;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport (ce domaine n'est pas inclus dans notre plan actuellement).

La *Loi* exige également que les organismes publient un plan d'accessibilité tous les 3 ans et dressent des rapports d'étape entre les plans en consultation avec des personnes en situation de handicap. Ces rapports doivent décrire les mesures prises par l'organisme pour éliminer et prévenir les obstacles à l'aide des commentaires sur l'accessibilité qu'elle a reçus des personnes en situation de handicap.

8. Élaboration du plan d'accessibilité d'EDSC

Aux fins du présent plan, EDSC comprend la CAEC.

Depuis qu'EDSC a dressé son dernier rapport d'étape, Statistique Canada a publié les résultats de l'[Enquête canadienne sur l'incapacité \(ECI\) de 2022](#). Elle montre que le pourcentage de personnes en situation de handicap au Canada a augmenté de 2017 à 2022. Les données indiquent que 27 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus, soit environ 8,0 millions de personnes, avaient 1 ou plusieurs handicaps qui limitaient leurs activités quotidiennes. En comparaison, 22 % des Canadiens, soit 6,2 millions de personnes, ont déclaré avoir une incapacité en 2017.

Une part importante de l'augmentation du pourcentage de personnes en situation de handicap s'explique par un plus grand nombre de problèmes de santé mentale, particulièrement chez les



jeunes (de 15 à 24 ans) et les adultes en âge de travailler (de 25 à 64 ans). En 2022, le pourcentage de personnes ayant des troubles de santé mentale a grimpé à 39 %, comparativement à 33 % en 2017. Ce contexte a guidé l'élaboration du présent plan et a influencé notre stratégie de consultation, qui comprenait des questions ciblées sur les handicaps liés à la santé mentale.

Le Bureau de l'accessibilité d'EDSC (BAE) joue un rôle clé dans la préparation, la publication et la surveillance du plan d'accessibilité et des rapports d'étape, et compte sur la participation directe des employés, des responsables opérationnels et des partenaires.

Le BAE a travaillé en étroite collaboration avec le Réseau des employés handicapés (REH) d'EDSC et d'autres réseaux d'employés pour sensibiliser les employés aux obstacles persistants en milieu de travail et recueillir des renseignements utiles. Nous avons utilisé ce que ces [consultations](#) nous ont appris pour nous aider à façonner le présent plan.

Nous avons également tenu compte des sources de données suivantes pour cerner les obstacles.

- Sondage de 2024 Créer un milieu de travail exempt d'obstacles ouvert à tous les employés d'EDSC;
- Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de 2024 pour EDSC;
- Résultats du Sondage sur l'expérience client (EC7) de Service Canada 2023 à 2024 pour nos programmes et notre prestation de services;
- Rapports démographiques sur l'effectif d'EDSC 2025.

Nous avons peaufiné notre deuxième plan sur l'accessibilité, mais notre vision et les résultats souhaités demeurent inchangés. Il est le reflet de notre expérience des 3 dernières années dans l'intégration des leçons apprises et la mise en œuvre de mesures quantifiables pour éliminer les obstacles.

Vision d'EDSC

Notre objectif consiste à devenir un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique, et nous comptons montrer l'exemple.

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

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

Principes directeurs

Les principes suivants orienteront la mise en œuvre des activités du présent plan triennal (consulter le glossaire à l'[annexe A](#)).

- **Rien sans nous** : nous écouterons et ferons participer les personnes en situation de handicap à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce plan. Leurs expériences vécues sont essentielles pour nous assurer que notre plan repose sur des données probantes solides.
- **Collaboration** : les employés en situation de handicap, les gestionnaires et les cadres supérieurs travailleront ensemble et utiliseront différentes approches pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles. Nous utiliserons des sources externes d'expertise au besoin.
- **Réactif, proactif et axé sur les résultats** : nous accorderons la priorité aux activités qui appuient l'accessibilité dès la conception et qui auront l'incidence la plus importante. Nous apporterons des changements en fonction des commentaires, des leçons apprises, des nouvelles normes, des pratiques exemplaires et des nouveaux règlements.
- **Fondé sur des données probantes** : nous identifierons, éliminerons et préviendrons les obstacles grâce aux données, à la recherche et à la surveillance continue.
- **Transparence et responsabilisation** : nous encouragerons les employés à adopter une mentalité axée sur la croissance, nous établirons des rôles et des responsabilités clairs et rendrons compte ouvertement et régulièrement de nos progrès dans un langage simple.

Résultats souhaités

1. **Emploi** : EDSC recrute des employés en situation de handicap, les maintient en poste, fait progresser leur carrière et offre un accès rapide à des mesures d'adaptation lorsque les obstacles ne peuvent être éliminés.
2. **Environnement bâti** : Les personnes en situation de handicap ont un accès sans obstacle aux immeubles, bureaux et installations d'EDSC.
3. **Technologies de l'information et des communications (TIC)** : Les produits, les services et le contenu des technologies de l'information et des communications (TIC) existantes et nouvelles sont accessibles à tous les utilisateurs.
4. **Communications, autres que les technologies de l'information et des communications** : Les communications d'EDSC sont accessibles et sont rédigées dans un langage clair et simple.
5. **Acquisition de biens, de services et d'installations** : Les critères d'accessibilité sont pris en compte au moment de l'achat de biens, de services et d'installations, et les produits comportent des caractéristiques d'accessibilité lorsque cela est nécessaire.
6. **Conception et prestation de programmes et de services** : Les services en personne, par téléphone et en ligne, sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
7. **Culture en milieu de travail** : Tous les employés d'EDSC possèdent les connaissances et les compétences requises pour faire en sorte que le Ministère soit exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.
8. **Données, recherches et analyses** : EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.



9. Rétroaction reçue

Dans cette section, nous soulignons qu'en tant qu'organisme sous réglementation fédérale EDSC s'engage à faire preuve de transparence au sujet de la rétroaction que nous recevons sur l'accessibilité dans le cadre de notre [processus de rétroaction](#). Nous rendrons compte chaque année de notre plan en détaillant nos progrès et la manière dont nous avons tenu compte de cette rétroaction.

En faisant un suivi auprès des personnes qui nous font part de leur rétroaction nous nous assurons que leurs voix sont entendues et démontrons comment nous avons réagi. Cela renforce notre engagement envers l'accessibilité et appuie notre objectif d'amélioration continue. Nous encourageons tout le monde à utiliser le [formulaire en ligne pour soumettre votre rétroaction](#) pour nous faire part de nos progrès.

De juillet 2024 à juin 2025, notre ministère a reçu 79 commentaires au moyen de deux mécanismes de processus de rétroaction qui sont en place :

- un mécanisme destiné au public sur notre [site Web](#); et
- un mécanisme distinct destiné aux employés sur notre page d'intranet.

Nous avons organisé les commentaires reçus en fonction des 8 [domaines prioritaires](#) énoncés dans notre plan sur l'accessibilité. Chaque élément a été classé par type d'obstacle, certains pouvant contenir jusqu'à 3 types, ce qui a donné un total de 108 obstacles recensés.

Les différents commentaires ont été soumis par courriel, par téléphone ou en ligne par les groupes suivants :

- employés : 58 %;
- clients d'EDSC : 25 %;
- représentants d'un organisme : 3 %;
- membres du public : 14 %.

Rétroaction par domaine prioritaire

Tableau 1 : Rétroaction par domaine prioritaire

Domaines prioritaires du plan d'accessibilité d'EDSC	Rétroaction par type d'obstacle
1. Emploi	23
2. Environnement bâti	7
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)	16
4. Communications, autres que les TIC	5

5. Acquisition de biens, de services et d'installations	2
6. Conception et prestation de programmes et de services	46
7. Culture en milieu de travail	6
8. Données, recherche et analyse	2
Autre	1
Total des types de rétroaction	108

Thèmes de la rétroaction

- **Mesures d'adaptation en milieu de travail** : dans le domaine prioritaire de l'emploi, la rétroaction a affiché une baisse, passant de 64 % l'an dernier à 48 % cette année. Malgré cette baisse, les commentaires indiquent que les lacunes persistantes dans les connaissances entourant l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et le processus d'adaptation contribuent à la confusion. De nombreux employés soulignent la nécessité d'améliorer la sensibilisation et la formation des gestionnaires au sujet des handicaps visibles et invisibles et du processus d'adaptation afin d'éliminer les incohérences dans la mise en œuvre des mesures d'adaptation qui sont nécessaires pour les employés en situation de handicap.
- **Locaux à bureaux inaccessibles** : dans le domaine prioritaire de l'environnement bâti, 40 % des commentaires portaient sur le besoin urgent d'espaces de travail accessibles, particulièrement en ce qui concerne les portes entre les aires réservées au personnel qui sont difficiles d'accès pour les employés à mobilité réduite.
- **Bâtir des systèmes accessibles** : dans le domaine prioritaire des TIC, 44 % des commentaires portaient sur les problèmes de conformité en matière d'accessibilité.
- **Création de contenu accessible** : dans le domaine prioritaire des communications, autres que les TIC, 100 % des commentaires ont souligné la nécessité d'un contenu plus inclusif. Les suggestions comprennent l'utilisation de polices plus grandes, de couleurs plus claires, d'infographies, de sous-titres contrastants et d'un langage simple.
- **Expérience client pour les personnes en situation de handicap** : en ce qui concerne le domaine prioritaire de la conception et la prestation des programmes et des services, 54 % des commentaires ont fait état d'obstacles à leur expérience client.
 - **Services téléphoniques** : 30 % des commentaires visaient à signaler que les communications téléphoniques étaient particulièrement difficiles en raison d'une déficience auditive, d'autisme ou de problèmes de santé mentale. Les commentaires reçus décrivaient également le service ATS actuel comme étant inefficace, ce qui laissait les clients sans soutien adéquat. De nombreux clients



proposent plutôt des solutions modernes comme la messagerie texte et le sous-titrage en direct.

- **Services en ligne** : 15 % des commentaires portaient sur des problèmes liés aux services en ligne en raison de méthodes de communication inaccessibles.
- **Centres Service Canada** : l'un des thèmes clés qui sont ressortis des commentaires porte sur les difficultés que rencontrent les employés de première ligne lorsqu'ils soutiennent des clients en situation de handicap, en raison de la portée limitée des outils et des processus de communication limités dont ils disposent. Leurs commentaires indiquent que les clients ayant un déficit auditif sont souvent insatisfaits lorsque les obstacles à la communication demeurent non résolus. Ils ont cerné le besoin de sous-titrage en direct et ont révélé que le service d'interprétation vidéo à distance (IVD) se limite aux utilisateurs de la langue des signes dans les interactions en personne et qu'il ne répond pas à leurs besoins lorsqu'ils doivent être aiguillés vers des centres d'appels spécialisés.
- **Bâtir une culture inclusive en milieu de travail** : dans le domaine prioritaire de la culture en milieu de travail, 50 % des commentaires ont porté sur la nécessité d'offrir une formation obligatoire aux gestionnaires sur les mesures d'adaptation et une sensibilisation accrue aux handicaps invisibles. En priorisant une formation complète, nous favorisons un environnement inclusif et des gestionnaires mieux outillés pour défendre les intérêts des membres de l'équipe, ce qui favorise une culture de respect et de compréhension.

Prise de mesures en réponse à la rétroaction

Le Bureau de l'accessibilité d'EDSC (BAE) collabore avec le Bureau de la satisfaction des clients et le Centre d'expertise pour un service à la clientèle accessible pour donner suite aux commentaires en faisant ce qui suit :

- aider les employés ou les clients en leur fournissant des conseils, des outils ou en les aiguillant vers des experts à l'intérieur ou à l'extérieur du Ministère;
- collaborer avec les employés ou les clients pour recueillir plus de renseignements;
- envoyer des commentaires à la bonne direction générale ou au bon programme, comme l'assurance-emploi, le RPC, la SV ou le Programme canadien d'aide financière aux étudiants, afin qu'ils puissent régler les problèmes;
- consigner les obstacles dans notre système de suivi et utiliser la rétroaction reçue pour guider l'élaboration des plans d'accessibilité et rapports d'étape futurs;
- inclure la rétroaction dans nos rapports et informer la haute direction de tout problème récurrent.

Cette année, nous avons reçu 107 demandes de renseignements de clients et d'employés d'EDSC et d'autres ministères au sujet de l'accessibilité. Ces demandes ont été soumises par le biais du mécanisme de rétroaction, mais n'ont pas fourni de rétroaction proprement dite sur les obstacles. De nombreuses demandes concernaient des examens ou des évaluations de sites

Web, de produits accessibles, de demandes, de formulaires et de contenu numérique pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité.

Les employés veulent confirmer que leurs produits fonctionnent avec des lecteurs d'écran et d'autres technologies d'assistance. Ils ont également posé des questions sur les pratiques exemplaires pour créer des documents, des formulaires et des présentations accessibles, comme l'utilisation de texte de remplacement pour les images et l'organisation adéquate des documents. Dans ces cas, le BAE redirige les demandes de renseignements vers le Bureau de l'accessibilité des TI pour que les employés concernés obtiennent l'aide d'experts.

Pour gérer la rétroaction liée à l'accessibilité, EDSC a présenté une ébauche de cadre de gestion de la rétroaction sur l'accessibilité en janvier 2025. Ce cadre améliorera notre capacité de recueillir, d'organiser, d'analyser et de prioriser la rétroaction des employés et du public. Il nous aidera également à suivre les progrès et à prendre les mesures nécessaires (consulter [l'annexe B](#) pour plus de détails).

10. Consultations

Dans cette section, nous précisons comment nous avons consulté nos employés et de nos clients en situation de handicap, comme l'exigent la *Loi* et ses règlements. Ces constatations ont aidés à cerner les obstacles systématiques que nous devons surmonter pour améliorer l'accessibilité.

Nous nous sommes appuyé sur les résultats de notre sondage organisationnel Créer un milieu de travail exempt d'obstacles de 2024, auquel ont répondu 12 069 employés d'EDSC, dont 3 676 employés en situation de handicap, soit un taux de réponse de 30,88 %. Ces données sont importantes pour cerner les obstacles que nous devons surmonter pour nos employés, et nous aident ainsi à atteindre notre objectif stratégique qui consiste à combler l'écart d'expérience entre les personnes en situation de handicap et les personnes sans handicap.

Cette année, nous avons élargi notre stratégie de consultation et avons recueilli des points de vue auprès des divers réseaux d'employés d'EDSC représentant des personnes en situation de handicap et des personnes ayant des identités croisées afin de mieux comprendre les obstacles uniques à l'accessibilité.

Lors des consultations, les employés et les gestionnaires ont fait part de leurs expériences et des répercussions de ces expériences lors de séances de groupes de discussion. Les discussions ont révélé des lacunes dans les connaissances des gestionnaires sur le soutien aux employés en situation de handicap, ce qui peut limiter le potentiel de chacun.

Nous reconnaissons l'importance de ces perspectives pour faire de l'équité et de l'inclusion des valeurs fondamentales dans notre ministère puisque nous nous efforçons de devenir exempts d'obstacles. Nous nous engageons à faire entendre la voix des personnes en situation de handicap et à accorder la priorité à un accès équitable pour tous, tout en répondant aux divers besoins des personnes aux identités croisées qui doivent relever de multiples défis.



Consultation de nos employés

Dans l'esprit de « Rien sans nous », le Bureau d'accessibilité d'EDSC (BAE) a consulté plus de 800 employés pour recueillir leurs points de vue et connaître leurs expériences vécues. Nous avons tenu 6 séances avec le Groupe consultatif sur l'accessibilité (en anglais et en français), un sondage après du Réseau des employés handicapés (REH) qui a recueilli 414 réponses et une consultation lors d'un appel national avec 166 membres du REH (pour plus de détails, consulter [l'annexe C](#)).

Nous avons aussi tenu 10 séances de groupes de discussion avec 50 participants issus de divers réseaux d'employés et mené un sondage auprès des gestionnaires d'EDSC qui a obtenu 221 réponses. Enfin, le BAE a également rencontré 12 représentants syndicaux afin de recueillir des informations auprès d'un large éventail de voix.

Groupe consultatif sur l'accessibilité

Le BAE a rencontré chaque mois le Groupe consultatif sur l'accessibilité, qui compte 35 membres actifs, tous des employés en situation de handicap. Ce groupe a présenté des perspectives et des recommandations précieuses pour éliminer les obstacles soulignés dans les résultats du sondage de 2024 d'EDSC sur la création d'un milieu de travail exempt d'obstacles (consulter [l'annexe C](#)).

Le groupe a souligné l'importance d'une attention accrue aux besoins des personnes en situation de handicap dès le départ afin d'éviter l'apparition de nouveaux obstacles. Parmi les principaux problèmes signalés figuraient le soutien incohérent, les difficultés à obtenir des promotions et les défauts de conception dans nos espaces physiques et numériques.

La responsabilité limitée de la part des dirigeants et une stigmatisation sociale persistante ont également été soulignées. Les 5 principales recommandations du groupe étaient la simplification du processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour obtenir du soutien, la conception d'espaces accessibles, la formation des gestionnaires sur les handicaps, l'augmentation de la représentation des personnes en situation de handicap dans les rôles de direction et la responsabilisation des dirigeants par rapport à leurs engagements.

Dans la mesure du possible, EDSC s'engage à intégrer ces suggestions dans des mesures concrètes prévues dans les domaines prioritaires, pour faire entendre les employés en situation de handicap afin d'améliorer l'accessibilité pour tous.

Réseau des employés handicapés (REH)

Pour le présent plan, nous avons consulté les membres du REH par le biais d'un sondage, de séances de groupe de discussion pour les employés et les gestionnaires, ainsi que d'une consultation lors d'un appel national afin d'en tirer les principales constatations (consulter [l'annexe C](#)). Nous avons obtenu 414 réponses au sondage qui ont révélé que 17 % des répondants n'étaient pas familiers avec notre plan d'accessibilité, et que 45 % ne connaissaient pas le rapport d'étape de décembre 2024.

En ce qui concerne le soutien en milieu de travail, 30 % des répondants ont estimé qu'il n'y avait pas de progrès et seulement 25 % se sentaient à l'aise de discuter de leurs besoins en matière d'accessibilité avec leurs superviseurs. Les participants ont souligné l'importance du Centre d'expertise pour optimiser le potentiel des employés, du REH pour le soutien, et de la formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à des fins de sensibilisation.

Lors d'un appel national, nous avons entendu des membres demander une responsabilisation plus claire dans le processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation, des procédures simplifiées, une formation critique des gestionnaires, et des politiques clairement définies pour responsabiliser les employés.

Autres réseaux d'employés

La consultation auprès de divers réseaux d'employés a permis de souligner la manière dont les identités croisées créent des défis uniques pour les employés en situation de handicap dans notre organisation. Nous avons tenu 6 séances de groupes de discussion avec 50 participants en situation de handicap issus de divers réseaux d'employés pour déterminer les principales constatations (consulter l'[annexe C](#)), échanger des idées et promouvoir l'inclusion.

Les participants du Réseau des employés Noirs ont indiqué que les pressions culturelles les découragent de demander du soutien et créent un sentiment de méfiance lors de la divulgation de leurs handicaps. Ceux du Réseau de la fierté des employés ont souligné que les personnes qui ont un handicap et une identité 2ELGBTQIA+ subissent une stigmatisation supplémentaire. Pour leur part, les membres du Réseau des femmes ont souligné les difficultés rencontrées lorsqu'il s'agit de concilier les responsabilités professionnelles et familiales.

Les participants du Réseau des minorités visibles ont souligné que le fait d'être à la fois une personne de couleur et d'avoir un handicap ajoute des défis supplémentaires. Dans l'ensemble, il existait un fort besoin d'empathie, d'une sensibilisation accrue et de soutien pour améliorer les expériences en milieu de travail et lutter contre les préjugés liés à la race, au handicap et au genre.

Les participants ont également indiqué que les obstacles précédemment définis deviennent de plus en plus urgents, y compris les préoccupations concernant la confidentialité des renseignements personnels et la nécessité d'un soutien accru en matière de santé mentale.

Sondage auprès des gestionnaires d'EDSC

Le sondage des gestionnaires a mis en évidence les défis auxquels les gestionnaires sont confrontés face aux préjugés en milieu de travail; 13 % des répondants ont signalé avoir ressenti du stress à soutenir les autres et 17 % des répondants en situation de handicap éprouvaient des difficultés à satisfaire leurs propres besoins en matière d'accessibilité.

Les principales constatations (consulter l'[annexe C](#)) ont également indiqué une forte demande pour une formation améliorée sur la sensibilisation aux handicaps et des processus de demande de mesures d'adaptation plus rationalisés.



Consultation avec les représentants syndicaux

Les réunions avec les représentants syndicaux ont révélé deux grands obstacles : la peur de la divulgation en raison de la stigmatisation et des lacunes de connaissances parmi les gestionnaires concernant les mesures d'adaptation disponibles (consulter l'[annexe C](#)). Les recommandations incluent l'amélioration de la formation des gestionnaires sur les handicaps et la rationalisation du processus sur les mesures d'adaptation.

Consultation de nos clients

Service Canada, qui fait partie d'EDSC, fournit aux Canadiens de l'information, des programmes et des services en personne, par téléphone et en ligne. Nous collaborons avec les clients en situation de handicap, les partenaires et le personnel de première ligne pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles dans la conception et la prestation des programmes et de services, en mettant l'accent sur l'expérience client (consulter l'[annexe D](#) pour les principales constatations et les recommandations clés).

Nous avons utilisé les sources de données suivantes pour évaluer l'accessibilité de nos programmes et services.

- **Résultats du Sondage sur l'expérience client**
 - Dans le [Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024](#), nous avons interrogé 4 200 personnes au sujet de leur expérience d'utilisation de ces programmes clés. Environ 9 % des personnes interrogées ont déclaré avoir un handicap.
 - Nous avons consulté 60 clients, dont 21 personnes en situation de handicap, dans le cadre d'une combinaison de 29 entrevues approfondies et de 6 groupes de discussion en ligne entre octobre et décembre 2024, qui faisaient partie de l'étude qualitative.
- **Évaluation de l'expérience utilisateur de la Prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap (PCPH)** : nous avons effectué des essais de la convivialité d'octobre 2024 à mars 2025, afin de recueillir les commentaires des personnes en situation de handicap au sujet du processus de présentation d'une demande.
- **Décisions sur les demandes de prestation d'invalidité** : nous avons évalué les processus d'examen et d'approbation des prestations d'invalidité au moyen d'ateliers et d'entrevues avec 26 Canadiens en situation de handicap de décembre 2023 à mars 2024.

Les participants ont fait part de plusieurs obstacles affectant leur expérience avec nos services et bon nombre d'entre eux ont exprimé des préoccupations concernant la communication, en soulignant des problèmes tels que des lettres ambiguës ou inaccessibles, des menus téléphoniques complexes, et une assistance limitée pour les clients ayant une faible littératie numérique.

Les longs délais d'attente pour parler au personnel de Service Canada ont ajouté du stress, en particulier pour les personnes qui se trouvent dans des situations financières difficiles. De plus, les clients ont rencontré d'importantes difficultés à remplir des demandes pour des programmes tels que le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) et l'assurance-emploi (AE) en raison des renseignements en ligne qui ne sont pas clairs et d'une navigation complexe sur les sites Web. La résolution de problèmes était également un défi, car les clients avaient souvent du mal à obtenir des mises à jour sur leur demande ou des réponses à leurs questions lors de leurs interactions avec le personnel.

Les clients en situation de handicap ont aussi rapporté une satisfaction moindre à l'égard de leurs expériences que les clients sans handicap. La satisfaction globale pour tous les programmes était de 71 % pour les clients en situation de handicap contre 84 % pour l'ensemble des clients. Dans le programme d'AE, la satisfaction était de 69 % parmi les clients en situation de handicap contre 78 % pour leurs homologues.

