

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

# Plan sur l'accessibilité

## Rapport d'étape

### 2024



Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Canada

Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site [www.canada.ca/publications-ircc](http://www.canada.ca/publications-ircc).

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: Immigration, Refugees and Citizenship Canada Accessibility Plan Progress Report 2024

Visitez-nous en ligne

[Site Web](http://ircc.canada.ca) : ircc.canada.ca

[X](#) (anciennement connu sous le nom twitter) : @CitImmCanFR

[Facebook](#) : @CitImmCanFR

[Instagram](#) : @CitImmCanFR

[YouTube](#) : Citoyenneté et Immigration Canada

[LinkedIn](#) : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de Citoyenneté et Immigration, 2024.

N° de catalogue Ci1-36F-PDF

ISSN 2818-8403

IRCC-4067-12-2024



## Table des matières

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Message des sous-ministres d'IRCC</b>                | <b>2</b>  |
| <b>Sommaire</b>                                         | <b>3</b>  |
| <b>Renseignements généraux</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>Domaines prioritaires – Progrès et défis</b>         | <b>7</b>  |
| Emploi                                                  | 7         |
| Environnement bâti                                      | 13        |
| Technologies de l'information et des communications     | 17        |
| Communications                                          | 22        |
| Acquisition de biens, de services et d'installations    | 26        |
| Conception et prestation des programmes et des services | 28        |
| Transport                                               | 37        |
| Mesures d'adaptation                                    | 37        |
| Culture                                                 | 43        |
| <b>Consultations</b>                                    | <b>52</b> |
| <b>Rétroaction</b>                                      | <b>54</b> |
| <b>Planification pour 2025</b>                          | <b>57</b> |
| <b>Annexe</b>                                           | <b>58</b> |
| Définitions et terminologie importantes                 | 58        |

## Message des sous-ministres d'IRCC

Nous avons le plaisir de présenter le Rapport d'étape de 2024 du Plan sur l'accessibilité d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Les réalisations décrites dans le présent rapport reposent sur les efforts de collaboration déployés à tous les niveaux de notre organisation afin de mettre en œuvre notre plan sur l'accessibilité. Nous sommes reconnaissants de l'engagement continu dont font preuve les employés d'IRCC pour éliminer les obstacles et favoriser un environnement inclusif pour tous.

Ce travail ne serait pas possible sans le Réseau des personnes en situation de handicap d'IRCC, piloté par des employés, et qui célèbre son 10<sup>e</sup> anniversaire cette année. Le Réseau continue de servir de porte-voix pour les personnes en situation de handicap au sein du Ministère et de promouvoir leur participation égale en milieu de travail.

Nous croyons fermement que chaque employé d'IRCC apporte des perspectives et expériences uniques et que toutes les voix doivent être entendues. Cette vision, et la manière dont nous la mettons en œuvre par nos actions, est essentielle pour établir un climat de confiance et favoriser une culture de travail sécuritaire dans laquelle les employés se sentent valorisés et respectés. En retour, cela ne peut qu'avoir une incidence positive sur la façon dont les services sont offerts aux clients et aux collectivités desservies par IRCC. Cette approche contribuera à concrétiser la vision d'IRCC d'être un ministère où les gens peuvent s'attendre à recevoir des services accessibles et sans obstacle.

Nous continuerons de miser sur nos réussites, d'apprendre et de nous adapter à mesure que nous progressons aux fins de la création d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

Merci,



D' Harpreet S. Kochhar  
Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada



Scott Harris  
Sous-ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada



## Sommaire

Comme l'exige la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), IRCC a publié son premier [Plan sur l'accessibilité](#) en décembre 2022 et son premier [Rapport d'étape](#) un an plus tard.

À titre de deuxième rapport d'étape d'IRCC, ce document présente les progrès réalisés et les défis rencontrés en 2024 alors que le Ministère poursuivait ses efforts pour éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les neuf domaines prioritaires énumérés dans le plan. Ces domaines prioritaires comprennent les sept domaines établis dans le cadre de la LCA, ainsi que deux autres domaines prioritaires déterminés par IRCC, soit les mesures d'adaptation et la culture. Ce rapport décrit également comment IRCC s'est acquitté de son obligation de consulter les personnes en situation de handicap et de recueillir et de traiter la rétroaction concernant l'accessibilité.

## Progrès

IRCC a réalisé des progrès dans plusieurs domaines clés. Notamment, le Ministère a :

- Atteint et dépassé l'objectif de base de 9,5 % pour les personnes en situation de handicap concernant la représentation au titre de l'équité en matière d'emploi.
- Lancé un projet pilote de formation en langue seconde dans le but d'offrir un niveau de soutien équitable et efficace aux employés en situation de handicap, en particulier ceux qui ont des troubles d'apprentissage.
- Déployé la suite Microsoft Office 365 à l'échelle du Ministère, laquelle offre des fonctions d'accessibilité améliorées pour tous.
- Lancé le premier groupe de travail du Ministère sur l'apprentissage lié à l'accessibilité afin de rationaliser nos efforts liés à ces besoins dans tous les domaines prioritaires.
- Obtenu un contrat de service pour fournir des services d'interprétation en langue des signes américaine (ASL), en langue des signes québécoise (LSQ) et des options d'interprétation en langues des signes autochtones pour la recherche sur l'opinion publique.
- Continué d'améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti. Par exemple, dans les bureaux régionaux, l'intégration de toilettes accessibles à tous est achevée à 90% et l'installation des ouvre-portes automatiques est achevée à 100%.



## Défis

IRCC a dû relever certains défis, notamment :

- Les obstacles comportementaux et leurs répercussions sur les personnes en situation de handicap continuent de poser problème, ce qui renforce la nécessité de prendre des mesures visant à changer les mentalités à l'échelle d'IRCC et à favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire.
- Le besoin de poursuivre le développement du cadre en matière d'accessibilité spécifique à IRCC pour :
  - ▷ favoriser la reddition de comptes;
  - ▷ clarifier les responsabilités;
  - ▷ offrir des conseils sur la façon d'inclure les considérations relatives à l'accessibilité dans l'examen et la conception des politiques et des programmes liés aux employés et aux clients.
- La mise à jour de l'[Orientation concernant la présence prescrite au lieu de travail](#), qui a touché les employés en situation de handicap ayant besoin de mesures d'adaptation. Le Bureau de soutien du personnel a enregistré une augmentation de 60 % des demandes de soutien par rapport à 2023, ce qui a nui à la capacité de l'équipe à offrir des services en temps opportun.
- Un retard dans la réalisation d'autres évaluations de l'accessibilité des espaces physiques d'IRCC et dans la détermination des emplacements pour les projets de modernisation. Ce retard découle de la mise à jour de l'obligation de retour dans les bureaux, qui a accru les besoins d'espace de travail et a mené à un examen des plans à long terme d'attribution de places par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
- Bien que des éléments de progrès soient signalés, le manque de financement et de ressources spécifiques a limité la portée des initiatives en matière d'accessibilité et les progrès réalisés dans plusieurs domaines prioritaires cette année. Le domaine des programmes et services a subi l'impact le plus direct. À l'avenir, l'absence de financement durable devrait avoir une incidence sur la capacité du Ministère à respecter ses engagements visant à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap, et ce, dans tous les domaines prioritaires.



## Renseignements généraux

### À propos d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

IRCC est responsable de la prestation des services d'immigration, de protection des réfugiés, de citoyenneté et de passeport. Son rôle principal est de faciliter l'arrivée et l'intégration des immigrants, de protéger les réfugiés, de promouvoir les valeurs liées à la citoyenneté canadienne et de gérer la délivrance des passeports. Le Ministère élabore également des politiques et des programmes afin d'appuyer la croissance économique du Canada et ses engagements humanitaires tout en assurant la sécurité des Canadiens. Des renseignements supplémentaires sur la [raison d'être, la mission et la vision](#) du Ministère sont offerts en ligne.

### Contactez-nous

IRCC sera ravi de recevoir des commentaires et des questions sur ce rapport, notre [Plan sur l'accessibilité](#) ou tout autre sujet lié à l'accessibilité. Toute personne peut communiquer avec l'agent d'accessibilité d'IRCC pour :

- donner de la rétroaction ou poser des questions;
- demander une copie du présent rapport d'étape ou une description de notre processus de rétroaction dans un autre format, notamment en impression, en impression en gros caractères, en braille, en formats audio ou électroniques compatibles avec la technologie adaptée.

### Coordonnées

Par la poste : À l'attention de : L'agent d'accessibilité d'IRCC  
365, avenue Laurier Ouest  
Ottawa ON K1A 1L1  
CANADA

Numéro de téléphone : 1-833-411-6166 ou 613-437-6949

Courriel : [IRCC.Accessibility-Accessibilite.IRCC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.Accessibility-Accessibilite.IRCC@cic.gc.ca)

En ligne : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#)



## Contexte

Conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), IRCC a publié son premier [Plan sur l'accessibilité](#) en décembre 2022. Le plan décrit les obstacles à l'accessibilité au sein du Ministère et les mesures à prendre sur une période de trois ans pour éliminer ces obstacles, dans les domaines prioritaires établis conformément à la LCA :

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

IRCC a également inclus deux autres domaines prioritaires dans son plan :

- les mesures d'adaptation;
- la culture.

Ce rapport présente les progrès réalisés et les défis rencontrés au cours de la deuxième année du plan sur l'accessibilité d'IRCC. Les efforts déployés au cours de la première année ont été présentés dans le premier [Rapport d'étape sur l'accessibilité](#) d'IRCC, publié en décembre 2023.



## Domaines prioritaires – Progrès et défis

Au cours de la deuxième année de mise en œuvre du plan sur l'accessibilité, IRCC a continué d'investir dans les mesures prévues pour éliminer les obstacles dans tous les domaines prioritaires. Le présent rapport souligne les progrès réalisés en 2024 à l'égard des engagements énoncés dans notre plan, d'autres initiatives à l'échelle d'IRCC, ainsi que les défis à relever afin que le Ministère devienne équitable et accessible par défaut.

### Emploi

IRCC vise à devenir un employeur de choix pour les personnes en situation de handicap. Le Ministère continue de mettre l'accent sur la création d'un milieu de travail sain et exempt d'obstacles et sur la mise en œuvre d'initiatives visant à attirer et à maintenir en poste des employés en situation de handicap. Il s'agit notamment d'éliminer les obstacles au processus d'embauche et d'offrir aux gestionnaires des outils et des conseils afin de mieux soutenir les employés en situation de handicap, de gérer le rendement et de favoriser le perfectionnement professionnel.

### Progrès

#### Engagement : Mesures d'embauche accessibles (et soutien aux gestionnaires)

Afin de promouvoir et de renforcer les actions positives liées à l'accessibilité, IRCC s'est engagé à ajouter des mesures aux ententes de rendement de la gestion et à offrir du soutien aux gestionnaires. Voici les démarches d'IRCC afin de faire progresser ces initiatives :

- Lancement en mars 2024 de la phase 1 d'un programme pilote sur l'indice de lutte contre le racisme et de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (LRDEI) pour les directeurs généraux et les titulaires de postes supérieurs :
  - ▷ Dans le cadre de la gestion actuelle du rendement, les cadres supérieurs sont évalués en fonction de leur rendement au titre de la LRDEI selon les taux de représentation au sein de l'effectif et de la rétroaction des employés.
  - ▷ Il s'agit notamment du soutien au recrutement, au maintien en poste et à l'avancement des personnes en situation de handicap, ainsi que de la promotion et de l'offre de programmes, d'outils et de services adaptés à l'accessibilité.
  - ▷ La haute direction examine actuellement le programme pilote à l'aide d'un examen de la première phase du projet pilote qui a permis d'évaluer les méthodes de production des indices pour les cadres supérieurs.



- Élaboration d'une nouvelle compétence liée à la lutte contre le racisme et l'inclusion (LRI) propre à IRCC. Cette compétence appuie l'engagement du Ministère à être plus inclusif pour tous, en favorisant une culture du milieu de travail sécuritaire et équitable qui valorise la diversité et encourage les efforts actifs aux fins d'une culture de respect et d'inclusion :
  - ▷ La nouvelle compétence a fait l'objet d'un projet pilote en 2024 grâce à des nominations de cadres supérieurs non annoncées.
  - ▷ Aussi, elle devrait être intégrée à tous les processus à la fin de 2024.
- Élaboration et lancement d'une liste de vérification d'intégration et d'une trousse d'outils destinée aux gestionnaires, accessibles par la plateforme Rise sur l'intranet du Ministère. La trousse comprend un guide conçu pour offrir aux gestionnaires des outils pour intégrer les personnes en situation de handicap et contient de l'information sur les pratiques exemplaires, les handicaps et les obstacles, ainsi que sur la façon de déterminer les besoins d'adaptation, et de les appuyer.
  - ▷ Cette trousse d'outils aidera à accroître la sensibilisation à l'accessibilité dans l'ensemble de notre organisation et à créer un ministère respectueux et exempt d'obstacles.
- Élaboration d'une stratégie d'orientation qui sera lancée en 2025. La stratégie comprendra une plateforme d'orientation disponible sur le « Coin des employés » sur l'intranet :
  - ▷ Elle offrira des renseignements essentiels aux nouveaux employés au sujet des valeurs et de la culture du Ministère grâce à de courtes vidéos.
  - ▷ La stratégie comprendra également un groupe Microsoft Teams pour les nouveaux employés aux fins du soutien par les pairs et de la collaboration en temps réel, ainsi que de courts sondages pour recueillir des commentaires aux étapes clés du processus d'intégration.
    - ▶ Ces principaux produits livrables dans le cadre de la stratégie d'orientation seront établis graduellement. Ils viseront à accroître la confiance, les connaissances et la productivité des employés, ainsi qu'à améliorer le maintien en poste et à assurer une expérience uniforme et accessible pour tous les nouveaux employés.



## Autres initiatives – Recrutement et maintien en poste

### Recrutement

IRCC a poursuivi ses efforts pour contribuer à l'objectif du gouvernement fédéral visant à embaucher 5 000 nouvelles personnes en situation de handicap (PSH) d'ici 2025 au moyen de diverses initiatives de recrutement.

