



Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Plan sur l'accessibilité

Rapport d'étape

2023



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-irc.

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: Immigration, Refugees and Citizenship Canada Accessibility Plan 2023.

Visitez-nous en ligne

Site Web : ircc.canada.ca

[X \(anciennement connu sous le nom twitter\) : @CitImmCanFR](http://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, 2023.

Nº de catalogue Ci1-34F-PDF

ISSN 2817-0989

IRCC-3705-12-2023

Table des matières

1. Message des sous-ministres d'IRCC	4
2. Généralités	6
2.1 Sommaire	6
2.2 Pour nous joindre	9
2.3 Définitions et terminologie importantes	9
2.4 Contexte	10
2.5 Stratégie de mise en œuvre	11
2.6 Processus de production du rapport d'étape	12
Prochaines étapes	13
3. Consultations	14
Prochaines étapes	15
4. Domaines prioritaires – Progrès et défis	16
4.1 Emploi	16
Progrès réalisés à ce jour	17
Défis	20
Prochaines étapes	20
4.2 Environnement bâti	22
Progrès réalisés à ce jour	22
Défis	24
Prochaines étapes	25
4.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)	25
Progrès réalisés à ce jour	26
Défis	29
Prochaines étapes	30

4.4 Communications	30
Progrès réalisés à ce jour	30
Défis	34
Prochaines étapes	35
4.5 Acquisition de biens, de services et d'installations	36
Progrès réalisés à ce jour	36
Défis	38
Prochaines étapes	39
4.6 Conception et prestation des programmes et des services	39
Progrès réalisés à ce jour	40
Défis	44
Prochaines étapes	44
4.7 Transports	45
4.8 Mesures d'adaptation	45
Progrès réalisés à ce jour	46
Défis	49
Prochaines étapes	49
4.9 Culture	50
Progrès réalisés à ce jour	51
Défis	53
Prochaines étapes	54
5. Rétroaction	55
6. Perspectives pour 2024	59
7. Annexe	60

1. Message des sous-ministres d'IRCC

C'est un honneur de présenter le premier rapport d'étape d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) sur notre plan ministériel sur l'accessibilité.

IRCC facilite l'entrée des résidents temporaires, gère la sélection, l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants au Canada, accorde la citoyenneté et délivre des passeports aux citoyens admissibles. À ce titre, IRCC contribue à bâtir un pays diversifié et prospère. En comptant notre propre main-d'œuvre dynamique au Canada et à l'étranger, nous disposons d'un environnement multidimensionnel au sein duquel cerner et éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, et empêcher que de nouveaux obstacles se dressent.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Le plan sur l'accessibilité d'IRCC s'harmonise avec la *Loi* et a été finalisé à la fin de 2022. Ce premier rapport d'étape décrit les efforts que nous déployons pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la prestation du plan sur l'accessibilité, et il donne un élan favorable à la création d'un Ministère véritablement accessible.

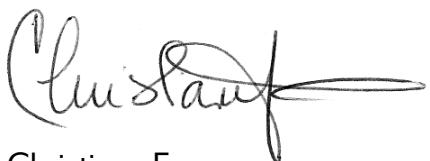
Les réalisations dont il est question dans le présent rapport sont un hommage à l'ampleur de l'engagement des employés d'IRCC à tous les niveaux qui travaillent sans relâche pour promouvoir l'accessibilité et favoriser un environnement respectueux où chacun a sa place. Nous tenons à les en remercier sincèrement.

Nous aimerions également souligner qu'IRCC a la chance de pouvoir compter sur un réseau dynamique et actif d'employés en situation de handicap reconnu et appuyé par la haute direction. Nous sommes reconnaissants du travail continu que ces employés accomplissent en faisant part de leurs conseils, de leur expertise et de leurs commentaires. Bien que ce réseau joue un rôle central en s'assurant que nos travaux sur l'accessibilité s'inscrivent dans l'approche « Rien sans nous », nos efforts continueront d'élargir la mesure dans laquelle les clients et les employés handicapés d'IRCC influent sur notre capacité à cerner et à éliminer les obstacles et sur notre succès croissant dans la prévention des obstacles.

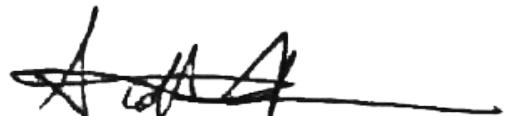
IRCC se rend compte que le fait d'avoir un handicap recoupe toutes les facettes de la vie d'une personne. Une partie de nos progrès en matière d'accessibilité repose sur les efforts ciblés que nous avons déployés au cours des dernières années pour favoriser intentionnellement une culture de diversité, d'équité et d'inclusion. Cet accent mis sur la culture se reflète dans le lancement de la nouvelle Direction générale de l'équité du Ministère, dans le cadre de la réorientation d'IRCC vers une structure opérationnelle intégrée. La Direction générale de l'équité est un centre d'expertise axé sur l'équité qui offre une plus grande uniformité dans la surveillance et l'orientation des initiatives en matière d'équité, notamment celles sur l'accessibilité, la lutte contre le racisme, la politique de l'ACS+ et la réconciliation.

Notre objectif est non seulement de respecter notre plan sur l'accessibilité, mais aussi de devenir un chef de file en matière d'accessibilité à l'échelle gouvernementale. Nous sommes également déterminés à renforcer la solide réputation internationale du Canada en tant que pays de choix en contribuant à en faire le pays de prédilection pour les personnes ayant un handicap, visible ou invisible.

Ce premier rapport d'étape indique que nous avons franchi un jalon important dans un parcours qui est loin d'être terminé. Tout en célébrant nos réalisations, nous reconnaissons que nous devons garder le cap pour réaliser notre vision d'un ministère qui est équitable et accessible par défaut. Nous continuerons de renforcer nos engagements auprès des clients et des employés en situation de handicap, et d'apprendre à tous les niveaux à cerner et à éliminer les obstacles dans tous les domaines prioritaires de notre plan. Ce jalon reflète notre engagement à devenir un ministère véritablement accessible et inclusif pour tous.



Christiane Fox
Sous-ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté



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

2. Généralités

2.1 Sommaire

Contexte

L'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. La loi est avantageuse pour toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées, car elle permet de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité dans sept domaines prioritaires :

- 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 publié son premier [plan ministériel sur l'accessibilité](#) à la fin de 2022, conformément à la LCA. Le plan décrit les obstacles à l'accessibilité au sein d'IRCC, ainsi que les mesures à prendre au cours de la prochaine période de trois ans pour éliminer les obstacles, dans les domaines prioritaires définis dans la LCA. Le plan comprend également deux autres domaines prioritaires :

- les mesures d'adaptation;
- la culture.

Nous croyons que l'élimination des obstacles dans ces domaines globaux sera essentielle pour façonner le milieu de travail que nous voulons offrir à nos employés, ainsi que le modèle de prestation de services accessibles que nous voulons offrir à nos clients.

Stratégie de mise en œuvre et processus de production du rapport d'étape

Au cours de la première année de mise en œuvre du plan sur l'accessibilité d'IRCC, nous avons établi des structures, des processus et des outils fondamentaux pour une approche de gestion du changement et de projet durable. Nous avons créé une équipe centralisée, le Centre d'excellence en accessibilité (CEA), dont le mandat consiste à :

- coordonner les efforts d'IRCC pour cerner et éliminer les obstacles;
- suivre et évaluer les progrès réalisés dans la prestation du plan sur l'accessibilité d'IRCC, ainsi que les tâches liées à la LCA, et en rendre compte.

Nous avons désigné des intervenants dans tous les secteurs du Ministère et clarifié les rôles et les responsabilités de chacun.

En vue du présent rapport d'étape, le CEA a :

- recueilli et analysé des données sur les efforts et les initiatives à l'échelle d'IRCC, ainsi que les rapports et les résultats de sondages disponibles;
- cerné les défis et les éléments du plan à venir;
- consulté les intervenants, y compris les personnes en situation de handicap (PSH);
- rédigé le rapport.

Le présent rapport d'étape souligne les mesures prises et les réalisations accomplies pour éliminer les obstacles, ainsi que les engagements définis dans notre plan. Il décrit également les défis rencontrés et les points prioritaires pour ce qui concerne les deux années restantes du cycle triennal en cours. De plus, le rapport traite de la façon dont nous avons respecté nos obligations de consulter les personnes en situation de handicap, ainsi que du processus de collecte de la rétroaction et de la façon dont les commentaires reçus ont été pris en compte par notre ministère.

Progrès

Les progrès que nous avons réalisés au cours de la dernière année comprennent les éléments clés suivants :

- Nous avons observé une augmentation constante de la représentation des personnes en situation de handicap dans l'effectif d'IRCC en raison de diverses initiatives de recrutement de PSH.
- Les premiers utilisateurs ont été efficacement mobilisés à l'échelle du Ministère, notamment :
 - ▷ les Opérations des TI qui travaillent avec des partenaires clés, dont notre Bureau de soutien du personnel (BSP), afin de fournir aux employés de l'équipement et des outils adaptés;
 - ▷ les équipes des communications d'IRCC qui participent activement à des initiatives visant à accroître la sensibilisation et la visibilité des PSH, du CEA et du BSP.
- Nous avons priorisé un changement de culture et de mentalité au sein du Ministère, afin de veiller à l'élimination des obstacles et permettre la pleine participation des PSH.
- Nous avons mené des recherches sur la conception et la prestation de services à la clientèle pour :
 - ▷ comprendre l'expérience des clients en situation de handicap;
 - ▷ cerner les lacunes et les problèmes qui entravent la prestation de services accessibles.
- Nous avons pris en compte les exigences en matière d'accessibilité dans notre programme de modernisation de la plateforme numérique et dans la conception des nouvelles plateformes.

Nous avons apporté des améliorations à l'accessibilité dans notre environnement bâti, notamment en installant des toilettes accessibles à tous et des dispositifs ouvre-porte automatique.

Défis et perspectives

Il y a un certain nombre de défis dans tous les domaines prioritaires qui peuvent avoir une incidence sur notre prestation du plan sur l'accessibilité. Ces données orientent notre marche à suivre pour les deux prochaines années. Il faut notamment :

- Stabiliser les ressources consacrées à l'accessibilité dans l'ensemble du Ministère
 - ▷ Cela nous permettra de nous conformer à la LCA et d'assurer la durabilité de nos efforts à moyen et à long terme.
- Structurer la collecte et l'analyse des données et des mesures pertinentes, et élaborer des indicateurs de rendement clés pour les initiatives dans tous les domaines prioritaires
 - ▷ Cela nous permettra de mesurer les progrès plus efficacement, d'évaluer si les initiatives mènent à de véritables améliorations pour les clients et les employés handicapés, et de renforcer la responsabilisation.
- S'attaquer aux obstacles culturels, comme condition de réussite dans tous les domaines prioritaires, sachant que la création d'un environnement sécuritaire pour les PSH exigera du temps, des efforts continus et une stratégie concertée
 - ▷ Des ateliers sur la culture sont prévus au début de 2024, l'objectif final étant d'élaborer une stratégie et un plan d'action ministériels vers un changement de culture.
- Analyser le taux de départ des PSH dans notre effectif pour comprendre s'il y a des enjeux de maintien en poste et déterminer les stratégies de maintien en poste qui seront requises, le cas échéant

Nous devons également nous attaquer aux préjugés et aux stéréotypes contre les PSH, qui mènent à la discrimination en milieu de travail, dans le cadre de la stratégie de changement de culture d'IRCC.