Pour le Régime de pensions du Canada (RPC), la satisfaction des clients en situation de handicap était de 74 %, comparativement à 84 % pour les clients sans handicap. La satisfaction à l'égard des services en personne était de 72 % pour les clients en situation de handicap contre 84 % pour les clients sans handicap, tandis que la satisfaction en ligne était de 64 % pour les clients en situation de handicap comparativement à 73 % pour les clients sans handicap.

Notamment, les clients recevant la Sécurité de la vieillesse (SV/SRG) ont rapporté une satisfaction plus élevée de 84 %, tandis que ceux qui touchent des prestations du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) ont signalé une satisfaction considérablement plus faible, soit 52 %.



11. Domaines prioritaires conformément à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Dans cette section, nous décrivons en détail nos efforts pour devenir un organisme exempt d'obstacles d'ici 2040. Les constatations de la consultation de l'an dernier nous ont permis de cerner 31 obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. En réponse à ces résultats, nous avons élaboré des solutions concrètes visant à éliminer ces obstacles. Nous mettrons en œuvre 51 mesures quantifiables au cours des 3 prochaines années afin de transformer ces constats en changements positifs.

Ces mesures axées sur les résultats ciblent 8 domaines prioritaires, dont 6 sont issus de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) pour nous aider à concrétiser notre vision et à obtenir les résultats souhaités. Pour chaque obstacle cerné, nous proposons des mesures quantifiables visant à améliorer nos pratiques, nos processus et nos décisions opérationnelles dans le but de supprimer cet obstacle. Les étapes de mise en œuvre de ces mesures, y compris le calendrier pour les 3 prochaines années, sont détaillées dans nos tableaux d'activités d'amélioration de l'accessibilité à l'[annexe E](#).

Nous utilisons également des indicateurs de rendement clés (IRC) pour évaluer l'incidence de chaque mesure et suivre nos progrès pour combler l'écart d'expérience entre les personnes en situation de handicap et celles sans handicap. Cela comprend la collecte de données de référence, l'établissement d'objectifs et la production de rapports faisant état de notre rendement réel.

Notre objectif est d'obtenir des résultats significatifs plutôt que de simplement mener à bien les activités. L'utilisation des données probantes orientera nos décisions et nos mesures tandis que nous nous efforçons de créer un environnement plus inclusif pour tous.

Emploi

Notre objectif dans ce domaine prioritaire est de veiller à ce qu'EDSC recrute et maintienne en poste des employés en situation de handicap, soutienne la progression de leur carrière et fournit un accès rapide à des mesures d'adaptation en milieu de travail. Nous avons relevé 9 obstacles en consultant nos employés en situation de handicap, et nous visons à mettre en œuvre 18 mesures quantifiables.

Obstacle 1.1 Le recrutement de personnes en situation de handicap ne correspond pas à la disponibilité au sein de la population active

Mesure 1.1.1 Réduire l'écart actuel de recrutement en embauchant davantage de personnes en situation de handicap, selon leur représentation dans la population active (d'ici 2026)

Tableau 2 : IRC de l'emploi 1.1.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Nombre annuel d'employés en situation de handicap embauché	275 (données au 1er avril 2024)	365 (écart en janvier 2025)	397 (données au 1er avril 2025)	Disponibilité au sein de la population active

Résultat à court terme 1.1.1 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap

Mesure 1.1.2 Veiller à ce que les processus et protocoles en matière de RH d'EDSC soient conformes aux normes de recrutement et d'embauche établies par Normes d'accessibilité Canada (d'ici 2027)

Tableau 3 : IRC de l'emploi 1.1.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Nombre d'employés en situation de handicap qui n'ont pas participé à un processus de dotation annoncé pour une promotion en raison de préoccupations liées à l'accessibilité	À déterminer	À déterminer	Les données pour 2025 seront disponibles d'ici septembre 2026	Sondage sur la dotation et l'impartialité politique de 2025 - Canada.ca

Résultat à court terme 1.1.2 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap



Obstacle 1.2 Préoccupations concernant la confidentialité ou le manque d'information empêchent les employés de s'identifier comme une personne en situation de handicap

Mesure 1.2.1 Améliorer le processus d'auto-identification dans PeopleSoft pour s'assurer qu'il est plus accessible et convivial pour tous les employés, conformément à la norme sur l'Emploi, de Normes d'accessibilité Canada (d'ici 2026)

Tableau 4 : IRC de l'emploi 1.2.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Nombre total d'employés qui déclarent avoir un handicap	1 652	2 839	3 717	Équipe de lutte contre le racisme, de la réconciliation avec les Autochtones, de la diversité, de l'équité et de l'inclusion et de l'accessibilité (ELRRADEIA), PeopleSoft

Résultat à court terme 1.2.1 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap

Obstacle 1.3 Le processus d'intégration des personnes en situation de handicap doit être inclusif et accessible

Mesure 1.3.1 Mettre à jour le processus d'intégration pour les nouveaux employés en situation de handicap afin de s'assurer qu'ils reçoivent des renseignements clairs, y compris dans la lettre d'offre, avant leur date de début d'emploi (d'ici 2028)

Tableau 5 : IRC de l'emploi 1.3.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Nombre total d'employés qui déclarent avoir un handicap	1 652	2 839	3 717	ELRRADEIA, PeopleSoft

Résultat à court terme 1.3.1 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap

Obstacle 1.4 Le nombre d'employés en situation de handicap qui quittent le Ministère ne correspond pas à la disponibilité dans la population active

Mesure 1.4.1 Mettre en place un système de placement au sein du Ministère pour les employés en situation de handicap qui ne peuvent pas exercer leurs fonctions principales actuelles en raison d'obstacles (d'ici 2026)

Tableau 6 : IRC de l'emploi 1.4.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui demeurent à EDSC pendant au moins 2 ans	70,5 %	71 %	À déterminer	Système des ressources humaines (RH) PeopleSoft

Résultat à court terme 1.4.1 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap

Mesure 1.4.2 Mettre à jour et promouvoir l'utilisation des sondages de sortie pour recueillir des commentaires auprès des employés en situation de handicap concernant leur départ (d'ici 2027)

Tableau 7 : IRC de l'emploi 1.4.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui quittent EDSC et répondent à un sondage de fin d'emploi, en mettant l'accent sur la saisie des problèmes d'accessibilité, d'adaptation et de culture en milieu de travail	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer

Résultat à court terme 1.4.2 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap



Mesure 1.4.3 Harmoniser le processus de PeopleSoft à la norme sur l'Emploi, de Normes d'accessibilité Canada (d'ici 2028)

Tableau 8 : IRC de l'emploi 1.4.3

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui demeurent à EDSC pendant au moins 2 ans	70,5 %	71 %	75,2 % (consulter la note 1)	Système des ressources humaines (RH) PeopleSoft

Résultat à court terme 1.4.3 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap

Obstacle 1.5 La difficulté à naviguer dans le processus relatif à l'OPMA, crée de la confusion et cause des retards dans la réception du soutien nécessaire

Mesure 1.5.1 Améliorer le système d'admission et de gestion des cas pour améliorer l'expérience des utilisateurs en matière de mesures d'adaptation au travail (d'ici 2027)

Tableau 9 : IRC de l'emploi 1.5.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent que les problèmes d'accessibilité ou d'adaptation causent du stress au travail dans une très grande mesure	15 %	3 %	19 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 73P

Résultat à court terme 1.5.1 Amélioration de l'accès aux mesures d'adaptation en milieu de travail

Mesure 1.5.2 Simplifier l'accès au Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés pour aider les employés à trouver des renseignements sur le processus des mesures d'adaptation (d'ici 2026)

Tableau 10 : IRC de l'emploi 1.5.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent que les problèmes d'accessibilité ou d'adaptation causent du stress au travail dans une très grande mesure	15 %	3 %	19 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 73P

Résultat à court terme 1.5.2 Amélioration de l'accès aux mesures d'adaptation en milieu de travail

Mesure 1.5.3 Adopter la version numérique du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC à EDSC et en informer les employés et gestionnaires afin de promouvoir des discussions ouvertes sur les obstacles (d'ici 2026)

Tableau 11 : IRC de l'emploi 1.5.3

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent que les problèmes d'accessibilité ou d'adaptation causent du stress au travail dans une très grande mesure	15 %	3 %	19 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en



				situation de handicap? – Question 73P
--	--	--	--	---------------------------------------

Résultat à court terme 1.5.3 Amélioration de l'accès aux mesures d'adaptation en milieu de travail

Mesure 1.5.4 Améliorer les services d'accessibilité aux technologies de l'information pour les personnes en situation de handicap et définir les exigences informatiques pour un système partagé de gestion des cas pour les services de mesures d'adaptation (d'ici 2027)

Tableau 12 : IRC de l'emploi 1.5.4

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Le sondage de rétroaction des clients sur les processus d'accessibilité des TI est terminé et est remis aux clients à la réception des services d'accessibilité des TI	S.O.	S.O.	S.O.	Nouveau sondage

Résultat à court terme 1.5.4 Les employés en situation de handicap disposent des outils et technologies dont ils ont besoin pour effectuer leur travail

Mesure 1.5.5 Accélérer le processus d'approbation pour les employés qui ont besoin de nouvelles technologies d'adaptation pour l'OPMA (d'ici 2027)

Tableau 13 : IRC de l'emploi 1.5.5

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Nombre de processus accélérés approuvés par le Comité de gestion du changement opérationnel	1	6	1	Demandes de logiciel - Module d'évaluation des piliers

Résultat à court terme 1.5.5 Les employés en situation de handicap peuvent accéder aux outils et aux technologies dont ils ont besoin pour effectuer leur travail plus rapidement



Obstacle 1.6 L'application incohérente des pratiques pour les mesures d'adaptation rend difficile l'accès complet des employés au soutien dont ils ont besoin

Mesure 1.6.1 Mettre à jour les outils et les documents de référence selon les besoins afin d'améliorer le processus d'OPMA, conformément aux directives et aux outils fournis par le PAMA, et offrir aux gestionnaires une formation obligatoire sur l'OPMA afin d'améliorer l'expérience globale des employés et des gestionnaires (d'ici 2028)

Tableau 14 : IRC de l'emploi 1.6.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui estiment qu'ils peuvent entreprendre un processus de recours officiel sans crainte de représailles	49 %	64 %	42 % (réponses les plus positives)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Etes-vous une personne en situation de handicap? – Canada.ca Question 42
Nombre de gestionnaires qui ont suivi la formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans le cadre de leurs exigences de délégation	À déterminer	100 %	S.O.	Rapports du SGA dans Saba; données d'analyse de l'effectif ayant trait aux gestionnaires ayant des pouvoirs délégués

Résultat à moyen terme 1.6.1 Les employés ont une meilleure compréhension des obstacles systémiques que doivent surmonter les employés et les clients en situation de handicap



Mesure 1.6.2 Élaborer un processus et une politique de bout en bout sur l'OPMA qui fournissent des directives claires aux gestionnaires et aux employés lorsqu'ils répondent à des demandes de mesures d'adaptation (d'ici 2027)

Tableau 15 : IRC de l'emploi 1.6.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui demeurent à EDSC pendant au moins 2 ans	70,5 %	71 %	75,2 % (consulter la note 1)	Système des ressources humaines (RH) PeopleSoft
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent l'environnement de travail physique comme une source de stress dans une très grande mesure	11 %	6 %	Dans une très grande mesure = 23 %	<u>Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112.</u> Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 73m

Résultat à moyen terme 1.6.2 Meilleure compréhension par les employés des obstacles systémiques auxquels sont confrontés les employés et les clients en situation de handicap

Obstacle 1.7 Les possibilités d'avancement professionnel limitées pour les personnes en situation de handicap entraînent un taux inférieur de la satisfaction au travail et de maintien de l'effectif

Mesure 1.7.1 Améliorer les possibilités de perfectionnement professionnel pour les personnes en situation de handicap grâce au mentorat, et en améliorant le système d'apprentissage afin de mieux faire correspondre les compétences des employés aux occasions d'emploi (d'ici 2027)

Tableau 16 : IRC de l'emploi 1.7.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données

Taux d'avancement annuel des personnes en situation de handicap	4,1 %	8 %	6,6 % (consulter la note 1)	Système de RH PeopleSoft
Nombre d'employés en situation de handicap qui ont terminé le projet pilote du Programme de mentorat de groupe d'EDSC à l'intention des gestionnaires potentiel(le)s (PMGGP) et qui déclarent être d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils ont confiance en leur potentiel d'avancement professionnel après le projet pilote.	À déterminer	À déterminer	À déterminer	Sondage de fin d'emploi MS Form

Note 1 :

Outre les indicateurs de représentation, de maintien en poste et de promotion, le Ministère examinera également les tendances d'embauche et de départ des employés en situation de handicap afin de les comparer à celles des employés sans handicap. À EDSC, les employés qui quittent le Ministère reçoivent un questionnaire de sondage de fin d'emploi à remplir sur une base volontaire, pour aider EDSC à améliorer son milieu de travail et ses pratiques de recrutement et de maintien en poste.

Les réponses au sondage de fin d'emploi sont anonymes et regroupées avec celles des autres répondants au moment du compte rendu des résultats. Les réponses individuelles et les résultats des groupes de moins de 10 répondants ne seront pas communiqués.

Tous les renseignements fournis dans le questionnaire du sondage de fin d'emploi sont traités de façon confidentielle en vertu de la [Loi sur les relations de travail dans la fonction publique fédérale](#) et de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#). Les renseignements personnels recueillis dans la section des renseignements généraux sont fournis conformément à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) et à d'autres lois applicables et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche, d'élaboration de politiques ou d'évaluation.

Il est important de noter que tous les ministères fédéraux ont reçu du SCT les nouvelles estimations de la disponibilité au sein de la population active au début de juin 2025. La mise à jour de la disponibilité au sein de la population active est fondée sur le Recensement de 2021 et l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2022.

La représentation des personnes en situation de handicap au Canada a considérablement augmenté entre les sondages de 2017 et de 2022 (de 22 % à 27 %). En raison de cette augmentation, la disponibilité au sein de la population active de personnes en situation de handicap pour EDSC est passée de 8,7 % à 12,2 %.

Résultat à court terme 1.7.1 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap



Mesure 1.7.2 Offrir un soutien au développement de carrière aux employés en situation de handicap en leur proposant de la formation et des occasions d'occuper un poste de direction, en adoptant une approche intersectionnelle de l'accessibilité afin d'augmenter les taux de promotion (d'ici 2026)

Tableau 17 : IRC de l'emploi 1.7.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Taux d'avancement annuel des personnes en situation de handicap	4,1 %	8 %	6,8 % (consulter la note 1)	Système de RH PeopleSoft

Résultat à court terme 1.7.2 Amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des employés en situation de handicap

Obstacle 1.8 Les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels empêchent les employés en situation de handicap de divulguer des renseignements personnels

Mesure 1.8.1 Veiller à ce que le processus d'auto-identification soit facultatif et protège la vie privée (d'ici 2027)

Tableau 18 : IRC de l'emploi 1.8.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des personnes en situation de handicap qui avaient des préoccupations au sujet du processus officiel de présentation d'une plainte pour des raisons de confidentialité, en raison du temps que cela prendrait, etc.	33 %	22 % (personne sans handicap)	33 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 62J

Résultat à court terme 1.8.1 Amélioration de l'accès aux mesures d'adaptation en milieu de travail

Obstacle 1.9 Le harcèlement, la discrimination ou les micro-agressions continus ont un impact sur la santé mentale, le rendement professionnel et le sentiment d'appartenance général des employés

Mesure 1.9.1 Mettre en place des mesures visant à protéger les employés en situation de handicap contre les représailles, en leur offrant un environnement de travail sûr et favorable (d'ici 2026)

Tableau 19 : IRC de l'emploi 1.9.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui estiment qu'ils peuvent entreprendre un processus de recours officiel sans crainte de représailles	49 %	64 %	42 % (réponses les plus positives)	<u>Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Canada.ca</u> Question 42

Résultat à moyen terme 1.9.1 Les employés ont une meilleure compréhension des obstacles systémiques que doivent surmonter les employés et les clients en situation de handicap

Environnement bâti

Notre objectif dans ce domaine prioritaire est de garantir aux personnes en situation de handicap un accès sans obstacle aux immeubles, bureaux et installations d'EDSC. Nous avons relevé 4 obstacles en consultant nos employés en situation de handicap, et nous visons à mettre en œuvre 4 mesures quantifiables.



Obstacle 2.1 La conception des espaces de bureau peut ne pas répondre pleinement aux besoins des employés en situation de handicap

Mesure 2.1.1 - Mettre en œuvre les normes de conception des milieux de travail d'EDSC et du gouvernement du Canada pour améliorer l'accessibilité, l'inclusivité et le bien-être des employés, et continuer à faire l'essai de mobilier accessible dans les Centres Service Canada (d'ici 2028)

Tableau 20 : IRC de l'environnement bâti 2.1.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent l'environnement de travail physique comme une source de stress dans une très grande mesure	11 %	6 %	Dans une très grande mesure = 23 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 73m

Résultat à long terme 2.1.1 Les locaux occupés par EDSC répondent aux exigences applicables de l'industrie en matière d'accessibilité

Obstacle 2.2 Les codes du bâtiment actuels peuvent ne pas répondre pleinement aux besoins d'accessibilité des employés en situation de handicap

Mesure 2.2.1 Établir un processus de vérification standardisé des plans d'étage en matière d'accessibilité et appliquer les Normes d'accessibilité du Canada dans les améliorations continues des espaces d'EDSC (d'ici 2028)

Tableau 21 : IRC de l'environnement bâti 2.2.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent l'environnement de travail physique comme une	11 %	6 %	Dans une très grande mesure = 23 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires

source de stress dans une très grande mesure				<u>fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112.</u> Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 73m
--	--	--	--	--

Résultat à long terme 2.2.1 Les espaces occupés par EDSC répondent aux exigences applicables de l'industrie en matière d'accessibilité

Obstacle 2.3 Manque d'inclusion des personnes en situation de handicap dans les processus de prise de décision concernant leurs besoins en matière d'environnement de travail

Mesure 2.3.1 Poursuivre les consultations régulièrement avec le REH et évaluer l'efficacité des caractéristiques de conception accessibles dans les nouveaux espaces (d'ici 2028)

Tableau 22 : IRC de l'environnement bâti 2.3.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent l'environnement de travail physique comme une source de stress dans une très grande mesure	11 %	6 %	Dans une très grande mesure = 23 %	<u>Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112.</u> Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 73m

Résultat à long terme 2.3.1 Les employés en situation de handicap participent à l'élaboration des principes d'aménagement intérieur



Obstacle 2.4 Améliorations incohérentes de l'accessibilité dans l'environnement de travail physique

Mesure 2.4.1 Communiquer les exigences en matière d'accessibilité à Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) afin de s'assurer qu'elles sont systématiquement intégrées dans les nouveaux processus de sélection des sites (d'ici 2028)

Tableau 23 : IRC de l'environnement bâti 2.4.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui considèrent l'environnement de travail physique comme une source de stress dans une très grande mesure	11 %	6 %	Dans une très grande mesure = 23 %	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 73m

Résultat à long terme 2.4.1 Les espaces occupés par EDSC répondent aux exigences applicables de l'industrie en matière d'accessibilité

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Notre objectif dans ce domaine prioritaire est de s'assurer que les produits, les services et le contenu des TIC existantes et nouvelles sont accessibles à tous les utilisateurs. Nous avons relevé 2 obstacles en consultant nos employés en situation de handicap, et nous visons à mettre en œuvre 6 mesures quantifiables.



Obstacle 3.1 - Non-conformité aux normes d'accessibilité des TI peut limiter l'accès aux ressources et outils numériques

Mesure 3.1.1 Établir une directive sur la conformité en matière d'accessibilité des technologies de l'information pour mettre en œuvre la Politique sur le service du Secrétariat du Conseil du Trésor et définir des normes ministérielles claires pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité des technologies de l'information (d'ici 2027)

Tableau 24 : IRC des TIC 3.1.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Directive publiée	À déterminer	100 %	À déterminer	Emplacement SharePoint pour toutes les directives des TI

Résultat à court terme 3.1.1. Les solutions de TI internes d'EDSC satisfont aux normes et aux exigences en matière d'accessibilité

Mesure 3.1.2 Publier des rapports de conformité en matière d'accessibilité pour tous les produits commerciaux (COTS), qui précisent les fonctionnalités d'accessibilité, les lacunes de conformité et qui proposent des solutions de rechange (d'ici 2027)

Tableau 25 : IRC des TIC 3.1.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Nombre de rapports de conformité en matière d'accessibilité publiés	À déterminer	100 %	À déterminer	À déterminer

Résultat à moyen terme 3.1.2. Les solutions de TI internes d'EDSC satisfont aux normes et aux exigences en matière d'accessibilité

Mesure 3.1.3 Intégrer les exigences en matière d'accessibilité au cadre de gestion de projet et les appliquer systématiquement au cycle de vie du développement de logiciels (CVEL) (d'ici 2028)

Tableau 26 : IRC des TIC 3.1.3

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données



Pourcentage des projets qui comprennent des exigences documentées en matière d'accessibilité et qui effectuent des examens de l'accessibilité dans le cadre de l'application du guide du CVEL	À déterminer	90 % des projets de TI nouveaux et en cours	À déterminer	Application du guide du CVEL
---	--------------	---	--------------	------------------------------

Résultat à moyen terme 3.1.3. Les solutions de TI internes d'EDSC satisfont aux normes et aux exigences en matière d'accessibilité

Obstacle 3.2 Manque de connaissances des employés en matière de création de contenu numérique accessible

Mesure 3.2.1 Mettre en œuvre une formation obligatoire et autodirigée « Introduction à l'accessibilité numérique » pour tous les employés afin de les sensibiliser (d'ici 2027)

Tableau 27 : IRC des TIC 3.2.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Nombre d'employés qui suivent la formation « Introduction à l'accessibilité numérique » dans Saba	À déterminer	80 % (selon le SCT et les cours obligatoires)	À déterminer	Rapports du SGA dans Saba

Résultat à court terme 3.2.1 Les employés seront mieux en mesure de créer et de communiquer du contenu que tout le monde peut utiliser, ce qui contribuera à améliorer la communication, à respecter les normes d'accessibilité et à soutenir leurs collègues en situation de handicap

Mesure 3.2.2 Élaborer et communiquer des lignes directrices détaillées sur l'accessibilité des technologies de l'information et des pratiques exemplaires pour aider les employés à créer et à maintenir du contenu numérique accessible (d'ici 2026)

Tableau 28 : IRC des TIC 3.2.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Des lignes directrices et des pratiques exemplaires publiées sont publiées	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer

Résultat à court terme 3.2.2 Les employés seront mieux en mesure de créer et de communiquer du contenu que tout le monde peut utiliser, ce qui contribuera à améliorer la

communication, à respecter les normes d'accessibilité et à soutenir leurs collègues en situation de handicap

Mesure 3.2.3 Mener un programme pilote pour explorer la façon dont les outils d'IA générative peuvent être utilisés pour optimiser l'accessibilité des technologies de l'information (d'ici 2027)

Tableau 29 : IRC des TIC 3.2.3

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des participants au projet pilote qui signalent avoir amélioré leur expérience en matière d'accessibilité à l'aide d'outils d'IA générative	À déterminer	80 % des participants font état d'une incidence positive sur leur capacité d'accéder au contenu numérique ou d'interagir avec celui-ci à la fin de la phase pilote.	À déterminer	À déterminer

Résultat à court terme 3.2.3 Les employés en situation de handicap disposent de meilleurs outils et technologies pour accomplir leur travail

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

Notre objectif dans ce domaine prioritaire est de veiller à ce que les communications d'EDSC soient accessibles et soient rédigées dans un langage clair et simple. Nous avons relevé 1 obstacle en consultant nos employés en situation de handicap, et nous visons à mettre en œuvre 2 mesures quantifiables.