Ainsi, IRCC a fait des progrès importants et a maintenant atteint son objectif de base de 9,5 % relatif à la représentation de l'équité en matière d'emploi. Le tableau ci-dessous présente les données sur la croissance de la représentation des PSH au sein d'IRCC.

| Date           | % de représentation des PSH (nombre) | Écart |
|----------------|--------------------------------------|-------|
| Avril 2021     | 4,1 % (318)                          | -415  |
| Octobre 2023   | 8,8 % (1 052)                        | -84   |
| Septembre 2024 | 9,9 % (1 204)                        | 48    |

Initiatives de recrutement d'IRCC en 2024 :

- Participation à quatre salons de l'emploi universitaires axés sur des liens avec les étudiants et les diplômés de la communauté des PSH. Les objectifs étaient les suivants :
  - ▷ faire la promotion de pratiques d'embauche inclusives;
  - ▷ transmettre des renseignements sur le soutien lié à l'accessibilité;
  - ▷ présenter les possibilités d'emploi aux candidats.
- Établissement de nouveaux liens avec des organisations externes pour explorer un partenariat afin d'accéder aux talents en situation de handicap au sein de leur réseau.
- Tenue d'une séance d'information avec le Conseil canadien de la réadaptation et du travail afin de promouvoir IRCC en tant qu'employeur de choix, en mettant l'accent sur la volonté du Ministère à combler les lacunes liées à l'équité en matière d'emploi, en particulier l'accroissement de la représentation des PSH au niveau des cadres intermédiaires.
- Tenue de deux séances de groupe de discussion avec un total de 49 participants de groupes visés par des mesures d'équité. Les séances avaient pour but de cerner les obstacles, les solutions et les pratiques exemplaires afin de réduire les préjugés et de faciliter l'avancement professionnel vers le niveau des cadres intermédiaires au sein d'IRCC. Les données obtenues ont servi à préparer un processus de dotation interne.



- Lancement d'un processus de dotation interne pour les groupes visés par des mesures d'équité pour les postes de décideurs (PM-3). Le processus pourra servir à identifier une relève potentielle pour les cadres intermédiaires. Depuis le lancement en juin 2024 :
  - ▷ 2 006 demandes ont été reçues, dont 154 (8 %) provenaient de PSH;
  - ▷ 979 demandeurs sont passés à l'étape suivante, dont 108 (11%) sont des PSH;
  - ▷ le processus devrait être terminé au début de 2025.
- Lancement de la participation d'IRCC au projet pilote de « Présentation de candidatures spécifiques » du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant (PFETE), qui permet aux gestionnaires de demander des recommandations d'étudiants qui indiquent qu'ils font partie de groupes visés par des mesures d'équité en matière d'emploi, y compris des étudiants en situation de handicap :
  - ▷ Dans le cadre de ce projet pilote, des étudiants ont été aiguillés par divers groupes visés par des mesures d'équité, y compris des PSH.

## Maintien en poste

IRCC estime qu'en analysant les raisons pour lesquelles les PSH quittent le Ministère, il sera possible de découvrir des facteurs ou des stratégies permettant d'améliorer le maintien des PSH au sein de son effectif. Voici les mesures qu'IRCC a prises pour commencer à obtenir des données :

- Élaboration et lancement du tableau de bord du sondage sur les départs en juillet 2024. L'outil a été conçu pour :
  - ▷ utiliser les données démographiques du sondage actuel sur le départ des employés, qui a été mis à jour au début de 2024;
  - ▷ permettre de suivre et d'analyser les tendances liées aux départs parmi les membres des groupes visés par des mesures d'équité, notamment les PSH;
  - ▷ aider à mieux comprendre les taux de départ des employés;
  - ▷ appuyer la direction dans l'élaboration de stratégies efficaces de maintien en poste des employés, favorisant ainsi un milieu de travail plus inclusif et solidaire.



Voici d'autres initiatives visant à appuyer le perfectionnement professionnel et le maintien en poste des employés d'IRCC :

- En mai 2024, la Banque de talents d'IRCC a été lancée. Il s'agit d'une base de données sur la mobilité du personnel qui comprend une fonction d'autodéclaration.
  - ▷ Des séances d'information ont été offertes aux groupes visés par des mesures d'équité, notamment des PSH, pour aider les employés à prendre des décisions éclairées sur l'utilisation de la plateforme. Les séances comprenaient de l'information sur le contexte et l'objectif, une revue approfondie des questions afin de créer un profil et une explication des avantages et des contextes d'utilisation de l'autodéclaration dans la base de données.
- Le projet pilote de formation en langue seconde a été lancé à l'automne 2024 par l'Académie d'apprentissage d'IRCC, en mettant l'accent sur le soutien aux employés ayant des troubles d'apprentissage.
  - ▷ En partenariat avec le Bureau de soutien du personnel (BSP) d'IRCC, les formateurs de l'Académie d'apprentissage ont élaboré et mis en œuvre des outils afin d'évaluer les besoins en matière de mesures d'adaptation pour assurer un niveau de soutien équitable et efficace aux employés en situation de handicap qui assistent à des séances d'encadrement ou à des cours de formation en langue seconde. Dans le cadre de ce projet pilote, les enseignants mènent également des recherches et acquièrent une expertise sur les troubles d'apprentissage.



## Défis

Dans le cadre des annonces du gouvernement relatives à la réduction des dépenses, IRCC a réduit ses activités de dotation incluant la promotion à l'externe. De plus, certaines sources externes de talents en situation de handicap, tel le Programme des élèves du secondaire avec handicap intellectuel, ont été interrompues en 2024/2025. Malgré le contexte actuel, IRCC s'efforce de continuer à accroître la représentation des PSH au sein du Ministère.

Alors que nous nous concentrons davantage sur notre effectif, IRCC est conscient du fait que :

- Les obstacles relatifs aux comportements et le capacitisme en milieu de travail demeurent des obstacles importants auxquels les PSH sont confrontés dans le domaine de l'emploi.
- Les PSH sont plus susceptibles de ressentir du stress, d'avoir une mauvaise santé mentale et de subir de la discrimination au travail que les autres employés du Ministère (selon le [Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 – données sur la population d'IRCC](#)).
- Au cours de discussions de groupe cette année sur l'embauche, il a été dit que les PSH sont plus susceptibles d'être incluses dans un bassin de candidats qualifiés sans qu'elles se voient offrir des possibilités d'emploi après avoir été qualifiées. Des recherches sont nécessaires pour identifier les données à l'appui.
- De nombreux employés sont probablement réticents à s'auto-déclarer comme PSH et à demander des mesures d'adaptation de peur d'être jugés et stigmatisés, ce qui pourrait avoir des répercussions sur leur avancement professionnel au Ministère.

IRCC aurait avantage à disposer d'un portrait plus précis de la représentation des PSH au sein du Ministère pour :

- mieux comprendre les besoins de nos employés et y répondre;
- améliorer les taux de maintien en poste.

IRCC attend le lancement du nouveau questionnaire d'auto-identification avec l'application connexe du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). IRCC est prêt à mettre en œuvre une stratégie ministérielle afin de souligner les avantages de l'auto-identification et de renforcer la confiance dans le nouveau questionnaire et la nouvelle plateforme. IRCC s'attend à ce que les taux de déclaration des employés à titre de PSH augmentent en raison de cette campagne et des initiatives en cours visant à accroître la sensibilisation et à promouvoir l'inclusion des PSH au sein du Ministère.



## Environnement bâti

IRCC travaille continuellement avec divers partenaires pour améliorer l'accessibilité de nos lieux de travail et de nos bureaux offrant des services directs aux clients partout au Canada. Au cours de la deuxième année d'existence du plan sur l'accessibilité d'IRCC, le Ministère a continué de mettre l'accent sur son objectif d'éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti pour nos clients et nos employés.

### Progrès

#### Engagement : Rétroaction proactive sur l'environnement bâti

Voici les mesures prises par les équipes responsables de l'environnement bâti afin de mieux comprendre les points de vue des personnes en situation de handicap et d'améliorer les pratiques d'IRCC :

- Des réunions trimestrielles sur la conception d'un milieu de travail inclusif, auxquelles les membres du Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) sont invités. Les équipes ont fourni des renseignements et des mises à jour sur les projets en cours et les initiatives prévues, et les participants pouvaient poser des questions et formuler des commentaires.
- Des relations de travail continues avec des partenaires internes, comme le Bureau de soutien du personnel (BSP), l'équipe de la Diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) et le Centre d'excellence en accessibilité (CEA). Cette voie de communication ouverte encourage la collaboration et aide à identifier les besoins et à élaborer des projets grâce aux renseignements de diverses sources.

Nous souhaitons également pouvoir mieux suivre les besoins individuels des employés d'IRCC en matière d'accessibilité et y répondre. Voici les mesures prises par IRCC afin d'y arriver :

- La création d'un système de réception des demandes liées à l'environnement bâti, y compris des filtres pour repérer les demandes liées à l'accessibilité. En plus d'améliorer le suivi et le temps de résolution, ce système permettra au personnel de cerner facilement les tendances et d'en rendre compte, ainsi que d'appuyer l'élaboration des projets.
- De janvier à septembre 2024, un total de 10 demandes de mesures d'adaptation dans l'environnement bâti ont été reçues et traitées. Elles portaient toutes sur la sensibilité à la lumière.
  - ▷ Cette tendance a été communiquée à Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour que l'inclusion d'un éclairage à intensité réduite soit pris en considération dans le prochain cycle d'examen et de mise à jour des normes de Milieu de travail GC.

## Engagement : Discussions avec les propriétaires des bâtiments

En tant que locataire des immeubles qu'IRCC occupe, le Ministère collabore continuellement avec les propriétaires d'immeubles pour veiller à ce que les besoins d'accessibilité soient satisfaits.

- IRCC continue d'assister à des réunions régulières avec des gestionnaires immobiliers et des propriétaires afin de discuter des projets actuels et prévus d'amélioration des immeubles, avec le soutien de SPAC.

Grâce à ces efforts permanents, le Ministère a réalisé des progrès importants au cours de la dernière année en ce qui concerne des initiatives d'accessibilité. Les tableaux ci-dessous présentent les initiatives dans l'ensemble des régions, avec des mises à jour sur l'état d'avancement, les taux d'achèvement estimatifs en 2024 et les taux d'achèvement déclarés en 2023 à des fins de comparaison :

### Ouvre-portes automatiques

| Région(s)                                  | Taux d'achèvement déclaré en 2023 | Taux d'achèvement en 2024 | Mise à jour de l'état |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Pacifique, Ouest, Est, Ontario, Atlantique | 0 %                               | 100 %                     | Terminé               |
| Région de la capitale nationale            | 65 %                              | 100 %                     | Terminé               |



## Toilettes accessibles à tous

| Région(s)                                  | Taux d'achèvement déclaré en 2023 | Taux d'achèvement en 2024 | Mise à jour de l'état                                                |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Pacifique, Ouest, Est, Ontario, Atlantique | 35 %                              | 90 %                      | En cours                                                             |
| Région de la capitale nationale            | 85 %                              | 85 %                      | En cours – en attente de l'approbation du financement pour continuer |

## Bureaux debout-assis avec bras de moniteur

| Région(s)                       | Taux d'achèvement déclaré en 2023 | Taux d'achèvement en 2024                                    | Mise à jour de l'état           |
|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Pacifique                       | Surrey : 40 %                     | Surrey : 100 %<br>Vancouver : 40 %                           | Terminé<br>En cours             |
| Ouest                           | Edmonton : 40 %                   | Edmonton : 100 %                                             | Terminé                         |
| Ontario                         | Kitchener : 45 %                  | Kitchener : 100 %<br>Hamilton : 10 %                         | Terminé<br>En cours             |
| Est                             | Montréal : 40 %                   | Montréal : 95 %                                              | En cours                        |
| Atlantique                      | Fredericton : 45 %                | Fredericton : 100 %<br>Charlottetown : 10 %<br>Sydney : 10 % | Terminé<br>En cours<br>En cours |
| Région de la capitale nationale | 75 %                              | 100 %                                                        | Terminé                         |

## Engagement : Évaluation détaillée de l'environnement bâti

IRCC compte plus de 40 lieux de travail au Canada. Nous visons à assurer une uniformité dans tous nos bureaux afin de respecter les normes actuelles du gouvernement du Canada, qui comprennent des lignes directrices en matière d'accessibilité et d'inclusivité. Par conséquent, nous devons continuer à examiner et à évaluer nos espaces physiques.

- Avec l'aide de SPAC, IRCC a mené des inspections détaillées de plusieurs étages des bureaux dans la région de la capitale nationale qui sont construits selon d'anciennes normes. Nous avons ainsi évalué les besoins et déterminé l'admissibilité au financement pour les projets d'aménagement à venir.

De plus, pour promouvoir la sensibilisation et aider les employés à utiliser des espaces qui respectent la norme actuelle du gouvernement du Canada relative au milieu de travail, IRCC a :

- Rédigé et publié une trousse d'outils à l'intention des gestionnaires afin d'appuyer les conversations avec les employés sur l'utilisation des bureaux.
  - ▷ La trousse d'outils permet d'adopter une approche uniforme à l'échelle du Ministère afin de favoriser la souplesse sur les lieux de travail des employés et de leurs jours de travail au bureau. SPAC considère que ce type de souplesse est essentiel pour maintenir l'accessibilité et l'inclusion au bureau.
  - ▷ La trousse d'outils est disponible sur l'intranet d'IRCC, et elle a fait l'objet d'une campagne de promotion à l'automne 2024 dans le bulletin interne du Ministère Aujourd'hui@IRCC.

## Défis

IRCC fait face à des défis pour la mise en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans l'environnement bâti pour les raisons suivantes :

- Son statut de locataire, puisque tous les projets sont assujettis à l'approbation de propriétaires d'immeubles.
- Le niveau d'investissement pouvant être requis. Par exemple, d'importants travaux seraient nécessaires afin d'installer des toilettes accessibles à tous dans le bureau d'IRCC à Whitehorse, ce qui compromet l'objectif lié à un taux d'achèvement de 100 % pour cette initiative dans tous les bureaux régionaux.

De plus, la mise à jour de la directive sur le [Modèle de travail hybride commun](#) exige maintenant que les fonctionnaires travaillent sur place au moins trois jours par semaine :

- Les PSH qui ont besoin de mesures d'adaptation au bureau ont subi des retards, et leurs options sont limitées ou indisponibles en raison de l'augmentation de la demande, de l'espace limité disponible et des difficultés à adapter les espaces de travail.
- Les besoins en matière d'espace de travail ont augmenté dans l'ensemble des bureaux d'IRCC, et ils doivent être pris en compte dans la stratégie d'IRCC visant à réduire les locaux à bureau, comme l'exige SPAC.
- Le plan de locaux à long terme de SPAC fait l'objet d'une mise à jour, ce qui signifie :
  - ▷ qu'on s'attend à des modifications aux plans d'attribution des locaux à bureaux d'IRCC;
  - ▷ que d'autres examens et évaluations de l'accessibilité des espaces physiques d'IRCC sont retardés;
  - ▷ que la détermination des emplacements des futurs projets de modernisation dans les bureaux d'IRCC dépend de la clarté de ce plan de SPAC pour le Ministère.

## Technologies de l'information et des communications

Au cours de la deuxième année d'existence du plan d'IRCC, le Ministère a poursuivi ses efforts pour offrir un environnement dans lequel les employés et les clients en situation de handicap peuvent accéder pleinement aux ressources des technologies de l'information et des communications (TIC) qui répondent à leurs besoins. Le Ministère continue de veiller à ce que les employés et les clients en situation de handicap puissent accéder pleinement aux systèmes, aux logiciels et aux outils qui leur sont utiles.