2.2 Pour nous joindre

IRCC sera heureux 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.

Nos coordonnées sont les suivantes :

Adresse : À l'attention de : agent d'accessibilité d'IRCC

365, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 1L1
Canada

Numéro de téléphone : 613-992-6166 ou 613-992-6949

Adresse courriel : IRCC.Accessibility-Accessibilite.IRCC@cic.gc.ca

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

2.3 Définitions et terminologie importantes

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 handicapées. 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 faire en sorte qu'une chose soit sans obstacle pour les personnes handicapées. L'accessibilité a aussi des avantages pour la population en général en rendant les choses plus utilisables et plus pratiques pour tous.

Capacitisme

Discrimination en faveur des personnes non handicapées qui entraîne une discrimination ou un préjugé à l'égard des personnes handicapées.

Handicap

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (de 2019) : « **handicap** Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

Toute personne peut être considérée comme une personne handicapée 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.



Mesures d'adaptation

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

Obstacle

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

« **obstacle** Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. »

2.4 Contexte

Le premier plan sur l'accessibilité d'IRCC a été publié à la fin de 2022. Il décrit les obstacles à l'accessibilité au sein d'IRCC, ainsi que les mesures à prendre au cours de la prochaine période de trois ans pour éliminer les obstacles, dans les domaines prioritaires définis dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (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.

Le plan comprend également deux autres domaines prioritaires :

- les mesures d'adaptation;
- la culture.

Nous croyons que l'élimination des obstacles dans ces domaines globaux sera essentielle pour façonner le milieu de travail que nous voulons offrir à nos employés, ainsi que le modèle de prestation de services accessibles que nous voulons offrir à nos clients.

Le présent rapport d'étape souligne les mesures prises et les réalisations accomplies pour éliminer les obstacles, ainsi que les engagements définis dans notre plan. Il décrit également les défis rencontrés et les points prioritaires pour ce qui concerne les deux années restantes du cycle triennal en cours.

Nous sommes déterminés à respecter les principes énoncés à l'article 6 de la LCA. De plus, dans son plan sur l'accessibilité, IRCC a établi trois objectifs liés à l'accessibilité qui touchent tous les domaines prioritaires et les soutiennent pour :

- accroître la sensibilisation à l'accessibilité et au handicap;
- coordonner et rationaliser nos efforts en matière d'accessibilité;
- favoriser la responsabilisation.

Ces objectifs globaux ont joué un rôle essentiel dans l'élaboration d'une solide stratégie de mise en œuvre pour notre plan sur l'accessibilité.

2.5 Stratégie de mise en œuvre

La stratégie de mise en œuvre du plan sur l'accessibilité d'IRCC comprend les efforts investis au cours de la première année pour établir des processus, des outils et des documents de référence solides pour une approche de gestion du changement et de projet uniforme et durable. Bien que cette stratégie exige d'investir du temps au tout début de l'initiative, elle devrait procurer des avantages à long terme, car elle assurera des rôles et des responsabilités clairs, des voies de communication et des processus de travail efficaces et une collaboration accrue entre les intervenants pour des progrès constants.

Voici un résumé des réalisations fondamentales en 2023 :

- Mise sur pied d'une équipe centralisée en accessibilité ayant pour mandat de sensibiliser et de coordonner les efforts d'IRCC pour cerner et éliminer les obstacles, ainsi que pour suivre et mesurer les progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité d'IRCC et les tâches liées à la LCA, et en rendre compte.
- Élaboration d'une structure de gouvernance en accessibilité qui établit clairement les rôles et les responsabilités des intervenants dans l'ensemble du Ministère et regroupe les responsabilités de gestion des projets et du changement dans une structure intégrée. La structure devrait être mise en œuvre au début de 2024.
- Élaboration d'outils de gestion de projet afin d'adopter une approche structurée pour suivre les progrès et les produits livrables, notamment un calendrier de projet, un tableau RACI et un registre des risques et des enjeux.
- Rétablissement du Comité directeur sur l'accessibilité d'IRCC selon un mandat révisé décrivant les responsabilités en matière de surveillance et de prise de décisions.

2.6 Processus de production du rapport d'étape

Parallèlement aux éléments fondamentaux décrits ci-dessus, IRCC s'est également concentré sur une stratégie à court terme pour suivre les progrès réalisés à l'échelle du Ministère en ce qui a trait aux mesures prévues dans le plan sur l'accessibilité et pour préparer notre rapport d'étape de 2023.

Voici un aperçu des phases et des calendriers d'élaboration de notre rapport d'étape :

- Phase 1 : Mise sur pied d'une équipe centralisée en accessibilité (mars 2023)
- Phase 2 : Évaluation du contexte actuel d'IRCC, notamment les obstacles et les engagements décrits dans notre plan sur l'accessibilité (avril 2023)
- Phase 3 : Désignation des intervenants (mai 2023)
- Phase 4 : Collecte de données, notamment sur les efforts et les progrès, ainsi que sur les rapports et les résultats des sondages (juillet à octobre 2023)
- Phase 5 : Analyse des données, des progrès et des défis, et planification à long terme (août à octobre 2023)
- Phase 6 : Ébauche des sections sur les domaines prioritaires et consultations (octobre 2023)
- Phase 7 : Ébauche du rapport final et approbations anticipées (novembre 2023)
- Phase 8 : Approbation finale et publication du rapport d'étape d'IRCC (décembre 2023)

L'équipe centralisée en accessibilité d'IRCC, appelée Centre d'excellence en accessibilité d'IRCC (CEA), a mené de façon proactive les activités suivantes :

- Mise à profit des intervenants connus d'IRCC qui ont aidé à cerner et à éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap au sein d'IRCC, et qui ont un aperçu des défis et de l'orientation en ce qui a trait à l'accessibilité au sein de leurs divisions et domaines d'intérêt. Les équipes comprennent :
 - ▷ le Bureau de soutien du personnel, chargé de fournir un soutien aux employés et aux gestionnaires pour les demandes de mesures d'adaptation individuelles;
 - ▷ les Opérations des TI, responsables des besoins en équipement de TI des employés;
 - ▷ les Communications internes;
 - ▷ l'équipe Diversité, équité et inclusion des Ressources humaines;
 - ▷ la Direction générale des politiques et de la conception des services, en charge de comprendre et d'améliorer l'expérience client au moyen de recherches et de renseignements axés sur la clientèle, et de définir la modernisation en matière de conception des programmes et des services d'IRCC.
- Depuis avril 2023, réunions bimensuelles du CEA avec chacune de ces équipes pour discuter des mesures prévues, des progrès et des préoccupations.
- Identification d'autres intervenants dans l'ensemble du Ministère qui sont touchés par l'accessibilité ou qui s'y intéressent, au moyen d'un courriel de mobilisation envoyé en mai 2023 à 52 directions générales/divisions d'IRCC. Cela a permis au CEA d'identifier 140 personnes-ressources en matière d'accessibilité à l'échelle d'IRCC.

- Suivi des progrès réalisés à l'égard des engagements énoncés dans notre plan sur l'accessibilité, ainsi que d'autres initiatives liées à l'accessibilité à l'échelle du Ministère, en deux phases :
 - ▷ En juillet 2023, un tableau de suivi des progrès a été envoyé par courriel à 42 directions générales/divisions du Ministère, dont le Réseau des personnes en situation de handicap d'IRCC, afin de recueillir de l'information sur la première moitié de l'année. Nous avons reçu 38 réponses, dont 17 réponses néant.
 - ▷ En septembre et octobre 2023, 25 demandes de mobilisation ciblées ont été envoyées par courriel aux intervenants actifs, dont le Réseau des personnes en situation de handicap, afin d'obtenir des renseignements supplémentaires et les réalisations attendues d'ici la fin de 2023. Dix-huit réponses ont été reçues et six réunions ont été tenues par la suite pour discuter davantage des engagements et des initiatives.
- Consultation de rapports et de résultats de sondages récents pour recueillir des données qualitatives et quantitatives pertinentes à l'appui des efforts et des défis décrits, ainsi que de la planification à long terme.

Prochaines étapes

Les activités visant à identifier des intervenants et à suivre les efforts ont permis de mettre en évidence les points suivants :

- Bien que les initiatives en matière d'accessibilité suscitent un grand intérêt dans diverses divisions d'IRCC, on ne comprend pas bien les exigences de la LCA, ainsi que les rôles et responsabilités en ce qui a trait à la prestation du plan sur l'accessibilité.
- Les activités de mobilisation ciblées ont permis de souligner la nécessité de recueillir des données et des mesures pour mieux mesurer les progrès et en rendre compte. Toutefois, il faut s'efforcer davantage d'établir des attentes claires et d'assurer l'uniformité à l'échelle du Ministère en ce qui a trait à l'établissement de mesures d'accessibilité, comme des indicateurs de rendement clés (IRC).

On s'attend à ce que la nouvelle structure de gouvernance en accessibilité, qui devrait être mise en œuvre au début de 2024, fournisse les orientations nécessaires sur les rôles et les responsabilités des intervenants alors que nous entamons la deuxième année de la prestation de notre plan. Des séances d'information sur les obligations en vertu de la LCA et de la réglementation connexe, le plan sur l'accessibilité d'IRCC et les rôles et responsabilités seront présentées à toutes les entités faisant partie de notre structure de gouvernance, au début de 2024.

De plus, à mesure que les intervenants et les entités s'intégreront à leurs rôles et comprendront mieux leurs responsabilités, nous nous assurerons d'établir un processus de suivi des progrès plus efficace où l'information peut être recueillie de façon continue. Nous tirerons également parti de l'expertise des équipes d'analyse des données d'IRCC et travaillerons en étroite collaboration avec les responsables dans tous les domaines prioritaires de notre plan sur l'accessibilité afin de déterminer les mesures pertinentes et d'élaborer des IRC pour suivre nos progrès et renforcer notre responsabilisation.