Obstacle 4.1 Communications inaccessibles en raison d'un langage complexe, de polices ou de formats difficiles à lire

Mesure 4.1.1 Améliorer les communications internes en partageant des conseils et des bonnes pratiques, en encourageant une mentalité « d'accessibilité dès la conception » grâce à des modèles et des outils mis à jour (d'ici 2028)

Tableau 30 : IRC des Communications, autres que les TIC 4.1.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer

Résultat à moyen terme 4.1.1 Le contenu communiqué à l'interne par EDSC appuie les pratiques de communication accessible

Mesure 4.1.2 Améliorer les pratiques de communication externe accessible pour s'assurer qu'elles sont claires, accessibles et rédigées dans un langage simple (d'ici 2028)

Tableau 31 : IRC des Communications, autres que les TIC 4.1.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des Canadiens en situation de handicap qui conviennent qu'EDSC/Service Canada fournit des communications claires et accessibles	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer

Résultat à moyen terme 4.1.2 Le contenu communiqué à l'externe par EDSC appuie les pratiques de communication accessible

Acquisition de biens, de services et d'installations

Notre objectif dans ce domaine prioritaire est de garantir que les critères d'accessibilité sont pris en compte au moment de l'achat de biens, de services et d'installations, et que les produits comportent des caractéristiques d'accessibilité lorsque cela est nécessaire. Nous avons relevé 2 obstacles en consultant nos employés en situation de handicap, et nous visons à mettre en œuvre 2 mesures quantifiables.

Obstacle 5.1 Manque de prise en compte de l'accessibilité lors de l'achat de biens et de services

Mesure 5.1.1 Faire le suivi et assurer la surveillance de l'accessibilité dans les contrats d'approvisionnement pour mesurer le progrès dans la mise en place de pratiques d'approvisionnement accessibles (d'ici 2026)

Tableau 32 : IRC de l'acquisition de biens 5.1.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des approvisionnements et des contrats d'EDSC qui ont tenu compte de l'accessibilité	À déterminer	100 %	50 %	Examen manuel de 26 dossiers

Résultat à moyen terme 5.1.1 EDSC achète des biens et des services qui dépassent les exigences minimales en matière d'accessibilité

Obstacle 5.2 Retards dans l'achat de technologies et d'équipement d'aide et d'adaptation

Mesure 5.2.1 Créer ou adopter des listes de fournisseurs préapprouvés pour simplifier le processus d'achat pour les besoins en technologies d'assistance et d'adaptation (d'ici 2028)

Tableau 33 : IRC de l'acquisition de biens 5.2.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Établir une liste de fournisseurs préapprouvés couvrant au moins 90 % des besoins en technologie d'assistance	S.O.	90 % d'ici 2028	S.O.	L'outil d'approvisionnement et la liste connexe des fournisseurs préapprouvés ont été établis.

Résultat à moyen terme 5.2.1 EDSC achète des biens et des services qui dépassent les exigences minimales en matière d'accessibilité

Conception et prestation de programmes et de services

Notre objectif dans ce domaine prioritaire est de s'assurer que les services en personne, par téléphone et en ligne, sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous avons



cerné 5 obstacles en consultant nos employés en situation de handicap, et nous visons à mettre en œuvre 7 mesures quantifiables.

Obstacle 6.1 Défis liés au formulaire du PPIRPC et au processus de demande en ligne

Mesure 6.1.1 Rendre le formulaire de demande du PPIRPC plus accessible en éliminant ou en simplifiant les questions complexes et en accompagnant le formulaire d'instructions claires (d'ici 2027)

Tableau 34 : IRC des programmes et services 6.1.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des clients du PPIRPC qui ont trouvé la demande généralement facile à remplir	55 %	À déterminer	53 % (consulter la note 2)	Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024 , consulter la page 69 du PDF

Note 2 :

Comme nous ne disposons pas de sources de données précises pour éliminer les obstacles à la prestation des services à la clientèle à court terme, nous utilisons les commentaires sur la satisfaction des clients tirés du Sondage EC7. Ce sondage évalue la mesure dans laquelle les clients en situation de handicap dont la demande de prestations a été approuvée ou refusée peuvent accéder à l'information sur des programmes comme l'AE, le RPC, le PPIRPC, la SV, le SRG et le NAS.

Résultat à moyen terme 6.1.1 Les clients en situation de handicap qui accèdent aux services d'EDSC et qui en reçoivent sont satisfaits de leur expérience client

Mesure 6.1.2 Simplifier le processus en ligne du PPIRPC en effectuant des essais de convivialité, tout en respectant les lignes directrices de Normes d'accessibilité Canada (d'ici 2027)

Tableau 35 : IRC des programmes et services 6.1.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des clients du PPIRPC qui trouvent que le fait	52 % (à partir de	À déterminer	53 % (consulter la note 3)	Sondage sur l'expérience client de

de pouvoir suivre les étapes en ligne a simplifié le processus	2021 à 2022)			Service Canada de 2023 à 2024 , consulter la page 69 du PDF
Pourcentage des clients du PPIRPC qui sont satisfaits de la facilité avec laquelle ils peuvent remplir le formulaire de demande	53 %	À déterminer	48 % (consulter la note 3)	Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024 , consulter la page 60 du PDF

Note 3 :

Comme nous ne disposons pas de sources de données précises pour éliminer les obstacles à la prestation des services à la clientèle à court terme, nous utilisons les commentaires sur la satisfaction des clients tirés du Sondage EC7. Ce sondage évalue la mesure dans laquelle les clients en situation de handicap dont la demande de prestations a été approuvée ou refusée peuvent accéder à l'information sur des programmes comme l'AE, le RPC, le PPIRPC, la SV, le SRG et le NAS.

Résultat à moyen terme 6.1.2 Les clients en situation de handicap qui accèdent aux services d'EDSC et qui en reçoivent sont satisfaits de leur expérience client

Obstacle 6.2 Difficulté à naviguer sur le site Web de Service Canada

Mesure 6.2.1 Améliorer le contenu du site Web de Service Canada afin d'en faciliter l'utilisation et de veiller à ce qu'il soit accessible (d'ici 2028)

Tableau 36 : IRC des programmes et services 6.2.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des clients en situation de handicap satisfaits de la qualité générale du service Mon dossier Service Canada (MDSC) et d'eServiceCanada	MDSC : 68 % eServiceCanada : 70 %	MDSC : 70 % eServiceCanada : 76 %	MDSC : 73 % eServiceCanada : 51 %	Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024 , consulter la page 184 du PDF



<p>Pourcentage des clients en situation de handicap de l'AE, du RPC, du PPIRPC, de la SV, du Supplément de revenu garanti (SRG) et du numéro d'assurance sociale (NAS) qui déclarent qu'il était facile de trouver des renseignements sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada</p>	79 %	63 %	63 %	Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024 , consulter les tableaux de la bannière 3
<p>Pourcentage des clients en situation de handicap de l'AE/ RPC/Prestations d'invalidité/ SV/ SRG/NAS qui déclarent qu'il était facile de comprendre les informations sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada</p>	75 %	76 %	65 %	Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024 , consulter les tableaux de la bannière 3

Résultat à court terme 6.2.1 Tous les modes de service sont plus accessibles aux clients en situation de handicap



Mesure 6.2.2 Améliorer le processus afin de faciliter la vie des personnes en situation de handicap dans le but de trouver et comprendre les renseignements relatifs aux programmes et de leur montrer clairement les étapes à suivre pour faire une demande pour ces programmes (d'ici 2028)

Tableau 37 : IRC des programmes et services 6.2.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des clients en situation de handicap de l'AE, du RPC, du PPIRPC, de la SV, du Supplément de revenu garanti (SRG) et du numéro d'assurance sociale (NAS) qui déclarent qu'il était facile de trouver des renseignements sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada	59 %	79 % (consulter la note 4)	63 %	Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024 , consulter les tableaux de la bannière 3
Pourcentage des clients en situation de handicap de l'AE/RPC/Prestations d'invalidité/SV/SRG/NAS qui déclarent qu'il était facile de trouver les étapes à suivre pour présenter une demande sur le site Web du gouvernement du Canada	54 %	78 % (consulter la note 4)	71 %	Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024 , consulter les tableaux de la bannière 3

Note 4 :

Les indicateurs utilisés pour rendre compte de la facilité à comprendre et à trouver de l'information sur certains programmes comme l'assurance-emploi, le RPC, le PPIRPC, la SV, le SRG et le NAS par les clients en situation de handicap doivent être considérés comme des approximations. Les clients en situation de handicap sont souvent affectés par la question de savoir s'ils sont admissibles à recevoir des prestations de ces programmes. Le Sondage EC7 de 2023 à 2024 révèle que les clients en situation de handicap sont nettement moins susceptibles que les clients sans handicap de trouver qu'il est généralement facile de s'inscrire à des programmes. À EDSC, nous nous efforçons de réduire l'écart entre les clients en situation de handicap et les clients sans handicap.

Résultat à court terme 6.2.2 Tous les modes de service sont plus accessibles aux clients en situation de handicap



Obstacle 6.3 Manque d'accessibilité dans les Centres Service Canada

Mesure 6.3.1 Augmenter le nombre d'espaces adaptés aux sensibilités sensorielles dans les Centres Service Canada pour améliorer l'accessibilité des clients neurodivergents (d'ici 2028)

Tableau 38 : IRC des programmes et services 6.3.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer

Résultat à moyen terme 6.3.1 Tous les modes de service sont plus accessibles aux clients en situation de handicap

Obstacle 6.4 Longs délais d'attente dans les centres d'appels

Mesure 6.4.1 Fournir aux clients une estimation du temps d'attente ainsi qu'une option de rappel, et proposer des services supplémentaires aux personnes malentendantes afin d'améliorer l'accessibilité (d'ici 2028)

Tableau 39 : IRC des programmes et services 6.4.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des clients en situation de handicap satisfaits de la qualité générale du service du centre d'appels spécialisé et de la ligne téléphonique d'information générale 1 800 O-Canada	Centres d'appels spécialisés : 57 % 1 800 O-Canada 51 %	Centres d'appels spécialisés : 64 % 1 800 O-Canada 59 %	Centres d'appels spécialisés : 65 % 1 800 O-Canada 73 %	Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024 , consulter la page 184 du PDF

Résultat à moyen terme 6.4.1 Tous les modes de service sont plus accessibles aux clients en situation de handicap

Obstacle 6.5 Compréhension limitée des employés quant aux obstacles auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées lorsqu'elles tentent d'accéder à des services

Mesure 6.5.1 Renforcer la collaboration entre les experts en accessibilité et les employés, et mettre à jour le guide sur l'accessibilité afin de fournir des conseils améliorés sur la prestation de services accessibles à la clientèle (d'ici 2028)

Tableau 40 : IRC des programmes et services 6.5.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage des clients en situation de handicap qui sont satisfaits de leur expérience de service	69 %	72 % (consulter la note 5)	71 %	% de clients en situation de handicap qui sont satisfaits de leur expérience de service

Note 5 :

Comme nous ne disposons pas de sources de données précises pour éliminer les obstacles à la prestation des services à la clientèle à court terme, nous utilisons les commentaires sur la satisfaction des clients tirés du Sondage EC7. Ce sondage évalue la mesure dans laquelle les clients en situation de handicap dont la demande de prestations a été approuvée ou refusée peuvent accéder à l'information sur des programmes tels que l'AE, le RPC, le PPIRPC, la SV, le SRG et le NAS.

Résultat à court terme 6.5.1 Les clients en situation de handicap qui accèdent aux services de l'EDSC et qui en reçoivent sont satisfaits de leur expérience de service

Culture en milieu de travail

Notre objectif dans ce domaine prioritaire est de veiller à ce que tous les employés d'EDSC possèdent les connaissances et les compétences requises pour faire en sorte que le Ministère soit exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap. Nous avons cerné 5 obstacles en consultant nos employés en situation de handicap, et nous visons à mettre en œuvre 9 mesures quantifiables.



Obstacle 7.1 Les employés en situation de handicap sont encore confrontés à la stigmatisation et aux préjugés en milieu de travail

Mesure 7.1.1 Promouvoir et renforcer la sensibilisation à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap en luttant contre les stéréotypes négatifs et la stigmatisation grâce à de la formation et à des événements annuels continus (d'ici 2028)

Tableau 41 : IRC de la culture en milieu de travail 7.1.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui sont tout à fait d'accord pour dire que leur ministère met en œuvre des activités et des pratiques qui favorisent un effectif diversifié	41 %	75 %	34 % (tout à fait d'accord)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada - Question 48

Résultat à court terme 7.1.1 Les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec respect par EDSC

Mesure 7.1.2 Favoriser la responsabilisation à tous les niveaux de l'organisation afin de garantir un engagement commun en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion (d'ici 2026)

Tableau 42 : IRC de la culture en milieu de travail 7.1.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui sont d'accord avec l'énoncé : « Dans l'ensemble, mon ministère ou organisme me traite avec respect. »	79 %	90 %	72 % (les plus positifs)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de

				handicap? – Question 53
--	--	--	--	-------------------------

Résultat à court terme 7.1.2 Les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec respect par EDSC

Obstacle 7.2 Besoin d'un engagement et d'une consultation accrus auprès des employés en situation de handicap pour garantir que leur voix soit entendue et prise en compte

Mesure 7.2.1 Consulter le Groupe consultatif sur l'accessibilité afin de recueillir les commentaires et les recommandations des employés en situation de handicap au sujet de notre plan, compte tenu de leur expérience vécue (d'ici 2028)

Tableau 43 : IRC de la culture en milieu de travail 7.2.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui sont d'accord avec l'énoncé : « Dans l'ensemble, mon ministère ou organisme me traite avec respect. »	79 %	90 %	72 % (les plus positifs)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 53

Résultat à court terme 7.2.1 Les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec respect par EDSC

Mesure 7.2.2 Consulter le REH sur une base annuelle afin d'identifier les obstacles et de renforcer le soutien apporté à ses initiatives, en favorisant l'accessibilité et l'inclusion (d'ici 2028)

Tableau 44 : IRC de la culture en milieu de travail 7.2.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
-----------------------------	-------------------	-------	-----------------------------------	--------------------



Pourcentage d'employés en situation de handicap qui sont d'accord avec l'énoncé : « Dans l'ensemble, mon ministère ou organisme me traite avec respect. »	79 %	90 %	72 % (les plus positifs)	Résultats du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112.
Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Question 53				

Résultat à court terme 7.2.2 Les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec respect par EDSC

Obstacle 7.3 Manque de connaissance des ressources, des outils, des conseils et du soutien disponibles

Mesure 7.3.1 Élargir la campagne de sensibilisation d'EDSC afin de présenter les ressources confidentielles et impartiales disponibles pour soutenir tous les employés (d'ici 2027)

Tableau 45 : IRC de la culture en milieu de travail 7.3.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés qui déclarent un changement dans leur niveau de connaissances en matière d'obstacles systémiques après avoir suivi une formation sur l'accessibilité	84,5 %	86,5 %	97 % pour les exercices 2022 à 2023	Système de gestion de l'apprentissage Saba

Résultat à court terme 7.3.1 Les employés ont une meilleure compréhension des obstacles systémiques que doivent surmonter les employés et les clients en situation de handicap

Mesure 7.3.2 Établir un point centralisé pour les ressources d'accessibilité qui est facile à trouver et à parcourir, afin de garantir que tous les employés aient accès à l'aide dont ils ont besoin (d'ici 2026)

Tableau 46 : IRC de la culture en milieu de travail 7.3.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés qui disposent des outils, de la technologie et de l'équipement dont ils ont besoin pour effectuer leur travail	37 % (Tout à fait d'accord)	46 % (Personne sans handicap, tout à fait d'accord)	37 % (Tout à fait d'accord)	Résultats du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Etes-vous une personne en situation de handicap? – Canada.ca - Question 1

Résultat à court terme 7.3.2 Les employés ont une meilleure compréhension des obstacles systémiques que doivent surmonter les employés et les clients en situation de handicap

Obstacle 7.4 Le manque de sensibilisation des employés aux questions d'accessibilité nuit à la création d'un environnement inclusif

Mesure 7.4.1 Réviser, mettre à jour et repenser le module de formation obligatoire sur la « Richesse de la diversité et de l'inclusion » pour s'assurer que tous les employés sont informés et outillés pour éliminer les obstacles en milieu de travail (d'ici 2026)

Tableau 47 : IRC de la culture en milieu de travail 7.4.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Augmentation des connaissances perçues liées à la richesse de la diversité et de l'inclusion après avoir terminé la formation	À déterminer	À déterminer	Augmentation de 8,11 % des connaissances perçues pour 2024 à 2025	Tableau de bord d'évaluation de la formation

Résultat à court terme 7.4.1 Les employés ont une meilleure compréhension des obstacles systémiques que doivent surmonter les employés et les clients en situation de handicap

Obstacle 7.5 Le manque de matériel pédagogique accessible limite la capacité des employés de participer aux occasions d'apprentissage et d'en tirer profit.

Mesure 7.5.1 Élaborer et mettre en œuvre du matériel pédagogique accessible qui inclut des formats alternatifs (tels que des supports audio, visuels et des sous-titres) évalués selon les normes WCAG 2.1 (d'ici 2028)

Tableau 48 : IRC de la culture en milieu de travail 7.5.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Augmentation du nombre de cours accessibles à partir de l'outil-auteur Adapt	À déterminer	À déterminer	À déterminer	Système de gestion de l'apprentissage Saba

Résultat à court terme 7.5.1 Les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec respect par EDSC

Mesure 7.5.2 Veiller à ce que Saba, le système de gestion de l'apprentissage d'EDSC, fasse l'objet de mises à jour et de contrôles réguliers afin de résoudre les problèmes d'accessibilité connus (d'ici 2028)

Tableau 49 : IRC de la culture en milieu de travail 7.5.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés qui ont déclaré être satisfaits de l'accessibilité de la formation en ligne offerte sur Saba	À déterminer	À déterminer	À déterminer	Sondage du REH

Résultat à court terme 7.5.2 Les personnes en situation de handicap se sentent traitées avec respect par EDSC

Données, recherche et analyse

Notre objectif dans ce domaine prioritaire est de garantir qu'EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour relever, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Nous avons cerné 3 obstacles en consultant nos employés en situation de handicap, et nous visons à mettre en œuvre 4 mesures quantifiables.

Obstacle 8.1 Manque de données intersectionnelles pour mesurer l'incidence sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap

Mesure 8.1.1 Recueillir des données de consultation sur les facteurs croisés tels que l'origine ethnique, le genre et l'inclusion des personnes en situation de handicap afin de mesurer le rendement et de rendre compte de l'incidence sur l'élimination des obstacles (d'ici 2028)

Tableau 50 : IRC des données 8.1.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés qui sont tout à fait d'accord pour dire que le Ministère met en œuvre des activités et des pratiques qui soutiennent un effectif diversifié	34 % (Tout à fait d'accord)	44 % (Personne sans handicap, tout à fait d'accord)	34 % (Tout à fait d'accord)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada, question 112. Êtes-vous une personne en situation de handicap? – Canada.ca - Question 48

Résultat à court terme 8.1.1 EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour relever, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité

Mesure 8.1.2 Élaborer un plan de données structuré afin d'améliorer les perspectives intersectionnelles et d'analyser les ensembles de données provenant de partenaires tels que le réseau Infinité et Statistique Canada (d'ici 2026)

Tableau 51 : IRC des données 8.1.2

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui sont tout à fait d'accord pour dire que leur ministère met en œuvre des activités et des	34 %	44 % (personne sans handicap, tout à fait d'accord)	34 % (tout à fait d'accord)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour



pratiques qui favorisent un effectif diversifié				Emploi et Développement social Canada - Question 48
---	--	--	--	---

Résultat à court terme 8.1.2 EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour relever, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité

Obstacle 8.2 Lassitude à l'égard des consultations et manque de transparence

Mesure 8.2.1 Rationaliser le processus de consultation avec le REH et d'autres réseaux d'employés en combinant les efforts et en communiquant clairement les résultats de manière transparente (d'ici 2028)

Tableau 52 : IRC des données 8.2.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Pourcentage d'employés en situation de handicap qui sont tout à fait d'accord pour dire que leur ministère met en œuvre des activités et des pratiques qui favorisent un effectif diversifié	34 %	44 % (personne sans handicap, tout à fait d'accord)	34 % (tout à fait d'accord)	Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 pour Emploi et Développement social Canada - Question 48

Résultat à court terme 8.2.1 EDSC prend des décisions fondées sur des données probantes pour relever, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité

Obstacle 8.3 Absence de mesures concrètes en ce qui concerne la rétroaction des personnes en situation de handicap

Mesure 8.3.1 Mettre en œuvre le cadre de gestion de la rétroaction pour s'assurer que nous bouclons la boucle en ce qui concerne les commentaires reçus chaque année et que nous prenons des mesures significatives (d'ici 2028)

Tableau 53 : IRC des données 8.3.1

Indicateur de rendement clé	Base de référence	Cible	Données réelles au 1er avril 2025	Source des données
Augmentation des obstacles signalés comme étant éliminés après l'exécution réussie du processus de gestion de la	À déterminer	À déterminer	À déterminer (données à	Données du cadre de

rétroaction reçue au moyen du mécanisme établi pour la gestion de rétroaction sur l'accessibilité			recueillir en 2025)	rétroaction sur l'accessibilité
---	--	--	---------------------	---------------------------------

Résultat à court terme 8.3.1 Le système en boucle fermée du cadre de gestion de la rétroaction fait augmenter le nombre d'obstacles éliminés dans l'ensemble du Ministère

Transport

EDSC ne fournit pas de services de transport. Toutefois, nous sommes conscients qu'il est important d'adopter une approche évolutive pour vérifier s'il y a des problèmes d'accessibilité qui font en sorte qu'il est difficile pour les employés de se rendre à nos différents lieux de travail ou de se déplacer entre eux.

12. Responsabilisation et gouvernance

Nous avons mis sur pied le Groupe de travail des directeurs généraux pour appuyer les plans d'accessibilité d'EDSC et les rapports d'étape. Les membres du groupe de travail sont des experts dans ce domaine qui sont responsables de la mise en œuvre des mesures visant les domaines prioritaires correspondant à leurs secteurs d'activité respectifs. Ils supervisent divers aspects de l'accessibilité à EDSC et jouent un rôle de direction dans l'élaboration, la mise en œuvre et la surveillance de notre plan d'accessibilité.

Le Réseau des employés handicapés (REH) joue également un rôle important dans la mise en œuvre de l'accessibilité à EDSC. La présidente et la co-présidente du REH agissent à titre d'agents de changement et participent pleinement aux réunions du Groupe de travail des directeurs généraux.

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

La responsabilisation est le fondement de la confiance. À EDSC, nous ne visons pas seulement à respecter les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous montrons l'exemple à l'ensemble de la fonction publique fédérale.

13. Suivi et production de rapports

Le Bureau de l'accessibilité d'EDSC (BAE) s'est engagé à superviser la mise en œuvre du présent plan d'accessibilité d'EDSC pour 2025 à 2028 et les rapports d'étape.

En 2023, nous avons élaboré un cadre de mesure du rendement conforme aux IRC axé sur les résultats qui correspondait à la [mesure du progrès de la Stratégie sur l'accessibilité du](#)



Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce cadre se concentre sur des résultats tangibles et concrets et nous guide dans la prise de décisions stratégiques basées sur des données probantes. Il nous permet de suivre les progrès et de mesurer l'incidence de l'élimination des obstacles dans tous les domaines prioritaires.

Pour mettre en œuvre le plan, nous collaborerons avec des personnes en situation de handicap, des partenaires et des comités de gouvernance. De plus, nous affinerons notre approche stratégique pour intégrer les leçons apprises, les nouvelles recherches, les meilleures pratiques et les rapports.