### Progrès

#### Engagement : Améliorer l'accès aux systèmes et aux logiciels actuels

L'équipe responsable de l'optimisation de l'expérience utilisateur de la Direction générale des opérations de TI a été mise sur pied pour cerner et éliminer les obstacles de nature technologique, créant ainsi les conditions à IRCC pour que les employés et les clients en situation de handicap puissent vivre des expériences agréables relatives aux TIC. Afin d'accroître l'accès aux systèmes et aux logiciels accessibles, IRCC :

- A effectué un examen complet des systèmes et des logiciels actuels pour les essais de conformité en matière d'accessibilité, en ciblant les systèmes qui nécessitent des mises à jour et des améliorations.
- S'est assuré que les normes [2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\)](#) ont été appliquées aux versions et aux mises à niveau des logiciels :
  - ▷ Plus de 30 applications et portails électroniques destinés aux clients, y compris plusieurs anciens systèmes ont été évalués.
  - ▷ Environ 1653 défauts d'accessibilité ont été signalés, dont 1324 ont été traités dans l'ensemble des applications et des portails destinés aux clients, classés par gravité (niveaux A, AA, AAA).
  - ▷ Des évaluations continues sont en cours afin de repérer les anomalies supplémentaires qui doivent être corrigées.
- A continué d'effectuer le triage des problèmes avec diverses applications Web, notamment le Système mondial de gestion des cas (SMGC).
- A fait des essais en vue de la diffusion prochaine d'une version mise à jour de la fonction liée aux paramètres standard des employés aux fins de leur signature bilingue pour assurer la compatibilité avec les lecteurs d'écran et les autres technologies d'assistance. Ce travail exécuté par les Opérations de TI devrait être terminé d'ici la fin de 2024.

## Engagement : Améliorer la communication sur les outils et aides en matière de TIC

Pour mieux faire connaître les outils et le soutien accessibles en matière de TIC, l'équipe responsable des TIC a :

- Élaboré des listes des technologies d'adaptation et d'assistance, des outils et des ressources d'accessibilité, envoyées aux partenaires en matière d'accessibilité, comme le Bureau de soutien du personnel (BSP) et les Opérations de TI. Ces listes servent de ressource pour les gestionnaires de cas et les techniciens qui offrent du soutien individuel aux employés et comprennent :
  - ▷ 50 outils de matériel informatique;
  - ▷ 25 outils logiciels;
  - ▷ 168 fonctions d'accessibilité intégrées de Microsoft;
  - ▷ 30 caractéristiques d'accessibilité non intégrées ou complémentaires;
  - ▷ 78 fonctions d'accessibilité du système d'exploitation mobile.
- Exploré le processus requis pour créer une plateforme de demande de services « Remedy », pour les demandes de matériel informatique gérées par les Opérations de TI. L'équipe a aussi exploré des façons d'améliorer la plateforme « Remedy » de demande de services logiciels afin de mieux identifier les demandes liées à l'accessibilité.
- Examiné les réponses fournies par 12 personnes à un sondage mené lors des formations pilotes livrées à la fin de 2023 pour comparer leurs connaissances des caractéristiques d'accessibilité de Microsoft et de l'accessibilité dans un environnement lié aux TI avant et après la formation. Les sondages ont confirmé qu'il y avait une augmentation importante des éléments suivants :
  - ▷ connaissance des caractéristiques d'accessibilité;
  - ▷ sensibilisation liée à l'accessibilité des TIC;
  - ▷ confiance dans l'utilisation des fonctions d'accessibilité.
- Organisé et présenté six formations personnalisées et bilingues sur l'accessibilité au moyen de Microsoft Office pour plus de 300 employés d'IRCC pendant le mois d'octobre, le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap, qui portaient sur les sujets suivants :
  - ▷ Créer des documents accessibles à l'aide de produits Microsoft Office comme Word, Excel, Outlook et PowerPoint.
  - ▷ Établir un milieu de travail numérique accessible, en tirant parti des fonctions d'accessibilité intégrées de Microsoft qui appuient la vision, l'ouïe, la mobilité et la neurodiversité.
  - ▷ Mener des réunions inclusives sur Microsoft Teams, en soulignant les meilleures façons de rester inclusif avant, pendant et après une réunion virtuelle, à la fois à titre d'animateur et de participant.

- Collaboré avec des partenaires internes pour rédiger un plan de communication. Ce plan met l'accent sur les étapes de communication requises pour s'assurer que tous les employés d'IRCC soient au courant des outils en matière d'accessibilité des TIC, des mesures de soutien et des résultats des initiatives des TIC dans le cadre du plan sur l'accessibilité. Les équipes impliquées incluent notamment :
  - ▷ la Direction de l'optimisation de l'expérience utilisateur (OEU) de la Direction générale des opérations de TI;
  - ▷ la Direction générale de la gestion de l'information, des données et de la cybersécurité;
  - ▷ la Direction générale de l'exécution des projets;
  - ▷ le BSP (la Direction générale de l'équité);
  - ▷ la Direction générale des communications institutionnelles et numériques et du marketing.

D'autres progrès ont été réalisés dans les domaines suivants :

- L'établissement d'un cadre de gouvernance spécifique aux TIC conçu pour assurer la conformité et l'harmonisation dans l'exécution des mesures prévues des TIC décrites dans le plan sur l'accessibilité d'IRCC, et faire progresser les efforts de conformité des TIC. La série de rencontres tenue selon ce cadre est présidée par la Direction générale des opérations de TI et comprend sept directions générales dans l'ensemble du Ministère qui ont :
  - ▷ Échangé des renseignements et des mesures de sensibilisation liée à la norme [EN 301 549](#), laquelle décrit les exigences d'accessibilité pour les outils et les services numériques, et ils ont confirmé l'engagement des membres à l'égard de cette norme auprès du Comité d'examen de l'architecture d'IRCC.
  - ▷ Organisé une expérience de réalité virtuelle, intitulée « Une journée dans la vie d'une personne en situation de handicap » pour plus de 100 employés, qui portait sur l'empathie, la compréhension et les pratiques inclusives en milieu de travail, en soulignant les obstacles de tous les jours auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées.
  - ▷ Échangé des pratiques sur le processus de demande de TIC accessibles aux employés au moyen d'une page intranet. Au cours de la dernière année, la page Connexion de soutien des TI a été consultée en moyenne 3 445 fois par mois, ce qui témoigne d'un intérêt croissant pour les ressources sur l'accessibilité.

De plus, la Direction générale de l'exécution des projets a collaboré avec les Ressources humaines et l'équipe de Gestion du changement organisationnel afin d'inclure des ressources d'accessibilité aux TIC dans des produits comme :

- la Trousse d'outils destinée aux gestionnaires, qui donne accès à une foule d'outils, de listes de vérification et de ressources utiles afin d'aider à intégrer les nouveaux employés;
- le Guide de l'employé, qui fournit des renseignements et des ressources pour l'intégration des nouveaux employés;
- le Guide de gestion des mesures d'adaptation.

### Engagement : Processus de demande de TIC accessibles

Afin d'améliorer le processus de demande de soutien à l'accessibilité des TIC, la Direction des opérations de TI et le BSP responsable des TIC ont :

- Lancé des travaux visant à simplifier le processus de demande de TIC accessibles :
  - ▷ Ils ont examiné les flux de travail actuels entre les Opérations de TI et le BSP pour déterminer les forces et les points à améliorer.
  - ▷ Ils ont détaillé le flux de travail actuel pour les demandes de matériel informatique et de logiciels d'accessibilité liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et à l'ergonomie.
  - ▷ Les Opérations de TI et le BSP continuent de travailler en étroite collaboration afin d'appuyer les demandes de mesures d'adaptation individuelles, au besoin.
- Continué à gérer les licences de technologie adaptative :
  - ▷ En septembre 2024, le BSP détenait 130 licences pour 7 programmes logiciels, et 84 de ceux-ci sont déployés. Des discussions sont en cours pour tenir un inventaire du matériel informatique afin d'accélérer les demandes et la distribution.
  - ▷ Examen d'un nouveau processus dans la plateforme de services « Remedy » pour faire le suivi de l'équipement prêté par l'intermédiaire de la bibliothèque de prêt de Services partagés Canada.
- Établi un laboratoire d'innovation au sein des Opérations de TI afin de favoriser l'accessibilité des TIC pour les employés.
- Effectué des travaux ayant permis d'améliorer l'accessibilité de plus de 100 réponses automatiques soumises par de clients du Bureau de service pour les TI au sein des Opérations de la TI.



- Déployé Microsoft Office 365 pour 17 000 comptes d'IRCC en 2024.
  - ▷ Depuis le déploiement, les Opérations de TI, en collaboration avec le BSP, ont promu les outils et formé des employés pour qu'ils utilisent des fonctions d'accessibilité intégrées, réduisant ainsi le besoin d'acquiescer d'autres logiciels.
  - ▷ Après le déploiement, les Opérations de TI se sont concentrées sur le déploiement des applications Microsoft à l'échelle du Ministère, y compris plusieurs outils de productivité, de sécurité et de gestion. De plus, la Direction générale de la gestion de l'information mène une évaluation de l'accessibilité des fonctions de SharePoint, y compris des widgets.
- Commencé à travailler au remplacement de tous les appareils Windows 10 par Windows 11, ce qui permettra aux employés d'accéder aux fonctions d'accessibilité.

### Engagement : Personnalisation flexible

Voici les mesures prises par IRCC en 2024 afin de donner aux employés une plus grande souplesse pour personnaliser les paramètres informatiques sans nuire à l'intégrité de la cybersécurité :

- Lancement d'un examen des normes pour les appareils informatiques afin de déterminer les recommandations pour les paramètres d'accessibilité.
- Participation à des consultations avec l'équipe de cybersécurité pour examiner les modifications couramment demandées et veiller à ce que les évaluations de sécurité soient effectuées à l'avance afin de réduire les temps d'attente.



## Défis

- Il était généralement difficile d'obtenir du financement pour des activités liées à l'accessibilité, ce qui fait obstacle à l'embauche du personnel nécessaire et à l'intensification des efforts afin de répondre à la demande croissante. Par conséquent, de nombreuses activités devront faire l'objet d'une gestion des risques, et leur niveau de priorité devra être modifié.
- L'obligation de retour dans les bureaux a imposé des contraintes supplémentaires à la Direction générale des opérations de TI et au BSP, ce qui a limité la disponibilité des ressources pour gérer efficacement les initiatives en matière d'accessibilité et les améliorations des services de TIC.
- Lorsqu'elles seront publiées, les lignes directrices mises à jour sur l'accessibilité (WCAG) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) devraient constituer un défi, car il faudra évaluer de nouveau l'accessibilité et régler les problèmes cernés pour respecter les nouvelles lignes directrices.

## Communications

En tant que principal point de contact au pays pour les étrangers et les citoyens canadiens relativement aux services d'immigration, de citoyenneté et de passeport, IRCC doit s'assurer que ses communications soient inclusives et accessibles. Cela signifie de favoriser un état d'esprit inclusif, de renseigner les employés sur les pratiques exemplaires en matière de communication accessible et d'offrir un soutien en temps opportun afin de rendre toutes les communications accessibles.

## Progrès

### Engagement : Plan de communication

Pour promouvoir et appuyer la compréhension de l'accessibilité, IRCC doit accroître la sensibilisation auprès des employés et approfondir les connaissances de ces derniers sur les handicaps et les obstacles.

En 2024, IRCC a poursuivi la mise en œuvre de son plan de communication sur l'accessibilité et a commencé à travailler à de nouvelles initiatives. En collaboration avec des partenaires clés, dont le Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) et le Bureau de soutien du personnel (BSP), l'équipe des communications internes d'IRCC a :

- Élaboré une série de vidéos qui seront lancées à la fin de l'année qui présentent des récits personnels et visent à accroître la compréhension à l'échelle du Ministère de sujets tels que :
  - ▷ le capacitisme;
  - ▷ le modèle médical versus le modèle social du handicap;
  - ▷ le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada.



- Réorganisé et mis à jour le contenu de pages intranet destinées particulièrement aux personnes en situation de handicap (PSH) et à l'accessibilité afin de les rendre plus actuelles et conviviales. On s'attend à ce que ces pages soient publiées à la fin de 2024 et traitent des sujets suivants :
  - ▷ ressources pour soutenir les PSH;
  - ▷ matériel pédagogique, comme des guides sur la création de communications et de documents accessibles;
  - ▷ version Web du Guide sur la prestation des services accessibles d'IRCC (20 pages d'instructions concrètes sur l'accessibilité).
- Poursuivi la promotion mensuelle de la série « Avenue vers l'accessibilité » par l'intermédiaire du bulletin interne du Ministère, Aujourd'hui@IRCC. La série a obtenu un total de 3 297 visionnements. Les sujets traités incluent les suivants :
  - ▷ la promotion du cours « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité » offert par l'École de la fonction publique du Canada (EFPC);
  - ▷ des explications et des outils afin d'éliminer les obstacles comportementaux ou sociaux ainsi que les barrières liées aux communications.
- Fait la promotion du nouveau contenu à l'appui des PSH par l'intermédiaire d'Aujourd'hui@IRCC en partageant des récits personnels d'employés d'IRCC disponibles sur notre site intranet, notamment :
  - ▷ « La lutte invisible : un cheminement de découverte de soi »;
  - ▷ « Le son de la persévérance : la résilience d'Irma Hot »;
  - ▷ « Découvrez mon cerveau autiste : faites la rencontre de Derek Swicheniuk ».
- Fait de la promotion auprès du personnel d'IRCC du récit de l'athlète paralympique Maryam, qui est venue au Canada et était déterminée à participer aux Jeux paralympiques en tant que Canadienne et à inspirer de jeunes athlètes : [#ImmigrationÇaCompte à Vancouver, en Colombie-Britannique – Canada.ca](#).
- Fait la promotion par l'intermédiaire d'Aujourd'hui@IRCC des événements commémoratifs à l'échelle du gouvernement, incluant les suivants :
  - ▷ la Semaine de célébration de la neurodiversité de 2024 : du 18 au 24 mars;
  - ▷ la Semaine nationale de sensibilisation à l'accessibilité (SNA) de 2024 : du 26 mai au 1<sup>e</sup> juin;
  - ▷ la Fierté des personnes en situation de handicap en juillet 2024;
  - ▷ la Journée internationale des langues des signes le 23 septembre 2024;

- ▷ le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap (MNSEPH) en octobre 2024;
- ▷ la Journée internationale des personnes en situation de handicap (JIPSH) en décembre 2024.