3. Consultations

Étant donné que 27 pour cent de la population canadienne âgée de 15 ans et plus a une incapacité, il est juste de supposer que les personnes vivant avec un handicap sont partout. Par conséquent, « Rien sans nous » est un principe fondamental de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce qui signifie que les personnes en situation de handicap devraient être consultées lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de lois, de politiques, de programmes et de services. IRCC adhère à ce principe d'abord et avant tout par l'entremise de son Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH), qui compte 140 employés à tous les niveaux.

En effet, le RPSH participe de façon continue aux activités coordonnées par le Centre d'excellence en accessibilité d'IRCC (CEA). Par exemple, le champion et le président du RPSH sont membres du Comité directeur sur l'accessibilité et participent régulièrement aux réunions. De plus, le RPSH est prêt à jouer un rôle de soutien clé dans la structure de gouvernance de l'accessibilité et à prendre part aux activités des groupes de travail.

Plus précisément en ce qui concerne l'élaboration du présent rapport d'étape :

- Le RPSH a été mobilisé au moyen de courriels et de discussions régulières afin d'obtenir des commentaires sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de son plan d'action biennal. Les activités prévues sont conformes au domaine prioritaire de la culture du plan sur l'accessibilité d'IRCC et comprennent des cercles de confiance et des cafés-causeries mensuels avec le champion du RPSH.
- Des ébauches de sections du rapport d'étape sur l'emploi, les mesures d'adaptation et la culture ont été distribuées au RPSH pour obtenir des commentaires et des suggestions sur les progrès et les défis décrits, ainsi que les mesures prévues pour l'avenir.
 - ▷ Sept (7) membres, dont le président et le champion, ont fourni de précieux renseignements, par exemple :
 - ▶ on a souligné la nécessité de mieux outiller les gestionnaires pour soutenir les employés en situation de handicap au moyen de mesures d'adaptation et de perfectionnement professionnel;
 - ▶ on a validé l'importance d'examiner attentivement les facteurs qui contribuent au départ des personnes en situation de handicap du Ministère;
 - ▶ on a fait part d'histoires personnelles à inclure comme expérience vécue pour trois piliers : l'emploi, la culture et les mesures d'adaptation.
- La version finale du rapport d'étape a également été communiquée au RPSH afin de recueillir des commentaires et des impressions sur le rapport dans son ensemble.
 - ▷ Encore une fois, sept (7) membres, dont le président et le champion, ont formulé des commentaires.

En outre, la plupart des membres de l'équipe du CEA s'auto-identifient comme étant handicapés selon la définition de la LCA. À ce titre, ils participent à différentes réunions et activités organisées par le RPSH, et collaborent également à la planification des activités, notamment pour le plan stratégique du réseau et les événements annuels (Semaine nationale de l'accessibilité en mai; Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées en octobre; Journée internationale des personnes en situation de handicap le 3 décembre). Cette proximité permet de s'assurer que le CEA est tenu au courant des préoccupations, des obstacles et des problèmes auxquels font face les membres du RPSH, et fournit un accès direct à des renseignements supplémentaires, au besoin. Le fait que la plupart des employés du CEA vivent avec des handicaps, et collectivement, un éventail de handicaps, signifie également que leur point de vue en tant que personnes ayant une expérience vécue est profondément ancré dans le travail quotidien du CEA.

Une collaboration étroite a également été établie cette année entre les trois principales entités qui travaillent à soutenir les personnes en situation de handicap au sein d'IRCC, soit le CEA, le RPSH et le Bureau de soutien du personnel (BSP). Ces entités se réunissent régulièrement et collaborent à un certain nombre d'initiatives visant à accroître la sensibilisation et à cerner et éliminer les obstacles.

Le travail de collaboration continu avec le RPSH assure la participation, la consultation et la prise en compte des employés en situation de handicap.

Prochaines étapes

Le RPSH est bien établi à IRCC, et nous avons eu la chance de pouvoir compter sur ce réseau pour consulter les personnes en situation de handicap au besoin cette année et auparavant. Comme l'adhésion à ce groupe est volontaire, nous savons qu'il y a des personnes en situation de handicap à IRCC qui ne font pas partie du Réseau. À l'avenir, nous avons l'intention d'explorer des options pour élargir les consultations avec les personnes en situation de handicap à l'échelle d'IRCC afin de pouvoir communiquer avec les employés à l'extérieur du Réseau.

Nous continuerons de créer et d'élaborer conjointement avec les employés et les clients en situation de handicap. La consultation continue des employés et des clients en situation de handicap et la valorisation de leurs expériences de vie nous permettront d'être équitables et accessibles par défaut.

Nous devons poursuivre nos efforts pour comprendre les besoins de nos clients, comment éliminer leurs obstacles et comment mieux les servir.

4. Domaines prioritaires – Progrès et défis

Ce rapport d'étape met en lumière les progrès réalisés, les défis rencontrés et les perspectives sur les deux prochaines années, dans tous les domaines prioritaires de notre plan sur l'accessibilité. Bien qu'IRCC soit fier du travail qui a été entrepris, nous reconnaissions que des efforts soutenus et continus sont nécessaires pour aller de l'avant dans l'objectif de créer un environnement exempt d'obstacles pour nos employés et nos clients.

4.1 Emploi

« J'ai toujours été ouvert avec mes proches collègues au sujet de mes obstacles et de mon handicap. Il y a quelques années, on m'a donné l'occasion de diriger un projet important pour ma Direction générale. J'étais ravi. Je savais qu'il y avait beaucoup à faire et cela m'a rendu un peu nerveux, mais j'ai senti que j'avais les connaissances et les compétences nécessaires pour réaliser ce projet. Jusqu'à ce qu'une proche collègue me dise : "C'est beaucoup pour toi, tu sais..." Elle a répété cela régulièrement, puis a fini par dire des choses comme : "Je te le dis en tant qu'amie... tu n'as pas ce qu'il faut pour ce projet... je ne veux pas que tu échoues et je suis désolée pour toi parce que même si tu voulais acquérir les connaissances et les compétences dont tu as besoin pour ce projet... tu ne pourrais pas travailler assez rapidement pour fournir un bon rendement." Cela m'a rendu anxieux, mais je n'avais pas l'énergie nécessaire pour me défendre. J'ai fini par vouloir quitter cette Direction générale pour ma santé émotionnelle et psychologique. »

— Employé anonyme

IRCC vise à devenir un employeur de choix pour les personnes en situation de handicap. Pour réussir à recruter et à maintenir en poste des employés en situation de handicap, nous sommes déterminés à créer un milieu de travail sain et exempt d'obstacles pour tous les employés.

En prévision de la première itération de notre plan sur l'accessibilité, nous avons déterminé que nous devions éliminer les obstacles au processus d'embauche en ce qui concerne les mesures d'adaptation pour nous assurer que les candidats ont accès aux renseignements et aux ajustements dont ils ont besoin. Nous avons également jugé qu'il était essentiel d'aider les gestionnaires à trouver des façons proactives de mieux soutenir les employés en situation de handicap au sein de leur unité. De plus, il a été porté à notre attention que les employés en situation de handicap estiment qu'ils doivent travailler davantage pour compenser leur incapacité, ce qui entraîne une augmentation du stress et de la fatigue. La nécessité d'une orientation supplémentaire pour les gestionnaires en matière de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel est également considérée comme une priorité.

Progrès réalisés à ce jour

Engagement à embaucher 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025

Bien que cela n'ait pas été inclus à titre de mesure de suivi précise dans notre plan sur l'accessibilité, IRCC s'est engagé à contribuer à l'objectif du gouvernement fédéral d'embaucher 5 000 personnes en situation de handicap (PSH) d'ici 2025 afin d'accroître la représentation des PSH dans la fonction publique. Compte tenu du contexte unique d'IRCC, des exigences en matière de dotation et des lacunes, IRCC a jugé que son objectif de base en matière de représentation de l'équité en matière d'emploi (EE) de 9,5 % était la mesure qu'il devait utiliser pour surveiller les progrès réalisés à l'égard de cet engagement ministériel. La représentation des PSH au sein d'IRCC au 2 avril 2021 s'élevait à 4,1 % (318) avec un écart de -415. La représentation des PSH au sein d'IRCC au 27 octobre 2023 s'élevait à 8,8 % (1 052), avec un écart de -84. Bien qu'IRCC ait fait de grands progrès dans le recrutement des PSH, une lacune demeure, et IRCC s'est engagé à atteindre le niveau de référence minimal de 9,5 % d'ici la fin de 2024.

Plusieurs initiatives ont été mises en place pour augmenter le taux d'embauche des PSH et pour tenter de limiter les répercussions de l'attrition. Les efforts d'IRCC pour 2023 comprennent :

- Participation à neuf salons de l'emploi pour le recrutement des PSH dans des universités et des organisations desservant spécifiquement des groupes de PSH et d'EE.
- Deux séances d'information offertes aux employeurs de groupes de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) dans des organisations en Ontario afin de présenter IRCC comme un employeur de choix.
- Ajout de nouvelles histoires d'employés en situation de handicap d'IRCC à la page Web externe sur les carrières d'IRCC.
- Mise à profit des programmes jeunesse de DEI pour embaucher des étudiants, notamment quatre étudiants dans le cadre du Projet d'intégration des élèves du secondaire ayant des difficultés intellectuelles à l'automne 2023.
- Création d'un groupe Facebook non officiel pour les emplois liés à l'inclusion, à la diversité, à l'équité et à l'accessibilité (IDEA) afin que les gestionnaires de l'embauche d'IRCC et les personnes en recherche d'emploi puissent établir des liens.
- Mise à profit de divers bassins et répertoires d'EE comme source pour les talents ayant un handicap, notamment :
 - ▷ Porte virtuelle des talents en situation de handicap
 - ▷ Base de données sur les talents numériques du GC
 - ▷ Carrières dans les affaires, la gestion de projet et les programmes gouvernementaux
 - ▷ Projet d'intégration pour élèves du secondaire avec handicap intellectuel
- Participation à des activités de sensibilisation qui ont contribué à augmenter le nombre de candidats dans la base de données des possibilités de la Plateforme de gestion des bassins, qui regroupe actuellement 337 personnes en situation de handicap.

Soutien aux gestionnaires

Les gestionnaires expriment souvent leur besoin d'accéder à plus de soutien et d'outils pour accompagner leurs employés en situation de handicap. Au cours de la dernière année, des séances de perfectionnement personnel et de formation ont été offertes aux gestionnaires et aux partenaires de recrutement afin de les sensibiliser, de mettre en lumière les préjugés et de promouvoir les initiatives en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Six cours différents ont été promus et utilisés pour mieux outiller les gestionnaires qui soutiennent les employés en situation de handicap et ceux qui ont des besoins en matière d'accessibilité :

- Atelier futé des RH – Embauche de 5 000 nouvelles personnes handicapées d'ici 2025
- Formation sur l'élimination des obstacles dans les évaluations
- Comment rendre les documents accessibles
- Adopter un état d'esprit d'inclusion sur le lieu de travail
- Passer des préjugés à l'inclusion
- Devenir un allié de l'équité, de la diversité et de l'inclusion et un agent de changement

Des efforts sont également déployés au niveau des secteurs et des directions générales pour élaborer ou mettre à jour les documents d'intégration afin d'aider les gestionnaires et les employés à accéder efficacement à l'information pertinente, dont les mesures de soutien à l'accessibilité.