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à ses règlements, nous publierons un plan d'accessibilité mis à jour tous les 3 ans. Des rapports d'étape seront publiés chaque année entre les plans. Le BAE sera responsable de suivre les progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan d'accessibilité.

14. Conclusion

EDSC s'engage à créer un environnement inclusif et accessible pour toutes et tous. Notre plan d'accessibilité de 3 ans jette les bases de l'amélioration de l'accessibilité dans nos politiques, programmes, services et milieu de travail.

Nous avons observé un fort élan au sein de l'organisation pour éliminer et prévenir les obstacles. Bien qu'EDSC ait réalisé des progrès dans l'amélioration de l'accessibilité, nous nous engageons à faire le nécessaire pour répondre pleinement aux besoins de tous les employés et clients en situation de handicap. Les consultations nous ont montré qu'il faut du temps pour réaliser des progrès significatifs et qu'il n'existe pas de solutions rapides ou universelles.

Nous sommes déterminés à apprendre, à nous améliorer et à collaborer avec les personnes en situation de handicap afin que l'accessibilité soit toujours prise en compte dès le départ. Nos employés et nos clients s'attendent à des mesures, non seulement au sein d'EDSC, mais à l'échelle du gouvernement du Canada. C'est pourquoi nous travaillons ensemble pour échanger des idées et des pratiques exemplaires, ce qui nous permet d'avancer plus rapidement, 1 exemple étant notre participation au Projet d'amélioration des mesures d'adaptation.

Ce plan va au-delà du simple respect des exigences; il témoigne de notre engagement à bâtir un avenir qui soit non seulement accessible, mais aussi équitable. Notre objectif n'est pas la perfection, mais plutôt de faire progresser les choses et de créer un élan. Le plan est :

- **fondé sur des données probantes** (mesures quantifiables basées sur les données);
- **axé sur l'humain** (élaboré à partir des commentaires des personnes concernées);
- **approuvé de façon descendante et élaboré selon une démarche ascendante** (responsabilité des dirigeants et contribution des employés);
- **fondé sur des perspectives intersectionnelles et inclusives** (pour reconnaître les identités qui se recoupent);
- **rendu public** (pour assurer la transparence et la confiance).

Nous invitons tous les employés d'EDSC et la communauté des personnes en situation de handicap au sens large à faire part de leurs [commentaires](#) sur notre plan. Parce que l'accessibilité est l'affaire de tous. Et l'inclusion est le fondement de notre vision, qui est de devenir un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique.

Annexe A : Glossaire

Accessibilité

La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

Auto-identification

Renseignements sur l'équité en matière d'emploi fournis volontairement par les employés à des fins statistiques pour analyser et surveiller les progrès des groupes visés par l'équité en matière d'emploi au sein de la fonction publique fédérale et aux fins de la production de rapports sur la représentativité de l'effectif. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

Capacitisme

Implique une discrimination en faveur des personnes sans handicap. Le capacitisme est lié aux conceptions socialement construites de la « normalité » qui influencent la compréhension de la société des capacités et des handicaps. Le capacitisme, c'est aussi de croire que les personnes sans handicap sont supérieures et que le fait de ne pas être en situation de handicap est préférable ou idéal. Le capacitisme peut être intentionnel ou non. Il promeut un point de vue selon lequel les personnes en situation de handicap sont moins dignes de respect et de considération que les personnes sans handicap. Il suggère également que les personnes en situation de handicap sont moins aptes à contribuer et à participer à la société et, conséquemment, comme étant d'une valeur moindre. Il empêche l'inclusion et limite les possibilités des personnes en situation de handicap. (Source : [Le pouvoir des mots et des images : guide pour une meilleure communication avec les personnes en situation de handicap, et à leur sujet](#))

Clients

Particuliers, entreprises ou leurs représentants qui sont desservis par un ministère gouvernemental ou qui utilisent des services qui sont offerts par ce dernier. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

Discrimination

Traitement injuste ou préjudiciable envers une personne ou un groupe de personnes qui les empêche d'avoir pleinement accès aux occasions et aux avantages auxquels ont accès d'autres membres de la société. (Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))



Discrimination systémique

Discrimination engendrée et maintenue par les pratiques, politiques, procédures et cultures en apparence neutres des organisations ainsi que des structures gouvernementales.

(Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Équité

Principe qui consiste à tenir compte des expériences uniques et des différentes situations des personnes, et à leur assurer l'accès aux ressources et aux occasions nécessaires à l'obtention de résultats justes. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Handicap

Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale 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](#))

Intersectionnalité

Cadre d'analyse qui permet de comprendre comment les différents aspects de l'identité d'une personne (par exemple, le sexe, le genre, l'âge, l'ethnicité, la classe sociale, la religion, l'orientation sexuelle, les capacités) se combinent pour créer des formes particulières de discrimination et de privilège. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Mesure d'adaptation

Tout changement apporté dans l'environnement de travail qui permet à une personne ayant des limitations fonctionnelles d'accomplir son travail. Les changements peuvent comprendre les suivants :

- aménager le lieu de travail physique;
- adapter l'équipement ou des outils de travail;
- permettre des heures de travail flexibles ou le partage d'emploi;
- déménager l'espace de travail ailleurs dans le lieu de travail;
- permettre à l'employé de travailler de la maison;
- réaffecter certaines tâches non essentielles ou échanger de telles tâches pour d'autres;
- accorder du temps libre pour les rendez-vous médicaux.

Les mesures d'adaptation (accompmodements) peuvent être temporaires, périodiques ou de longue durée, selon la situation de l'employé ou les changements dans le lieu de travail.

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

Micro-agression

Commentaire ou action qui est perçu comme étant une expression subtile d'un préjugé défavorable contre une personne ou un groupe de personnes. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Milieu de travail inclusif

Un milieu de travail inclusif est juste, équitable, positif, accueillant et empreint de respect. Il reconnaît et met en valeur 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 des droits de la personne en évolution du Canada, en plus d'en tirer parti. (Source : [Créer une fonction publique diversifiée et inclusive : Rapport final du Groupe de travail conjoint syndical-patronal sur la diversité et l'inclusion](#))

Modèle social

D'après le modèle social, le handicap est le résultat des obstacles qui existent et conduisent à un environnement discriminatoire. En outre, le modèle social du handicap fournit un cadre qui met l'accent sur les capacités fondées sur une vision humaniste (c'est-à-dire qu'il met l'accent sur ce dont les personnes en situation de handicap ont besoin comme l'aide à l'accessibilité (adaptations) pour participer de façon égale, ou sur des fonctions efficaces telles qu'une canne blanche, du sous-titrage, ou une rampe d'accès). Selon ce modèle, un « handicap » est le résultat de l'interaction entre les personnes vivant avec des limitations et un environnement truffé d'obstacles physiques, comportementaux, communicationnels et sociaux. Le modèle social du handicap suppose donc que l'environnement bâti, comportemental, communicationnel et social doit changer pour permettre aux personnes vivant avec un handicap de participer à la société au même titre que les autres. (Source : [15. Annex A : Historique et contexte - Normes d'accessibilité Canada](#))

Neurodiversité

Façon dont les schémas de pensée et les traits de comportement varient chez les humains. Le terme « neurodivergent » peut être utilisé pour décrire les personnes qui s'inscrivent dans le spectre autistique et toute personne qui présente des schémas de pensée ou de comportement différents sur le plan neurologique. De même, les personnes « neurotypiques » n'ont généralement pas de schémas de pensée ou de comportements autistiques ni d'autres schémas neurologiques atypiques. Les lieux de travail qui optimisent les tâches neurotypiques peuvent ne pas répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. Les personnes neurotypiques peuvent supposer que leur expérience du monde est la seule qui existe ou qui soit correcte. (Source : [Le pouvoir des mots et des images : guide pour une meilleure communication avec les personnes en situation de handicap, et à leur sujet](#))

Obstacle

Tout élément, notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique, qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#))

Obstacle systémique



Obstacle qui découle de systèmes, de pratiques, de politiques, de traditions ou de cultures en apparence neutres et qui désavantage certaines personnes ou certains groupes de personnes. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Orientation concernant la présence prescrite au lieu de travail

Cette orientation établit une obligation pour les administrateurs généraux et les administratrices générales de mettre en œuvre une exigence minimale de 3 jours par semaine sur le lieu de travail pour tous les fonctionnaires. Pour garantir une souplesse relativement aux raisons opérationnelles et aux types d'emploi, il est également acceptable d'exiger une présence sur le lieu de travail de 60 % de l'horaire régulier des fonctionnaires sur une base hebdomadaire ou mensuelle. (Source : [Orientation concernant la présence prescrite au lieu de travail - Canada.ca](#))

Préjugé

Opinion préconçue que possède une personne et qui influence sa perception d'une personne ou d'un groupe de personnes ou son comportement envers ces personnes. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Rien sans nous

Réfère aux principes directeurs de la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#). Cela signifie que les personnes en situation de handicap doivent être pleinement et directement impliquées dans la prise de décision, dans la conception et la mise en œuvre des politiques, des programmes et des services.

Santé mentale

État de bien-être psychologique et émotionnel d'une personne qui est habituellement caractérisé par sa capacité de subvenir à ses besoins, de poursuivre ses intérêts, de réaliser ses objectifs et de composer avec divers facteurs de stress de la vie. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Sécurité culturelle

La sécurité culturelle permet à une personne de se sentir respectée et à l'abri de la discrimination, de l'hostilité et de la violence et de sentir que son identité culturelle, ses besoins et ses droits sont reconnus et protégés. (Source : [Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion](#))

Annexe B : Cadre de gestion de la rétroaction

Le cadre de gestion de la rétroaction sera mis en œuvre dans le cadre du plan d'accessibilité d'EDSC de 2025 à 2028 afin de nous aider à nous organiser et à réagir plus efficacement à la rétroaction que nous recevons. Ce cadre mettra l'accent sur les domaines suivants qui amélioreront notre approche.

Recueillir des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité

- Recueillir les commentaires au moyen de multiples canaux de collecte de la rétroaction, comme des formulaires en ligne, sondages, courriels, appels téléphoniques et interactions durant les réunions ou services en personne.
- Assurer la facilité d'accès et la convivialité au moment de soumettre des commentaires en adoptant une approche « sans fausse route ».
- Veiller à ce que la rétroaction soit communiquée aux entités responsables et promouvoir la disponibilité des canaux de rétroaction sur l'accessibilité.
- Accuser réception de la rétroaction et reconnaître la conformité en matière de protection des renseignements personnels dans le format utilisé pour soumettre les commentaires, tout en veillant à ce qu'une option de rétroaction anonyme soit disponible.

Organiser la rétroaction par domaine prioritaire

- Désigner une équipe responsable de la gestion et de l'examen de la rétroaction.
- Catégoriser la rétroaction en fonction des domaines prioritaires énoncés dans le plan.
- Élaborer des procédures communes pour organiser la rétroaction.
- Appliquer les périodes de conservation en fonction des exigences réglementaires et des besoins organisationnels.

Analyser la rétroaction pour obtenir des renseignements exploitables

- Regrouper les données de rétroaction provenant de divers canaux dans un système centralisé.
- Analyser les données mesurables et les tendances liées à la rétroaction pour cerner les problèmes récurrents, évaluer leur fréquence et prioriser les sujets de préoccupation à résoudre.
- Examiner la rétroaction qualitative et quantitative pour comprendre les difficultés particulières auxquelles sont confrontées les personnes en situation de handicap et recueillir des renseignements en vue d'apporter des améliorations.
- Utiliser des outils d'analyse des données pour obtenir des renseignements à partir des données de rétroaction.

Établir l'ordre de priorité des mesures à prendre, fixer des objectifs et surveiller les progrès

- Affecter des ressources et déterminer qui a la responsabilité de résoudre les problèmes soulevés dans la rétroaction et d'éliminer les obstacles. Mettre en œuvre une approche systématique pour résoudre rapidement les problèmes soulevés dans la rétroaction.
- Élaborer des plans d'action pour éliminer les obstacles à l'accessibilité cernés, en y intégrant des mesures fondées par la rétroaction aux politiques, pratiques et processus existants.

Mettre en œuvre des mesures pour donner suite à la rétroaction

- Établir un système de surveillance au moyen d'un système centralisé de rétroaction pour suivre les progrès des efforts de résolution.



- Produire régulièrement des rapports sur la résolution des problèmes signalés dans la rétroaction.
- Élaborer des IRC et en rendre compte pour évaluer l'efficacité des processus de gestion de la rétroaction.
- Transmettre activement la rétroaction sur l'accessibilité et les données sur le rendement aux intervenants et aux partenaires pour les aider à prendre des décisions éclairées et à mettre en œuvre les changements nécessaires.

Communiquer et signaler les mesures à prendre pour boucler la boucle

- Communiquer activement, aux intervenants et aux partenaires, la rétroaction et le rendement en matière d'accessibilité au moyen de rapports trimestriels sur la rétroaction et les efforts de résolution déployés. Cela aidera à signaler les progrès réalisés pour surmonter les obstacles et à cerner les lacunes continues en matière d'accessibilité.
- Assurer la transparence des rapports en communiquant, les résumés de rétroaction et les mesures à prendre aux employés et aux partenaires et en publiant des rapports d'étape.

Ce cadre établit une approche structurée de la façon dont nous gérons la rétroaction en créant une source centrale de données sur la rétroaction. Nous collaborerons avec les partenaires ministériels pour utiliser ces commentaires afin de cerner et d'éliminer les obstacles et de trouver de nouvelles idées pour améliorer l'accessibilité.

Pour mettre en œuvre le cadre, le BAE collabore avec la Direction générale du dirigeant principal des données et la Division de la gestion de la protection des renseignements personnels pour mettre en place un dépôt central de rétroaction.

- Phase 1 – Exigences réglementaires et exploration (2025).
- Phase 2 – Une approche de service sans fausse route (de 2025 à 2026).
- Phase 3 – Élaboration et mise à l'essai de la convivialité (de 2026 à 2027).
- Phase 4 – Mise en œuvre et surveillance (de 2027 à 2028).

Annexe C : Consultations auprès des employés

Groupe consultatif sur l'accessibilité

Le BAE a rencontré chaque mois le Groupe consultatif sur l'accessibilité, composé de 35 membres actifs provenant de divers secteurs du Ministère qui sont des employés en situation de handicap.

Le groupe a formulé de précieuses recommandations pour éliminer les obstacles cernés dans les [domaines prioritaires](#) à partir du sondage Créer un milieu de travail exempt d'obstacles, mené en 2024. Les points de vue et les expériences vécues ont permis de définir des mesures possibles qui répondent aux besoins des personnes en situation de handicap dès le départ, dans le but de prévenir de nouveaux obstacles.

Le groupe confirme aussi que les personnes en situation de handicap continuent d'être confrontées à plusieurs obstacles persistants.

- **Mesures d'adaptation incohérentes** : les processus d'obtention de mesures d'adaptation ne sont pas toujours clairs.
 - **Problèmes d'accessibilité et perfectionnement professionnel** : il y a des obstacles dans les processus d'embauche et de promotion, et il faut accroître la représentation des personnes en situation de handicap dans les postes de direction.
 - **Défis de conception** : les espaces physiques et numériques ne sont pas construits dans l'optique de l'accessibilité.
 - **Responsabilité limitée** : souvent, la direction ne répond pas rapidement aux demandes de mesures d'adaptation.
 - **Stigmatisation continue** : il y a encore des préjugés sociaux et un manque de sensibilisation au handicap et à l'inclusion.

Principales recommandations

Le Groupe consultatif sur l'accessibilité a formulé les **5 principales recommandations** suivantes aux fins d'examen par les responsables opérationnels, dont certaines ont été intégrées à chaque section de domaine prioritaire.

- **Simplifier les mesures d'adaptation** : créer un système « oui par défaut » qui facilite et accélère l'obtention de mesures d'adaptation. Ce système devrait protéger les renseignements personnels, limiter le besoin de fournir des preuves médicales et éviter les obstacles inutiles pour les employés.
 - **Concevoir l'accessibilité dès le départ** : utiliser la conception universelle pour les immeubles, les sites Web et les services. Faire participer les personnes en situation de handicap à la planification afin de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles plus tard.
 - **Former et habiliter les gestionnaires** : fournir aux gestionnaires des outils et de la formation pour favoriser l'accessibilité en faisant preuve d'empathie, y compris la sensibilisation aux handicaps, la communication efficace et la compréhension du processus d'adaptation.
 - **Embaucher et promouvoir des personnes en situation de handicap** : utiliser des processus équitables et inclusifs pour accroître la représentation des personnes en situation de handicap dans les postes de direction. Valoriser les expériences vécues par les employés et s'adapter à leurs besoins. Tenir compte des mesures d'adaptation dans les ententes de rendement afin que les employés ne soient pas pénalisés.
 - **Responsabiliser les dirigeants** : établir des objectifs clairs en matière d'accessibilité et suivre les progrès. Veiller à ce que les dirigeants respectent leurs engagements et à ce que les gestionnaires traitent rapidement les demandes de mesures d'adaptation.

EDSC déploiera tous les efforts possibles pour intégrer ces suggestions aux mesures quantifiables de notre plan. Notre objectif est d'écouter la voix de nos employés en situation de handicap et de travailler ensemble pour apporter des améliorations importantes dans la création d'un environnement accessible et inclusif pour tous.



Le groupe a également formulé d'autres suggestions d'améliorations à envisager au cours des 3 prochaines années par domaine prioritaire.

Emploi

- **Mesures d'adaptation proactives** : faire la transition vers un système de mesures d'adaptation unifié, rapide et transparent qui passe par défaut à « oui » et protège les renseignements personnels.
- **Embauche et avancement inclusifs** : veiller à ce que les processus d'embauche, d'intégration et de promotion accessibles valorisent la diversité des capacités et des expériences vécues.
- **Gestionnaires outillés** : offrir de la formation aux dirigeants et les doter d'outils et de pouvoirs pour soutenir l'accessibilité de façon cohérente et empathique.
- **Représentation et culture** : normaliser les conversations sur l'accessibilité et accroître la représentation, parmi les dirigeants, des personnes en situation de handicap, en particulier celles qui sont issues de milieux intersectionnels.
- **Responsabilisation claire** : établir des objectifs mesurables en matière d'accessibilité, un soutien centralisé et des mécanismes sécuritaires pour résoudre les problèmes au-delà des plaintes officielles.

Environnement bâti

- **Accessibilité dès la conception** : appliquer les principes de conception universelle à tous les espaces de travail et inclure les employés en situation de handicap au moment de la prise des décisions relatives à l'infrastructure.
- **Équité du travail à distance** : reconnaître le travail à distance comme une solution de rechange valable et accessible et éliminer les exigences inutiles de présence au bureau.
- **Mesures d'adaptation en temps voulu** : assurer un accès uniforme aux évaluations ergonomiques, à l'équipement adaptable et aux installations accessibles.
- **Normes cohérentes** : mettre en œuvre des politiques claires et empathiques qui font confiance aux employés pour la définition de leurs besoins et qui appliquent les normes à tous les emplacements.
- **Santé et géographie** : tenir compte des facteurs de santé environnementale (par exemple bruit, qualité de l'air) et assurer l'accessibilité, qu'il s'agisse d'un milieu rural ou urbain.

Technologies de l'information et des communications (TIC) :

- **Accessibilité intégrée** : concevoir des outils numériques accessibles dès le départ, en assurant la compatibilité avec les technologies d'assistance et les divers besoins des utilisateurs.
- **Développement inclusif** : faire participer les personnes en situation de handicap aux consultations, aux essais et à l'élaboration de politiques pour prévenir les obstacles numériques.
- **Formation et outils accessibles** : offrir une formation en TI accessible et élargir l'accès à l'IA et aux technologies d'assistance adaptées selon les besoins des employés.

- **Accès simplifié à l'équipement** : simplifier les processus d'approvisionnement et de prêt pour l'équipement accessible, en éliminant les obstacles de sécurité inutiles.
 - **Soutien numérique centralisé** : créer un dépôt sécurisé et centralisé pour l'information liée à l'OPMA, qui permet aux employés de gérer leurs propres profils et demandes.

Communications autres que les TIC

- **Mobilisation utile** : passer des « consultations sous forme de cases à cocher » à une communication transparente et bidirectionnelle qui renforce la confiance et permet de transmettre les résultats.
 - **Messages internes accessibles** : utiliser les canaux internes pour communiquer clairement les mises à jour, la formation et les initiatives d'accessibilité dans des formats inclusifs.
 - **Auto-identification respectueuse** : soutenir les mesures d'adaptation sans exiger de divulgation et éviter de créer des hiérarchies entre les handicaps visibles et invisibles.
 - **Culture inclusive** : former le personnel sur la communication inclusive et les expériences vécues par les personnes en situation de handicap afin de réduire la stigmatisation et de favoriser l'empathie.
 - **Responsabilisation des dirigeants** : veiller à ce que les dirigeants respectent les normes d'accessibilité et soient tenus responsables d'une communication inclusive dans tous les projets.

Acquisition de biens, de services et d'installations

- **Soutien spécialisé** : créer des équipes coordonnées possédant une expertise en accessibilité pour gérer l'approvisionnement lié aux mesures d'adaptation.
 - **Financement centralisé** : dresser un budget consacré à l'équipement et aux services spécialisés afin d'assurer un accès rapide et équitable.
 - **Achats inclusifs** : appliquer une perspective d'accessibilité à toutes les décisions d'approvisionnement afin de répondre de façon proactive aux divers besoins des employés.
 - **Processus axé sur les employés** : éliminer le fardeau des personnes en simplifiant et en normalisant les procédures d'approvisionnement liées aux mesures d'adaptation.
 - **Équité dès la conception** : planifier l'accessibilité dès le départ afin d'éviter le besoin de rénovation et d'assurer des expériences uniformes dans l'ensemble du Ministère.

Conception et prestation de programmes et de services

- **Conception inclusive** : faire participer les personnes en situation de handicap à la conception et à l'évaluation des services pour tenir compte des besoins réels d'accessibilité.
 - **Accès flexible** : offrir des services à distance, mobiles et sur rendez-vous pour réduire les retards et les obstacles géographiques.
 - **Services adaptés à la culture** : respecter les diverses identités et langues et les divers besoins de protection des renseignements personnels, y compris les noms cérémoniels et le soutien multilingue.



- **Environnements accessibles** : améliorer les centres de services physiques au moyen d'endroits tranquilles, d'une signalisation accessible et de technologies d'assistance comme des kiosques dotés de guidage audio.
- **Empathie et responsabilisation** : former le personnel sur la prestation de services inclusifs et tenir les dirigeants responsables du respect des normes d'accessibilité et de la rétroaction des clients.

Culture en milieu de travail

- **Empathie et respect** : promouvoir l'intelligence émotionnelle et réduire la stigmatisation en soutenant les handicaps (invisibles et visibles) et la santé mentale dans les interactions quotidiennes.
- **Embauche et participation inclusives** : valoriser l'expérience vécue en embauchant des personnes en situation de handicap et en utilisant des outils comme les passeports d'adaptation pour favoriser la mobilité et la continuité.
- **Formation pour changer les choses** : rendre obligatoire la formation axée sur l'accessibilité et l'empathie, en particulier pour les gestionnaires et les chefs d'équipe.
- **La responsabilisation en action** : tenir les dirigeants responsables des pratiques inclusives et adapter les attentes en cas d'obstacles systémiques.
- **Des voix qui se font entendre** : encourager l'autonomie sociale, clarifier les processus d'adaptation et consulter les employés en situation de handicap avant de mettre en œuvre des changements.

Données, recherche et analyse

- **Mesurer ce qui compte** : établir des points de référence clairs et faire le suivi des résultats pour évaluer l'incidence réelle des initiatives d'accessibilité.
- **Transparence et suivi** : communiquer les plans de mise en œuvre et les résultats des consultations pour renforcer la confiance et faire preuve de responsabilisation.
- **Innovation dans un but précis** : créer des structures comme un bureau de l'accessibilité pour mettre à l'essai et mettre à l'échelle des solutions inclusives.
- **Formation et sensibilisation** : intégrer l'éducation sur l'accessibilité, le capacitarisme et la stigmatisation à l'apprentissage continu pour tout le personnel.
- **Surveillance et responsabilisation** : tenir les gestionnaires responsables des retards ou des refus dans la prise des mesures d'adaptation et faire connaître les services de soutien disponibles.