## Engagement : Évaluer régulièrement le contenu

Afin de continuer d'éliminer les obstacles, IRCC examine continuellement ses communications pour s'assurer qu'elles respectent les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada, y compris les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1. Cette année, IRCC a :

- Accordé la priorité à quatre domaines clés pour améliorer l'accessibilité des sites Web en 2024 :
  - ▷ examen du contenu aux fins d'un langage simple;
  - ▷ optimisation de la recherche;
  - ▷ conformité aux normes d'accessibilité;
  - ▷ gestion de l'inventaire du contenu.
- Veillé à ce que tout le nouveau contenu Web publié respecte la version mise à jour du [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#) et il envisage l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour les évaluations de lisibilité.
- Amélioré le rendement de la recherche sur le Web en supprimant les doublons et en réduisant la priorité des résultats de recherche qui interfèrent avec le contenu plus important.
- Commencé la mise en œuvre de la [nouvelle solution de recherche de Canada.ca](#) et a mis à l'essai de nouvelles fonctions de recherche, qui rendent l'expérience de recherche plus conviviale. La nouvelle solution a permis d'améliorer la pertinence des résultats de recherche internes de 25 %.
- Continué de publier et de mettre à jour les pages Web tout en respectant les lignes directrices sur l'accessibilité des WCAG 2.1 et a mis en œuvre les [modèles de Canada.ca](#) les plus récents.
- Commencé l'élaboration d'un processus d'inventaire et de gestion du contenu Web pour le site Web externe du Ministère. La date d'achèvement cible est la fin de mars 2025.
  - ▷ Ce processus aidera à déterminer et à supprimer le contenu redondant, désuet ou inutile, ce qui permettra d'améliorer la pertinence, l'accès au site Web et l'organisation de celui-ci. Les clients d'IRCC et la population en général pourront constater que ce changement procure d'importants avantages relatifs à l'accessibilité.
- Amélioré l'accessibilité du contenu des médias sociaux en appliquant diverses techniques, y compris du texte de remplacement et des descriptions d'images, et en tirant parti d'outils de l'IA.
- Mené un examen de la vérification de l'accessibilité des modèles de documents fournis aux employés d'IRCC et portant l'identité visuelle du Ministère, dans le but de s'assurer que les documents utilisés par le personnel sont accessibles dès le début de leur élaboration.

- ▷ L'équipe des communications a collaboré avec le Centre d'excellence en accessibilité (CEA) afin d'obtenir du soutien sur la façon d'intégrer des fonctions et des conseils en matière d'accessibilité.
- ▷ En octobre 2024, l'équipe a ciblé et mis à jour :
  - ▶ 18 modèles Microsoft Word nécessitant des mises à jour, dont 5 ont été mis à jour;
  - ▶ 6 modèles Microsoft PowerPoint nécessitant des mises à jour, dont 2 ont été mis à jour.
- Analysé les lignes directrices WCAG 2.2 les plus récentes, publiées en octobre 2023, ce qui a permis de conclure qu'aucun changement aux méthodes de publication n'était nécessaire puisqu'IRCC s'était déjà conformé aux nouvelles lignes directrices ou que les mises à jour ne s'appliquaient pas à [Canada.ca](https://www.canada.ca).
- Eu recours aux services du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services Partagés Canada, du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et de l'Éditeur principal pour faire le suivi des changements à venir aux lignes directrices sur l'accessibilité qui sont prévus d'ici 2026.

### Engagement : Recherche de mesures correctives en matière d'accessibilité

Pour appuyer l'objectif d'IRCC visant à améliorer sa capacité interne à élaborer des produits de communication accessibles dès le départ, l'équipe des communications a initié les mesures suivantes :

- Création d'un document contenant des lignes directrices sur l'accessibilité afin de fournir aux équipes du Secteur des communications un outil de référence sur l'inclusion des considérations relatives à l'accessibilité dans la conception des produits.
- Préparation en vue d'offrir de la formation aux employés qui utilisent un logiciel de conception, comme InDesign, pour permettre la création de documents accessibles.
  - ▷ Cela permettra de réduire le recours aux services de tiers relatifs à l'accessibilité.

### Autres initiatives : Interprétation en langue des signes

- Cette année, IRCC a conclu un contrat qui permettra de fournir des services d'interprétation gestuelle lors d'activités de consultation dans le cadre de la recherche sur l'opinion publique :
  - ▷ Le service comprend la langue des signes américaine (ASL), la langue des signes québécoise (LSQ) et des options pour les langues des signes autochtones.
  - ▷ Il s'agit d'une étape importante pour rendre les processus de consultation d'IRCC plus inclusifs et accessibles à un public élargi.

## Défis

Pour donner suite aux priorités établies pour 2024, IRCC a fait des recherches pour acquérir un outil afin d'automatiser les vérifications et les examens du contenu dans les principaux domaines de l'accessibilité du Web pour IRCC et, par conséquent, d'améliorer l'efficacité du processus d'examen. En raison de contraintes budgétaires, cette acquisition a été suspendue. Par conséquent, les vérifications et les examens continuent d'avoir lieu manuellement au moyen des ressources actuelles.

Les efforts visant à établir une expertise interne dans l'élaboration de produits de communication accessibles demeurent une priorité absolue pour la prochaine année au sein du Secteur des communications. La planification stratégique permettra de composer à la fois avec les priorités, le développement de l'expertise et la charge de travail importante.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

L'acquisition de biens et de services est une fonction habilitante essentielle au sein d'IRCC. Au cours de la deuxième année d'existence du plan d'accessibilité d'IRCC, le Ministère maintient son objectif visant à prendre entièrement en compte l'accessibilité dans tous les processus d'approvisionnement du Ministère.

## Progrès

### Engagement : Documentation des contrôles d'accessibilité

IRCC continue de s'efforcer d'intégrer l'accessibilité aux processus d'achat du Ministère. Afin de s'assurer que le tout soit documenté, IRCC :

- A complété l'examen des lignes directrices en matière d'approvisionnement pour les achats de moins de 10 000 \$ pour s'assurer que l'accessibilité est prise en compte, traitée et documentée de façon uniforme.
- S'est assuré de maintenir les critères d'accessibilité dans l'énoncé des travaux pour les exigences relatives aux achats de plus de 10 000 \$, le cas échéant. Si une exigence n'est pas accompagnée de considérations d'accessibilité, la justification du responsable fonctionnel devra figurer au dossier.

## Engagement : Participation des personnes en situation de handicap dans le processus d'approvisionnement

IRCC s'est engagé à établir des mécanismes afin d'obtenir la rétroaction et les commentaires des personnes en situation de handicap (PSH) pour s'assurer que leurs points de vue sont pris en compte dans les lignes directrices ministérielles en matière d'approvisionnement. IRCC a :

- Continué de tenir des discussions continues par l'entremise d'un groupe de travail interne sur l'accessibilité afin de mieux comprendre les besoins des différents groupes au sein de la communauté des PSH, certaines parties du processus d'achat et certains types de produits et de services. Ce groupe de travail donne au personnel de l'approvisionnement l'occasion d'obtenir des commentaires des PSH sur les défis auxquels elles font face et les considérations à inclure dans le processus d'approvisionnement.

## Engagement : Formation accessible sur l'approvisionnement

IRCC est en voie d'élaborer de la formation et de mettre à jour ses ressources destinées à ses agents d'approvisionnement en ce qui concerne l'accessibilité en matière d'approvisionnement. IRCC a réalisé des progrès vers la réalisation de cet objectif en mettant en œuvre les mesures suivantes :

- Création d'un nouveau programme de formation pour les agents d'approvisionnement et les responsables de comptes, qui comprendra une section sur l'accessibilité. Cela ne constitue pas une formation directe sur l'accessibilité, mais fournira des renseignements sur les considérations en matière d'accessibilité qui doivent être prises en compte dans le processus d'approvisionnement.
- Amélioration de la sensibilisation et de la compréhension de l'accessibilité en matière d'approvisionnement accessible en dressant un inventaire des formations et des ressources disponibles dans ce domaine.
  - ▷ En septembre 2024, 60 % des membres de l'équipe des opérations d'approvisionnement, composée de 27 employés, avaient assisté à au moins une présentation dans le cadre de la formation et des événements sur l'accessibilité du GC : « Comment tenir compte de l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement ».
- Mise à jour de la page intranet des Services d'achats et de contrats dans le cadre d'un projet en deux étapes :
  - ▷ Étape 1 : Mettre l'accent sur la suppression des renseignements périmés et non pertinents du site.
  - ▷ Étape 2 : Mettre l'accent sur l'ajout d'une section consacrée à l'approvisionnement et à l'accessibilité qui fournira :
    - ▶ des instructions et des directives détaillées sur la meilleure façon d'aborder l'accessibilité, y compris des modèles, des formulaires et des questions d'orientation;

- ▶ la mise à jour vise à rendre les outils et les ressources d'approvisionnement plus accessibles pour les partenaires au sein d'IRCC.
- ▷ L'achèvement des deux phases est actuellement prévu entre janvier et mars 2025.

### Engagement : Plan d'approvisionnement pour des TIC accessibles

Afin de s'assurer que l'accessibilité est priorisée dans la nouvelle plateforme de gestion des cas, qui fait partie du programme de Modernisation de la plateforme numérique d'IRCC, IRCC a :

- Attribué un contrat pour la nouvelle plateforme de gestion des cas (PGC) en septembre 2024, qui comprend les exigences suivantes auxquelles il faut satisfaire en matière d'accessibilité : les [WCAG 2.1](#), la [Norme sur l'accessibilité des sites Web du GC](#) et les Lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) sur la façon de rendre les TI utilisables par tous.

### Défis

- En raison d'un roulement élevé du personnel et de la réharmonisation des ressources pour atteindre les objectifs stratégiques ministériels en 2024-2025, la mise à jour de la page intranet des Services d'achats et de contrats, et la création du programme de formation pour les agents d'approvisionnement n'ont pas encore été complétées. Malgré cela, IRCC continue d'accorder la priorité à l'accessibilité dans le secteur de l'approvisionnement et de la gestion des contrats.
- Bien que Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), Services partagés Canada (SPC) et le SCT organisent des événements et partagent des documents utiles, il n'y a pas suffisamment d'orientation fonctionnelle et de formation structurée accompagnant les documents partagés.

## Conception et prestation des programmes et des services

Au Canada et partout dans le monde, IRCC offre des programmes et des services à ses clients dans des domaines comme l'immigration, l'octroi de l'asile, l'établissement, la citoyenneté et les passeports. Nos clients sont aussi diversifiés que la vaste gamme de services offerts par le Ministère, et IRCC reconnaît l'importance de son rôle dans la promotion de l'accessibilité et de l'inclusion. Au cours de la deuxième année d'existence du plan sur l'accessibilité d'IRCC, le Ministère a continué de mettre l'accent sur l'établissement des bases pour faire progresser son objectif visant à intégrer l'accessibilité à la conception et à la prestation des programmes et des services.

## Progrès

### Engagement : Formation et perfectionnement

La formation offre à la fois le fondement et la motivation pour l'adoption d'une approche différente relative à la conception et à la prestation des programmes et des services du Ministère en ayant en tête l'accessibilité. Pour structurer et améliorer les efforts à l'échelle du Ministère, IRCC a :

- Créé et lancé le premier Groupe de travail sur l'apprentissage en matière d'accessibilité du Ministère, formé de membres représentant tous les domaines prioritaires du plan sur l'accessibilité ministériel, ainsi que d'experts de l'Académie d'apprentissage d'IRCC. Le Groupe de travail vise à :
  - ▷ centraliser les efforts et à trouver des gains d'efficacité liés aux besoins d'apprentissage relatifs à l'accessibilité;
  - ▷ élaborer une stratégie et une feuille de route en matière d'apprentissage sur l'accessibilité pour le Ministère, qui comprennent des options pour un programme de base commun et des parcours adaptés afin d'appuyer les progrès dans tous les domaines prioritaires du plan sur l'accessibilité d'IRCC.
- Entrepris les travaux suivants dans le cadre des activités du Groupe de travail sur l'apprentissage. Le Groupe a :
  - ▷ Dressé une liste des produits, des ressources et des outils d'apprentissage actuels liés à l'accessibilité, y compris le contenu offert à l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) portant précisément sur l'inclusion et l'accessibilité.
  - ▷ Mené une analyse des tâches pour déterminer les connaissances, les compétences et les aptitudes requises afin d'exécuter diverses tâches. Cette étape sera suivie d'une analyse des écarts pour comparer ces exigences avec les ressources d'apprentissage existantes.
  - ▷ Recueilli des données sur la participation des employés d'IRCC à des cours de l'EFPC afin d'établir une base de référence qui permettra d'évaluer les progrès. Voici les premières conclusions :
    - ▶ Faible participation ministérielle aux cours de l'EFPC liés à l'inclusion des personnes en situation de handicap selon les données disponibles. Il est important de mentionner que l'EFPC a publié de nombreuses vidéos récentes sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, mais qu'elle n'est pas en mesure de transmettre des données sur le visionnement de celles-ci pour chaque organisation.
    - ▶ Par exemple, les cours obligatoires [Passer des biais à l'inclusion \(INC123\)](#) et [Adopter un état d'esprit d'inclusion sur le lieu de travail \(INC122\)](#), qui traitent de divers types de préjugés, y compris les préjugés envers les personnes en situation de handicap (PSH), affichent les taux de participation les plus élevés.

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'employés d'IRCC qui ont suivi les cours sélectionnés de l'EFPC au cours des exercices financiers (EF) 2022-2023 et 2023-2024, ainsi qu'en milieu d'exercice pour 2024-2025 (avec des données en date du 30 septembre 2024). À titre de comparaison, le nombre d'employés actifs d'IRCC à la fin de septembre 2024 (qui comprend les employés nommés pour une durée indéterminée et ceux nommés pour une durée déterminée de plus de 3 mois) était de 12 309 employés.

### Nombre d'employés du Ministère qui ont suivi les cours de l'EFPC

| Formations de l'EFPC                                                                                                              | EF<br>2022-<br>2023 | EF<br>2023-<br>2024 | EF<br>2024-2025<br>(au 30 septembre) | Total général<br>(du 1 <sup>er</sup> avril 2022 au<br>30 septembre 2024) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Agir contre les biais inconscients (INC133)</a>                                                                       | 2                   | 39                  | 49                                   | <b>90</b>                                                                |
| <a href="#">Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail (INC120)</a>                                               | 44                  | 88                  | 84                                   | <b>216</b>                                                               |
| <a href="#">Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité (INC115)</a> | 140                 | 256                 | 283                                  | <b>679</b>                                                               |
| <a href="#">Favoriser un milieu de travail inclusif (INC118)</a>                                                                  | -                   | 161                 | 549                                  | <b>710</b>                                                               |
| <a href="#">Passer des biais à l'inclusion (INC123)</a>                                                                           | 536                 | 2 269               | 960                                  | <b>3 765</b>                                                             |
| <a href="#">Adopter un état d'esprit d'inclusion sur le lieu de travail (INC122)</a>                                              | 603                 | 2 437               | 1 509                                | <b>4 549</b>                                                             |
| <b>Total général</b>                                                                                                              | <b>1 325</b>        | <b>5 250</b>        | <b>3 434</b>                         | <b>10 009</b>                                                            |



De plus, afin de moderniser le système de gestion de l'apprentissage et de créer un accès efficace à diverses ressources d'apprentissage pour les employés, IRCC a mis en œuvre, en juin 2024, la mesure suivante :

- Lancement du nouveau portail d'apprentissage d'IRCC, un système de gestion de l'apprentissage entièrement accessible et novateur qui donne aux employés et aux gestionnaires des outils efficaces afin de suivre et de gérer leur historique d'apprentissage. En voici les principales caractéristiques :
  - ▷ suivi automatisé des données;
  - ▷ rapports instantanés sur l'achèvement des cours;
  - ▷ gestion simplifiée de la formation.
- ▶ La plateforme appuie non seulement l'engagement d'IRCC à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusivité, mais elle permet également aux cadres supérieurs de surveiller les progrès de la formation organisationnelle, ce qui réduit les processus manuels et améliore la surveillance des objectifs d'apprentissage ministériels.