À titre d'exemple, une direction générale d'IRCC a créé une trousse d'intégration et de bienvenue qui a été mise en œuvre en avril 2023 afin de s'harmoniser aux étapes du processus de retour progressif au bureau. Une ressource bilingue sur Internet a également été élaborée et mise à la disposition des nouveaux employés et des employés actuels pour leur permettre d'accéder à de l'information sur les mesures de soutien à l'accessibilité dans le nouveau milieu de travail physique. Cette ressource regroupe des outils clés, des ressources de formation, une liste de personnes-ressources, de l'information sur l'ergonomie et les mesures d'adaptation saines, et plus encore.



Processus d'embauche documentés

IRCC a fait des progrès pour être plus transparent et proactif afin de s'assurer que les candidats ont l'information dont ils ont besoin pour comprendre le processus d'embauche et ce à quoi ils peuvent s'attendre aux différentes étapes, notamment en ce qui concerne les délais, les types de mesures d'adaptation offertes et le processus à suivre. Les activités entreprises à cet égard comprennent les suivantes :

- Préparer et fournir à tous les candidats des documents qui expliquent clairement toutes les étapes du processus d'embauche. De plus :
 - ▷ Élaboration d'un cours interne pour les employés d'IRCC intitulé « Postuler à un emploi dans la fonction publique » qui contient des renseignements sur la demande à l'étape de l'évaluation et qui encourage les candidats à demander des mesures d'adaptation au besoin.
- Prestation de neuf séances d'information à l'intention des employeurs afin de présenter IRCC comme un employeur de choix aux universités et aux réseaux de DEI, couvrant les régions de l'Est, du Centre et de l'Ouest (Québec, Ontario, région de la capitale nationale, Alberta) à plus de 500 participants.
- Documentation à jour fournie aux candidats permettant aux candidats qui ont besoin de mesures d'adaptation de recevoir l'information requise en temps opportun. La documentation permet également à IRCC d'offrir des mesures d'adaptation aux candidats pendant le processus d'embauche.
 - ▷ Tous les modèles de dotation (y compris ceux dans VidCruiter) ont été mis à jour afin de dresser une liste des types de mesures d'adaptation susceptibles d'être demandées et des renseignements sur le processus à suivre.
 - ▷ Un paragraphe comprenant les types de mesures d'adaptation et des renseignements supplémentaires a également été intégré aux invitations au processus d'évaluation en juillet 2023.
- Lancement d'un cours interne en octobre 2023 intitulé « Dotation 101 pour les gestionnaires », une formation à rythme libre qui explique l'importance des mesures d'adaptation dans un processus de dotation.

Défis

Compte tenu des activités susmentionnées et du nouveau modèle commun de milieu de travail hybride mis en œuvre plus tôt cette année, le Ministère a encore de nombreux défis à relever pour atteindre ses objectifs d'accessibilité liés à l'emploi.

Atteindre l'objectif d'embauche d'IRCC jusqu'en 2025

Toutes les organisations du gouvernement fédéral déploient actuellement de grands efforts pour attirer des PSH de talent au sein de leur effectif. De plus, les annonces de la fin de 2023 concernant la réorientation des dépenses gouvernementales pour répondre aux besoins des Canadiens pourraient avoir une incidence sur le volume possible de dotation externe. Ces deux facteurs s'ajoutent aux défis liés à l'embauche et à l'augmentation de la représentation des PSH.

Bien qu'IRCC ait réalisé des progrès importants dans le recrutement des PSH depuis 2021-2022, il doit également tenir compte du taux de départ. Le taux de départ des PSH s'améliore en général, mais il est légèrement plus élevé que le taux de départ d'IRCC. Une analyse plus poussée sera nécessaire pour cerner les raisons des départs afin de comprendre s'il y a des enjeux de maintien en poste ou si cela fait partie de l'attrition naturelle et pour déterminer quelles stratégies de maintien en poste, le cas échéant, seront nécessaires.

Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2022

Dans le récent Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022, les données sur la population d'IRCC montrent que les PSH à IRCC sont plus susceptibles de vivre du stress, d'être épuisées et d'avoir des problèmes de santé mentale que les autres employés du Ministère. Comparativement à toutes les autres sous-populations par facteur démographique, les PSH étaient celles qui étaient le moins satisfaites au sein du Ministère.

Prochaines étapes

Recrutement et maintien en poste

IRCC poursuivra ses efforts de recrutement par des activités de sensibilisation ciblées, des processus d'évaluation inclusifs et le respect des bases de référence ministérielles. Parallèlement aux efforts de recrutement, il est essentiel d'investir du temps pour comprendre pourquoi les PSH quittent IRCC. Par exemple, les départs sont-ils principalement attribuables à l'avancement professionnel ou à la retraite, ou découlent-ils d'obstacles ou d'expériences négatives en milieu de travail? En collaboration avec nos partenaires en matière d'emploi, IRCC prévoit recueillir des données qualitatives et quantitatives dans le but de déterminer les facteurs ou les stratégies pour mieux maintenir en poste les PSH.

Mesures de rendement de la direction

Des mesures d'accessibilité seront ajoutées aux ententes de rendement de la direction d'IRCC au moyen du nouvel indice de lutte contre le racisme, de diversité, d'équité et d'inclusion pour les cadres supérieurs. La direction sera tenue de rendre compte des progrès et des résultats au moyen de paramètres tels que les données démographiques sur l'effectif et la rétroaction des employés pour veiller à ce que les PSH soient traitées avec respect, à ce qu'elles soient équitablement représentées à tous les niveaux et à ce que des programmes, des outils et des services conviviaux soient mis à leur disposition. Cela assurera le maintien d'un haut niveau de responsabilisation et de transparence et, par conséquent, on s'attend à ce qu'il y ait des progrès continus dans la promotion des mesures d'accessibilité au Ministère.

L'indice de lutte contre le racisme, de diversité, d'équité et d'inclusion sera lancé à titre de projet pilote pour les directeurs généraux et les sous-ministres adjoints avant la fin de mars 2024. Nous prévoyons étendre le programme à d'autres cadres d'IRCC au cours des prochaines années.

Modifications à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*

En juillet 2023, des modifications à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* visant à renforcer la diversité et l'inclusion sont entrées en vigueur pour éliminer les préjugés et les obstacles qui désavantagent les personnes appartenant à des groupes en quête d'équité. IRCC a apporté et continuera d'apporter les changements nécessaires pour se conformer aux modifications suivantes :

- Avant de choisir une méthode d'évaluation, une évaluation doit être effectuée pour déterminer si la méthode, et la façon dont elle sera appliquée, comprend ou crée des biais ou des obstacles qui désavantagent les personnes appartenant à des groupes en quête d'équité.
- Si un préjugé ou un obstacle est cerné, des efforts raisonnables doivent être déployés pour l'éliminer ou en atténuer l'incidence.

Auto-identification modernisée

En prévision du lancement du questionnaire d'auto-identification modernisé par le Secrétariat du Conseil du Trésor à l'intention de tous les employés de l'administration publique centrale, nous planifions une stratégie complète d'engagement ministériel pour accroître la sensibilisation, expliquer les avantages supplémentaires de l'auto-identification et susciter la confiance et la transparence à l'égard du nouveau questionnaire et de la nouvelle plateforme. Grâce à la mise à jour des définitions pour les harmoniser avec celles de Statistique Canada et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le questionnaire offrira de nouvelles options, notamment pour les handicaps associés à des problèmes de santé mentale, à des troubles sensoriels ou environnementaux, à de la douleur chronique et à des problèmes de santé, à la fonction cognitive et au développement intellectuel. Bien que notre travail visant à améliorer la culture d'IRCC en matière d'accessibilité et d'inclusion pour les personnes en situation de handicap en soit aux premières étapes, nous avons toujours bon espoir qu'à la suite de la

campagne, les taux d'achèvement des employés qui se seront identifiés comme vivant avec un handicap augmenteront. Nous espérons également que cela donnera du courage aux personnes qui se sentent isolées et contribuera à réduire une partie de la stigmatisation associée aux handicaps.

L'accès en temps réel aux données d'auto-identification au moyen d'un système normalisé et sécurisé permettra également de mieux comprendre les besoins de notre effectif de PSH et d'y répondre. IRCC s'engage à créer un milieu de travail inclusif où les différences sont valorisées et où tous les employés se sentent respectés et en sécurité, et ont un sentiment d'appartenance. Cela nous permettra, en tant qu'employeur de choix, de remplir efficacement l'engagement de notre ministère à tous les niveaux de carrière.

4.2 Environnement bâti

IRCC a une grande empreinte au Canada et à l'étranger. Au Canada seulement, nous avons un total de 42 lieux de travail dans 26 villes, dont 26 bureaux de services de première ligne. IRCC collabore avec un certain nombre de partenaires et de fournisseurs de partout au pays pour assurer l'accessibilité de tous nos emplacements physiques.

Nous visons à éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti dans chaque lieu de travail d'IRCC pour le bien de nos clients et de nos employés. Pour atteindre cet objectif, nous avons déterminé que nous devions comprendre les besoins de nos clients et de nos employés en situation de handicap. Nous devons connaître l'état actuel de l'accessibilité à nos emplacements et, comme IRCC n'est pas propriétaire des immeubles dans lesquels nous menons nos activités, nous devons collaborer étroitement avec des partenaires clés pour apporter des améliorations durables à l'accessibilité dans notre environnement bâti.

Progrès réalisés à ce jour

Discussions entre les propriétaires et les locataires des bâtiments

IRCC est locataire dans les bâtiments où se trouvent nos bureaux. Pour cette raison, nous n'avons pas le plein contrôle de tous les paramètres exploitables liés à l'accessibilité dans notre environnement bâti. Pour surmonter cet obstacle, nous participons régulièrement à des réunions avec les gestionnaires immobiliers ou les propriétaires, avec le soutien de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Les discussions portent sur les projets en cours et prévus pour répondre aux besoins et aux mises à niveau requises, notamment en ce qui concerne les normes et les horaires de travail applicables. Les projets d'accessibilité dont il a été question comprennent :

- Installation de toilettes accessibles à tous
- Installation d'ouvre-portes automatiques
- Modernisation des ascenseurs

Amélioration de l'accessibilité

IRCC travaille en collaboration avec SPAC pour s'assurer que nos bâtiments respectent les normes d'accessibilité. Nous avons réalisé des progrès dans un certain nombre d'initiatives visant à améliorer l'accessibilité, notamment :

- Installation de toilettes accessibles à tous dans tous les lieux de travail d'IRCC au Canada :
 - ▷ Les toilettes accessibles à tous sont à cabine unique, sans distinction de genre et entièrement accessibles. Elles offrent un accès égal et tiennent compte de la diversité des identités de tous les employés.
- Installation d'ouvre-portes automatiques dans les immeubles de la région de la capitale nationale (RCN) et dans les bureaux régionaux.
- Installation de bureaux assis/debout, y compris de bras de moniteur et de chaises ergonomiques dans la RCN, ainsi que dans certains bureaux régionaux.