Transport

- **Accès flexible** : offrir des options de services mobiles et à distance pour réduire les déplacements des clients dans des régions éloignées ou mal desservies.
- **Soutien spécialisé** : mettre en place des systèmes de rendez-vous adaptés à la clientèle utilisant le transport adapté.
- **Réduction du fardeau** : réduire au minimum les contraintes physiques et financières pour les clients en priorisant les méthodes de prestation de services accessibles.

Questions de consultation

Pour élaborer ces recommandations, nous avons demandé au Groupe consultatif sur l'accessibilité de discuter de questions précises portant sur des domaines où nous avons relevé des lacunes dans les progrès perçus. Les discussions ont abordé plusieurs thèmes clés.

9. Participation des employés en situation de handicap

- Dans quel domaine pensez-vous qu'il y a un manque de consultation?
 - Que peut faire EDSC pour mieux démontrer comment les commentaires et les observations sur l'accessibilité sont utilisés et intégrés dans le processus d'amélioration?
 - Quelles décisions ont été prises où vous avez senti qu'elles n'étaient pas fondées sur des données probantes?
 - Comment pouvons-nous trouver l'équilibre entre des consultations ou sondages efficaces pour assurer le co-développement du plan d'accessibilité d'EDSC et la saturation face aux consultations dont nous entendons souvent parler?

10. Processus d'adaptation

- Compte tenu des obstacles connus liés aux accommodements et au processus d'OPMA, avez-vous des recommandations sur la meilleure façon de supprimer ces obstacles dans les domaines suivants :
 - politique et processus;
 - environnement bâti;
 - approvisionnement;
 - culture organisationnelle;
 - confidentialité et sécurité;
 - expérience vécue.

Quels sont les autres domaines où il existe des obstacles qui ne figurent pas dans cette liste? Avez-vous des recommandations pour éliminer les obstacles dans ces domaines?

11. Recrutement

- Compte tenu de ce que nous savons déjà sur les obstacles au recrutement des employés en situation de handicap :
 - Selon votre dernière expérience, quelle partie du processus de recrutement a contribué aux obstacles auxquels vous avez été confronté(e)?
 - Quelle serait la solution proposée pour atténuer les obstacles auxquels vous avez été confronté(e)?
 - D'après votre dernière expérience, y avait-il des éléments positifs que vous recommanderiez comme bonnes pratiques dans le processus d'embauche?

12. Avancement professionnel



- Compte tenu de ce que nous savons déjà sur les obstacles au maintien en poste et à l'avancement professionnel des employés en situation de handicap :
 - Sur la base de ce qui a déjà été mentionné concernant le maintien en poste des employés en situation de handicap, quelles mesures devraient être prises pour maintenir un emploi réussi?
 - Quelles mesures devraient être prises pour mieux vous soutenir dans l'atteinte de vos objectifs de carrière, y compris l'avancement professionnel?

13. Formation

- Compte tenu de ce que nous savons déjà sur les obstacles à la formation :
 - D'après votre expérience, quels sont les facteurs qui contribuent aux obstacles rencontrés dans l'apprentissage?
 - Comment cela vous affecte-t-il dans votre rôle actuel ou pour l'avancement de votre carrière?

14. Manque de sensibilisation et d'empathie

- Compte tenu de ce que nous savons déjà sur les obstacles autour d'une culture accessible :
 - Selon votre dernière expérience, le manque de sensibilisation aux problèmes d'accessibilité et d'empathie au travail a-t-il affecté votre travail et votre bien-être, et si oui, comment?
 - Y a-t-il un domaine particulier de sensibilisation qui, selon vous, nécessite plus d'attention?
 - Comment le manque de sensibilisation ou de compréhension de la part des collègues ou de la direction a-t-il affecté votre lieu de travail ou votre capacité à effectuer votre travail?
- Comment vos collègues (collègues, superviseur, gestionnaire, directeur, DG, etc.) peuvent-ils mieux comprendre votre réalité en matière de besoins d'accessibilité?
- À votre avis, quelles mesures peuvent être prises pour améliorer la sensibilisation et l'empathie au travail afin de favoriser un environnement plus inclusif?

15. Incidence de l'auto-identification

- Si vous vous êtes identifié, qu'est-ce qui a influencé votre décision de le faire?
 - Si vous ne vous êtes pas identifié, qu'est-ce qui vous a empêché de divulguer?
 - Quelles actions spécifiques vous feraient vous sentir plus soutenu, valorisé et inclus au travail?

16. Prestation de programmes et services

- Quels sont les 2 obstacles principaux observés, auxquels vos clients sont confrontés lorsque vous fournissez des services aux Canadiens?
 - Que souhaiteriez-vous pouvoir faire différemment lorsque vous fournissez des services?

- Que pourrait faire le ministère pour résoudre / éliminer les obstacles pour les clients vivant avec un handicap?
- Qu'est-ce qui pourrait vous aider, vous et votre équipe, à mieux servir les personnes vivant avec un handicap ou les clients confrontés à des obstacles afin qu'ils puissent accéder aux programmes et services?
- Si vous n'occupez pas un poste où vous êtes en contact avec des clients, quelles sont les meilleures pratiques (2 à 3) dont vous avez bénéficié lorsque vous avez sollicité des services auprès d'autres organisations (par exemple, magasinage, banque, organisations de services gouvernementaux, etc.)?
- Qu'est-ce qui rend votre expérience de service une expérience de service accessible?

Réseau des employés handicapés

Pour ce plan, nous avons consulté le REH au moyen de 3 méthodes : un sondage envoyé à tous les membres, des groupes de discussion pour les employés et les gestionnaires et une consultation auprès des membres lors d'un appel national.

Principales constatations

Sondage envoyé aux membres du REH

Le sondage, rempli par 414 répondants, a permis de tirer d'importantes constatations au sujet de notre plan d'accessibilité d'EDSC et de mesurer les progrès que nous réalisons en milieu de travail.

- **Connaissance du plan d'accessibilité d'EDSC** : 17 % des répondants ne connaissaient pas notre plan et 45 % n'étaient pas au courant du rapport d'étape publié en décembre 2024. Les niveaux les plus élevés de méconnaissance ont été observés chez les employés qui travaillaient à EDSC depuis 3 à 10 ans.
- **Progrès lié aux mesures d'adaptation en milieu de travail** : lorsqu'on leur a posé des questions sur le processus de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail et les défis connexes, 30 % des répondants ont déclaré qu'aucun progrès n'avait été réalisé, tandis que 23 % n'étaient pas certains des progrès réalisés.
- **Aisance à discuter des besoins** : seulement 25 % des répondants au sondage se sentaient à l'aise de discuter de leurs besoins d'accessibilité avec leurs superviseurs.
- **Orientation sur le soutien** : 35 % des répondants estiment qu'EDSC a fait peu de progrès pour ce qui est de l'orientation vers les personnes à contacter pour obtenir du soutien, de l'information et de la formation en matière d'accessibilité.

Les participants du REH conviennent tous que les **3 principaux éléments qui contribuent** à rendre EDSC plus accessible pour les employés en situation de handicap sont les suivants :

- Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés (CEOPE), qui offre des conseils essentiels sur les droits et les mesures d'adaptation;



- Réseau des employés handicapés (REH), une plateforme de défense des intérêts qui favorise le réseautage et le soutien;
- Formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA), qui sensibilise les participants au processus de l'OPMA, aux obligations de l'employeur et aux droits des employés.

Consultation avec le REH lors d'un appel national

Au cours de la séance virtuelle ouverte à tous les membres du REH lors de l'appel national en juillet 2025, 166 participants ont présenté les **4 principales constatations suivantes**.

- **Responsabilisation des décideurs de l'OPMA** : il est important d'établir une responsabilisation claire dans la façon dont les décisions sont prises dans le cadre du processus de l'OPMA. Une approche centralisée peut aider à réduire la stigmatisation et la confusion au sujet des mesures d'adaptation.
- **Simplification des mesures d'adaptation** : la simplification et la clarification du processus d'adaptation renforceront la confiance des employés et prioriseront leurs besoins tout en prévenant les conflits d'intérêts.
- **Formation essentielle en gestion** : une formation obligatoire complète pour les gestionnaires sur la sensibilisation aux handicaps et au besoin de faire preuve de souplesse dans le contexte des mesures d'adaptation est nécessaire pour soutenir les employés de manière efficace et prendre des décisions empathiques.
- **Politiques et ressources claires** : les politiques d'adaptation doivent être clairement définies et facilement accessibles pour habiliter tous les employés et encourager une communication ouverte aux fins de la création d'un milieu de travail positif.

Groupes de discussion pour les employés et les gestionnaires

Nous avons tenu des séances de groupes de discussion pour créer des espaces sûrs où l'on peut avoir des conversations ouvertes et honnêtes. Au cours des 4 séances virtuelles, les participants ont parlé des mesures d'adaptation, des handicaps, du recrutement, du maintien en poste, de l'avancement professionnel, des TIC et de la culture en milieu de travail.

Les employés et les gestionnaires du REH ont fait part de leur expérience en ce qui concerne les situations où ils sont confrontés au scepticisme et aux préjugés lorsqu'ils divulguent leurs handicaps, ce qui mène à la méfiance et à l'inquiétude. Les obstacles suivants touchent de plus en plus les employés et les gestionnaires en situation de handicap.

- **Processus d'adaptation compliqués** : le processus difficile complique la tâche des employés en situation de handicap et de leurs gestionnaires. Les frustrations découlent de pratiques incohérentes et d'une paperasserie trop lourde, ce qui décourage les gens de demander de l'aide.
- **Besoin d'une meilleure formation** : il y a une forte demande pour une meilleure formation et sensibilisation des gestionnaires au sujet des handicaps, en particulier les handicaps invisibles. Cela témoigne d'un manque de connaissances qui peut nuire à la fois à la croissance personnelle et à l'avancement professionnel.

- **Environnement sécuritaire** : à la fois les employés et les gestionnaires soulignent l'importance d'un environnement de travail sécuritaire et de confiance. Cela favorise la tenue de conversations ouvertes sur les handicaps et le soutien dont les gens ont besoin.

Questions et résultats du sondage auprès du REH

1. Êtes-vous une personne en situation de handicap? Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale 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*).
 - Oui (76 %).
 - Non (18 %).
 - Je préfère ne pas répondre (6 %).
2. Vous avez indiqué que vous êtes une personne en situation de handicap. Si vous souhaitez fournir des détails supplémentaires, veuillez cocher la ou les cases qui s'appliquent à vous (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent).
 - Trouble de santé mentale : influe sur la psychologie ou le comportement et comprends l'anxiété, la dépression, les troubles sociaux ou compulsifs, les phobies et les maladies psychiatriques (17 %).
 - Trouble cognitif : nuit à la capacité d'effectuer des tâches qui nécessitent des fonctions exécutives, comme la planification et l'organisation, l'apprentissage de l'information, la communication et la mémoire, et comprend le trouble du spectre de l'autisme, le trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité et les troubles d'apprentissage (17 %).
 - Problème de santé ou douleur chronique : nuis de façon régulière ou épisodique à la capacité de fonctionner et comprends les migraines, la maladie de Crohn, les colites, la fibromyalgie, la sclérose en plaques et d'autres handicaps ou problèmes de santé (15 %).
 - Handicap sensoriel ou environnemental : entraîne une sensibilité à la lumière, aux sons, à d'autres distractions ou à des allergènes, ou encore d'autres sensibilités environnementales (10 %).
 - Problème de mobilité : nuis à la capacité de bouger le corps et comprends la nécessité d'utiliser un fauteuil roulant ou une canne et d'autres problèmes ayant une incidence sur la mobilité (7 %).
 - Problème de flexibilité ou de dextérité : nuis à la capacité de bouger les articulations ou d'effectuer des tâches motrices, en particulier avec les mains (6 %).
 - Trouble de la vision : nuis à la vue et comprends la cécité totale, la vue partielle et la distorsion visuelle (4 %).
 - Trouble de l'audition : nuis à la capacité d'entendre et comprends l'état de malentendant, la surdité et la distorsion acoustique (6 %).
 - Déficience intellectuelle : nuis à la capacité d'apprendre et d'adapter le comportement à différentes situations (3 %).



- Trouble de la parole : nuis à la capacité de parler et comprends la distorsion et la perte totale ou partielle de la parole (4 %).
 - Je préfère ne pas préciser (5 %).
 - Autre handicap (1 %).
3. Au total, depuis combien d'années travaillez-vous à EDSC?
- Moins d'un an de service à EDSC (6 %).
 - 1 an à 2 ans de service à EDSC (9 %).
 - 3 à 10 ans de service à EDSC (54 %).
 - 11 à 20 ans de service à EDSC (20 %).
 - Plus de 20 ans de service à EDSC (11 %).
4. Dans quelle mesure connaissez-vous le plan d'accessibilité d'EDSC?
- Aucunement (17 %).
 - Dans une faible mesure (38 %).
 - Modérément (30 %).
 - Dans une grande mesure (10 %).
 - Dans une très grande mesure (4 %).
 - Ne sais pas (1 %).
5. Dans quelle mesure connaissez-vous le Rapport d'étape d'EDSC publié en décembre 2024?
- Aucunement (45 %).
 - Dans une faible mesure (28 %).
 - Modérément (20 %).
 - Dans une grande mesure (4 %).
 - Dans une très grande mesure (2 %).
 - Ne sais pas (1 %).
6. Pensez-vous qu'EDSC est plus accessible aujourd'hui qu'il ne l'était il y a un an?
- Beaucoup moins accessible (8 %).
 - Moins accessible (10 %).
 - Inchangé (36 %).
 - Plus accessible (21 %).
 - Beaucoup plus accessible (1 %).
 - Ne sais pas (24 %).
7. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a progressé dans le processus de demande de mesures d'adaptation du lieu de travail (par exemple défis, retards, etc.)?
- Aucunement (30 %).
 - Dans une faible mesure (23 %).
 - Modérément (17 %).
 - Dans une grande mesure (7 %).
 - Dans une très grande mesure (0 %).

- Ne sais pas (23 %).
8. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a progressé dans l'accessibilité de l'environnement de travail sur place?
- Aucunement (22 %).
 - Dans une faible mesure (28 %).
 - Modérément (15 %).
 - Dans une grande mesure (3 %).
 - Dans une très grande mesure (2 %).
 - Ne sais pas (30 %).
9. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a réalisé des progrès en fournissant les technologies de l'information, les logiciels, les produits et les outils numériques nécessaires à votre travail quotidien?
- Aucunement (9 %).
 - Dans une faible mesure (23 %).
 - Modérément (26 %).
 - Dans une grande mesure (17 %).
 - Dans une très grande mesure (6 %).
 - Ne sais pas (19 %).
10. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a progressé dans la divulgation d'orientations claires sur les endroits où trouver ou à qui demander de l'aide, des informations ou une formation sur l'accessibilité (par exemple mesures d'adaptation, Bureau de l'Ombuds, logiciels informatiques, produits et outils numériques)?
- Aucunement (19 %).
 - Dans une faible mesure (35 %).
 - Modérément (23 %).
 - Dans une grande mesure (10 %).
 - Dans une très grande mesure (2 %).
 - Ne sais pas (11 %).
11. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a progressé pour s'assurer que les communications sont accessibles et rédigées dans un langage clair et simple?
- Aucunement (11 %).
 - Dans une faible mesure (24 %).
 - Modérément (26 %).
 - Dans une grande mesure (20 %).
 - Dans une très grande mesure (20 %).
 - Ne sais pas (14 %).
12. Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise de discuter de vos besoins en matière d'accessibilité avec votre supérieur hiérarchique ou votre gestionnaire à EDSC?
- Aucunement (13 %).



- Dans une faible mesure (24 %).
 - Modérément (25 %).
 - Dans une grande mesure (18 %).
 - Dans une très grande mesure (18 %).
 - Ne sais pas (2 %).
13. Dans quelle mesure estimez-vous qu'EDSC a progressé pour s'assurer que vous vous sentez respecté, traité équitablement et valorisé par vos collègues et votre supérieur hiérarchique ou votre gestionnaire?
- Aucunement (18 %).
 - Dans une faible mesure (26 %).
 - Modérément (21 %).
 - Dans une grande mesure (17 %).
 - Dans une très grande mesure (8 %).
 - Ne sais pas (10 %).
14. Y a-t-il un événement, une activité, une politique, un programme, un processus, un système (ou autre) spécifique que vous avez vécu ou dont vous avez connaissance et qui, selon vous, contribue de manière positive à rendre EDSC plus accessible aux employés et/ou aux clients en situation de handicap?
- Oui (73 %).
 - Non (27 %).
15. Veuillez partager votre expérience avec vos propres mots. – Les 3 thèmes clés :
- Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés (CEOPE)** : très reconnu pour fournir des conseils et un soutien efficaces en matière d'accessibilité, aidant les employés à comprendre leurs droits et à s'y retrouver dans les mesures d'adaptation. Reconnu pour offrir des conseils précieux, bien que considéré comme disposant de ressources insuffisantes.
 - Réseau des employés handicapés (REH)** : une plateforme importante pour la défense des droits et le soutien, permettant aux employés de se connecter et de partager leurs expériences afin de créer un environnement plus inclusif.
 - Formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA)** : formation destinée aux employés sur l'OPMA, qui contribue à garantir la bonne compréhension et la mise en œuvre efficace des exigences légales.
16. Y a-t-il un événement, une activité, une politique, un programme, une procédure, un système (ou autre) spécifiques que vous avez vécu ou dont vous avez connaissance et qui, selon vous, crée des obstacles à l'accessibilité pour les employés et/ou les clients d'EDSC en situation de handicap?
- Oui (45 %).
 - Non (55 %).
17. Veuillez partager votre expérience avec vos propres mots. – Les 3 principaux obstacles à l'accessibilité :

- **Processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA) incohérents** : des problèmes importants liés à la standardisation créent de la confusion et des retards dans l'obtention des mesures d'adaptation nécessaires.
- **Manque de compréhension de l'OPMA** : le manque de compréhension généralisé du processus de l'OPMA parmi les gestionnaires peut entraîner des résultats difficiles et le rejet des demandes.
- **Stigmatisation culturelle, peur et divulgation** : les employés sont confrontés à la stigmatisation lorsqu'ils divulguent leur handicap, ce qui entraîne une culture du silence qui dissuade les employés de demander des mesures d'adaptation.

Questions de la consultation lors d'un appel national

- Croyez-vous qu'il y a eu une amélioration notable des mesures d'adaptation au cours de la dernière année à EDSC (par exemple le processus d'adaptation, le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés. Le module des mesures d'adaptation dans PeopleSoft, etc.)?
- Croyez-vous qu'il y a eu une amélioration notable de l'emploi au cours de la dernière année à EDSC (par exemple demandes d'emploi, processus d'entrevue, recrutement, intégration, réintégration après un congé de maladie, possibilités de formation et d'avancement professionnel, etc.)?
- Croyez-vous qu'il y a eu une amélioration notable de la culture en milieu de travail au cours de la dernière année à EDSC (par exemple stigmatisation, harcèlement, discrimination, capacisme, communications ministérielles ou d'équipe, formation et orientation sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail, sensibilisation, formation et apprentissage, possibilités de fournir une rétroaction sur l'accessibilité, etc.)?
- Croyez-vous qu'il y a eu une amélioration notable de la technologie, y compris des systèmes ministériels, au cours de la dernière année à EDSC (par exemple intranet d'EDSC, PeopleSoft, Saba, autres systèmes que vous utilisez régulièrement dans votre emploi, etc.)?
- Notre équipe est consciente de certains des principaux obstacles à l'accessibilité à EDSC, notamment :
 - les retards dans les mesures d'adaptation;
 - les mesures d'adaptation liées au retour au bureau;
 - le manque de sensibilisation et de formation concernant l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et l'accessibilité;
 - les produits, les services et le contenu des technologies de l'information et des communications (y compris des documents, des réunions ou des logiciels accessibles).
- À ce sujet, avez-vous remarqué de nouveaux obstacles au sein de notre organisme au cours de la dernière année? Si oui, quels sont-ils?
- À votre avis, quelle mesure clé EDSC devrait-il prioriser dans le plan d'accessibilité de 2025 à 2028 pour effectuer des changements significatifs et durables?



Autres réseaux

La collecte de données sur les identités croisées est essentielle pour comprendre les employés en situation de handicap de notre organisation. Notre objectif est de nous appuyer sur les leçons et les perspectives tirées des consultations de l'an dernier.

Nous avons tenu 6 séances de groupes de discussion avec des employés en situation de handicap qui sont membres de différents réseaux d'employés afin de recueillir des renseignements, de présenter diverses perspectives et de promouvoir l'inclusion. Les 50 participants nous ont permis de prendre connaissance de nos progrès et de la façon dont les obstacles influent sur la satisfaction au travail et l'avancement professionnel. Nous avons également ajouté des questions pour connaître les défis auxquels sont confrontés les groupes en quête d'équité.

Les résultats montrent comment les différents aspects de l'identité d'une personne se chevauchent et créent des obstacles uniques. Cette compréhension montre comment diverses formes de discrimination peuvent se combiner et comment cela affecte les personnes.

Principales constatations

Réseau des employés Noirs

- **Pressions culturelles** : les participants sentent qu'ils sont découragés de demander des mesures d'adaptation, ce qui entraîne un stress accru et favorise une culture du silence.
- **Doute au sujet des handicaps** : les employés Noirs ayant un handicap invisible font souvent face à des doutes supplémentaires de la part des gestionnaires en raison des identités croisées.
- **Fatigue liée à l'éducation des autres** : les personnes marginalisées sont fatiguées d'avoir à expliquer à leurs collègues leurs défis uniques.
- **Confiance et communication** : la discrimination historique fait en sorte que les femmes noires s'inquiètent des effets négatifs de la communication de renseignements personnels.
- **Obstacles à l'avancement** : le racisme, le sexism et la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap aggravent les opinions injustes à propos des personnes qui méritent une promotion.

Réseau de la fierté des employés

- **Obtenir la reconnaissance** : les participants ont souligné que les personnes ayant un handicap invisible ont plus de difficulté à obtenir la reconnaissance et du soutien.
- **Discrimination** : les participants ayant à la fois un handicap et une identité 2ELGBTQIA+ subissent une stigmatisation et une discrimination aggravées en milieu de travail.
- **Soutien des gestionnaires** : des relations solides avec les gestionnaires sont essentielles à la création d'un environnement où les employés se sentent à l'aise de discuter de leurs besoins en matière d'adaptation.

- **Préjugés systémiques** : de nombreux participants ont indiqué avoir subi un capacisme systémique et des micro-agressions, ce qui illustre comment les préjugés contre les handicaps chevauchent d'autres formes de discrimination.
- **Systèmes de soutien en santé mentale** : les préjugés à l'égard des handicaps et d'autres formes de discrimination peuvent avoir une incidence négative sur la santé mentale et la satisfaction au travail. De solides réseaux de mentorat et de défense des intérêts au sein de la communauté 2ELGBTQIA+ fournissent une aide importante, en renforçant la résilience et le bien-être général.