### Engagement : Rétroaction sur les programmes et les services

La rétroaction des clients et des employés peut fournir des renseignements utiles afin d'améliorer les programmes et les services externes et internes du Ministère. Pour améliorer la collecte et le traitement des commentaires sur l'accessibilité, IRCC a entrepris cette année les activités suivantes :

- En appui aux services internes, il a ajouté une question au sondage d'évaluation pour tous les cours offerts aux employés par l'entremise du nouveau Portail d'apprentissage d'IRCC. Cette question demande aux apprenants de formuler des commentaires sur l'accessibilité concernant les produits d'apprentissage au moyen du [formulaire de rétroaction en ligne sur l'accessibilité](#). Les renseignements recueillis sont gérés dans le cadre du processus de rétroaction d'IRCC, tel que l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).
- En appui aux services externes, il a mené un examen de la section « [Donnez-nous de la rétroaction](#) » du [formulaire Web](#) en ligne d'IRCC, dans le but d'améliorer la façon dont l'information soumise est gérée. À cette fin, le Ministère a :
  - ▷ Examiné le système de suivi pour améliorer le processus de catégorisation, de tri et de suivi des commentaires des clients reçus au moyen du formulaire Web. Des rapports internes hebdomadaires et mensuels sur la rétroaction reçue et les tendances relevées sont publiés.
  - ▷ Catégorisé la rétroaction liée à l'accessibilité afin qu'elle soit transférée au Centre d'excellence en accessibilité, qui dirige la collecte et le traitement de la rétroaction conformément à la LCA.

- ▷ Demandé une modification à la réponse automatique envoyée afin d’informer les utilisateurs qu’ils peuvent soumettre de la rétroaction sur l’accessibilité au moyen du [formulaire de rétroaction en ligne sur l’accessibilité](#). La réponse automatique devrait être mise à jour en 2025.

## Engagement : Se responsabiliser

IRCC s’engage à veiller à ce que l’accessibilité soit prise en compte, évaluée et suivie dans l’ensemble des politiques et des programmes du Ministère. Afin d’aider à déterminer les rôles et les responsabilités et à appuyer la planification stratégique à court et à moyen terme pour uniformiser son approche en matière d’accessibilité, IRCC a :

- Mené une analyse exhaustive de l’équité afin de recueillir de l’information sur les initiatives liées à la lutte contre le racisme, à l’inclusion, à la diversité, à l’équité et à l’accessibilité dans tous les secteurs d’IRCC. L’analyse de l’équité à l’échelle du Ministère a permis de déterminer :
  - ▷ Plusieurs grandes lacunes qui ont une incidence sur l’accessibilité, notamment :
    - ▶ il n’y a pas suffisamment de données recueillies pour permettre leur ventilation par sous-catégories et leur utilisation pour fournir une analyse intersectionnelle de meilleure qualité;
    - ▶ des lacunes dans la sensibilisation au niveau individuel et collectif du travail sur l’équité et de l’Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus);
    - ▶ un manque de connaissance de l’intersectionnalité de l’accessibilité en rapport avec d’autres facteurs, comme la race, le sexe, la religion, etc.;
    - ▶ les ressources pour la formation sur la lutte contre le racisme, la diversité, l’équité et l’inclusion, ainsi que les outils, les experts en la matière et le personnel sont insuffisants.
  - ▷ La formulation de plusieurs recommandations, comme :
    - ▶ améliorer la gouvernance, la clarté des rôles et les structures de responsabilisation, y compris l’établissement de systèmes et de processus pour veiller à ce que les initiatives de LRDEI, y compris l’accessibilité, soient établies au Ministère;
    - ▶ appuyer la diffusion des connaissances sur des initiatives du Ministère et l’ACS Plus afin de sensibiliser les gens aux besoins et aux enjeux d’accessibilité;
    - ▶ améliorer les processus et les procédures de soutien à l’accessibilité pour les employés en situation de handicap, y compris les formulaires et les services financiers;
    - ▶ créer un bureau de l’ombudsman pour donner aux employés un moyen indépendant, confidentiel et impartial de traiter les plaintes non résolues et de signaler la discrimination;
    - ▶ offrir un meilleur soutien en santé mentale, car les mesures d’adaptation peuvent être plus nuancées et complexes.

- Élaboré la Stratégie sur l'équité d'IRCC (de 2025 à 2028), qui sera publiée à l'été 2025 dans le cadre d'une approche intersectionnelle plus rigoureuse de la discrimination fondée sur les droits (y compris le capacitisme, le sexisme et le racisme). La Stratégie décrira les engagements sectoriels, les principales priorités et les indicateurs de rendement clés.
- Réalisé des progrès dans le cadre de son examen de la politique sur l'analyse comparative entre les sexes plus, qui devrait être terminé d'ici l'été 2025 et qui vise à :
  - ▷ donner une orientation au personnel d'IRCC sur la façon de mener efficacement les évaluations de l'accessibilité dans le cadre de la conception des politiques et des programmes, de la prestation des services et des pratiques de gestion des personnes;
  - ▷ inculquer une responsabilité individuelle et collective à l'égard de la mise en œuvre de l'ACS Plus au moyen d'une approche intersectionnelle qui comprend une perspective liée à l'accessibilité;
  - ▷ être intégré à la Stratégie sur l'équité générale qui décrira le cadre de mobilisation et de responsabilisation du secteur;
  - ▷ renouveler l'engagement d'IRCC à l'égard des fonctionnaires ayant des besoins d'accessibilité et assurer l'harmonisation avec l'équité, l'inclusion et l'impartialité.



## Autres initiatives

### Conception et mise en œuvre du programme de Modernisation de la plateforme numérique

IRCC a fait des progrès importants en 2024 dans la mise en œuvre du premier d'une série de projets visant à améliorer l'expérience en ligne des clients dans le cadre du programme de Modernisation de la plateforme numérique (MPN) du Ministère.

- Un nouveau compte en ligne a été mis en service en juin 2024, ce qui a permis à un nombre limité de clients de se créer un profil et de demander un visa de visiteur au moyen de la nouvelle plateforme :
  - ▷ Avant le lancement de cette première version, des vérifications de l'accessibilité ont été menées sur la plateforme, et des problèmes ont été réglés pour assurer la conformité aux [WCAG 2.1](#), à la Norme sur l'accessibilité des sites Web du GC et à la Ligne directrice du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) sur l'utilisabilité de la technologie de l'information par tous.
- Tout en continuant d'élargir la première version et au cours de l'élaboration des versions ultérieures, y compris pour ouvrir le nouveau compte en ligne aux demandeurs de passeport dans le cadre du processus de renouvellement simplifié des passeports, IRCC continue de :
  - ▷ Veiller à ce que l'accessibilité et l'ACS Plus soient prises en compte et surveillées à toutes les étapes de l'élaboration, allant de la conception à la prestation, y compris aux phases d'élaboration et de mise à l'essai. L'équipe de la qualité par conception a élaboré des feuilles de travail pour la mise en œuvre de tous les aspects de la qualité, y compris l'accessibilité et l'ACS Plus, afin d'assurer l'harmonisation avec la [Norme sur l'accessibilité des sites Web](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor et la politique d'IRCC sur l'analyse comparative entre les sexes.
  - ▷ Effectuer des essais d'accessibilité exhaustifs. Tous les problèmes détectés sont corrigés, et les produits sont mis à l'essai de nouveau afin de s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont satisfaites.
  - ▷ Utiliser des évaluations de l'état de préparation, qui comprennent des composantes d'accessibilité, afin d'appuyer les décisions relatives aux produits qui sont acheminées aux prochaines étapes de la production.
  - ▷ Veiller à ce que les services de la MPN3 d'IRCC soient offerts avec le plus haut niveau d'accessibilité afin d'offrir une expérience optimale aux clients.

## Prestation des programmes et des politiques dans l'ensemble des secteurs d'activité

IRCC a élaboré des initiatives pour améliorer l'accès aux services par les clients en situation de handicap. Notamment, le Ministère a :

- Centralisé la réception des demandes des clients pour d'autres formats de formulaires et de trousse de demande nécessaires afin de mener à bien le processus de demande dans les secteurs d'activité de l'immigration et de la citoyenneté :
  - ▷ À l'heure actuelle, les clients qui souhaitent obtenir des formulaires et des instructions dans d'autres formats (papier, gros caractères ou braille) doivent communiquer avec IRCC par divers moyens, en fonction du secteur de service particulier lié à l'immigration ou à la citoyenneté.
  - ▷ Le nouveau processus, qui devrait commencer en 2025, centralisera la réception de toutes les demandes pour d'autres formats au moyen d'un seul support, à partir de la page du [Formulaire Web d'IRCC](#) sur Internet. Ce changement vise à simplifier le processus destiné aux clients, à faciliter un meilleur triage des demandes et à améliorer l'efficacité globale du traitement des besoins dans différents formats.
  - ▷ Cette approche centralisée permettra d'améliorer la collecte des données et la production de rapports, permettant ainsi à IRCC de surveiller les tendances, d'évaluer les besoins des clients et d'appuyer l'amélioration continue de la prestation des services et de l'accessibilité.
- Élaboré un processus de mesures d'adaptation pour les demandeurs d'asile qui ne peuvent pas présenter de demande de renouvellement de leur document du demandeur d'asile (DDA) au moyen du processus en ligne :
  - ▷ Un formulaire de demande dans un autre format a été élaboré.
  - ▷ On s'attend à ce que les instructions offertes sur le site Web d'IRCC soient mises à jour d'ici la fin de 2024.
- Lancé l'appel de propositions (AP) de 2024 pour le Programme d'établissement et le Programme d'aide à la réinstallation devant être livré à compter du 1<sup>er</sup> avril 2025, incluant :
  - ▷ Accorder du financement aux fournisseurs de services pour qu'ils prêtent des appareils numériques et offrent des soutiens en matière de compétences numériques aux clients des services d'établissement financés par IRCC. Ce nouveau service de soutien numérique devrait profiter aux nouveaux arrivants qui font face à des obstacles dans l'accès à des services d'établissement en ligne ou à distance.
  - ▷ Financer des programmes ciblés afin de répondre aux besoins de populations particulières de nouveaux arrivants qui peuvent faire face à des obstacles uniques à l'établissement et à l'intégration.

- Amélioré l'examen des connaissances pour la citoyenneté afin d'accroître l'accessibilité à celui-ci pour tous les clients, y compris ceux qui ont besoin de mesures d'adaptation pour faire face à divers problèmes, dans le but de réduire les obstacles à l'obtention de la citoyenneté. Ces nouvelles mesures comprennent ce qui suit :
  - ▷ faire passer la durée de l'examen de 30 à 45 minutes;
  - ▷ permettre trois tentatives (au lieu de deux);
  - ▷ fournir un délai de 30 jours pour terminer l'examen.

## Défis

Le fait de veiller à l'intégration de l'accessibilité dans les programmes et les services d'IRCC dès leur conception est une tâche d'envergure. Pour atteindre cet objectif, IRCC doit :

- Élaborer un cadre d'accessibilité qui :
  - ▷ établit la responsabilisation et définit les rôles et les responsabilités au sein du Ministère afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité;
  - ▷ prévoit des directives pour la réalisation d'examens de l'accessibilité des politiques, des programmes et des services afin de cerner et d'éliminer les obstacles;
  - ▷ assure la surveillance des mesures prises par les responsables des programmes et des services afin d'inclure dès le départ les considérations relatives à l'accessibilité;
  - ▷ établit une approche systématique afin de mener des essais liés à l'accessibilité pour de nouveaux produits et services.
- Consulter régulièrement les clients ayant une expérience vécue liée à un handicap.
- Mettre en place la collecte et l'analyse systématiques des données afin de surveiller et d'éliminer de façon continue les obstacles et de définir les indicateurs de rendement pour évaluer les progrès.

Des ressources et du financement doivent être affectés à ces travaux pour obtenir les résultats souhaités. Dans le contexte actuel des restrictions budgétaires, IRCC a choisi de promouvoir d'autres priorités ministérielles, de sorte que ces travaux ont été retardés.

Bien qu'IRCC tente de tirer parti des données, des outils et des mécanismes de rétroaction actuels ainsi que des approches de mobilisation des clients en place, on pourrait s'attendre à l'obtention des résultats suivants :

- une détermination limitée des obstacles et de leurs répercussions sur les clients ainsi que des solutions, au moyen de consultations et d'une collecte systématique des données;
- une capacité limitée d'évaluer et de suivre adéquatement les progrès réalisés dans la prestation des programmes et des services accessibles.

Bien que la petite équipe chargée de l'accessibilité des services aux clients puisse offrir une certaine orientation aux responsables des programmes et des services et tirer parti des fonctions de la qualité dès la conception appliquées dans le cadre du programme de la MPN, il demeurera difficile de s'assurer que cela sera appliqué uniformément dans l'ensemble des modes de prestation, des programmes et des services.

En l'absence de ressources supplémentaires dédiées à ces tâches, on s'attend à ce que les progrès restent lents dans l'exécution des engagements dans le domaine prioritaire des programmes et des services. Outre les inefficacités et les retards, on pourrait considérer qu'IRCC n'est pas ambitieux en ce qui concerne la conception et la prestation de services accessibles à ses clients.

De plus, comme l'apprentissage est jugé essentiel pour progresser en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap, IRCC doit relever les défis et trouver des façons de :

- Promouvoir les produits d'apprentissage actuels, y compris les cours de l'EFPC, afin de s'assurer que les taux d'achèvement soient considérablement améliorés pour les employés et les gestionnaires.
- Obtenir des données propres à IRCC pour d'autres produits et ressources de l'EFPC traitant de l'inclusion des personnes en situation de handicap, afin d'évaluer adéquatement les taux de consultation et de déterminer comment susciter de l'intérêt.

## Transport

Dans le premier Plan d'accessibilité d'IRCC, aucun obstacle n'a été relevé dans le domaine du transport à la suite de l'examen des politiques, des pratiques, des programmes et des services du Ministère.

En 2024, IRCC a commencé à établir des liens avec ce domaine prioritaire grâce à la rétroaction reçue au sujet de la directive mise à jour sur le [modèle de travail hybride commun](#), qui exige que les fonctionnaires travaillent sur place au moins trois jours par semaine à compter de septembre. Cela, ainsi que les nouvelles directives offertes sur le transport, appuieront l'approche d'IRCC pour ce domaine prioritaire dans la deuxième version du Plan sur l'accessibilité de 2025.

## Mesures d'adaptation

Au cours de la deuxième année de mise en œuvre de son plan d'accessibilité, IRCC a continué de mettre l'accent sur son objectif visant à offrir des mesures d'adaptation dans les délais et appropriées aux personnes en situation de handicap afin de leur permettre de contribuer pleinement et équitablement au milieu de travail.