Voici un tableau sommaire des initiatives d'accessibilité dans l'ensemble des régions avec l'état d'avancement et le pourcentage estimatif d'achèvement :

Initiatives en matière d'accessibilité	Région(s)	État	Estimation du pourcentage d'achèvement
Toilettes accessibles à tous	Région de la capitale nationale	En cours	85 %
Toilettes accessibles à tous	Pacifique, Ouest, Est, Ontario, Atlantique	En cours	35 %
Ouvre-portes automatiques	Région de la capitale nationale	En cours	65 %
Ouvre-portes automatiques	Pacifique, Ouest, Est, Ontario, Atlantique	Étapes préliminaires	Non commencé
Bureaux assis/debout (y compris les bras de moniteur) et chaises ergonomiques	Région de la capitale nationale	En cours	Chaise ergonomique : 100 % Bureau assis/debout : 75 %
Bureaux assis/debout (y compris les bras de moniteur) et chaises ergonomiques	Pacifique, Ouest, Est, Ontario, Atlantique	En cours	Surrey (C.-B.) : 40 % Edmonton (Alb.) : 40 % Montréal (Qc) : 40 % Kitchener (Ont.) : 45 % Fredericton (N.-B.) : 45 %

De plus, les obstacles sont cernés et des améliorations de l'accessibilité sont apportées à notre environnement bâti de façon continue à la suite de demandes individuelles de mesures d'adaptation ou de rétroaction reçue des employés. Par exemple, au cours de la dernière année, un total de 30 demandes de mesures d'adaptation dans l'environnement bâti ont été présentées. Plus de 75 % de ces mesures cherchaient à remédier à une sensibilité à la lumière ou au bruit. Cela indique qu'il pourrait être pertinent d'inclure ces considérations dans les nouveaux projets d'aménagement au profit de tous les employés qui travaillent dans nos bureaux.

Défis

IRCC suit les normes et les lignes directrices actuelles fournies par SPAC pour tout projet d'aménagement de bureaux que nous entreprenons. Compte tenu de l'évolution des normes au fil des ans, et du fait qu'IRCC a une si grande empreinte à l'échelle du pays, certains bureaux sont conformes aux normes d'aménagement antérieures du gouvernement du Canada de SPAC, tandis que d'autres ont été mis à niveau pour correspondre aux normes d'aménagement actuelles, le cas échéant, au moment où le projet a été achevé. Bien que nous nous efforçons d'assurer l'uniformité dans l'ensemble de nos bureaux, en ce moment, nos ressources limitées sont consacrées à la question de l'accessibilité alors que nous exécutons le Programme national de travail d'IRCC (liste cible de projets de mesures d'adaptation comprenant des initiatives d'accessibilité) et que nous répondons à l'obligation individuelle de prendre des mesures d'adaptation, au besoin. Nous nous engageons également à éliminer tout obstacle à l'accessibilité de nos bureaux de services de première ligne signalé par le public au moyen de notre processus de rétroaction. La réalisation d'examens systématiques de nos espaces physiques a été difficile dans ce contexte; par conséquent, pour l'instant, les évaluations de l'accessibilité ne sont effectuées qu'au besoin pour répondre aux besoins individuels.

Prochaines étapes

Au cours des deux prochaines années, nous continuerons à :

- Améliorer l'accessibilité de notre environnement bâti grâce à des projets d'amélioration des bâtiments;
- Tenir des discussions régulières avec SPAC et d'autres intervenants pour assurer l'exécution efficace des projets;
- Répondre aux besoins individuels en matière d'accessibilité des employés d'IRCC.

De plus, nous chercherons à :

- Mieux comprendre les points de vue des personnes en situation de handicap au moyen de consultations sur l'environnement bâti, notamment avec le Réseau des personnes en situation de handicap d'IRCC;
- Mesurer nos progrès de façon plus efficace en structurant la collecte et l'analyse des données pertinentes et en élaborant des indicateurs de rendement clés pour les initiatives dans le domaine prioritaire de l'environnement bâti;
- Collaborer étroitement avec SPAC en ce qui a trait aux nouvelles normes d'environnement bâti en cours d'élaboration par Normes d'accessibilité Canada en vue de permettre à IRCC d'adopter rapidement ces nouvelles normes.

De plus, l'accessibilité dans les bureaux internationaux d'IRCC est toujours dans notre mire et nous avons l'intention d'amorcer la collaboration avec nos partenaires d'Affaires mondiales Canada (AMC) qui sont responsables de nos bureaux à l'étranger.

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

Les technologies de l'information et des communications jouent un rôle central dans les activités d'IRCC. Nos systèmes, nos logiciels et nos outils sont utilisés jour et nuit dans la prestation de services et la communication avec nos clients, ainsi que dans toutes les activités opérationnelles d'habilitation et de soutien au sein du Ministère.

L'objectif d'IRCC est de créer des conditions au sein de notre ministère où les employés et les clients en situation de handicap peuvent avoir pleinement accès à toutes les capacités des TIC afin de répondre à leurs besoins et à leurs attentes. Alors que nous travaillons à l'atteinte de cet objectif, nous nous engageons à nous concentrer sur les obstacles suivants à l'accessibilité aux TIC :

- Lacunes ou retards pour les employés en situation de handicap dans l'accès aux systèmes et aux logiciels actuellement utilisés à IRCC
- Accès à l'information sur les outils et les mesures de soutien à la disposition des employés
- Confusion au sujet du processus actuel de demande de solutions de TIC accessibles et retards
- Manque de souplesse qui empêche les employés d'ajuster leurs propres paramètres informatiques

Progrès réalisés à ce jour

L'engagement précoce à l'égard de l'accessibilité a été observé dans le Secteur de la stratégie, des services et de l'innovation numériques (SSIN) d'IRCC. Notre Direction générale des Opérations des TI, responsable de tout le matériel informatique et de tous les logiciels des employés, a des ressources consacrées à l'accessibilité, à la diversité, à l'équité et à l'inclusion :

- En plus du gestionnaire, deux (2) employés ont été intégrés en juillet 2023 pour superviser la gestion de projet.
- Quatre (4) employés supplémentaires responsables du soutien technique devraient être embauchés d'ici janvier 2024.
- La Direction générale s'efforce de cerner et d'éliminer les obstacles technologiques auxquels font face les employés afin de créer un milieu de travail où les employés n'ont pas quotidiennement à redouter d'ouvrir une session sur leur ordinateur.
- La Direction générale intègre la méthodologie de l'équité dès la conception et veille à ce que le matériel et les logiciels de TI opérationnels soient accessibles, équitables et inclusifs pour tous les employés.
- Les ressources spécialisées collaborent avec les intervenants internes et externes et établissent activement des relations de travail avec le Bureau de soutien du personnel (BSP) d'IRCC et le Centre d'excellence en accessibilité (CEA), les Communications ministérielles, les directions générales au sein du SSIN (comme la Direction générale de la gestion de l'information, des données et de la cybersécurité et la Direction générale du développement d'applications), ainsi que Services partagés Canada et Microsoft.
- La direction générale porte attention à divers paramètres d'accessibilité au moment de rédiger des courriels, des présentations PowerPoint et des documents Word afin d'assurer l'inclusion et la convivialité de ses communications et de ses documents. Les ressources visent également à établir une liste de vérification exhaustive sur l'accessibilité à l'intention des cadres supérieurs lorsqu'ils envoient des communications à l'échelle de la Direction générale.

Connaissance des outils et du soutien des TIC

La Direction générale des Opérations des TI participe à des initiatives visant à améliorer l'accessibilité des outils et du soutien des TIC et à les faire connaître aux employés, notamment :

- Des travaux visant à dresser une liste du matériel informatique et des logiciels disponibles à l'intention des employés :
 - ▷ Un examen des listes, bases de données, répertoires et outils de suivi des achats existants est en cours afin de déterminer les technologies d'assistance disponibles.
 - ▷ Une liste principale pour IRCC a été établie en collaboration avec le BSP et comprend :
 - ▶ les fonctions actuelles de Microsoft Office;
 - ▶ du matériel informatique et des logiciels d'assistance et d'adaptation qui sont actuellement offerts ou qui seront offerts aux employés.

- Une mise à niveau de la suite Microsoft Office à la version 365 est prévue pour un déploiement à l'échelle du Ministère (échéancier à déterminer).
 - ▷ Le projet pilote bêta de mise à niveau à Office 365 a été déployé auprès de 42 utilisateurs, et un total prévu de 300 utilisateurs devraient mettre à l'essai Office 365 d'ici la fin de décembre 2023.
 - ▷ L'accessibilité est un domaine où l'on s'attend à des fonctions nouvelles ou améliorées, en attendant des essais de convivialité dans notre environnement. Voici quelques fonctions : [Vérificateur d'accessibilité](#), [Assistant d'accessibilité](#) (article en anglais seulement), [Lecteur immersif](#) et [Dictée](#).
- Une formation sur les fonctions d'accessibilité offertes dans Microsoft 365 est prévue :
 - ▷ Microsoft offre une formation pilote intitulée « Activer l'accessibilité dans un milieu de travail moderne » les 4 et 5 décembre 2023 à un groupe pilote d'au plus 20 participants des Opérations des TI. La formation porte sur les fonctions d'accessibilité de Windows 10 ou 11, des fonctions dans les applications Office (Word, PowerPoint, Excel, Outlook), Microsoft Teams et d'autres outils pertinents.
 - ▷ Une deuxième formation pilote sur l'accessibilité et l'inclusion dans les réunions d'équipe est prévue en 2024. Cette formation porte sur les fonctions d'accessibilité de Microsoft Teams et sur la façon de les utiliser efficacement pour améliorer les réunions et les résultats.
 - ▷ À la suite des projets pilotes, la formation devrait être offerte à l'échelle du Ministère en 2024 et en 2025.