Réseau des femmes

- **Gestion des mesures d'adaptation** : les femmes handicap remplissent souvent un double rôle : elles sont à la fois employées et aidantes familiales, et donc il est difficile pour elles de demander des mesures d'adaptation.
- **Crainte de divulgation** : bon nombre d'entre elles craignent que la divulgation de leur handicap nuise à leurs chances d'avancement professionnel, surtout en raison des stéréotypes sexistes.
- **Stigmatisation et aliénation** : les personnes ayant un handicap invisible ont souvent l'impression de devoir expliquer à répétition leurs problèmes de santé. Cela peut être frustrant et faire en sorte qu'elles se sentent exclues dans un milieu de travail qui ne comprend pas comment le genre et l'incapacité sont liés.
- **Soutien incohérent des gestionnaires** : le soutien des gestionnaires varie; certains comprennent le lien entre différentes identités, tandis que d'autres négligent des problèmes critiques comme la ménopause et ne répondent pas efficacement aux besoins d'adaptation.
- **Systèmes de soutien inclusifs** : il faut des systèmes de soutien qui répondent aux défis uniques auxquels sont confrontées les femmes en situation de handicap. Le fait de tenir compte de leurs identités et de leurs responsabilités qui se chevauchent peut les aider à faire valoir leurs besoins avec efficacité.

Réseau des minorités visibles

- **Race et handicap** : les participants ont souligné que le fait d'être à la fois une personne de couleur et une personne en situation de handicap crée des obstacles supplémentaires en milieu de travail.
- **Difficultés liées à la défense de ses propres intérêts** : certains employés ne se sentent pas prêts à défendre leurs intérêts parce que les obstacles culturels font en sorte qu'il est difficile d'exprimer leurs besoins, ce qui démontre un besoin de soutien qui respecte leurs antécédents variés.
- **Sensibilisation inégale des gestionnaires** : les gestionnaires ont différents niveaux de compréhension, ce qui donne lieu à des expériences diverses pour les employés. Il est important pour eux de comprendre l'incidence du chevauchement des identités sur les personnes.



- **Nécessité d'une gestion empathique** : les employés ont souligné l'importance de l'empathie, des interactions de soutien, de la bonne écoute et des réponses réfléchies pour améliorer leur expérience de travail.
- **Élimination des préjugés** : il est essentiel de sensibiliser les gens aux préjugés liés à la race et aux handicaps pour comprendre comment les différentes formes de discrimination influent sur leur expérience.

Principaux obstacles émergents pour le REH et les réseaux d'employés

Les participants du REH et d'autres réseaux d'employés ont indiqué que les obstacles relevés précédemment sont devenus plus précis et urgents. Ils ont souligné la nécessité de changements au sein de notre ministère pour améliorer le soutien aux employés en situation de handicap.

- **Préoccupations concernant la politique du travail sur place** : bon nombre d'entre eux craignent que le fait de travailler sur place 3 jours par semaine nuise à leur rendement et limite le soutien en matière d'adaptation qu'ils reçoivent. Cela peut accroître le stress et l'anxiété causés par leurs problèmes de santé actuels ainsi que leurs responsabilités professionnelles.
- **Problèmes de protection de la vie privée** : les frustrations des employés sont exacerbées par le fait d'avoir à communiquer des renseignements personnels de façon répétée sans garantie que leurs données sont en sécurité, ce qui entraîne un sentiment de méfiance.
- **Responsabilités de proche aidant** : de nombreux employés concilient leur travail et leurs tâches de proche aidant et ont besoin de politiques de soutien pour les aider à relever ces défis.
- **Soutien en santé mentale** : la gestion de nombreuses tâches sans soutien suffisant a une incidence sur le bien-être des employés et fait croître les obstacles en matière de la santé mentale.

Mobilisation supplémentaire

Cette année, le BAE a consulté des groupes autochtones pour mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les employés autochtones en situation de handicap. Ont pris part à nos discussions des représentants du Cercle des employés autochtones et d'équipes se concentrant sur le recrutement, le maintien en poste, l'avancement et la mobilisation des Autochtones.

Les rapports suivants font état d'obstacles, dont bon nombre correspondent aux perspectives des groupes de discussion des réseaux d'employés.

- Le rapport du sondage Les fonctionnaires fédéraux autochtones en situation de handicap (FFAH) souligne ce qui suit :
 - 39 % se sont sentis limités dans leur avancement professionnel en raison d'un handicap;

- 37 % ont subi des retards dans la mise en place des mesures d'adaptation nécessaires;
 - 59 % n'avaient pas accès à la formation, au mentorat et à l'avancement professionnel;
 - 69 % ont mentionné le besoin de mesures d'adaptation adaptées à la culture.
- Le rapport [Unis dans la diversité : une voie vers la réconciliation](#) souligne la nécessité de lutter contre les préjugés, le racisme, la discrimination et le harcèlement dans la fonction publique et d'améliorer les compétences culturelles et le perfectionnement professionnel.

Nous sommes déterminés à comprendre les perspectives autochtones et à appuyer les efforts de réconciliation d'EDSC, et nous chercherons d'autres occasions d'apprendre et de participer.

Questions du groupe de discussion

Le contexte et les questions ont été spécifiquement adapté à chaque groupe afin d'explorer l'intersectionnalité. Cependant, pour les groupes de discussion du REH, nous avons utilisé les mêmes questions sans mettre l'accent sur l'intersectionnalité. Vous trouverez dans cette annexe les questions utilisées pour le Réseau des femmes.

Mesures d'adaptation

Avez-vous discuté de vos besoins en matière de mesures d'adaptation avec votre gestionnaire?

18. Avez-vous eu l'impression que votre gestionnaire comprenait les difficultés auxquelles vous êtes confrontée en raison de votre situation de handicap et d'autres aspects de votre identité?
19. Avez-vous soumis votre demande de mesures d'adaptation au moyen de Peoplesoft?
20. Si vous avez soumis votre demande de mesures d'adaptation au moyen de Peoplesoft, avez-vous trouvé que le processus était clair et facile à suivre?
21. Est-ce que vous et votre gestionnaire avez eu une discussion portant expressément sur vos besoins en matière de mesures d'adaptation?
22. Des mesures d'adaptation temporaires ont-elles été fournies à temps?
23. Votre gestionnaire a-t-il appuyé votre demande?
24. Si votre demande a été approuvée, avez-vous le sentiment d'avoir reçu vos mesures d'adaptation en temps raisonnable, compte tenu du fait qu'elles peuvent être mises en place par étapes?
25. Pendant que vous attendiez, avez-vous reçu des mises à jour régulières sur l'état de votre demande?
26. Votre gestionnaire savait-il comment obtenir les arrangements, l'équipement ou les outils nécessaires?
27. Si vous repensez à vos expériences relatives aux mesures d'adaptation :
 - Quelle a été la difficulté la plus importante à laquelle vous avez été confrontée, et quelles sont vos recommandations pour surmonter les obstacles?
 - Si une chose a bien fonctionné dans votre cas, de quelle manière a-t-elle amélioré la situation?



Divulgation du handicap

Pour celles qui ont divulgué leur handicap, quelle a été votre expérience?

Parmi celles qui ont choisi de ne pas divulguer leur handicap (que ce soit par l'entremise de PeopleSoft ou non), quelles préoccupations ou quels obstacles ont influencé votre décision?

Qu'est-ce qui ferait en sorte qu'il serait plus facile pour les femmes de se sentir en sécurité et soutenues dans la divulgation de leur handicap à leur superviseur à EDSC?

Recrutement, maintien en poste et avancement professionnel

Avez-vous été confrontée à des obstacles au cours de votre cheminement de carrière (c'est-à-dire la candidature, le processus d'entrevue, le recrutement, le parcours d'intégration, la réintégration au travail après un arrêt de maladie, l'accès à des possibilités de formation ou d'avancement professionnel)? Si oui, en une phrase, quel a été le plus grand obstacle auquel vous vous êtes heurtée dans votre parcours au sein d'EDSC?

28. Quelle est une mesure qu'EDSC peut prendre pour prioriser l'accessibilité et améliorer le maintien en poste des fonctionnaires (c'est-à-dire pratiques de recrutement, soutien en milieu de travail, possibilités d'avancement équitable, mesures d'adaptation en milieu de travail fournies à temps, etc.)?

Information, communications et technologie

Lorsque vous avez besoin de renseignements sur des outils, des services ou du contenu accessibles (y compris des documents, des réunions ou des logiciels accessibles), savez-vous où les trouver?

29. Dans le même contexte :

- Croyez-vous que vos collègues savent où les trouver?
- Croyez-vous que votre gestionnaire sait où les trouver?

30. D'après votre expérience, estimez-vous que les outils, les services ou le contenu d'EDSC (y compris des documents, des réunions ou des logiciels accessibles) sont faciles ou difficiles à utiliser, ou les deux? Pouvez-vous nous faire part de votre expérience?

31. Quel est le changement que vous aimeriez voir à EDSC pour rendre l'expérience utilisateur accessible à tout le monde?

Culture en milieu de travail

Selon vous, dans quelle mesure votre direction et vos collègues comprennent et reconnaissent la façon dont le handicap recoupe d'autres aspects de votre identité?

32. Qu'aimeriez-vous que la direction et vos collègues fassent pour améliorer votre santé mentale?

33. Imaginez que nous sommes à 5 ans d'aujourd'hui. Que voulez-vous que la manchette (titre) dise au sujet des progrès réalisés par EDSC en matière d'accessibilité et de son incidence sur les femmes en situation de handicap?

Sondage auprès des gestionnaires d'EDSC

Cette année, nous avons mené un sondage auprès des gestionnaires et des employés occupant des postes de supervision, y compris des chefs d'équipe, tout en excluant les postes de niveau EX. Nous voulions consulter à la fois les gestionnaires en situation de handicap et ceux sans handicap pour mieux comprendre les obstacles auxquels ils se heurtent et obtenir leurs points de vue sur les progrès réalisés en matière dans d'amélioration de l'accessibilité à EDSC.

Principales constatations

- **Gestionnaires en situation de handicap** : 27 % des gestionnaires qui ont répondu ont une incapacité, principalement des troubles cognitifs, des problèmes de santé chroniques et des problèmes de santé mentale.
 - 63 % sont des superviseurs depuis 3 à 10 ans et 56 % ont géré des employés en situation de handicap au cours des 2 dernières années.
 - 17 % ont de la difficulté à répondre à leurs propres besoins d'accessibilité.
 - 15 % se heurtent à des préjugés et à de la stigmatisation en milieu de travail.
 - Les gestionnaires se tient au Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés (CEOPE) pour obtenir des conseils, mais font état de délais de réponse qui varient.
- **Perceptions sur la formation des employés occupant un poste de supervision pour soutenir les employés en situation de handicap**
 - 11 % recommandent une formation sur la sensibilisation aux handicaps (visibles et invisibles) et l'OPMA.
 - 10 % recommandent une formation sur la communication accessible.
 - 15 % soulignent qu'il y a un manque de formation sur l'accessibilité.
 - 13 % estiment que les surveillants ont de la difficulté à appliquer efficacement des pratiques d'accessibilité dans un contexte hybride.
- **Amélioration des processus**
 - 16 % pensent qu'un processus d'adaptation plus simple aiderait.
 - 15 % veulent un emplacement central de ressources.
- **Défis liés à l'OPMA**
 - 18 % estiment que le processus d'OPMA n'est pas clair.
 - 16 % ont de la difficulté à trouver le soutien nécessaire.
 - 15 % ne savent pas par où commencer.
- **Soutenir les employés**
 - 19 % ont de la difficulté à trouver des mesures d'adaptation réalisables.
 - 17 % ont de la difficulté à s'y retrouver dans les politiques ayant trait aux ressources humaines ou aux mesures d'adaptation.
 - 14 % ont de la difficulté à trouver des outils et des ressources.



- 13 % ressentent du stress en soutenant les autres.

Questions et réponses du sondage

1. Êtes-vous une personne en situation de handicap?

- Oui (27 %).
- Non (70 %).
- Je préfère ne pas répondre (3 %).

2. Vous avez indiqué que vous êtes une personne en situation de handicap. Si vous souhaitez fournir des détails supplémentaires, veuillez cocher la ou les cases qui s'appliquent à vous (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent).

- Trouble de santé mentale : influe sur la psychologie ou le comportement et comprends l'anxiété, la dépression, les troubles sociaux ou compulsifs, les phobies et les maladies psychiatriques (18 %).
- Trouble cognitif : nuit à la capacité d'effectuer des tâches qui nécessitent des fonctions exécutives, comme la planification et l'organisation, l'apprentissage de l'information, la communication et la mémoire, et comprend le trouble du spectre de l'autisme, le trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité et les troubles d'apprentissage (22 %).
- Problème de santé ou douleur chronique : nuis de façon régulière ou épisodique à la capacité de fonctionner et comprends les migraines, la maladie de Crohn, les colites, la fibromyalgie, la sclérose en plaques et d'autres handicaps ou problèmes de santé (20 %).
- Handicap sensoriel ou environnemental : entraîne une sensibilité à la lumière, aux sons, à d'autres distractions ou à des allergènes, ou encore d'autres sensibilités environnementales (15 %).
- Problème de mobilité : nuis à la capacité de bouger le corps et comprends la nécessité d'utiliser un fauteuil roulant ou une canne et d'autres problèmes ayant une incidence sur la mobilité (5 %).
- Problème de flexibilité ou de dextérité : nuis à la capacité de bouger les articulations ou d'effectuer des tâches motrices, en particulier avec les mains (2 %).
- Trouble de la vision : nuis à la vue et comprends la cécité totale, la vue partielle et la distorsion visuelle (5 %).
- Trouble de l'audition : nuis à la capacité d'entendre et comprends l'état de malentendant, la surdité et la distorsion acoustique (8 %).
- Déficience intellectuelle : nuis à la capacité d'apprendre et d'adapter le comportement à différentes situations (0 %).
- Trouble de la parole : nuis à la capacité de parler et comprends la distorsion et la perte totale ou partielle de la parole (1 %).
- Je préfère ne pas préciser (1 %).
- Autre handicap (3 %).

3. Au total, combien d'années avez-vous exercé une fonction de supervision (par exemple, chef d'équipe, gestionnaire, superviseur) à EDSC, sans compter le temps passé dans un poste de niveau EX?
 - Moins d'un an de service à EDSC (8 %).
 - 1 an à 2 ans de service à EDSC (15 %).
 - 3 à 10 ans de service à EDSC (63 %).
 - 11 à 20 ans de service à EDSC (11 %).
 - Plus de 20 ans de service à EDSC (3 %).
4. Dans quelle mesure connaissez-vous le plan d'accessibilité d'EDSC?
 - Aucunement (7 %).
 - Dans une faible mesure (38 %).
 - Modérément (42 %).
 - Dans une grande mesure (10 %).
 - Dans une très grande mesure (3 %).
 - Ne sais pas (0 %).
5. Dans quelle mesure connaissez-vous le Rapport d'étape d'EDSC publié en décembre 2024?
 - Aucunement (41 %).
 - Dans une faible mesure (36 %).
 - Modérément (17 %).
 - Dans une grande mesure (3 %).
 - Dans une très grande mesure (3 %).
 - Ne sais pas (0 %).
6. Selon vous, EDSC est-il plus accessible aujourd'hui qu'il ne l'était il y a un an?
 - Beaucoup moins accessible (0 %).
 - Moins accessible (2 %).
 - Inchangé (34 %).
 - Plus accessible (33 %).
 - Beaucoup plus accessible (4 %).
 - Ne sais pas (27 %).
7. Avez-vous géré un employé en situation de handicap au sein de votre équipe au cours des 2 dernières années?
 - Oui (56 %).
 - Non (40 %).
 - Incertain (4 %).
8. Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise dans la gestion d'employés en situation de handicap visible ou invisible (par exemple, discuter des mesures d'adaptation, comprendre les besoins, mettre en place une équipe inclusive)?
 - Aucunement (1 %).



- Dans une faible mesure (11 %).
 - Modérément (35 %).
 - Dans une grande mesure (36 %).
 - Dans une très grande mesure (17 %).
 - Ne sais pas (0 %).
9. À quel point pensez-vous que les employés de votre équipe se sentent à l'aise pour partager avec vous des informations sur leur handicap?
- Aucunement (0 %).
 - Dans une faible mesure (5 %).
 - Modérément (25 %).
 - Dans une grande mesure (43 %).
 - Dans une très grande mesure (23 %).
 - Ne sais pas (4 %).
10. Connaissez-vous le processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA) et votre rôle dans ce processus?
- Aucunement (0 %).
 - Dans une faible mesure (4 %).
 - Modérément (22 %).
 - Dans une grande mesure (38 %).
 - Dans une très grande mesure (36 %).
 - Ne sais pas (0 %).
11. Dans quelle mesure trouvez-vous que le processus de l'OPMA est facile à suivre?
- Aucunement (4 %).
 - Sans objet (8 %).
 - Dans une faible mesure (24 %).
 - Modérément (41 %).
 - Dans une grande mesure (16 %).
 - Dans une très grande mesure (7 %).
 - Ne sais pas (0 %).
12. Dans quelle mesure vous sentez-vous soutenu lorsque vous naviguez dans le processus de l'OPMA?
- Sans objet (10 %).
 - Aucunement (7 %).
 - Dans une faible mesure (24 %).
 - Modérément (32 %).
 - Dans une grande mesure (17 %).
 - Dans une très grande mesure (7 %).
 - Ne sais pas (3 %).

13. Qui vous a soutenu dans la navigation du processus de l'OPMA, et en quoi cela vous a-t-il aidé? (par exemple, le Centre d'expertise sur l'optimisation du potentiel des employés (CEOPE), votre superviseur, etc.)? - Les 3 thèmes de soutien les plus souvent cités :

- Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés (CEOPE);
- Gestionnaires et superviseurs;
- Services de gestion de la direction générale (SGDG) et équipes des ressources humaines.

14. Quel a été votre plus grand défi ou obstacle lors de l'accompagnement des employés dans le cadre du processus de l'OPMA (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)?

- Les coûts ou le budget posent problème (6 %).
- Difficile de trouver les bons outils ou le bon soutien (16 %).
- Pas rencontré de difficultés ou d'obstacles (6 %).
- Pas assez de sensibilisation ou de conseils (12 %).
- Manque de temps (10 %).
- Pas évident de savoir ce qu'il faut faire ou comment commencer (15 %).
- Le processus n'est pas clair (18 %).
- Incertain de savoir comment parler des besoins pour les mesures d'adaptation (7 %).
- Autre – Les 3 thèmes principaux (10 %) :
 - Difficultés avec la navigation dans PeopleSoft – Les répondants ont rencontré d'importantes difficultés à utiliser PeopleSoft pour demander des mesures d'adaptation, notamment pour supprimer d'anciennes mesures d'adaptation et en raison de la confusion sur la gestion des demandes. Beaucoup ont trouvé le système difficile à utiliser.
 - Processus d'approbation flous et incohérents – De nombreux répondants étaient confus quant à la façon dont le processus d'approbation fonctionnait. Ils ne savaient pas qui devait approuver les demandes, ce qui a conduit à des décisions incohérentes au sein de EDSC.
 - Longs délais de réponse et préoccupations relatives au soutien – Les répondants ont mentionné de longs délais d'attente pour obtenir du soutien et des conseils de la part du Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés (CEOPE) et des ressources humaines. Ces retards dans l'obtention d'informations importantes ont rendu plus difficile pour les employés et les gestionnaires de naviguer dans le processus des mesures d'adaptation. En conséquence, beaucoup se sont sentis dépourvus de soutien, ce qui a créé davantage d'obstacles à l'obtention des mesures d'adaptation dont ils avaient besoin.

15. Dans quelle mesure êtes-vous au courant des pratiques d'accessibilité à EDSC (documents accessibles, réunions, etc.)?

- Aucunement (2 %).
- Dans une faible mesure (28 %).



- Modérément (46 %).
- Dans une grande mesure (18 %).
- Dans une très grande mesure (6 %).
- Ne sais pas (0 %).

16. Quels sont les principaux défis ou obstacles à l'accessibilité dans vos environnements de travail (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)?

- Difficulté à appliquer des pratiques accessibles dans un environnement de travail hybride (13 %).
- Difficulté à trouver ou à accéder aux bons outils ou à la bonne technologie (11 %).
- Je n'ai pas rencontré de difficultés ou d'obstacles (5 %).
- Manque de budget et de ressources (8 %).
- Manque de connaissances ou de formation (15 %).
- Manque de temps (12 %).
- Incertain (3 %).
- Résistance au changement ou manque de soutien de la part des collègues (4 %).
- Résistance au changement ou manque de soutien de la part des employés (7 %).
- Résistance au changement ou manque de soutien de la part de la haute gestion (9 %).
- Manque de clarté quant aux mesures à prendre ou à l'endroit où commencer (11 %).
- Autre – Thème principal (2 %) :
 - Accessibilité obligatoire et responsabilisation des cadres supérieurs – Il existe une forte demande pour que l'accessibilité soit une exigence obligatoire au sein du ministère. Sans ces mesures, il est peu probable que de réelles améliorations soient apportées. Les répondants ont également plaidé en faveur d'une plus grande responsabilisation des cadres supérieurs, suggérant que les objectifs en matière d'accessibilité soient intégrés dans leurs ententes de gestion du rendement (EGR).

17. Avez-vous rencontré des obstacles lorsque vous avez essayé d'améliorer l'accessibilité au sein de votre équipe?

- Oui (26 %).
- Non (53 %).
- Incertain (21 %).

18. Si oui, quels sont les obstacles que vous avez rencontrés? – Les 3 principaux obstacles rencontrés :

- Résistance au changement : de nombreux répondants ont souligné une résistance générale au changement, qui constitue un obstacle majeur. Les employés et la direction hésitent à s'adapter aux nouvelles mesures d'accessibilité ou à discuter des besoins des employés.

- Obstacles liés à la direction et manque de soutien : les répondants ont identifié des difficultés importantes, notamment en ce qui concerne la réticence de la haute direction à mettre en œuvre les mesures d'adaptation nécessaires et les défis posés par les politiques existantes. Même si la direction peut soutenir verbalement les initiatives en matière d'accessibilité, il existe souvent un écart entre ce soutien et ce qui est réellement mis en œuvre.
 - Manque de sensibilisation : l'un des principaux obstacles mentionnés était le manque de sensibilisation au sujet des documents accessibles et des directives en matière d'accessibilité. De nombreux répondants ne savaient pas comment créer du contenu accessible ou mettre en œuvre correctement des mesures d'accessibilité, ce qui rend plus difficile la création d'un environnement de travail inclusif.
19. Est-il facile pour vous de trouver des informations sur les ressources et les aides en matière d'accessibilité (par exemple, technologie adaptée, technologies de l'information accessibles, formation sur l'accessibilité ou le langage simple et clair, accessibilité M365, Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés, etc.)?
- Aucunement (6 %).
 - Dans une faible mesure (21 %).
 - Modérément (46 %).
 - Dans une grande mesure (14 %).
 - Dans une très grande mesure (6 %).
 - Ne sais pas (7 %).
20. Selon vous, de quel(s) type(s) de formation, les employés exerçant une fonction de supervision (par exemple, chef d'équipe, gestionnaire, superviseur), à l'exclusion des postes de niveau EX, ont-ils besoin pour soutenir efficacement les employés en situation de handicap (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)?
- Capacitisme (4 %).
 - Obstacles à l'accessibilité (8 %).
 - Pratiques de communication et de documentation accessibles (10 %).
 - Sensibilisation aux identités croisées (4 %).
 - Résolution des conflits (6 %).
 - Sensibilisation aux handicaps (visibles et invisibles) (11 %).
 - Obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA) (11 %).
 - Intelligence émotionnelle (7 %).
 - Empathie et leadership compatissant (8 %).
 - Organisation de réunions accessibles (6 %).
 - Prise de décision inclusive (6 %).
 - Micro-agressions (5 %).
 - Leadership tenant compte des traumatismes (6 %).
 - Préjugés inconscients (8 %).
 - Aucune (0 %).
 - Autre (0 %).



21. Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir mieux préparé pour soutenir les employés en situation de handicap (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)?