## Progrès

### Engagements : Soutien supplémentaire et collaboration interministérielle en matière de mesures d'adaptation

Le Bureau de soutien du personnel (BSP) est l'équipe d'IRCC chargée d'aider les employés et les gestionnaires à obtenir les outils, le soutien et les mesures nécessaires afin d'éliminer les obstacles en milieu de travail et d'assurer une application judicieuse de la directive sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA). Le BSP est bien établi et collabore continuellement avec divers partenaires pour coordonner le soutien relatif aux mesures d'adaptation. En 2024, le BSP a :

- Appuyé les employés afin de régler les questions liées aux mesures d'adaptation en milieu de travail :
  - ▷ De janvier à septembre 2024, le BSP a reçu un total de 275 demandes liées aux handicaps :
    - ▶ Au total, 138 ont été résolues avec succès, et des mesures d'adaptation ont été prises.
    - ▶ 137 demandes sont toujours en traitement.
    - ▶ Un soutien a été fourni à 59 employés pour établir le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC et discuter avec leur gestionnaire.
    - ▶ Plus de 42 % des demandes reçues étaient liées à la mise à jour du mandat de retour dans les bureaux exigeant que les employés travaillent sur place trois jours par semaine.
- Pris les moyens pour que les gestionnaires de cas du BSP soient outillés pour offrir un soutien efficace aux employés en leur donnant :
  - ▷ des séances d'encadrement hebdomadaires avec le conseiller principal de l'équipe et portant sur des sujets comme le modèle social du handicap, les obstacles liés au motif de discrimination fondée sur le handicap conformément à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les solutions pour éliminer ces obstacles;
  - ▷ de la formation pertinente pour se tenir informés sur divers thèmes, y compris les mesures d'adaptation en milieu de travail, les outils d'assistance, l'utilisation du passeport du GC et l'aide à apporter en cas de crise de santé mentale.
- Poursuivi la collaboration avec des partenaires internes, notamment :
  - ▷ L'équipe des Relations de travail (RT) d'IRCC, dans le cadre de l'examen du processus pour aider les employés et les gestionnaires à prendre des mesures d'adaptation dans le contexte du mandat de retour dans les bureaux.
    - ▶ Des directives ont été examinées et publiées pour amorcer les progrès vers l'adoption d'une approche sociale à l'égard du handicap conformément à l'orientation du gouvernement à cet égard.

- ▶ Cela comprend de passer de l'exigence par défaut d'une preuve médicale dans les demandes d'OPMA à l'obligation de veiller à ce que les gestionnaires disposent d'une documentation suffisante identifiant clairement les obstacles rencontrés par l'employé pour appuyer sa demande plutôt que son état de santé.
- ▷ Les équipes d'IRCC responsables de nos installations et de nos immeubles, afin d'améliorer le processus d'adaptation et de veiller à ce que des mesures proactives soient prises afin d'éliminer les obstacles pour les employés en milieu de travail.
- ▷ Le Centre d'excellence en accessibilité (CEA), pour partager de l'information sur les obstacles systémiques relevés lors du traitement de demandes semblables propres à des cas, afin de discuter de solutions possibles pour éliminer ces obstacles à l'échelle ministérielle.
- Poursuivi la collaboration avec l'équipe d'optimisation de l'expérience utilisateur (OEU) et l'équipe de l'accessibilité et de l'inclusion des TI de la direction générale des Opérations de TI d'IRCC pour :
  - ▷ dresser une liste du matériel informatique adapté pré-approuvé pour utilisation au Ministère afin d'offrir une approche simplifiée et de réduire les retards;
  - ▷ promouvoir l'utilisation des fonctions d'accessibilité intégrées à Microsoft Office 365, ce qui pourrait réduire le besoin de logiciels supplémentaires.
  - ▶ Les gestionnaires de cas du BSP ont développé de l'expertise concernant les fonctionnalités de Microsoft Office 365, ce qui a permis d'améliorer le partage des connaissances et le soutien offert aux employés et aux gestionnaires.
- Entretenu des relations continues avec des partenaires externes afin de se maintenir au courant des meilleures pratiques en matières de mesures d'adaptation. Ces partenaires incluent :
  - ▷ les communautés de pratique des premiers utilisateurs du passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC et de la gestion de l'invalidité;
  - ▷ l'équipe du Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada;
  - ▷ le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) du Secrétariat du Conseil du Trésor;
  - ▷ les professionnels de la santé.

## Engagement : Comprendre les besoins des nouveaux employés

IRCC croit qu'il est important de comprendre les besoins des nouveaux employés pour veiller à ce que des mesures d'adaptation appropriées puissent être prises en temps opportun. À cette fin, le BSP a aidé l'équipe responsable de l'intégration à :

- Élaborer un guide destiné à fournir aux gestionnaires des outils pour intégrer les personnes en situation de handicap, comprenant de l'information sur des pratiques exemplaires, les handicaps et les obstacles, ainsi que sur la façon de déterminer et de soutenir les besoins d'adaptation.

## Engagement : Établissement et partage des connaissances

Par l'entremise du BSP, le Ministère continue d'établir et de communiquer sa base de connaissances, ses pratiques et ses outils liés aux mesures d'adaptation en milieu de travail. En 2024, le BSP a :

- Continué de promouvoir le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada auprès des clients, tout en aidant les employés et les gestionnaires à comprendre comment l'utiliser efficacement.
- Continué de participer à des initiatives de sensibilisation liée à l'accessibilité et aux handicaps, ainsi qu'aux avantages de demander des mesures d'adaptation et des services offerts par le BSP, dont :
  - ▷ 7 présentations aux équipes de gestion afin de promouvoir les services du BSP;
  - ▷ 3 présentations au personnel sur le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC;
  - ▷ 1 présentation au personnel et aux équipes de gestion sur la neurodiversité;
  - ▷ participation aux cafés-causeries mensuels du Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) et diffusion de renseignements sur le processus d'adaptation en général et le contexte du mandat de retour dans les bureaux;
  - ▷ 1 présentation à tout le personnel sur la tenue de réunions accessibles pendant la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA);
  - ▷ 1 participation à une table ronde pendant une activité d'intégration des étudiants.
- Aidé la direction et les équipes des Relations de travail (RT) à appuyer les employés qui font face à des obstacles, dans le contexte de la mise à jour de la présence prescrite au bureau. Le BSP a :
  - ▷ Passé en revue les renseignements liés à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans la formation actuelle sur les RT.
  - ▷ Lancé l'élaboration d'une formation autonome sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.
  - ▷ Élaboré en collaboration avec l'équipe des RT une lettre type destinée aux professionnels de la santé pour obtenir des précisions sur les obstacles.



- ▷ Formulé des commentaires afin de mettre à jour le guide sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'intention des gestionnaires pour le retour dans les bureaux.

## Engagement : Consultation régulière sur les mesures d'adaptation

IRCC cherche à améliorer continuellement ses pratiques en recueillant des commentaires sur la prestation des services d'adaptation en milieu de travail. Pour y parvenir, le BSP a :

- Élaboré et mené un sondage sur la satisfaction de la clientèle visant à évaluer la qualité, l'efficacité et l'incidence des services fournis aux employés et aux gestionnaires par l'équipe :
  - ▷ Au total, 77 personnes ont répondu au sondage entre février et septembre 2024.
  - ▷ Les résultats indiquent une satisfaction élevée des clients à l'égard des services du BSP et confirment que l'équipe fournit un service de confiance qui est essentiel à l'inclusion et à l'efficacité en milieu de travail :
    - ▶ 97 % des répondants ont exprimé leur satisfaction globale;
    - ▶ 95 % des répondants ont indiqué que les obstacles en milieu de travail étaient bien cernés et que des solutions ont permis de les éliminer;
    - ▶ 96 % des répondants croient que les services rendus ont amélioré leur efficacité dans la prestation du rendement attendu pour leur travail.
  - ▷ Les résultats du sondage indiquent également que dans 80 % des demandes de service, un premier contact a été établi dans le délai établi de 5 jours.
    - ▶ Il se pourrait que ces données ne reflètent pas fidèlement le respect des normes de service par l'équipe au cours de l'automne 2024. En raison de l'accroissement de la demande à la suite des annonces sur la mise à jour du mandat visant à retourner dans les bureaux, un arriéré de dossiers a été créé au cours de l'été. Des données supplémentaires couvrant les mois d'octobre à décembre seraient nécessaires afin de faire une évaluation juste.
  - ▷ Le sondage a également aidé à l'identification des points à améliorer, notamment :
    - ▶ Perfectionner davantage les connaissances et compétences du BSP sur les solutions d'adaptation à l'appui des troubles cognitifs.
    - ▶ Continuer d'améliorer les processus et d'élaborer des outils informels afin d'aider les clients à répondre à des demandes de mesures d'adaptation qui ont été retardées en raison de la complexité ou d'obstacles structurels (processus d'approvisionnement, nombre de partenariats à créer, etc.).

## Défis

La mise à jour de la directive sur le modèle de milieu de travail hybride commun, qui a fait passer la présence obligatoire sur place des employés à un minimum de trois jours par semaine, a eu une incidence importante sur le nombre d'employés en situation de handicap qui ont besoin de mesures d'adaptation. Par conséquent :

- Le BSP a enregistré une augmentation significative du nombre de demandes de soutien reçues, de plus de 60 % par rapport à la même période en 2023.
- Compte tenu des restrictions financières actuelles au sein du Ministère, il n'a pas été possible d'accroître les ressources humaines au sein du BSP afin de soutenir l'augmentation des demandes.
- Cela a nui à la capacité de l'équipe d'offrir des services en temps opportun aux employés et aux gestionnaires, compte tenu du nombre d'employés qui travaillent au BAE. Avant la mise à jour de la directive sur le milieu de travail hybride, les employés et gestionnaires pouvaient généralement s'attendre à recevoir des services dans un délai d'une semaine ou deux. Depuis l'été 2024, ce délai est passé à six semaines.

Le niveau actuel des ressources destinées à aider les employés et les gestionnaires à éliminer les obstacles continuera avoir une incidence sur la rapidité et l'efficacité des mesures d'adaptation. Par conséquent, cela peut :

- empêcher des personnes talentueuses de contribuer pleinement au milieu de travail, ce qui limite ainsi la capacité du Ministère de recruter et de retenir des talents diversifiés;
- entraîner un accroissement du stress et des problèmes de santé chez les employés, ce qui se traduit par un effectif moins en santé et moins engagé;
- créer des défis pour des gestionnaires et des équipes en ce qui a trait à la gestion du temps et de la charge de travail, et nuire à la dynamique d'équipe;
- contribuer à la baisse du moral des employés et à l'augmentation du roulement d'employés.

Au cours des deux dernières années, le BSP, en collaboration avec l'équipe des technologies de l'information (TI), a travaillé à la mise en œuvre d'un système de gestion des cas (SGC) pour permettre un suivi des cas fiables. Le processus a été long, coûteux et complexe. En attendant l'approbation et sous réserve de la disponibilité des fonds et des capacités en matière de TI, le BSP vise à mettre à l'essai un nouveau système d'ici juillet 2025. Le nouveau système contribuera à alléger la charge de travail du BSP et à rationaliser le suivi et la compilation des données. Ceci permettra de rendre compte et d'analyser les obstacles et les solutions de manière plus efficace et efficiente.

De plus, il y a eu des retards dans la diffusion par le Secrétariat du Conseil du Trésor de la version numérique du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC. IRCC s'attend à ce que l'outil numérique facilite l'expérience des utilisateurs et simplifie le processus de mesures d'adaptation pour les employés et gestionnaires. Cela pourrait également réduire le volume de demandes de soutien au BSP pour la création de passeports, car la version numérique sera plus facile à utiliser.

## Culture

En 2024, le Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) d'IRCC célèbre son 10<sup>e</sup> anniversaire. Il s'agit d'une étape importante, car cette année, le Réseau marque une décennie d'efforts pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (PSH) et l'accessibilité au sein du Ministère. Les changements nécessaires aux mentalités et aux comportements à l'égard des personnes en situation de handicap demeurent importants et complexes. IRCC est déterminé à réaliser des progrès graduels et soutenus au cours des prochaines années.

## Progrès

### Engagement : Approche centralisée de la prise en charge de l'accessibilité

IRCC a élaboré une approche centralisée pour appuyer les efforts d'accessibilité peu après la publication du premier plan sur l'accessibilité en 2022 et, depuis, a été déterminé à améliorer l'efficacité de ses pratiques. Le Centre d'excellence en accessibilité (CEA) est l'équipe centralisée d'IRCC chargée d'assurer la conformité du Ministère à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et de coordonner les efforts de mise en œuvre du plan sur l'accessibilité d'IRCC. En 2024, l'équipe s'est concentrée sur les tâches suivantes :

- Stabiliser ses activités, y compris l'élaboration d'outils et de processus afin d'améliorer le suivi des activités prévues pour éliminer les obstacles à l'échelle du Ministère.
- Mettre en œuvre la structure de gouvernance de l'accessibilité, qui donne des précisions sur les rôles et les responsabilités de tous les partenaires participant à l'écosystème en matière d'accessibilité d'IRCC.
- Renforcer les relations avec des partenaires par un engagement régulier et diverses initiatives. Cela comprenait la collaboration avec :
  - ▷ l'équipe de Gestion du changement organisationnel pour la tenue de groupes de discussion avec des PSH et des gestionnaires intermédiaires et la cueillette de données qualitatives sur l'inclusion des PSH;
  - ▷ le Bureau de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (BPHVMT) pour interpréter les résultats du sondage accessibles en ce qui a trait aux PSH et aux problèmes qu'elles vivent en milieu de travail;
  - ▷ des experts en analyse des données au sein de la Direction générale du changement organisationnel et de l'Académie d'apprentissage (COAA) afin d'appuyer l'élaboration d'un tableau de bord interne pour rendre compte des efforts en matière d'accessibilité;
  - ▷ l'Académie d'apprentissage avec qui le CEA dirige conjointement un groupe de travail sur l'apprentissage récemment établi pour simplifier les besoins d'apprentissage horizontaux dans tous les domaines prioritaires, et ce, afin d'éviter le dédoublement des efforts et d'appuyer le développement des connaissances.

- Promouvoir le processus de rétroaction afin de maximiser la collecte de renseignements, ce qui permet à IRCC de cerner et d'éliminer les obstacles. Il s'agissait notamment de faire connaître le formulaire de rétroaction en ligne anonyme d'IRCC à chaque fois que l'occasion s'est présentée, comme les suivantes :
  - ▷ lors de diverses réunions avec des partenaires ou des employés et des équipes de gestion, le cas échéant;
  - ▷ lors du Salon de l'innovation d'IRCC, tenu en juin 2024, qui était l'occasion pour le CEA :
    - ▶ d'informer les employés qui sont allés à son kiosque au sujet de la LCA et de l'objectif visant à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles pour les PSH;
    - ▶ de distribuer une carte professionnelle du CEA comportant un code QR menant au formulaire de rétroaction en ligne d'IRCC.
- S'assurer que les renseignements pertinents sur l'accessibilité sont centralisés et facilement accessibles, au besoin. En 2024, l'équipe des Communications internes du Ministère :
  - ▷ a examiné et mis à jour la page intranet du CEA;
  - ▷ a passé en revue tout le contenu lié à l'accessibilité qui se trouve dans l'intranet, apporté des mises à jour pertinentes, retiré du contenu désuet et regroupé l'information dans une seule page facile à trouver.