Processus de demande de technologies de l'information et de communications accessibles

La Direction générale des Opérations des TI collabore aussi étroitement et de façon continue avec le Bureau de soutien du personnel (BSP) pour appuyer la mise en œuvre des demandes de mesures d'adaptation des employés. Le BSP se tient au courant des nouveaux outils, ressources, logiciels et technologies adaptatives et effectue des achats en lots pour assurer un accès rapide aux employés. Par exemple, en date d'octobre 2023 : 28 licences Dragon, 14 licences TextAloud, 15 licences f.lux et 1 licence Kurzweil avaient été achetées, en plus des licences de renouvellement de logiciels qui avaient été précédemment déployés, pour un total de 88 licences achetées pour 8 logiciels différents. Cela réduit considérablement les temps d'attente avant que les employés aient accès aux solutions d'adaptation dont ils ont besoin. Lorsque le logiciel est en stock, le délai moyen d'installation pour les demandes faites dans le Système de suivi de demandes d'intervention (ARS) est inférieur à cinq jours. Le temps d'attente moyen pour les logiciels qui ne sont pas en stock est d'un mois et demi en raison des délais d'approvisionnement.

En outre, les Opérations des TI et le BSP ont entrepris des travaux visant à simplifier le processus de demande de TIC accessibles :

- Un examen des processus et du déroulement des tâches actuels entre les Opérations des TI et le BSP pour les demandes des employés concernant les technologies d'assistance a été entrepris;
- Cela permettra de mieux comprendre les processus qui fonctionnent bien entre les équipes et ceux qui nécessitent plus d'attention, et orientera les prochaines étapes.

Accès aux systèmes et logiciels actuels

Les directions générales du Secteur de la stratégie, des services et de l'innovation numériques, comme la Direction générale du développement d'applications, mènent actuellement des essais de conformité en matière d'accessibilité de façon continue avant la diffusion et la mise à niveau des applications, tant pour les applications destinées aux clients que pour celles utilisées à l'interne. Les applications sont évaluées et corrigées dans la mesure du possible en fonction des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, et divers outils tels que l'extension WAVE pour Chrome, AChecker, Axe DevTools ou W3C Validator peuvent être utilisés. Les progrès réalisés par la Direction générale du développement d'applications comprennent :

- Environ 15 applications et portails de services électroniques de première ligne actuellement utilisés ont été évalués cette année, en plus d'un certain nombre de portails et d'applications en fin de vie.
- Les défaiillances cernées sont corrigées par ordre de priorité, conformément aux normes applicables.
- L'application en ligne des Services numériques de passeport en cours d'élaboration, conçue pour donner aux Canadiens accès à divers services de passeport en ligne, a été évaluée et adaptée pour être conforme aux WCAG 2.0.

- Environ 80 applications internes sont en cours d'évaluation.
- On s'attend à ce que la plupart respectent les normes d'accessibilité, à quelques exceptions près :
 - ▷ applications devant être mises hors service;
 - ▷ applications présentant des défaillances connues, qui seront traitées par ordre de priorité.
- Il convient de noter que des logiciels « de série personnalisés » sont utilisés à l'interne à IRCC et que ces logiciels ne peuvent pas être modifiés afin de les rendre entièrement conformes aux normes d'accessibilité étant donné que nous n'avons aucun contrôle sur le code d'application de ces logiciels. Des efforts sont déployés pour communiquer avec les fournisseurs afin d'obtenir des mises à jour qui pourraient améliorer l'accessibilité.

Les évaluations de l'accessibilité sont incluses dans l'élaboration de nouvelles applications à IRCC. Par exemple, c'est le cas de la nouvelle plateforme de l'expérience client (PEC), qui fait partie du programme de modernisation numérique d'IRCC en cours. Les fonctions de la PEC font l'objet d'évaluations à mesure qu'elles sont élaborées et rendues disponibles.

Défis

Bien que l'intention soit d'effectuer une évaluation officielle des TIC de tous les systèmes, du matériel informatique et des logiciels utilisés à IRCC, de cerner les lacunes en matière d'accessibilité et de prendre des mesures pour éliminer les obstacles, il y a un certain nombre de défis, notamment :

- Volumes : temps et efforts consacrés à l'examen de centaines de systèmes et d'outils.
- Cible en mouvement : de nouvelles applications sont continuellement ajoutées et les applications actuelles sont en constante évolution.
- Exigences relatives au respect des obligations en matière d'accessibilité : s'appliquent à de multiples navigateurs, de multiples plateformes et de multiples lecteurs d'écran.
- Manque d'expertise technique au sein d'IRCC pour réaliser des examens et régler les problèmes.
- Certaines applications internes nécessitent une refonte importante; il faudrait du financement et des ressources supplémentaires pour mener ces travaux parallèlement aux activités actuelles d'entretien et de développement.

Nous continuons de viser l'amélioration de l'accessibilité en recherchant continuellement des outils, du soutien et des logiciels accessibles et adaptés. Toutefois, la disponibilité de ces outils et de ces documents de formation accessibles est parfois limitée. De plus, la complexité et les retards du processus d'approvisionnement créent des difficultés pour obtenir des logiciels et des outils d'assistance et d'adaptation en temps opportun.

Prochaines étapes

Pour les deux années à venir, nous avons l'intention de nous concentrer davantage sur les initiatives en cours et de travailler aux éléments suivants :

- Centraliser et améliorer le processus de demande d'accessibilité des TI
- Établir des normes de service de TI
- Renforcer l'expertise en matière d'accessibilité des ressources de TI
- Augmenter les stocks de licences, de matériel informatique et de logiciels
- Établir des paramètres accessibles par défaut dans Microsoft Office étant donné que la suite 365 sera déployée dans l'ensemble du Ministère
- Préparer et mettre en œuvre une stratégie de communication pour veiller à ce que l'information sur les outils de TIC accessibles, les mesures de soutien et le processus de demande soient mis à la disposition de tous les employés d'IRCC, y compris pendant l'intégration des nouveaux employés
- Élargir la formation sur les fonctions d'accessibilité des produits Microsoft à tous les employés d'IRCC
- Développer une expertise interne en matière d'accessibilité dans la conception de systèmes

4.4 Communications

La nature des activités d'IRCC fait de notre ministère une porte d'entrée au Canada pour les personnes qui entrent au pays et s'y établissent. À ce titre, IRCC doit faire preuve de leadership en adoptant des pratiques inclusives et accessibles dans toutes ses communications.

IRCC est conscient que les communications ne sont pas toujours entièrement accessibles dans notre ministère. Cet obstacle semble aggravé par le manque de sensibilisation et de connaissances du personnel d'IRCC sur les communications accessibles et sur les ressources et les outils disponibles pour assurer l'accessibilité des communications.

Progrès réalisés à ce jour

Sensibilisation et promotion

Notre approche pour éliminer ces obstacles commence par des mesures visant à accroître la sensibilisation et à accroître la connaissance et la compréhension des handicaps et des obstacles. Ces mesures sont également essentielles au changement de culture qu'IRCC aimerait mettre en œuvre.

IRCC a mis en place des mesures concrètes pour appuyer et promouvoir l'accessibilité, sous la direction de la Division des communications internes d'IRCC, par exemple :

- Un plan de communication interne sur l'accessibilité pour 2023-2024 a été rédigé, approuvé et est en cours de mise en œuvre.

- De mai à décembre 2023, plus de dix pages intranet ont été créées et promues dans le bulletin interne d'IRCC, Aujourd'hui@IRCC, notamment :
 - ▷ La page d'accueil du Centre d'excellence en accessibilité (CEA), publiée en août 2023, comprend le guide de ressources sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap à IRCC et un lien vers le [formulaire de rétroaction en ligne sur l'accessibilité](#) (818 vues);
 - ▷ La page d'accueil du Bureau de soutien du personnel (BSP), publiée en mai 2023, où les employés et les gestionnaires peuvent trouver de l'information sur la façon d'obtenir du soutien pour les besoins d'adaptation et sur la façon d'éliminer les obstacles individuels ou particuliers rencontrés en milieu de travail, ainsi que des ressources connexes (456 vues);
 - ▷ Des blogues d'histoires personnelles d'employés en situation de handicap, comme :
 - ▶ « Le courage et la joie d'être handicapé et homosexuel » – juin 2023 (864 vues)
 - ▶ « Apprivoiser la vulnérabilité » – juillet 2023 (1 468 vues)
 - ▶ « Redéfinir le 9 à 5 : s'épanouir sur le plan professionnel avec la narcolepsie » – septembre 2023 (130 vues)
 - ▷ Des lettres de leaders en matière d'accessibilité, comme le message « Un monde sans obstacle : célébrer l'accessibilité pour tous » – juin 2023 (1 130 vues).
- Une campagne sur l'accessibilité a été élaborée et mise en œuvre grâce aux efforts de collaboration des Communications internes avec le BSP, le CEA, des membres du Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) ainsi que le président et le champion du RPSH. La campagne Avenue vers l'accessibilité fera l'objet d'une promotion tous les mois dans Aujourd'hui@IRCC, de novembre 2023 à septembre 2024. Cette campagne met l'accent sur l'amélioration de la connaissance et de la compréhension des handicaps, des obstacles et des ressources pratiques pour faire d'IRCC un ministère plus accessible, y compris en ce qui concerne les documents et les communications.
- En 2023, IRCC a commémoré quatre événements à l'interne :
 - ▷ Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) 2023 du 28 mai au 3 juin : promotion au moyen d'un message intranet présentant l'histoire de la SNA, invitation du personnel à participer à un défi des employés et partage de conseils utiles pour créer un milieu de travail et des événements exempts d'obstacles;
 - ▷ Mois de la fierté des personnes en situation de handicap en juillet 2023 : mise en évidence par une histoire personnelle où une employée d'IRCC s'est ouverte au sujet de sa réalité en tant qu'employée vivant avec un handicap et de son expérience en tant que gestionnaire;
 - ▷ Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées (MSEPH) en octobre 2023 : promotion dans Aujourd'hui@IRCC à de nombreuses occasions au moyen d'articles, d'une histoire personnelle et d'événements internes :
 - ▶ « Espace courage : identités intersectionnelles au travail », le 19 octobre 2023. Cet événement est organisé en partenariat avec le RPH et la Communauté des employés latino-américains pour souligner le MSEPH et le Mois du patrimoine latino-américain;

- ▶ « Discussions d'IRCC sur l'emploi des personnes en situation de handicap – Comment nous pouvons faire mieux » le 25 octobre 2023. Cet événement met en vedette un conférencier et le champion du RPSH qui animent un forum pour engager des conversations significatives sur la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap;
- ▷ Journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2023 : un événement interne et des histoires personnelles;
- Bulletin interne d'IRCC, Aujourd'hui@IRCC, qui a fait la promotion d'activités d'accessibilité pangouvernementales, notamment :
 - ▷ Séance d'information sur le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (septembre 2023)
 - ▷ Le défi vient avec la résilience : faire respecter vos droits tout au long de votre carrière (octobre 2023)
 - ▷ Neurodiversité au travail : de l'adaptation à l'habilitation (octobre 2023)
- Élaboration et lancement de deux arrière-plans bilingues dans Microsoft Teams pour favoriser et accroître la visibilité du Réseau des personnes en situation de handicap :



Figure 1 – Description de l'image en annexe



Figure 2 – Description de l'image en annexe

De plus, IRCC met à jour une nouvelle section sur l'accessibilité à l'intention des employés sur l'intranet qui propose du nouveau contenu pour soutenir les personnes en situation de handicap et qui devrait être terminée d'ici le début de 2024.