- Un endroit central (guichet unique) pour trouver des outils et des ressources (15 %).
- Un processus d'adaptation plus simple et plus cohérent dans l'ensemble d'EDSC (16 %).
- Accès à des conseils d'experts (11 %).
- Aide pour les conversations délicates avec les employés (7 %).
- Moins de paperasse et des étapes claires (15 %).
- Des pratiques d'embauche plus inclusives (par exemple pour les candidats neurodivergents) (4 %).
- Outils ou soutien pour gérer les performances tout en soutenant les mesures d'adaptation (11 %).
- Des outils qui permettent aux mesures d'adaptation de suivre l'employé lors d'une mutation ou d'une embauche (9 %).
- Incertain (0 %).
- Autre - Les 2 mentions les plus fréquentes (1 %) :
 - Délégation de l'approbation des demandes d'OPMA aux gestionnaires : De nombreux répondants estiment que les gestionnaires devraient avoir le pouvoir d'approver les demandes d'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA). Ils soulignent que cela accélérerait le processus et réduirait les étapes inutiles, ce qui permettrait de répondre plus rapidement aux demandes de mesures d'adaptation. Ce changement pourrait conduire à un soutien plus rapide et plus approprié pour les employés en situation de handicap.
 - Changement d'attitude parmi les cadres supérieurs : Un appel est lancé pour un changement culturel parmi les cadres supérieurs. Les répondants ont déclaré que la haute direction devrait réellement soutenir les employés en situation de handicap non seulement en parlant, mais aussi en prenant les mesures nécessaires. Une formation appropriée pour les dirigeants et la priorisation du bien-être des employés sont essentielles. Une approche cohérente et de soutien de la part des cadres supérieurs est cruciale pour favoriser un environnement où les employés en situation de handicap se sentent valorisés et soutenus.

22. En tant que gestionnaire en situation de handicap, quels défis ou obstacles à l'accessibilité avez-vous rencontrés (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)?

- Concilier mes propres besoins en matière d'accessibilité et mes responsabilités en matière de gestion (17 %).
- Faire face aux préjugés, à la stigmatisation ou aux préjugés d'autrui (15 %).
- Difficulté à obtenir les mesures d'adaptation ou le soutien dont j'ai besoin (14 %).
- L'égalité des chances pour tous les membres de l'équipe (8 %).
- Je n'ai pas rencontré de difficultés ou d'obstacles (3 %).
- Accès limité aux possibilités d'apprentissage (3 %).

- Naviguer dans l'accessibilité numérique dans le milieu de travail (par exemple, les outils ou les systèmes qui ne sont pas entièrement accessibles) (8 %).
- Naviguer dans l'accessibilité physique dans le milieu de travail (6 %).
- Stress ou impacts sur la santé mentale liés aux obstacles à l'accessibilité (13 %).
- Soutenir les employés en situation de handicap tout en gérant mes propres besoins (8 %).
- Incertain (2 %).
- Autre - Les 2 mentions les plus fréquentes (3 %) :
 - Accès limité aux opportunités d'emploi : les gestionnaires ont signalé faire face à moins d'opportunités d'emploi en raison de leurs handicaps, en particulier à cause de leur statut en matière d'obligation de prendre des mesures d'adaptation et des exigences de retour au bureau. Cela a rendu plus difficiles leur avancement professionnel et leur stabilité dans leurs emplois, les contraignant à faire face à des obstacles complexes tout en essayant d'atteindre leurs objectifs professionnels.
 - Messages contradictoires concernant les mesures d'adaptation : les gestionnaires ont souligné un défi important lié à la réception de messages contradictoires provenant de différents niveaux de la direction concernant les besoins en matière de mesures d'adaptation. Ils ont exprimé leur frustration d'avoir à expliquer à plusieurs reprises pourquoi ils ont besoin d'aide en raison de leur handicap et de devoir composer avec des informations peu claires quant à la faisabilité de leurs demandes.

23. Quels défis ou obstacles avez-vous rencontrés en soutenant des employés en situation de handicap (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)?

- Trouver un équilibre entre mes besoins et ceux de mes employés (9 %).
- Communiquer efficacement avec des employés ayant des besoins différents liés à leur handicap (8 %).
- Difficulté à trouver les bons outils, les bonnes ressources ou le bon soutien (14 %).
- Trouver des mesures d'adaptation réalisables dans les limites de l'organisation (19 %).
- Faire face aux préjugés ou à la stigmatisation de la part des autres membres de l'équipe (8 %).
- Je n'ai pas rencontré de difficultés ou d'obstacles (6 %).
- Stress mental ou émotionnel lié à l'accompagnement des autres (13 %).
- Naviguer dans des politiques complexes en matière de ressources humaines ou d'aménagements (17 %).
- Assurer un mentorat tout en gérant mes propres besoins en matière d'accessibilité (3 %).
- Incertain (1 %).
- Autre – Les 2 principaux défis (2 %) :
 - Gestion difficile et manque de flexibilité : les répondants ont souligné les défis importants découlant d'une gestion difficile et rigide. Ils estiment que les cadres



supérieurs ne font preuve d'aucune empathie ni compréhension à l'égard des besoins des employés en situation de handicap. Ce décalage peut frustrer les gestionnaires qui souhaitent soutenir leurs employés, mais se sentent entravés par les politiques ou les attitudes existantes.

- Stigmatisation et manque de soutien de la part des cadres supérieurs : les gestionnaires ont déclaré avoir été stigmatisés et surveillés par les cadres supérieurs pour avoir soutenu des employés qui avaient besoin de mesures d'adaptation, comme les demandes au titre de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA). Plutôt que d'être reconnus pour leurs efforts, les gestionnaires doivent souvent justifier le nombre d'OPMA dans leurs équipes. Cela crée un environnement difficile pour défendre les intérêts des employés. L'accent est davantage mis sur le respect des règles que sur la mise en place d'un véritable soutien, ce qui rend plus difficile pour les gestionnaires de supporter efficacement les employés en situation de handicap.

Consultations avec les représentants syndicaux

Le BAE a rencontré 12 représentants syndicaux pour la première fois dans le cadre de nos consultations, afin d'améliorer la collaboration au chapitre de l'accessibilité et de l'inclusion. Les syndicats inclus étaient le Syndicat des employées et employés nationaux (SEN), le Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada (SEIC), l'Association canadienne des employés professionnels (ACEP) et l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC).

L'objectif de cette réunion était d'établir des relations par la tenue de conversations ouvertes et respectueuses, de recueillir des idées afin d'améliorer l'accessibilité pour les membres du syndicat et d'apprendre des expériences des représentants.

Principales constatations

Les **2 principaux obstacles** auxquels se heurtent les employés :

- **crainte de divulgation** : Les employés en situation de handicap hésitent souvent à divulguer leur état de santé parce qu'ils craignent d'être pointés du doigt ou d'avoir à composer avec des questions indiscrettes.
- **lacunes dans les connaissances** : de nombreux gestionnaires ne connaissent pas les mesures d'adaptation disponibles et leurs responsabilités. Ils manquent souvent de formation adéquate sur la façon de discuter des handicaps et pour s'y retrouver dans les processus d'accessibilité. Des problèmes comme les longs documents médicaux et les retards dans l'obtention de la technologie rendent les choses encore plus difficiles.

Les **2 principales recommandations** pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion :

- **améliorer la formation des gestionnaires** : offrir aux gestionnaires une formation complète sur les handicaps et les mesures d'adaptation pour les aider à soutenir efficacement les employés et à reconnaître les besoins individuels sans stigmatisation.

- **rationaliser les processus** : simplifier les procédures d'adaptation et indiquer clairement que les coûts des documents médicaux peuvent être remboursés. Promouvoir le Centre d'expertise pour l'optimisation du potentiel des employés afin d'améliorer le soutien et de faire connaître les ressources disponibles.

Questions de la consultation

Quelles recommandations et pratiques exemplaires pouvez-vous partager pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion à EDSC?

24. Quels commentaires avez-vous reçus des membres d'EDSC, particulièrement au sujet des besoins en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation, dont la direction ou le Bureau de l'accessibilité d'EDSC (BAE) peut ne pas être au courant?
25. Selon votre expérience, y a-t-il des cas de réussite, des leçons retenues ou des stratégies qui ont aidé à surmonter les obstacles à l'accessibilité?
26. Quel changement pourrait grandement améliorer l'accessibilité pour vos membres?

Annexe D : Consultations des clients

Dans le Sondage sur l'expérience client de Service Canada 2023 à 2024, les participants ont signalé les obstacles suivants qui nuisent à leur expérience :

- **communication** : plusieurs modes de service présentent des problèmes récurrents, notamment :
 - des communications prêtant à confusion ou inaccessibles (par exemple lettres imprécises, menus téléphoniques complexes);
 - soutien limité pour les clients ayant une faible littératie numérique et un manque de mises à jour rapides.
- **temps d'attente** : bon nombre de clients ont fait remarquer que les longs temps d'attente pour parler au personnel de Service Canada, que ce soit au téléphone ou en personne, ajoutaient du stress, surtout pour les personnes qui vivent des situations financières difficiles.
- **difficultés liées aux demandes** : la nécessité de remplir et de soumettre des demandes était une source d'irritation importante pour les participants au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) et pour les personnes âgées ayant moins de littératie numérique qui souhaitent présenter une demande d'assurance-emploi, de RPC ou de SV/SRG. Ils ont éprouvé des difficultés en raison d'un manque d'information et de directives claires en ligne, ainsi que de difficultés à naviguer sur des sites Web complexes.
- **incapacité de résoudre les problèmes** : les clients ont souvent eu de la difficulté à obtenir des détails sur l'état de leur demande ou à trouver des réponses à des questions précises lorsqu'ils s'entretenaient avec le personnel de Service Canada, en personne et par téléphone.



Principales constatations

Sondage sur l'expérience client de Service Canada 2023 à 2024

- Dans le [Sondage sur l'expérience client de Service Canada de 2023 à 2024](#), les clients en situation de handicap disent être moins satisfaits en ce qui concerne leur expérience des programmes de Service Canada que les clients qui n'ont pas de handicap.
 - Expérience globale du service dans l'ensemble des programmes : satisfaction de 71 % chez les clients en situation de handicap comparativement à 84 % pour l'ensemble des clients.
 - En ce qui concerne l'assurance-emploi, la satisfaction des clients en situation de handicap est de 69 % comparativement à 78 % pour les clients sans handicap.
 - Dans le cas du RPC, la satisfaction des clients en situation de handicap est de 74 % comparativement à 84 % pour les clients sans handicap.
- Comparés à l'ensemble des clients, les clients en situation de handicap étaient moins satisfaits des services fournis en personne, en ligne et par l'entremise de centres d'appels spécialisés.
 - En personne : la satisfaction des clients en situation de handicap est de 72 % comparativement à 84 % pour les clients sans handicap
 - En ligne : la satisfaction des clients en situation de handicap est de 64 % comparativement à 73 % pour les clients sans handicap
 - Centres d'appels spécialisés : la satisfaction des clients en situation de handicap est de 65 % contre 75 % pour les clients sans handicap
- En ce qui concernait l'ensemble des clients en situation de handicap, les clients de la SV et du SRG étaient plus susceptibles d'être satisfaits (84 %), tandis que les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de l'être (52 %).

Prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap (PCPH) – Mise à l'essai de l'expérience utilisateur

Au cours des essais de convivialité qui ont eu lieu d'octobre 2024 à mars 2025, nous avons recueilli les commentaires suivants des personnes en situation de handicap au sujet du processus de demande de la PCPH.

- **Lettres et communications**
 - Les lettres d'invitation n'expliquaient pas pourquoi les gens étaient invités, les montants qu'ils pouvaient obtenir ou quand ils recevraient des nouvelles
 - Les lettres d'approbation portaient à confusion, surtout lorsque les paiements étaient divisés en différents types ou qu'il n'y avait pas de paiement du tout, ce qui causait du stress
 - Les lettres de refus n'expliquaient pas clairement pourquoi la demande d'une personne avait été refusée ou comment corriger la situation

- D'autres lettres utilisaient des termes imprécis comme « Protégé B » ou n'expliquaient pas ce qui manquait
- **Système téléphonique (réponse vocale interactive)**
 - Le système téléphonique était long et difficile à utiliser, surtout pour les personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance.
 - Les options du menu étaient déroutantes.
 - Les gens voulaient pouvoir mettre à jour leurs renseignements bancaires et obtenir la confirmation du changement pendant l'appel.
- **Demandes en ligne**
 - Certains ont eu de la difficulté à entrer le numéro d'unité ou les renseignements bancaires, surtout lorsqu'ils utilisaient des lecteurs d'écran.
 - Les gens situés dans des régions éloignées ont été obligés de recommencer la présentation de leur demande en raison de pannes de leurs services Internet.
 - Les sélecteurs de dates et les formats des numéros de téléphone ou des codes postaux prêtaient à confusion.
 - Bon nombre de gens souhaitaient obtenir plus de renseignements sur la prestation avant de commencer à présenter la demande.
- **Représentants légaux**
 - Les représentants légaux ont constaté que certaines parties de la demande n'étaient pas claires.
 - Ils n'étaient pas certains des documents nécessaires ou de la raison pour laquelle certaines questions étaient posées, de sorte qu'il était plus difficile de bien soutenir leurs clients.
- **Lancement du PCPH en juin 2025**
 - EDSC a continué à évaluer l'expérience client après le lancement. Les clients ont eu la possibilité de donner leur avis et, parmi ceux qui l'ont fait, plus de 80 % se sont déclarés satisfaits du processus de demande et plus de 90 % ont trouvé la demande facile à remplir.
 - Les premiers commentaires ont été pris en compte et des améliorations continuent d'être apportées. Par exemple, nous avons appris que :
 - Certains clients avaient du mal à trouver le bouton « Postuler ». EDSC a immédiatement apporté des modifications. En conséquence, la proportion de clients signalant ce problème est passée de 5 % à 0 %.
 - Les clients avaient également des difficultés avec les champs d'adresse qui étaient préremplis avec des informations erronées. Des améliorations ont été apportées et le nombre de clients signalant ce problème est passé de 5 % à moins de 2 %.



Recommandations principales

- **Simplifier et clarifier la communication**
 - Réviser les lettres (invitations, approbations et refus) pour qu'elles soient plus claires, plus informatives et moins stressantes pour les clients.
 - Utiliser un langage simple et éviter le jargon, comme « Protégé B ».
- **Améliorer l'accessibilité des services numériques et téléphoniques**
 - Améliorer les formulaires en ligne pour assurer la compatibilité avec les lecteurs d'écran et améliorer les fonctions de traitement des erreurs.
 - Simplifier les menus du système téléphonique et fournir une confirmation pendant les appels.
- **Accroître la flexibilité du soutien à l'égard du processus de présentation des demandes**
 - Permettre à un plus large éventail de professionnels (par exemple thérapeutes, conseillers) de contribuer aux évaluations de l'invalidité.
 - Inclure des auto-évaluations appuyées par des validations de tiers pour renforcer les demandes.
- **Offrir un meilleur soutien et des mises à jour**
 - Offrir une communication proactive sur l'état de la demande afin de tenir les clients informés tout au long du processus.
 - Veiller à ce que le personnel reçoive une formation complète pour aider efficacement les clients en situation de handicap, particulièrement dans les interactions en ligne et au téléphone.

Annexe E : Activités des domaines prioritaires

Emploi

Tableau 54 : Activités liées à l'emploi 1.1.1

Activité	Calendrier	État
1.1.1.1 Mettre l'accent sur la réduction de l'écart de recrutement actuel en embauchant des employés en situation de handicap conformément à notre disponibilité au sein de la population active.	2026	En cours

Tableau 55 : Activités liées à l'emploi 1.1.2

Activité	Calendrier	État

1.1.2.1 Fournir un processus d'embauche accessible, inclusif et souple qui permet aux candidats de communiquer leurs besoins de mesures d'adaptation, conformément aux normes énoncées dans la norme CAN/ASC-1.1:2024 en matière de recrutement et d'embauche.	2027	En cours
1.1.2.2 Inclure la possibilité pour les candidats de demander la description de poste ou un aperçu de l'environnement de travail.	2027	En cours
1.1.2.3 Adapter les méthodes d'évaluation en fonction des besoins individuels en matière d'adaptation et fournir des questions d'entrevue à l'avance dans la mesure du possible.	2027	En cours

Tableau 56 : Activités liées à l'emploi 1.2.1

Activité	Calendrier	État
1.2.1.1 Mettre à jour le formulaire d'auto-identification d'EDSC dans PeopleSoft pour s'assurer qu'il est dans un format accessible et promouvoir le nouveau formulaire à l'échelle du Ministère. Se conformer à la clause 12.2.2 e) de la norme d'emploi de Normes d'accessibilité Canada (NAC) en tenant compte de la protection des renseignements personnels lors du traitement des divulgations et en respectant les raisons qui sous-tendent la décision d'un candidat de s'auto-identifier.	2026	Non commencé

Tableau 57 : Activités liées à l'emploi 1.3.1

Activité	Calendrier	État
1.3.1.1 Mettre à jour le processus d'intégration des nouveaux employés pour s'assurer qu'ils peuvent accéder à de l'information sur l'ergonomie et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation avant leur date de début d'emploi, afin de les aider à se préparer à une transition harmonieuse vers le milieu de travail.	2028	En cours
1.3.1.2 Mettre à jour la lettre d'offre (LO) et les outils connexes pour y inclure un libellé en langage simple. S'assurer que l'information est claire et facile à comprendre pour tous les employés.	2028	En cours
1.3.1.3 Intégrer dans la LO les renseignements et les outils pertinents pour demander du soutien afin d'éliminer les obstacles connus liés au travail avant de commencer un nouvel emploi à EDSC. Assurer une expérience d'intégration plus harmonieuse pour tous.	2026	En cours



1.3.1.4 Mettre à jour la liste de vérification de l'intégration des gestionnaires pour y inclure la visite des bureaux avant la date d'entrée en fonction du nouvel employé. Cerner et éliminer les obstacles potentiels dans l'espace de travail et s'assurer d'effectuer un suivi régulier auprès des nouveaux employés. Mettre en commun les ressources d'intégration importantes, comme les principaux liens intranet et les coordonnées du Centre d'expertise (CE).	2028	En cours
--	------	----------

Tableau 58 : Activités liées à l'emploi 1.4.1

Activité	Calendrier	État
1.4.1.1 Créer un système interne de placement pour les employés en situation de handicap qui ne peuvent remplir les principales fonctions de leur poste actuel en raison d'obstacles liés au travail.	2026	En cours

Tableau 59 : Activités liées à l'emploi 1.4.2

Activité	Calendrier	État
1.4.2.1 Promouvoir l'utilisation de sondages de fin d'emploi auprès des gestionnaires pour recueillir les commentaires des employés en situation de handicap au sujet des raisons de leur départ. Inclure des questions adaptées pour comprendre les problèmes d'accessibilité, d'adaptation et de culture en milieu de travail.	2027	En cours

Tableau 60 : Activités liées à l'emploi 1.4.3

Activité	Calendrier	État
1.4.3.1 Veiller à ce que le module 9.2 de PeopleSoft, le Système d'information sur les ressources humaines d'EDSC, soit conforme dès le départ aux critères d'accessibilité lors de l'élaboration de nouveaux modules ou de nouvelles fonctionnalités.	2028	En cours
1.4.3.2 Examiner les modules existants, dans la mesure du possible et dans les limites de l'étendue des responsabilités d'EDSC, afin de cerner et d'éliminer les obstacles à l'emploi pour les employés en situation de handicap. Communiquer les critères d'accessibilité au fournisseur de PeopleSoft (Oracle) pour aider à améliorer l'accessibilité de ses produits.	2028	En cours

Tableau 61 : Activités liées à l'emploi 1.5.1

Activité	Calendrier	État

Emploi et Développement social Canada - Plan d'accessibilité triennal - 2025

1.5.1.1 Fournir des solutions transparentes, rapides et intégrées pour les mesures d'adaptation en milieu de travail, conformément aux principaux facteurs de réussite définis par le Projet d'amélioration des mesures d'adaptation.	2027	En cours
1.5.1.2 Améliorer la fonctionnalité et la convivialité du module des mesures d'adaptation de PeopleSoft pour une meilleure expérience globale des utilisateurs.	2027	En cours

Tableau 62 : Activités liées à l'emploi 1.5.2

Activité	Calendrier	État
1.5.2.1 Renommer le Centre d'expertise de sorte que son nom indique clairement ce qu'il fait et les services qu'il offre. Aider les employés et les gestionnaires à comprendre sa raison d'être avec un titre descriptif qui représente clairement son mandat et ses services.	2026	En cours
1.5.2.2 Simplifier la page d'accueil du Centre d'expertise en y ajoutant des définitions claires et à jour, des liens pertinents et des politiques clés en langage simple. Aider les employés et les gestionnaires à trouver rapidement l'information dont ils ont besoin pour faciliter le processus des mesures d'adaptation.	2026	Non commencé

Tableau 63 : Activités liées à l'emploi 1.5.3

Activité	Calendrier	État
1.5.3.1 Élaborer un plan clair pour informer les employés et les gestionnaires de la mise en œuvre du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC, en le présentant comme un outil essentiel pour soutenir les discussions et la mise en œuvre des mesures d'accessibilité à EDSC.	2026	En cours

Tableau 64 : Activités liées à l'emploi 1.5.4

Activité	Calendrier	État
1.5.4.1 Créer un sondage de rétroaction des clients pour recueillir des renseignements qui aideront à améliorer les services d'accessibilité des TI pour les personnes en situation de handicap.	2026	Non commencé
1.5.4.2 Définir les exigences TI d'un système partagé de gestion de cas qui soutiendra une approche de bout en bout pour offrir les meilleurs services de mesures d'adaptation possibles à EDSC.	2027	Non commencé



Tableau 65 : Activités liées à l'emploi 1.5.5

Activité	Calendrier	État
1.5.5.1 Accélérer l'approbation des nouvelles technologies adaptatives pour les employés qui en ont besoin en créant une méthode d'examen plus rapide pour tous les aspects importants (par exemple, sécurité des TI, accessibilité des TI, confidentialité, etc.). Cela permettra aux employés de recevoir plus rapidement les outils nécessaires, en respectant les exigences du Comité de gestion du changement opérationnel.	2027	En cours

Tableau 66 : Activités liées à l'emploi 1.6.1

Activité	Calendrier	État
1.6.1.1 Examiner, élaborer et mettre à jour des outils et des documents de référence au besoin pour améliorer le processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA) et améliorer l'expérience globale des employés et des gestionnaires, conformément aux orientations et aux outils fournis par le PAMA.	2028	En cours
1.6.1.2 Élaborer une formation obligatoire à l'intention des gestionnaires sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA) afin de leur fournir les compétences, les connaissances, les vidéos et les ressources nécessaires pour traiter efficacement les demandes liées à l'OPMA.	2026	En cours

Tableau 67 : Activités liées à l'emploi 1.6.2

Activité	Calendrier	État
1.6.2.1 Élaborer et mettre en œuvre une politique sur l'OPMA pour favoriser un changement culturel vers une nouvelle approche du processus de mesure d'adaptation, en s'appuyant sur les résultats du PAMA, afin d'améliorer le processus, de préciser les attentes et d'uniformiser les pratiques au sein d'EDSC.	2027	En cours
1.6.2.2 Mettre en place un processus de bout en bout transparent offrant des directives claires aux gestionnaires et aux employés pour répondre aux demandes de mesures d'adaptation, tout en réduisant les délais d'approvisionnement pour l'achat de matériel de bureau, de matériel informatique ou de logiciels.	2027	En cours

Tableau 68 : Activités liées à l'emploi 1.7.1

Activité	Calendrier	État
1.7.1.1 Créer un programme de mentorat de groupe pour les futurs gestionnaires en situation de handicap. Mettre les mentors en contact avec de petits groupes de mentorés pour discuter régulièrement de l'avancement professionnel et du perfectionnement en leadership.	2026	En cours
1.7.1.2 Ajouter des fonctions de balisage des compétences et de mise en correspondance des talents dans le système d'apprentissage Saba. Soutenir les besoins professionnels, les objectifs de carrière et les différents intérêts selon le profil de chaque utilisateur. Déterminer les compétences individuelles et les jumeler aux possibilités d'emploi pour aider les employés à progresser dans leur carrière et veiller à ce que les ressources soient utilisées efficacement au sein du Ministère.	2027	En cours