## Autres initiatives

### Réseau des personnes en situation de handicap d'IRCC – Chefs de file de la sensibilisation et de l'éducation

Comptant plus de 165 membres en 2024, le Réseau participe proactivement aux efforts de sensibilisation et de promotion d'une culture d'inclusion des PSH au sein d'IRCC.

Voici un aperçu de certaines des réalisations du RPSH en 2024 :

- Tenue de séances de mobilisation régulières avec ses membres au cours de l'année, pour un total de 17 différentes réunions, y compris des cafés-causeries mensuels qui offrent un espace sécuritaire aux membres afin de discuter des problèmes auxquels ils font face.
- Planification et présentation d'exposés pour les employés et les équipes de gestion d'IRCC avec la collaboration du CEA et du Bureau de soutien du personnel (BSP) pour accroître la connaissance de l'écosystème en matière d'accessibilité d'IRCC (3 séances offertes, pour un total de plus de 100 participants).



- Planification et coordination d'événements ministériels liés aux PSH\* :
  - ▷ l'Événement de la Semaine nationale de l'accessibilité, en mai 2024 (268 participants au total);
  - ▷ le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap (MSEPH) en octobre 2024 (environ 330 participants au total);
  - ▷ la Journée internationale des personnes en situation de handicap, le 2 décembre 2024.
- Développement du tout premier programme de mentorat destiné aux PSH qui cherchent à obtenir du soutien et des conseils axés sur la sécurité afin de surmonter les obstacles en milieu de travail. Lancement prévu au début 2025.
  - ▷ L'objectif du programme est triple et il devrait permettre de :
    - ▶ favoriser de nouvelles relations professionnelles entre les PSH;
    - ▶ offrir un espace plus sûr pour les questions liées au milieu de travail propres aux PSH;
    - ▶ libérer le potentiel des employés en leur offrant du soutien pour relever les défis qui entravent leur pleine participation au milieu de travail, comme l'intégration en milieu de travail, l'établissement d'un cheminement de carrière et le perfectionnement des compétences professionnelles.

De plus, le RPSH participe aux initiatives de collaboration suivantes visant à accroître la sensibilisation et l'éducation sur l'accessibilité ainsi que l'inclusion des personnes en situation de handicap :

- Vidéos de sensibilisation « Parcours diversifiés » :
  - ▷ Les membres du RPSH ont remporté l'édition 2024 du Fonds des idées des employés d'IRCC, un concours d'innovation visant à appuyer les idées des employés grâce à du financement, à de l'orientation et à des ressources.
  - ▷ En collaboration avec l'équipe des Communications internes et le BSP, les membres du RPSH ont créé des vidéos dans le but de renseigner les employés sur l'accessibilité et les handicaps et de les aider à éliminer les obstacles liés aux attitudes à l'égard des PSH.
    - ▶ Les vidéos abordent les sujets du capacitisme, du modèle médical par rapport au modèle social du handicap, du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC et d'une journée dans la vie avec des mesures d'adaptation et sans ces mesures.

---

\* On fait remarquer que pendant les événements, environ 10 % des participants ont utilisé des fonctions d'accessibilité, comme les services CART, la langue des signes et la traduction simultanée.

- La campagne de sensibilisation « Avenue vers l’accessibilité » :
  - ▷ Lancée à la fin de 2023, la campagne « Avenue vers l’accessibilité » a continué de faire l’objet d’une promotion en 2024 avec des publications mensuelles sur des sujets liés aux obstacles et aux handicaps.
  - ▷ Du nouveau contenu et un calendrier pour les publications de 2025 ont été élaborés. La série présentera un récit lié à chacun des domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*.

## Stratégie et plan d’action liés au changement de culture

IRCC s’est engagé à élaborer une stratégie et un plan d’action pour appuyer l’inclusion des PSH et l’accessibilité au sein du Ministère. Cela sera essentiel afin d’amorcer un changement de mentalité à l’échelle d’IRCC et d’établir des services et un environnement de travail sécuritaires pour les PSH. Pour donner suite à cet engagement complexe au moyen d’une approche efficace et durable, nos efforts en 2024 étaient axés sur ce qui suit :

- recueillir des données qualitatives auprès de collectivités d’IRCC;
- collaborer avec des partenaires internes clés qui travaillent à des mandats connexes.

## Collecte de données qualitatives

En février et en mai 2024, de multiples groupes de discussion ont été organisés avec des cadres intermédiaires et des PSH afin de mobiliser la communauté sur l’état actuel de la culture d’accessibilité et d’inclusion des personnes en situation de handicap à IRCC et de recueillir des données qualitatives. L’objectif était de cerner les éléments positifs ainsi que les défis et d’établir une base de référence pour appuyer la planification des mesures à venir.

## Participants

Au total, 48 participants des deux collectivités ont participé :

- 18 PSH, séparées en 2 groupes;
- 30 cadres intermédiaires, séparés en 3 groupes. Un gestionnaire sur trois s’est identifié comme PSH.

## Méthodologie

- On a posé à chaque groupe une série de questions afin de recueillir des commentaires, y compris sur « ce qui fonctionne bien » au sein d’IRCC et « ce qui doit être amélioré ».
- Les éléments liés à « ce qui fonctionne bien » ont été recueillis au moyen d’une approche de remue-méninges dans laquelle les participants ont été invités à donner le plus de réponses possible.

- Les éléments liés à « ce qui doit être amélioré » ont été recueillis au moyen d'une approche en deux phases :
  - ▷ Phase 1 : approche de remue-méninges;
  - ▷ Phase 2 : priorisation des réponses recueillies, pour laquelle chaque participant devait voter pour trois réponses.

## Questions et principales constatations – PSH

Le tableau ci-dessous présente les cinq principales réponses fournies par les PSH à la question : Qu'est-ce qui fonctionne actuellement à IRCC?

| Cinq principaux facteurs positifs pour les PSH                                                                                                                     | Mentions |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Élan croissant pour l'accessibilité chez les employés et les gestionnaires                                                                                         | 24       |
| Augmentation du nombre d'outils, d'événements et de ressources liés aux PSH (des TI et autres)                                                                     | 14       |
| Accès à des mesures d'adaptation et à du soutien, incluant l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, le BSP et le Passeport du GC, et incidence de ceux-ci | 10       |
| Présence et incidence du Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH)                                                                                      | 7        |
| Mise en œuvre de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> et des obligations et entités connexes                                                               | 6        |

Le tableau ci-dessous présente les cinq principaux défis identifiés par les PSH en votant concernant les réponses les plus importantes données à la question : Qu'est-ce qui nous freine?

| Les cinq principaux défis pour les PSH                                                                                                | Votes |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Utilisation du modèle médical plutôt que du modèle social pour les handicaps                                                          | 13    |
| Manque de responsabilisation pour les comportements non accessibles (p. ex. processus de sélection, documents, événements, attitudes) | 9     |
| Capacitisme (comportements ou attitudes discriminatoires)                                                                             | 7     |
| Sécurité psychologique insuffisante (microagressions, crainte de représailles)                                                        | 7     |
| Remise en question des processus de mesures d'adaptation (retards et complexité)                                                      | 3     |

## Questions et principales constatations – Cadres intermédiaires

Le tableau ci-dessous présente les cinq principales réponses fournies par les cadres intermédiaires à la question : « Qu'est-ce qui fonctionne en général en ce qui concerne l'accessibilité et l'inclusion à IRCC, en ce qui a trait à notre culture? »

| Cinq principaux facteurs positifs pour les gestionnaires        | Mentions |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| Équipe des mesures d'adaptation/processus et soutien            | 18       |
| Sensibilisation accrue                                          | 12       |
| Offre accrue d'outils, d'événements et de ressources            | 7        |
| Soutien de la haute direction                                   | 6        |
| Plus de transparence, discussions ouvertes et moins de préjugés | 4        |

Le tableau ci-dessous présente les cinq principaux défis relevés par les cadres intermédiaires en votant concernant les réponses les plus importantes fournies à la question : « Qu'est-ce qui ne fonctionne pas en général en ce qui concerne l'accessibilité et l'inclusion à IRCC par rapport à notre culture? »

| Cinq principaux défis pour les gestionnaires                                  | Votes |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Absence de lignes directrices et de politiques claires, équitables et souples | 19    |
| Manque de soutien et d'adhésion de la part de la haute direction              | 7     |
| Offre de formations et contraintes de temps                                   | 5     |
| Gestion du temps et des priorités                                             | 4     |
| Délais entre la demande de mesures d'adaptation et sa résolution              | 3     |

## Résumé des observations et des constatations

Les PSH et les cadres intermédiaires se ralliaient concernant les trois principaux facteurs positifs qu'ils ont cernés, mais dans un ordre légèrement différent :

- Accroissement de l'élan et de la sensibilisation liés à l'accessibilité au sein de l'organisation.
- Offre accrue d'outils, d'événements et de ressources pour les PSH et les gestionnaires.
- Incidence de l'accès aux mesures d'adaptation grâce à des outils comme l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, le BSP et le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC.

Les défis relevés par ces deux groupes diffèrent considérablement :

- Les trois principaux défis des PSH portent sur des enjeux systémiques, comme l'utilisation du modèle médical, le manque de responsabilisation à l'égard des comportements ne prônant pas l'accessibilité et le capacitisme.
- Les trois principaux défis des cadres intermédiaires sont de nature plus opérationnelle; ils sont axés sur l'absence de lignes directrices claires, le manque de soutien de la haute direction et les contraintes de temps et/ou en matière de formation.

Il est intéressant de remarquer dans les tableaux présentés ci-dessus que les expériences des cadres intermédiaires en matière de relations avec le « soutien de la haute direction » figurent à la fois dans le tableau des points positifs et celui des défis. Les cadres intermédiaires semblent avoir une expérience vécue différente sur le terrain relativement au soutien et à l'adhésion de la haute direction lorsque vient le temps d'appuyer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Bien que les deux groupes reconnaissent l'élan croissant concernant l'accessibilité, les constatations montrent qu'il y a définitivement un besoin de régler les problèmes systémiques et opérationnels afin de créer un milieu de travail plus inclusif et accessible au Ministère.

Une analyse plus poussée de toutes les données recueillies au cours des séances de groupe de discussion sera menée. Cela aidera à déterminer des mesures concrètes qui peuvent être prises et à établir la stratégie de changement de culture d'IRCC.

### Mobilisation des principaux collaborateurs

Les résultats du [Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux \(SAFF\) de 2022](#) pour les employés d'IRCC montrent ce qui suit :

- Les répondants qui ont déclaré qu'ils étaient des PSH ont affirmé être victimes de harcèlement et de discrimination dans une plus grande proportion que les autres employés d'IRCC :
  - ▷ PSH : 18 % ont été victimes de harcèlement, et 16 % de discrimination;
  - ▷ Ensemble des employés : 8 % ont été victimes de harcèlement, et 7 % de discrimination.
- Au total, 46 % des répondants qui ont déclaré être des PSH ont indiqué que leur invalidité était liée à des problèmes de santé mentale.
- Au total, 58 % des répondants qui ont déclaré être victimes de harcèlement en milieu de travail ont également indiqué qu'ils avaient des problèmes de santé mentale.

Ces données montrent une interrelation possible entre le handicap et la santé mentale. Que la santé mentale soit désignée comme étant le handicap ou qu'elle découle du handicap ou qu'elle soit vécue de façon combinée avec celui-ci, il vaut la peine d'explorer la nature de la relation et la façon dont elle pourrait avoir une incidence sur l'approche d'IRCC à l'égard de la communauté des PSH.

En outre, en 2024, IRCC a effectué son premier sondage éclair interne auprès des employés, qui portait sur des sujets comme les répercussions de la réorganisation ministérielle de l'automne 2023, ainsi que la santé mentale et le bien-être. Les résultats concordent avec ceux du SAFF et montrent que le handicap et la santé mentale peuvent être liées :

- Les répondants qui ont déclaré qu'ils étaient des PSH ont indiqué un niveau de stress lié au travail supérieur à celui de l'ensemble des employés : au total, 42 % d'entre eux ont répondu « élevé » ou « très élevé », soit 22 %, « élevé » et 20 %, « très élevé », comparativement à un total de 29 % de l'ensemble des employés, qui ont répondu « élevé » (19 %) ou « très élevé » (10 %).

Compte tenu des résultats ci-dessus, il a été jugé essentiel de collaborer avec des partenaires internes qui sont experts dans le domaine de la santé mentale et de la prévention du harcèlement. Le CEA a entamé des discussions avec :

- L'équipe de la **Santé mentale et du mieux-être** pour examiner les données relatives aux PSH et entamer une collaboration. L'équipe élabore actuellement la Stratégie en matière de santé et de sécurité psychologiques d'IRCC de 2025 à 2028. On peut chercher à harmoniser les engagements et les mesures afin d'appuyer les PSH tant dans la stratégie que dans le prochain plan sur l'accessibilité d'IRCC.
- Le **Bureau de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (BPHVMT)** pour élaborer des mesures de suivi visant à prévenir le harcèlement et la violence auxquels font face les PSH. Le BPHVMT a examiné les résultats des sondages disponibles afin de déterminer les tendances pertinentes et les facteurs contributifs que le CEA doit examiner plus à fond. La collaboration se poursuivra afin de déterminer des mesures significatives à inclure dans le plan sur l'accessibilité d'IRCC de 2025 à 2028.



## Défis

Le 26 septembre 2024, la dirigeante principale de l'accessibilité à l'échelle fédérale a été invitée à s'adresser au Comité directeur sur l'accessibilité d'IRCC. On lui a posé la question suivante : « Quelle est la priorité absolue sur laquelle le gouvernement devrait se concentrer pour que son incidence soit la plus importante possible? » Elle a souligné que la formation est l'élément le plus important, pour appuyer un changement de culture.

La réponse correspond à l'un des défis généraux observés à l'échelle du Ministère, soit le manque de connaissances ou d'intérêt au sujet de l'accessibilité, qu'il s'agisse de veiller à ce que des documents soient accessibles, d'utiliser une terminologie inclusive ou même la connaissance de base des handicaps et du besoin d'assurer l'accessibilité. Un exemple concret et récent de cette situation concerne l'événement ministériel lié au MSEPH, qui a eu lieu le 10 octobre 2024, au moyen d'une approche hybride.

La participation à l'événement de cette année a connu une diminution de 74 % par rapport à l'événement de l'an dernier (2023) :

- MSEPH de 2023 : 1 228 participants;
- MSEPH de 2024 : 30 participants sur place et 300 en virtuel, pour un total d'environ 330 participants.