Visibilité sur le site Web d'IRCC

En septembre 2023, un nouveau lien vers la page Web [Accessibilité à IRCC](#) a été ajouté à la [page ministérielle d'IRCC](#), à la section « À propos d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ». La page Accessibilité à IRCC est l'endroit où les utilisateurs trouvent le plan sur l'accessibilité d'IRCC, la description de notre processus de rétroaction et le formulaire de rétroaction en ligne. Le nouveau lien simplifie l'information sur l'accessibilité à IRCC pour toute personne qui arrive sur la page Web principale du Ministère. Cette amélioration a entraîné une augmentation du trafic vers le contenu accessible. De décembre 2022 à novembre 2023 :

- La [page sur l'accessibilité](#) a reçu 10 711 visites.
- La page du [plan sur l'accessibilité](#) a reçu 1 893 visites.
- La [page du processus de rétroaction](#) a reçu 718 visites.

Évaluation des communications

Pour éliminer les obstacles décrits, IRCC s'est engagé à examiner ses communications en matière d'accessibilité en fonction de normes d'accessibilité fédérales rigoureuses applicables à divers produits ou supports de communication, comme les PDF et les pages Web.

Le Ministère fait de son mieux pour s'assurer que les pages intranet d'IRCC destinées aux employés respectent les normes d'accessibilité actuelles du gouvernement du Canada, y compris les WCAG 2.0. Ces travaux couvrent des pages contenant de l'information sur l'orientation du programme, la sécurité et les urgences, les ressources humaines et plus encore.

Bien que les données sur le rendement et l'utilisation de nombreuses ressources destinées aux employés sur l'intranet soient actuellement limitées, on travaille également à améliorer l'analytique Web et à établir des indicateurs de rendement pour le contenu intranet.

Il semble en outre y avoir un élan croissant en matière d'accessibilité des communications, car un nombre croissant de directions générales d'IRCC adoptent une vision axée sur l'accessibilité lorsqu'elles examinent et mettent à jour des documents. Notamment :

- De nouveaux documents d'apprentissage élaborés à partir du système de gestion de l'information et des documents d'IRCC utilisés à l'échelle d'IRCC sont en cours d'examen pour s'assurer qu'ils sont accessibles, notamment en ce qui touche l'ordre de lecture, le contraste des couleurs, le texte de remplacement et le langage simple.
- La Division de l'autorité fonctionnelle en matière d'immigration d'IRCC a demandé des directives au CEA sur l'accessibilité au tout début de l'examen de son formulaire de demande d'orientation fonctionnelle. Ce formulaire doit être rempli par tout employé qui demande des conseils sur le programme.
- Une division du Secteur des services ministériels d'IRCC a communiqué avec le CEA pour obtenir des conseils sur la création d'un modèle de bulletin accessible à distribuer à l'échelle de la direction générale.

En ce qui concerne le site Web externe d'IRCC, tout le contenu doit respecter les normes d'accessibilité et les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 avant de pouvoir être publié. Si le contenu ne peut pas être publié dans un format accessible, par exemple si un PDF n'est pas accessible, une version HTML accessible du document est codée. L'équipe Web d'IRCC examine tout le nouveau contenu pour s'assurer qu'il respecte la Politique sur les services et le numérique du gouvernement du Canada, notamment pour ce qui touche le langage clair et l'optimisation Web. L'équipe du Web surveille également l'évolution des normes et se prépare à adapter ses pratiques de publication en conséquence afin de continuer à respecter les normes du site Canada.ca.

Défis

Les plus grands défis sur le plan de l'examen de nos communications sont liés au volume de documents à examiner et au niveau d'efforts connexes requis dans un environnement où nous devons nous adapter à l'évolution des priorités. Les délais extrêmement serrés et les pressions opérationnelles ne permettent pas toujours d'effectuer des examens approfondis de l'accessibilité ou d'optimiser le contenu avant le lancement.

- Le site Web externe et interne d'IRCC contient un grand nombre de fichiers PDF qui ne sont pas accessibles. Pour respecter les normes d'accessibilité, ils sont accompagnés d'équivalents HTML accessibles, dans la mesure du possible, afin d'atténuer les obstacles.
 - ▷ Sur le site externe, des délais serrés exigent parfois la publication de PDF inaccessibles seulement, la version HTML devant suivre plus tard en fonction du temps requis pour le codage.
 - ▷ Sur l'intranet, de nombreux PDF ne sont pas accompagnés d'une version HTML.
- Les nouvelles normes d'accessibilité (date d'entrée en vigueur à déterminer, prévue en 2024) exigeront que tout contenu soit publié dans un format accessible, de sorte que tous les PDF devront être accessibles.
 - ▷ Pour l'instant, la création de fichiers PDF accessibles est confiée à des fournisseurs de façon ponctuelle, est très coûteuse et prend beaucoup de temps.
 - ▷ Pour produire des PDF accessibles à l'interne, IRCC devra repenser les processus de publication, former le personnel et lui fournir les logiciels requis.

De plus, l'objectif que toutes les communications à IRCC soient accessibles par défaut est difficile à atteindre, notamment :

- Les employés d'IRCC ont une connaissance limitée des communications accessibles et des ressources et outils disponibles pour perfectionner leurs compétences.
- Les pressions opérationnelles et les délais serrés ne permettent pas toujours un examen approfondi de l'accessibilité des produits.
- On ne sait pas clairement qui est responsable de s'assurer que les divers produits préparés à l'échelle du Ministère soient accessibles.

- ▷ Par exemple, au-delà des PDF, de nombreuses équipes différentes élaborent des produits Web (outils, applications, etc.) et les évaluations de l'accessibilité sont effectuées différemment selon la conception du produit, le propriétaire du produit ou, dans certains cas, le sous-traitant concerné.
- Pour changer la mentalité collective, il faudra du temps et des efforts soutenus.

Prochaines étapes

À l'avenir, comme les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 améliorées devraient devenir la norme pour le gouvernement du Canada, nous allons :

- Nous efforcer d'établir les priorités pour l'examen du contenu Web existant;
- Tirer parti des nouvelles lignes directrices et former les créateurs de contenu à l'échelle d'IRCC sur l'importance des PDF accessibles et de la création de contenu au moyen d'une approche Web d'abord et mobile d'abord.

IRCC est en train d'acquérir une nouvelle plateforme intranet qui améliorera les capacités en matière de contenu, les fonctionnalités et la conformité aux normes d'accessibilité de notre plateforme actuelle. La nouvelle plateforme sera conforme aux normes applicables et modernisera l'intranet d'IRCC.

Au cours des deux prochaines années, IRCC :

- Continuera de promouvoir les ressources et les directives actuelles sur la création de contenu et de documents accessibles à l'échelle du Ministère;
- Sensibilisera et fera comprendre que la responsabilité d'apprendre à élaborer du contenu et des documents accessibles revient à tous les membres du personnel, à tous les niveaux;
- Continuera d'améliorer l'accessibilité de son contenu dans les médias sociaux;
- Continuera de surveiller tout changement apporté aux lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière d'accessibilité et de veiller à ce que le site Web d'IRCC respecte ces lignes directrices.

Nous nous pencherons également sur divers modèles de documents disponibles à l'interne qui portent l'identité visuelle d'IRCC afin de veiller à ce que les fonctions d'accessibilité soient intégrées et de faciliter la production de documents accessibles. Cela nous permettra en même temps d'évaluer et d'améliorer la capacité au sein des équipes de conception d'IRCC afin d'inclure les considérations d'accessibilité dès le début de l'élaboration des produits de communication.

En outre, comme les communications jouent un rôle dans chaque domaine prioritaire d'accessibilité, le Ministère travaille à la création d'un groupe de travail composé d'experts en communications et de représentants de niveau opérationnel de tous les domaines prioritaires. Ces personnes seront chargées d'élaborer une stratégie pour les employés d'IRCC à tous les niveaux afin d'améliorer les connaissances et d'appuyer le développement d'habitudes concernant les communications accessibles, tant internes qu'externes.

4.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

L'acquisition de biens, de services et d'installations est une fonction habilitante essentielle au sein d'IRCC. Notre objectif est que l'accessibilité soit pleinement prise en compte dans tous les aspects de l'approvisionnement au sein de notre ministère. Lors de la préparation de notre premier plan sur l'accessibilité, des évaluations ont été effectuées et des préoccupations ont été soulevées quant au fait que l'accessibilité pourrait ne pas être prise en compte ou documentée dans tous les achats. On a également souligné que l'approvisionnement en systèmes de TIC et en logiciels inaccessibles crée des obstacles à la réussite des employés en situation de handicap d'IRCC.

Progrès réalisés à ce jour

Évaluation des outils et du soutien

IRCC s'engage à veiller à ce que ses employés en situation de handicap aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour faire leur travail et a l'intention d'accorder la priorité à l'accessibilité lors de l'acquisition de systèmes et de logiciels. Dans le cadre de son mandat qui consiste à faciliter les solutions d'adaptation pour les employés, le Bureau de soutien du personnel (BSP) d'IRCC joue un rôle proactif dans la recherche, l'évaluation et l'achat de logiciels et d'outils d'assistance et d'adaptation qui aident à éliminer les obstacles pour les employés en situation de handicap et d'autres personnes. Le BSP tient une liste interne qui est régulièrement mise à jour à mesure que les processus et les outils évoluent et que de nouveaux logiciels ou outils deviennent disponibles. Le BSP collabore avec ses collègues de l'approvisionnement et des TI pour simplifier le processus d'achat d'outils et de logiciels d'assistance et d'adaptation.



Prise en compte et documentation de l'accessibilité

La Division de l'approvisionnement et de la gestion des contrats d'IRCC, responsable des contrats de plus de 10 000 \$, utilise des formulaires normalisés qui documentent les considérations et les exigences en matière d'accessibilité, et tient des dossiers complets sur les contrats conformément à la [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#) du Conseil du Trésor.