Tableau 69 : Activités liées à l'emploi 1.7.2

Activité	Calendrier	État
1.7.2.1 Fournir un soutien au perfectionnement professionnel aux employés en situation de handicap pour les aider à améliorer leurs compétences et à se faire reconnaître grâce à des activités de formation et d'éducation, et à des possibilités de leadership. Cela se traduira par une augmentation des taux d'avancement en éliminant les obstacles dans les critères de perfectionnement professionnel et de promotion. Utiliser une perspective d'accessibilité intersectionnelle pour s'assurer que tous les employés peuvent participer pleinement.	2026	En cours
1.7.2.2 Soutenir les employés dans leurs rôles intérimaires et veiller à ce que leurs compétences de niveau supérieur soient reconnues pour leur avancement professionnel, tout en améliorant la gestion du rendement pour éviter qu'ils ne soient coincés dans des emplois particuliers.	2026	En cours
1.7.2.3 Élaborer des plans d'adaptation individuels pour soutenir les employés dans leur réussite et veiller à ce que leurs demandes de mesures d'adaptation ne nuisent pas à leurs possibilités de carrière.	2026	En cours

Tableau 70 : Activités liées à l'emploi 1.8.1

Activité	Calendrier	État



1.8.1.1 Veiller à ce que le processus d'auto-identification soit facultatif et protège la vie privée.	2027	En cours
---	------	----------

Tableau 71 : Activités liées à l'emploi 1.9.1

Activité	Calendrier	État
1.9.1.1 Maintenir et renforcer le respect en se conformant à l'article 10.4 1 (g, h) de la norme d'emploi de Normes d'accessibilité Canada, qui protège les employés contre les représailles lorsqu'ils signalent des incidents de discrimination fondée sur le handicap. Encourager une culture d'inclusivité et de respect au moyen de campagnes de communication et d'ateliers réguliers.	2026	En cours

Environnement bâti

Tableau 72 : Activités liées à l'environnement bâti 2.1.1

Activité	Calendrier	État
2.1.1.1 Faire progresser la modernisation des milieux de travail en appliquant, le cas échéant, les normes de conception des milieux de travail d'EDSC/GC pour améliorer l'accessibilité, l'inclusion et le bien-être des employés, tout en garantissant l'harmonisation stratégique avec le programme de travail sur les biens immobiliers	2028	En cours
2.1.1.2 Éduquer et informer les employés sur la façon de servir efficacement de l'espace afin de maximiser la fonctionnalité prévue et les avantages de conception.	2028	En cours
2.1.1.3 Continuer de mettre à l'essai le mobilier accessible pour les Centres Service Canada afin de déterminer les options pour répondre aux besoins des employés et des clients ayant diverses capacités.	2028	En cours

Tableau 73 : Activités liées à l'environnement bâti 2.2.1

Activité	Calendrier	État
2.2.1.1 Établir un processus normalisé de vérification de la conception du plan d'étage pour assurer l'harmonisation avec les codes et les principes d'accessibilité pour tous les sites existants et nouveaux.	2028	En cours
2.2.1.2 Collaborer et établir des partenariats avec un organisme comme les Normes d'accessibilité Canada afin d'exercer une influence accrue sur les normes et les	2028	En cours

changements futurs et de se tenir au courant de ces normes et changements futurs.		
---	--	--

Tableau 74 : Activités liées à l'environnement bâti 2.3.1

Activité	Calendrier	État
2.3.1.1 Tenir des consultations régulières avec le Réseau des employés handicapés pour veiller à ce que les normes d'accessibilité soient appliquées de manière pertinente.	2027	En cours
2.3.1.2 Effectuer des évaluations auprès des employés en situation de handicap pour évaluer l'efficacité des caractéristiques de conception mises en œuvre dans les espaces nouvellement offerts.	2028	En cours

Tableau 75 : Activités liées à l'environnement bâti 2.4.1

Activité	Calendrier	État
2.4.1.1 Déterminer les exigences à l'intention de SPAC pour assurer la conformité à Normes d'accessibilité Canada en ce qui concerne la sélection de futurs sites.	2028	En cours

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Tableau 76 : Activités liées aux TIC 3.1.1

Activité	Calendrier	État
3.1.1.1 Créer une directive sur la conformité en matière d'accessibilité des TI pour faciliter la mise en œuvre de la Politique sur les services et le numérique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), le Cadre de l'architecture intégrée du GC et le GC numérique à EDSC. Établir des normes ministérielles claires et décrire les mesures que les clients doivent prendre pour satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité des TI.	2027	En cours

Tableau 77 : Activités liées aux TIC 3.1.2

Activité	Calendrier	État
3.1.2.1 Publier des rapports de conformité en matière d'accessibilité (RCA) pour les produits commerciaux, qui décrivent en détail les fonctionnalités d'accessibilité, relèvent les éléments qui ne sont pas conformes aux normes et proposent des solutions de rechange accessibles pour le contenu non conforme. Joindre à ces rapports des plans pour	2027	Non commencé



combler les lacunes en matière de conformité afin de créer des environnements numériques inclusifs, d'améliorer la gestion des risques, de guider les décisions d'achat et de gouvernance informatique, d'encourager l'amélioration continue, et de renforcer la transparence et la confiance auprès de tous les clients.		
---	--	--

Tableau 78 : Activités liées aux TIC 3.1.3

Activité	Calendrier	État
3.1.3.1 Collaborer avec les experts en accessibilité, les gestionnaires de projet et les concepteurs pour inclure les exigences en matière d'accessibilité dès le départ dans les modèles de projet, les définitions des récits utilisateurs, les examens de la conception, les examens des codes et les processus de mise à l'essai dans les outils de gestion de projet.	2028	En cours
3.1.3.2 Fournir de la formation et de la documentation pour s'assurer que toutes les équipes appliquent systématiquement ces exigences à l'aide du guide du CVEL.	2028	En cours

Tableau 79 : Activités liées aux TIC 3.2.1

Activité	Calendrier	État
3.2.1.1 Mettre en œuvre un cours de formation obligatoire autodirigée « Introduction à l'accessibilité numérique » pour tous les employés et étendre les options d'apprentissage afin que la formation porte sur les outils et le contenu utilisés dans leur travail quotidien, comme la suite Microsoft Office, les documents non destinés au Web, le contenu Web et les pages Web.	2026	En cours
3.2.1.2 Offrir des programmes réguliers de sensibilisation à l'accessibilité des TI pour souligner l'importance de la création de contenu numérique accessible à l'échelle du Ministère.	2027	En cours

Tableau 80 : Activités liées aux TIC 3.2.2

Activité	Calendrier	État
3.2.2.1 Créer et mettre en commun des lignes directrices détaillées sur l'accessibilité des TI et des pratiques exemplaires pour aider les employés à produire et à maintenir du contenu numérique accessible. Ces lignes directrices doivent respecter les normes reconnues comme les WCAG et la norme EN 301 549 et traiter des domaines	2026	En cours

essentiels comme le développement de logiciels, la création de documents, le contenu Web et l'approvisionnement.		
--	--	--

Tableau 81 : Activités liées aux TIC 3.2.3

Activité	Calendrier	État
3.2.3.1 Mener un programme pilote pour vérifier dans quelle mesure les outils d'IA générative (comme les lecteurs d'écran alimentés par l'IA, le sous-titrage en temps réel et les outils d'explication des codes) améliorent l'accessibilité numérique pour les employés et les utilisateurs en situation de handicap.	2027	En cours
3.2.3.2 Sonder les participants au programme pilote pour déterminer si leur expérience des outils d'IA générative a amélioré l'accessibilité numérique pour les employés et les utilisateurs en situation de handicap.	2027	En cours

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

Tableau 82 : Activités des Communications, autres que les TIC 4.1.1

Activité	Calendrier	État
4.1.1.1 Promouvoir l'accessibilité dans les communications internes en incluant des conseils et des pratiques exemplaires dans les messages ministériels sur une base trimestrielle. Mettre en évidence les outils nouveaux et existants, comme les modèles ministériels, et raconter des histoires de réussite pour encourager tout le monde à se concentrer sur l'accessibilité.	De 2025 à 2028	En cours
4.1.1.2 Encourager un état d'esprit axé sur l'« accessibilité dès la conception » dans les communications internes à l'intention de tous les employés. Aider les équipes et les employés à adopter cet objectif en mettant à jour les modèles de documents existants et en en créant de nouveaux. Inclure et promouvoir des conseils pratiques pour que les modèles et les communications demeurent accessibles. Mettre en évidence les services d'EDSC qui facilitent les communications accessibles, comme l'examen du langage clair et les vérifications des documents du Bureau de l'accessibilité des technologies de l'information (BATI), et promouvoir les possibilités d'apprentissage officielles.	De 2025 à 2028	En cours
4.1.1.3 Établir et intégrer des mécanismes de rétroaction dans les communications ministérielles pour permettre aux	De 2025 à 2028	Non commencé



employés de signaler les obstacles à l'accessibilité dans les communications internes.		
--	--	--

Tableau 83 : Activités des Communications, autres que les TIC 4.1.2

Activité	Calendrier	État
4.1.2.1 Examiner les documents du point de vue de l'accessibilité pour s'assurer qu'ils sont rédigés dans un langage simple. Communiquer des directives pour aider les fonctionnaires fédéraux à utiliser le bon langage lorsqu'ils communiquent au sujet de l'incapacité par écrit, oralement et au moyen d'images.	De 2025 à 2028	En cours

Acquisition de biens, de services et d'installations

Tableau 84 : Activités liées à l'acquisition de biens 5.1.1

Activité	Calendrier	État
5.1.1.1 S'assurer que les responsables opérationnels sont au courant des ressources disponibles pour les aider à établir les exigences en matière d'accessibilité pour les biens et services qu'ils achètent.	2026	En cours
5.1.1.2 Assurer le suivi et la surveillance de l'accessibilité dans nos contrats d'approvisionnement, nos énoncés des travaux et nos exigences opérationnelles afin de mesurer nos progrès en matière d'accessibilité dans l'approvisionnement.	2026	En cours

Tableau 85 : Activités liées à l'acquisition de biens 5.2.1

Activité	Calendrier	État
5.2.1.1 Créer ou adopter une liste des besoins en matière de technologie d'assistance et d'adaptation, identifier et approuver les fournisseurs qui se concentrent sur les technologies d'assistance. Tenir à jour une liste des fournisseurs préapprouvés qui offrent des technologies d'assistance et d'adaptation, en utilisant différentes méthodes d'approvisionnement pour accélérer l'approvisionnement et réduire au minimum les retards.	2028	En cours
5.2.1.2 Faciliter le processus d'achat en réduisant les étapes administratives et en simplifiant la sélection des fournisseurs, ce qui assurera un accès plus rapide à l'équipement nécessaire.	2028	En cours



Conception et prestation de programmes et de services

Tableau 86 : Activités liées aux programmes et services 6.1.1

Activité	Calendrier	État
6.1.1.1 Supprimer ou simplifier les questions complexes pour que le formulaire soit plus facile à remplir.	2027	En cours
6.1.1.2 Organiser le formulaire en sections claires accompagnées de directives étape par étape.	2027	En cours
6.1.1.3 Permettre aux clients de décrire leur situation dans leurs propres mots au moyen du téléversement de documents dans MDSC ou de la communication de détails supplémentaires par la poste.	2027	En cours
6.1.1.4 Fournir des instructions plus claires et plus simples sur la façon de présenter une demande de prestations ou d'y être admissible.	2027	En cours
6.1.1.5 Accroître la promotion et la disponibilité du format substitut pour les demandes dont la taille de police est plus grande.	2027	En cours
6.1.1.6 Offrir aux clients la possibilité de répondre aux questions verbalement plutôt que juste par écrit.	2027	En cours

Tableau 87 : Activités liées aux programmes et services 6.1.2

Activité	Calendrier	État
6.1.2.1 Effectuer des essais de convivialité auprès d'un groupe diversifié d'utilisateurs, y compris des personnes en situation de handicap.	2027	En cours
6.1.2.2 Respecter la norme CAN-ASC-5.2.1 3.1 de Normes d'accessibilité Canada :	2027	En cours
<ul style="list-style-type: none"> fournir des renseignements sur les services essentiels qui répondent aux besoins de communication des clients; permettre l'accès aux services en personne, par téléphone, par voie numérique ou par tout autre moyen; veiller à ce que les services soient fournis de manière à répondre aux besoins individuels de chaque personne. 		



Tableau 88 : Activités liées aux programmes et services 6.2.1

Activité	Calendrier	État
6.2.1.1 Veiller à ce que l'information sur les services et les prestations soit régulièrement mise à jour et rédigée dans un langage simple à un niveau de lecture d'un élève de la 8e année pour plus de clarté.	2027	En cours
6.2.1.2 S'assurer que tout le contenu Web externe respecte les normes d'accessibilité, y compris la norme CAN/ASC – EN 301 549:2024, qui comprend des règles sur les produits et services de TIC.	2027	En cours
6.2.1.3 Se conformer à l'article 9 de la norme, qui comporte des exigences techniques particulières pour les pages Web et les applications Web : <ul style="list-style-type: none"> rendre le texte facile à lire et à comprendre; veiller à ce que le contenu apparaisse et fonctionne de façons prévisibles; aider les utilisateurs à éviter et à corriger les erreurs. 	2027	En cours

Tableau 89 : Activités liées aux programmes et services 6.2.2

Activité	Calendrier	État
6.2.2.1 Veiller à ce que les personnes en situation de handicap puissent facilement trouver et comprendre l'information sur les programmes. À l'heure actuelle, il est plus difficile pour les personnes en situation de handicap de trouver de l'information, des outils et des ressources sur le Web. Viser à combler cet écart au chapitre de l'expérience.	2028	En cours
6.2.2.2 Veiller à ce que les personnes en situation de handicap puissent facilement s'y retrouver dans les étapes à suivre pour présenter une demande de programme et viser à combler l'écart au chapitre de l'expérience.	2028	En cours

Tableau 90 : Activités liées aux programmes et services 6.3.1

Activité	Calendrier	État
6.3.1.1 Veiller à ce que les clients neurodivergents puissent accéder aux services d'une façon accessible, y compris dans une salle fermée où ils peuvent attendre et être servis.	2028	En cours

Tableau 91 : Activités liées aux programmes et services 6.4.1

Activité	Calendrier	État

6.4.1.1 Instaurer une option de rappel pour réduire la nécessité pour les clients de garder la ligne.	2028	En cours
6.4.1.2 Donner des temps d'attente estimatifs pour que les clients puissent choisir d'attendre ou de demander un rappel.	2028	En cours
6.4.1.3 Offrir des services supplémentaires aux clients sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole.	2028	En cours

Tableau 92 : Activités liées aux programmes et services 6.5.1

Activité	Calendrier	État
6.5.1.1 Renforcer la consultation entre les experts en accessibilité et les employés du Ministère qui conçoivent et fournissent des services aux clients afin d'améliorer l'échange de connaissances et la collaboration sur les initiatives d'accessibilité des services.	2028	En cours
6.5.1.2 Mettre en commun et promouvoir les ressources, normes et lignes directrices existantes en matière d'accessibilité pour améliorer la compréhension des employés sur la manière d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles.	2028	En cours
6.5.1.3 Mettre à jour et promouvoir le Guide de l'accessibilité d'EDSC pour s'assurer qu'il fournit des conseils actualisés sur la prestation de services accessibles aux clients.	2028	En cours

Culture en milieu de travail

Tableau 93 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.1.1

Activité	Calendrier	État
7.1.1.1 Promouvoir et accroître la sensibilisation à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap au moyen d'une approche anti-capacitaire qui vise à combattre les inégalités, les stéréotypes négatifs et la stigmatisation.	2026	En cours
7.1.1.2 Se conformer aux Normes d'accessibilité Canada (NAC) et soutenir une culture d'inclusion à toutes les étapes de l'emploi, en mettant l'accent sur l'intersectionnalité et les groupes marginalisés.	2026	En cours
7.1.1.3 Inclure la prestation de programmes et de communications annuels à l'échelle du Ministère pour des événements comme la Semaine nationale de l'accessibilité	De 2026 à 2028	En cours



(SNA), la Journée internationale des personnes en situation de handicap (JIPH) et d'autres initiatives connexes.		
--	--	--

7.1.1.4 Élaborer et fournir des trousseaux d'outils qui permettent d'en apprendre davantage sur les obstacles liés à l'incapacité et mettre au point des approches pour les surmonter.	2028	En cours
7.1.1.5 Offrir une formation axée sur l'équité aux gestionnaires recruteurs, en mettant l'accent sur l'intersectionnalité. Veiller à la mise en place de processus de recrutement, de maintien en poste, d'avancement et d'évaluation inclusifs et accessibles.	2028	En cours
7.1.1.6 Évaluer les répercussions des activités d'apprentissage au moyen de sondages auprès des employés et de données sur la participation.	2028	En cours

Tableau 94 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.1.2

Activité	Calendrier	État
7.1.2.1 Inclure un engagement clair et précis à l'égard de l'accessibilité dans les ententes de rendement des employés. Jouer un rôle actif dans la promotion d'une culture d'inclusion et d'amélioration de l'accessibilité pour aider le Ministère et le gouvernement du Canada à atteindre leurs objectifs.	2026	En cours

Tableau 95 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.2.1

Activité	Calendrier	État
7.2.1.1 Créer un groupe consultatif d'employés en situation de handicap chargé d'élaborer conjointement des recommandations pour les futurs plans d'accessibilité et les rapports d'étape d'EDSC dans l'esprit du principe « Rien sans nous ».	De 2025 à 2028	En cours
7.2.1.2 Obtenir les suggestions du groupe sur l'élimination des obstacles en milieu de travail et les initiatives d'accessibilité. Intégrer les recommandations à l'élaboration de la solution aux fins d'examen par le responsable opérationnel.	De 2025 à 2028	En cours

Tableau 96 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.2.2

Activité	Calendrier	État

7.2.2.1 Assurer un soutien continu du REH. Consulter le REH et collaborer étroitement avec lui à la création et à la mise en œuvre d'initiatives d'accessibilité pour aider le réseau à renforcer son rôle et son influence.	Continu	En cours
--	---------	----------

Tableau 97 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.3.1

Activité	Calendrier	État
7.3.1.1 Élargir la campagne d'EDSC « N'hésitez pas à frapper à notre porte » afin de mettre en valeur les ressources confidentielles et impartiales disponibles pour soutenir tous les employés en situation de handicap et sans handicap.	2027	En cours

Tableau 98 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.3.2

Activité	Calendrier	État
7.3.2.1 S'assurer que tous les outils liés à l'accessibilité sont regroupés en un seul endroit sur le site intranet d'EDSC et que la plateforme fonctionne bien avec les lecteurs d'écran et les autres technologies d'assistance. Se conformer à l'alinéa 10.7 a) des Normes d'accessibilité Canada.	2026	En cours
7.3.2.2 Fournir un carrefour de ressources en ligne centralisé qui comprend de l'information sur les politiques en milieu de travail, les programmes externes de soutien aux aidants naturels, les stratégies de gestion du stress, les ressources utiles, les pratiques exemplaires et les foires aux questions.	2026	En cours
7.3.2.3 Élaborer et mettre en œuvre une approche permettant aux chiens d'assistance en formation d'accompagner leur bénévole au travail, lorsque cela est possible sur le plan opérationnel.	2026	En cours

Tableau 99 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.4.1

Activité	Calendrier	État
7.4.1.1 Examiner, mettre à jour et remanier le module de formation obligatoire « Richesse de la diversité et de l'inclusion (RDI) » pour s'assurer que tous les employés comprennent les obstacles en milieu de travail et savent comment les éliminer. Cette formation devrait également les aider à mieux comprendre le point de vue de leurs collègues en situation de handicap.	2026	En cours
7.4.1.2 Sensibiliser les gestionnaires aux expériences des personnes en situation de handicap et à la meilleure façon de	2026	En cours



les soutenir. Mettre l'accent sur l'inclusion des expériences de différents groupes d'équité en situation de handicap, l'inclusion des personnes en situation de handicap, la neurodiversité, la santé mentale et le bien-être, et l'autonomie sociale.		
---	--	--

Tableau 100 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.5.1

Activité	Calendrier	État
7.5.1.1 S'assurer que d'autres formats de formation (comme les formats audio, visuels et les sous-titres) sont facilement accessibles et que tout le matériel de formation est conçu pour être accessible et a été testé (conformément aux normes WCAG 2.1). Encourager la communication ouverte avec les utilisateurs au sujet de leurs besoins en matière d'accessibilité.	2028	En cours
7.5.1.2 Accroître l'utilisation de l'outil de création Adapt par les partenaires dans l'ensemble du Ministère pour s'assurer que le matériel d'apprentissage en ligne répond aux exigences en matière d'accessibilité.	2026	En cours (rapports Adapt)

Tableau 101 : Activités liées à la culture en milieu de travail 7.5.2

Activité	Calendrier	État
7.5.2.1 Veiller à ce que Saba, le système de gestion de l'apprentissage d'EDSC, demeure accessible en réglant les problèmes d'accessibilité connus et en le surveillant de façon constante pour satisfaire aux normes établies.	2028	En cours
7.5.2.2 Mettre en œuvre un système ministériel de gestion de l'apprentissage (SGA) amélioré dans le cadre du renouvellement du SGA, en veillant à ce qu'il respecte les normes et les exigences en matière d'accessibilité.	2028	En cours

Données, recherche et analyse

Tableau 102 : Activités liées aux données 8.1.1

Activité	Calendrier	État
8.1.1.1 Recueillir des idées dans le cadre de consultations de groupes de discussion composés de personnes en situation de handicap ayant des identités croisées différentes pour éclairer les futurs plans d'accessibilité et les rapports d'étape d'EDSC.	De 2025 à 2028	En cours



8.1.1.2 Améliorer le cadre de mesure du rendement en mettant à jour les IRC, en normalisant la collecte de données et en utilisant les rapports fondés sur des données probantes pour faire un suivi efficace des progrès. Viser à obtenir des résultats mesurables accompagnés de points de référence clairs. Améliorer le cadre et créer des mesures relatives aux démarches et aux activités.	De 2026 à 2028	En cours
--	----------------	----------

Tableau 103 : Activités liées aux données 8.1.2

Activité	Calendrier	État
8.1.2.1 Créer un plan de données et de recherche visant à accroître la quantité d'information et d'études liées à l'accessibilité. Utiliser des ensembles de données et conclure des partenariats avec des organismes comme le Réseau Infinité, Statistique Canada, les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et le dirigeant principal des données pour appuyer cet effort.	2026	En cours

Tableau 104 : Activités liées aux données 8.2.1

Activité	Calendrier	État
8.2.1.1 Centraliser et simplifier les processus de consultation du REH et d'autres réseaux d'employés.	De 2025 à 2028	En cours
8.2.1.2 Consolider les efforts de consultation, utiliser les données existantes et fournir des mises à jour claires sur les résultats et la façon dont l'information recueillie sera utilisée. Assurer la transparence au moyen de rapports et de suivis réguliers, et veiller à ce que toutes les personnes que nous consultons comprennent l'usage qui sera fait de leurs commentaires.	De 2025 à 2028	En cours

Tableau 105 : Activités liées aux données 8.3.1

Activité	Calendrier	État
8.3.1.1 Recueillir les commentaires du public. Recueillir les commentaires des employés sur la façon dont le plan d'accessibilité d'EDSC est mis en œuvre. Créer un processus de suivi structuré dans la boucle du cadre de gestion de la rétroaction pour s'assurer que la rétroaction mène à de réels changements.	2028	En cours