Il est essentiel d'évaluer la situation, de déterminer les raisons possibles de la réduction de la fréquentation et d'apporter rapidement les modifications nécessaires pour maximiser nos efforts relatifs à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap à IRCC.

La sensibilisation et l'acquisition de connaissances demeurent le principal défi et la priorité afin de favoriser un véritable changement de mentalités dans l'ensemble du Ministère. Si les gens ne se sentent pas touchés par la question, ils sont moins susceptibles de se mobiliser et de prendre ces petites mesures qui ont une incidence sur les progrès. De plus, l'élimination des idées fausses et des stéréotypes au sujet des handicaps est la première étape d'un virage vers des attitudes et des comportements positifs.

Un autre défi important qui ne peut être ignoré est confirmé par les résultats du sondage, qui montrent une plus grande prévalence des problèmes de santé mentale et de harcèlement chez les PSH que chez l'ensemble des employés du Ministère. Il semble que la communauté des PSH soit confrontée à des difficultés et à des obstacles supplémentaires en raison de la culture en milieu de travail actuellement en place.

Afin de relever ces défis, IRCC prévoit élaborer un plan d'action et une stratégie de changement de culture qui seront mis en œuvre au cours de la période de 2025 à 2028. Entretemps, nous élargirons la collaboration avec les partenaires internes afin de cibler des mesures et des solutions pour des répercussions à court terme. Cette approche aidera à répondre aux besoins urgents et à appuyer la communauté des PSH tout en assurant une harmonisation avec les objectifs stratégiques à long terme du deuxième plan sur l'accessibilité d'IRCC en 2025.



## Consultations

IRCC croit que la consultation et la mobilisation des partenaires, des clients et des employés, en particulier des personnes en situation de handicap, sont essentielles pour faire progresser ses engagements relatifs à l'accessibilité. Le principe de « Rien sans nous » a été intégré aux pratiques d'IRCC principalement par l'intermédiaire du Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) du Ministère. Le RPSH, qui compte maintenant 165 membres actifs, est bien établi à IRCC. Il collabore de façon continue avec divers partenaires internes afin de mieux faire connaître les défis auxquels font face les employés en situation de handicap et de promouvoir leur intégration fructueuse dans le milieu de travail.

IRCC reconnaît que ce ne sont pas tous les employés en situation de handicap qui sont à l'aise de s'auto-identifier ou qui font partie du Réseau. Pour ce deuxième rapport d'étape, IRCC visait à élargir ses activités d'engagement et le processus de consultation au-delà du RPSH.

### Appels aux bénévoles

Des appels aux bénévoles souhaitant contribuer au rapport d'étape de 2024 ont été envoyés en août et en septembre 2024 par différents moyens, soit des messages dans le bulletin interne d'IRCC, « Aujourd'hui@IRCC », des courriels au RPSH et des annonces aux réunions du Réseau. Ces appels soulignaient que la consultation serait effectuée de façon confidentielle et que la vie privée des bénévoles serait respectée tout au long du processus.

Cette année, IRCC a compté 36 employés en situation de handicap qui ont offert leurs services à titre de bénévoles, comparativement à seulement 7 l'an dernier, ce qui représente une augmentation de 500 %.

### Processus de consultation

Le processus de consultation pour le rapport d'étape de 2024 a été établi comme suit :

- Cette année, cinq sections détaillant les domaines prioritaires ont été cernées aux fins de consultation, soit l'emploi, l'environnement bâti, les communications, les mesures d'adaptation et la culture (comparativement à trois sections examinées en 2023).
- Chaque bénévole s'est vu attribuer deux des cinq sections aux fins d'examen, selon les préférences recueillies au moyen d'un sondage, en veillant à ce qu'il reçoive au moins l'un de ses choix. Au total, 31 bénévoles sur 36 ont répondu au sondage.
- Au début d'octobre, les 31 bénévoles ont reçu les sections qui leur avaient été attribuées par courriel, avec les instructions suivantes :
  - ▷ passer en revue les sections qui lui sont attribuées;
  - ▷ donner des commentaires, de la rétroaction ou des suggestions de modifications;
  - ▷ vérifier si le contenu est significatif;
  - ▷ vérifier si le contenu est facile à suivre et à comprendre.

## Résultats et commentaires reçus

Au total, 19 bénévoles ont renvoyé leurs sections avec des commentaires et des idées utiles, et le rapport a été mis à jour lorsque c'était approprié. Voici certains commentaires reçus :

- Suggestions de modifications pour obtenir un langage clair.
- Suggestion d'écrire les noms au complet avec les acronymes dans chaque section, plutôt qu'une seule fois dans la première instance du rapport, afin de faciliter la lecture.
- Dans le domaine prioritaire de la culture, les bénévoles ont :
  - ▷ validé les défis et les obstacles décrits;
  - ▷ confirmé que les obstacles décrits s'appliquaient aux employés et aux clients;
  - ▷ confirmé que le soutien de la haute direction est essentiel pour effectuer un changement de culture durable au sein du Ministère.
- Dans les domaines prioritaires de l'emploi et des mesures d'adaptation, les bénévoles ont :
  - ▷ souligné le besoin de ressources d'apprentissage et de soutien pour les gestionnaires dans le cadre du processus de mesures d'adaptation;
  - ▷ confirmé que le mandat de retour dans les bureaux a eu une incidence importante sur les niveaux de stress des PSH.

À l'avenir, IRCC prévoit continuer d'élargir et d'améliorer ses pratiques de consultation.

## Rétroaction

Comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), IRCC a mis en œuvre un processus de rétroaction en ligne sur l'accessibilité qui permet à quiconque de soumettre des commentaires sur le Plan sur l'accessibilité d'IRCC, les obstacles rencontrés ou toute question liée à l'accessibilité au sein du Ministère. Cette année, IRCC a poursuivi ses efforts afin de recueillir des commentaires par les voies de communication pour la rétroaction requises : le formulaire en ligne, le courriel, le téléphone et la poste. Dans le but d'accroître l'identification des obstacles, des commentaires ont également été recueillis par d'autres moyens, y compris lors de réunions avec des partenaires internes, d'événements et par le formulaire Web d'IRCC, lequel permet déjà de recueillir de la rétroaction sur les services d'IRCC. Cela a permis à IRCC de cerner plus d'obstacles que l'année précédente. Les échanges directs avec les gens nous ont donné l'occasion d'accroître la sensibilisation liée à l'accessibilité et nous a permis de mieux comprendre les défis existants et les nouveaux obstacles qui se présentent.

Le Centre d'excellence en accessibilité (CEA) continue de veiller à ce que toute la rétroaction reçue soit traitée conformément au *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RAC) et prise en considération par le Ministère. Le CEA continue de collaborer avec des partenaires pertinents afin de discuter de solutions possibles et des défis à relever pour éliminer les obstacles. On assure le suivi des progrès pour que des actions soient prises en temps opportun, le cas échéant.

### Rétroaction reçue

Au cours des 12 derniers mois, le CEA a reçu un total de 212 commentaires, dont 57 (27 %) portaient précisément sur l'accessibilité. Les 155 autres commentaires n'étaient pas liés à l'accessibilité et ont été considérés comme étant hors sujet.

Des 57 commentaires sur l'accessibilité :

- 51 ont été émis par des employés d'IRCC, dont 20 de façon anonyme;
- 6 provenaient de l'extérieur d'IRCC, et tous se sont identifiés.

Les commentaires reçus ont été catégorisés selon les types d'obstacles suivants :

| Type d'obstacle                                      | Commentaires reçus |
|------------------------------------------------------|--------------------|
| Obstacles physiques                                  | 18                 |
| Obstacles technologiques                             | 13                 |
| Obstacles liés à l'information et aux communications | 11                 |
| Obstacles liés aux politiques et aux pratiques       | 10                 |
| Obstacles architecturaux                             | 3                  |
| Obstacles liés aux comportements                     | 2                  |

La ventilation des obstacles indique que les obstacles physiques étaient ceux qui étaient les plus fréquemment signalés, suivis des obstacles technologiques et des obstacles liés à l'information et aux communications, qui représentaient également des secteurs préoccupants importants. Bien que moins de gens aient signalé des obstacles comportementaux, le Ministère sait qu'il y en a et que les gens hésitent encore à témoigner de préjugés ou d'incidents de discrimination dont ils font l'objet. IRCC reconnaît la nécessité de renseigner ses employés afin d'identifier ces obstacles et de créer un environnement sécuritaire pour les signaler dans le cadre du processus de rétroaction. Bien que nous ayons cerné un faible nombre d'obstacles comportementaux cette année, nous savons que cela demeure un domaine d'intérêt crucial.

## Obstacles par domaine prioritaire

| Domaine prioritaire    | Commentaires reçus |
|------------------------|--------------------|
| Mesures d'adaptation   | 9                  |
| Environnement bâti     | 11                 |
| Communications         | 7                  |
| Culture                | 1                  |
| Emploi                 | 8                  |
| TIC                    | 6                  |
| Programmes et services | 7                  |
| Transport              | 8                  |
| <b>Total</b>           | <b>57</b>          |

## Exemples de rétroaction et de mesures prises

- Commentaire interne reçu soulignant l'utilisation d'une terminologie française désuète pour les « personnes en situation de handicap » dans de nombreuses pages du site intranet d'IRCC :
  - ▷ Collaboration avec l'équipe interne des Communications d'IRCC pour éliminer l'obstacle signalé.
  - ▷ Par conséquent, 37 pages ont été mises à jour afin d'y inclure la terminologie appropriée, soit « personnes en situation de handicap », plutôt que « personnes handicapées ».
- Commentaire anonyme externe reçu d'une personne ayant une déficience visuelle indiquant qu'elle a eu de la difficulté à se prévaloir de mesures d'adaptation pendant qu'elle participait au programme des Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) :
  - ▷ Collaboration avec l'équipe du Réseau de l'établissement (RE) d'IRCC afin de discuter de l'obstacle et voir quelles mesures peuvent être prises pour atténuer le problème.

- ▷ L'équipe du RE a procédé à un examen du programme et à des consultations internes afin d'évaluer le problème et de déterminer les mesures à prendre. L'équipe s'est engagée à :
  - ▶ Envoyer des rappels aux équipes régionales d'IRCC et aux organisations financées par IRCC au sujet de ce qui suit :
    - La disponibilité et l'éligibilité des coûts des services de soutien.
    - Les fonctions d'accessibilité disponibles au sein du système de gestion de l'apprentissage Avenue. Il s'agit d'un outil financé par IRCC pour la formation linguistique, y compris le programme CLIC. Les organisations qui utilisent l'outil doivent s'assurer que les formateurs et les étudiants connaissent les fonctions et la façon d'y avoir accès.
  - ▶ Souligner l'importance d'intégrer des considérations d'accessibilité lors de la prochaine révision des services de formation linguistique financés par IRCC, ce qui inclus le programme CLIC.
- Commentaire interne reçu soulignant que certains produits d'apprentissage d'IRCC n'étaient pas entièrement accessibles :
  - ▷ Collaboration avec l'équipe de la Formation pour discuter de ce commentaire. L'équipe :
    - ▶ Ajoute maintenant systématiquement un sous-titrage codé pour toutes les formations offertes par l'intermédiaire de Microsoft Teams.
    - ▶ Envisage d'ajouter des examens de l'accessibilité aux cycles de maintenance réguliers de ses cours de formation.
    - ▶ Respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 pour tous leurs nouveaux cours, ce qui assure un environnement plus inclusif.

IRCC est résolu à poursuivre ses efforts de sensibilisation liée à la conformité à la LCA, au processus de rétroaction et à la détermination et à l'élimination des obstacles pour les personnes en situation de handicap (PSH). À mesure que la sensibilisation liée à l'importance de l'inclusion des PSH et de l'accessibilité prend de l'ampleur, le Ministère s'attend à ce qu'il y ait un accroissement de la rétroaction liée à l'accessibilité. IRCC continuera d'améliorer son approche en veillant à ce que les commentaires reçus l'aident non seulement à éliminer les obstacles actuels, mais le guident aussi dans l'établissement des futures priorités et mesures ministérielles en matière d'accessibilité.

## Planification pour 2025

En 2025, IRCC mettra à jour son plan sur l'accessibilité, comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Les principes suivants serviront de boussole lorsque nous nous attaquerons à ce travail et définirons le prochain cycle de trois ans afin de faire progresser l'accessibilité au sein du Ministère :

- les actions plutôt que les aspirations;
- le progrès plutôt que la perfection.

IRCC tirera parti de l'expérience acquise au cours des deux dernières années en examinant les réussites et les défis du Ministère dans la mise en œuvre du premier plan sur l'accessibilité. Nous nous engageons à mettre en place des mesures concrètes pour éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap au sein du Ministère et à veiller à ce que les progrès soient suivis et évalués.

Les éléments suivants ont été ciblés comme étant des priorités à prendre en considération dans la prochaine version du plan sur l'accessibilité d'IRCC. Ceux-ci appuieront des changements importants dans tous les domaines prioritaires :

- Apprentissage :
  - ▷ Afin d'acquérir des connaissances, des compétences et des attitudes positives à l'égard de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes en situation de handicap.
- Stratégie de changement de culture :
  - ▷ Afin de diriger un changement de mentalité à l'échelle d'IRCC et favoriser un milieu de travail sécuritaire pour les personnes en situation de handicap.
- Cadre d'accessibilité :
  - ▷ Afin d'appuyer l'intégration de l'accessibilité dans le processus d'examen et d'élaboration des politiques et des programmes liés aux employés et aux clients.

IRCC reconnaît que le mandat visant à limiter les dépenses dans l'ensemble du gouvernement fédéral aura une incidence sur la capacité du Ministère de respecter ses engagements. Il faudra en tenir compte lorsque le Ministère planifiera les mesures à prendre au cours du prochain cycle triennal. Cela signifie également que, maintenant plus que jamais, nous devons faire preuve d'innovation, de collaboration et de détermination afin d'aller de l'avant et de contribuer à créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

# Annexe

## Définitions et terminologie importantes

### Capacitisme

Discrimination en faveur des personnes physiquement aptes, ce qui crée une discrimination ou un préjudice à l'encontre des personnes en situation de handicap.

### Accessibilité

L'accessibilité désigne la manière dont les services, les technologies, les lieux, les dispositifs, les environnements et les produits sont conçus pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. L'accessibilité consiste à donner aux personnes de toutes capacités des chances égales de prendre part aux activités de la vie. Le terme signifie qu'il y a eu une planification, une conception et un effort conscients pour s'assurer qu'un élément est sans obstacle pour les personnes en situation de handicap. L'accessibilité a aussi des avantages pour la population en général en rendant les choses plus utilisables et plus pratiques pour tous.

### Mesures d'adaptation

L'adaptation consiste à prendre des mesures pour éliminer les désavantages résultant d'obstacles pour des personnes.

### Obstacle

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (2019) :

« 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. »

### Handicap

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (2019) : « 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. »

Toute personne peut être considérée comme une personne en situation de handicap (PSH) si elle présente une ou plusieurs de ces déficiences ou limitations fonctionnelles qui, en interaction avec un obstacle, entravent sa participation pleine et égale à la société.