Cette division possède également une page intranet sur les Services d'achats et de contrats, qui est le point de référence central des activités d'approvisionnement pour tous les employés d'IRCC, et qui comprend des liens vers des ressources sur l'accessibilité dans l'approvisionnement, par exemple, le message d'information de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) intitulé « Approvisionnement accessible : inclusif dès la conception, accessible par défaut. »

Afin de répondre aux préoccupations soulevées quant à savoir si l'accessibilité est prise en compte et documentée pour tous les achats, la Division de l'approvisionnement et de la gestion des contrats a entrepris des travaux pour améliorer l'orientation fournie à l'échelle du Ministère, notamment :

- Mise à jour de la « Liste de vérification du dossier pour les achats de moins de 10 000 \$ », qui se trouve sur la page intranet pour aider les responsables à gérer adéquatement les dossiers. La liste sera mise à jour pour tenir compte de l'exigence de remplir le formulaire « Prise en compte des critères d'accessibilité dans l'approvisionnement — justification » et de le conserver dans le dossier d'approvisionnement;
- Préparation d'un nouveau document d'orientation à ajouter à la page intranet centrale, qui comprendra des instructions sur la documentation appropriée des dossiers.

Les documents devraient être achevés et ajoutés à la page intranet centrale en mars 2024. Entre temps, l'intention est de les communiquer au sein du Ministère d'ici la fin de décembre 2023, au moyen d'un bulletin à l'intention des employés d'IRCC.

Néanmoins, les divisions d'IRCC accordent une attention croissante à l'inclusion de l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement. Par exemple, dans le cadre d'un projet pluriannuel en cours pour l'acquisition de services professionnels et de gestion de l'information, l'accessibilité a été désignée comme une composante des produits livrables attendus. La demande de proposition élaborée pour les soumissionnaires précise que tous les documents électroniques non Web créés devront respecter des normes d'accessibilité particulières. Elle comprend également un énoncé des travaux sur l'engagement du Ministère à l'égard de l'accessibilité.

Programme de modernisation numérique d'IRCC

L'accessibilité a également été prise en compte dès le début du grand projet de transformation d'IRCC en cours. Le programme de modernisation de la plateforme numérique (MPN) introduira une nouvelle plateforme d'expérience client (PEC) qui améliorera l'expérience utilisateur, ainsi qu'une nouvelle plateforme de gestion de cas (PGC) pour offrir aux employés des processus de travail simplifiés et un meilleur accès aux données et aux outils dont ils ont besoin pour faire leur travail. Le processus d'approvisionnement pour la PEC comprend les exigences en matière d'accessibilité décrites dans les normes et lignes directrices suivantes :

- [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.1](#)
- [Norme sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Canada](#)
- [Ligne directrice sur l'utilisabilité de la technologie de l'information \(TI\) par tous](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le sous-traitant doit fournir un plan ou une feuille de route qui démontre comment le service fourni sera conforme à au moins 90 % des WCAG 2.1 de niveau AA dans un délai convenu, y compris les lacunes qui devront être corrigées, et comment et quand elles le seront. Cette feuille de route devrait être mise à la disposition d'IRCC avant la fin de mars 2024.

Les mêmes exigences seront incluses dans la demande de propositions pour la PGC, qui devrait être publiée d'ici janvier 2024.

Défis

Les exigences en matière d'accessibilité varient en fonction de l'exercice d'approvisionnement, et les exigences peuvent être intégrées au contrat, ou encore être des critères obligatoires ou cotés. Par exemple, pour les contrats qui sont attribués à la suite d'un processus d'appel d'offres, l'inclusion de critères d'accessibilité oblige les soumissionnaires à fournir des renseignements qui satisfont aux critères.

IRCC dépend des directives et de l'orientation fournies par SPAC, par exemple en ce qui concerne le nombre de points qui peuvent être attribués aux critères cotés. Cela peut avoir une incidence limitée sur l'amélioration de l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement, en tenant également compte du niveau d'effort qui peut être requis pour confirmer si les soumissionnaires ou les fournisseurs de services répondent aux critères.

Prochaines étapes

D'autres efforts seront déployés sous peu pour élaborer davantage d'orientation et de formation pour le personnel d'IRCC sur l'approvisionnement accessible, notamment :

- Refonte de la page intranet centrale des Services d'achats et de contrats, rendant plus facilement accessibles les outils et les ressources d'approvisionnement pour les intervenants et les agents d'approvisionnement d'IRCC. Par exemple, des liens pertinents seront ajoutés, comme le Carrefour de l'accessibilité et le Guide d'information de SPAC : « Tenir dûment compte de l'accessibilité dans le cadre de l'approvisionnement ».
- Mise à jour du Guide complémentaire sur l'approvisionnement à IRCC actuellement disponible sur l'intranet, y compris les instructions sur l'approvisionnement accessible.

De plus, au cours des deux prochaines années, alors que nous nous pencherons sur l'élaboration d'un plan d'approvisionnement structuré pour les systèmes de TIC et les logiciels, nous établirons clairement les rôles et les responsabilités des divisions et des intervenants concernés pour nous assurer que nous accordons la priorité à l'accessibilité lorsque nous faisons l'acquisition de matériel et que nous sollicitons les commentaires des personnes en situation de handicap. Cela comprend, non exclusivement : Opérations des TI d'IRCC, équipes d'approvisionnement, BSP et Réseau des personnes en situation de handicap.

De plus, nous chercherons à établir des indicateurs de rendement clés pour les initiatives dans le domaine prioritaire de l'approvisionnement et à structurer la collecte et l'analyse des données pertinentes. Cela nous permettra de mesurer les progrès et de cerner plus efficacement les points à améliorer, ainsi que de renforcer la responsabilisation.

4.6 Conception et prestation des programmes et des services

La prestation de programmes et de services aux clients au Canada et partout dans le monde est au cœur du mandat d'IRCC. Nous sommes responsables d'une vaste gamme de programmes et de services dans des domaines essentiels comme l'immigration, l'asile, l'établissement, la citoyenneté et le passeport.

Alors que nous travaillons à rendre tous nos programmes et services entièrement accessibles, nous reconnaissons l'importance de cerner les obstacles à surmonter dès le départ et de tenir compte de l'accessibilité pendant la phase de conception des services. Nous avons également cerné le besoin de clarté et de structure en matière de reddition de comptes et de responsabilité au sein de notre ministère pour veiller à ce que l'accessibilité soit incluse dans la conception et la prestation de nos programmes.

Progrès réalisés à ce jour

Sensibilisation, formation et outils

L'approche d'IRCC pour éliminer ces obstacles consiste notamment à promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité et à fournir aux employés de la formation et des outils sur les programmes et les services accessibles, par exemple :

- Le « Guide sur la prestation de services accessibles d'IRCC » a été publié sur notre intranet et peut être utilisé par tout employé d'IRCC qui aimerait mieux comprendre la prestation de services accessibles, que ce soit en personne, par téléphone, par voie numérique ou par lettre. L'outil a fait l'objet d'une promotion à plusieurs reprises par l'entremise des Communications internes, la plus récente datant du 27 septembre 2023.
- Concepteurs et développeurs de cours de l'Académie d'apprentissage d'IRCC (centre d'apprentissage central) :
 - ▷ Achèvement de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité numérique (13 participants).
 - ▷ Achèvement d'un programme d'apprentissage en ligne de niveau avancé sur l'accessibilité menant à une certification du [CPD Standards Office](#) (en anglais seulement). Six participants sont maintenant des praticiens agréés.
 - ▷ Élaboration et mise en œuvre d'une liste de contrôle de l'accessibilité pour les processus de travail des employés.
 - ▷ Création d'un outil d'accessibilité pour naviguer dans les fonctions de l'application de formation Rise 360.
- La norme « Design for Usability and Accessibility and Resource: Best Practices for Digital Modalities » (en anglais seulement) a été incluse dans les Normes nationales de formation d'IRCC, un guide de référence de base pour quiconque élabore de la formation à IRCC.
- Un certain nombre de documents de formation opérationnelle ont été examinés et adaptés aux fins d'accessibilité, notamment divers cours sur le passeport et du matériel sur la prise de décisions et l'examen des documents.

En outre, divers documents de formation ont été élaborés sur des sujets tels que les perspectives sur la façon de traiter les questions liées aux personnes en situation de handicap, les obstacles par catégorie de handicap et l'étiquette pour communiquer avec les personnes en situation de handicap. Quatre produits différents sont actuellement à l'étude et seront pris en compte dans le cadre des activités d'évaluation et d'établissement des priorités qui seront entreprises par le groupe de travail sur l'apprentissage en matière d'accessibilité d'IRCC, qui devrait être établi au début de 2024.

Recherche et contribution des personnes en situation de handicap

IRCC croit que la recherche, les essais et les commentaires des personnes en situation de handicap sont essentiels pour comprendre les défis que les personnes en situation de handicap doivent relever. Les résultats de cette recherche (incluant sondages, mobilisation et rétroaction) sont pris en compte dans la conception et la prestation de nos programmes et services.

Les recherches menées comprennent :

- Un projet de recherche comprenant des entrevues semi structurées avec plus de 40 personnes, dont 14 clients en situation de handicap et des membres de leur famille, qui a débouché sur un certain nombre d'idées d'innovation. Par conséquent :
 - ▷ Un [énoncé de bienvenue](#) au sujet des valeurs d'IRCC en matière de diversité et d'inclusion pour encourager les personnes handicapées à présenter une demande dans le cadre de nos programmes, a été affiché sur le site Web d'IRCC.
 - ▷ Ce projet de recherche contribue également à l'élaboration d'une approche « dites-nous-le une fois » en matière de mesures d'adaptation pour les clients en situation de handicap, afin de limiter le nombre de points de contact où les clients doivent révéler leur handicap (dans le cadre du programme de modernisation numérique d'IRCC).
- Un atelier avec des cadres intermédiaires chargés d'améliorer l'expérience client afin de cerner les lacunes en matière d'accessibilité et de mieux comprendre les problèmes qui nuisent à la conception et à la prestation de programmes et de services accessibles. Au total, 20 employés ont participé à l'atelier et aux discussions subséquentes.
- Un sondage interne auprès de certaines directions générales d'IRCC pour faire le point sur les initiatives dans le domaine de la conception et de la prestation de services accessibles aux personnes handicapées. Au total, six directions générales ont été sélectionnées comme répondants pour leur rôle dans la prestation de services aux clients d'IRCC, au Canada et à l'étranger.
 - ▷ Voici les principales constatations découlant de ces deux initiatives de recherche :
 - ▶ Il faut élaborer des ressources, des directives, de la formation et des outils sur les services et les programmes accessibles.
 - ▶ Il faut définir les rôles et les responsabilités au sein des diverses divisions qui participent à la conception et à la prestation des programmes et des services, ainsi que les priorités en matière d'accessibilité.
 - ▶ Il faut normaliser et établir une approche uniforme dans l'ensemble des programmes afin d'atteindre l'objectif d'IRCC visant à rendre les programmes et les services d'IRCC accessibles dès la conception.

Concevoir les services de demain

Le programme de modernisation de la plateforme numérique d'IRCC modifie nos méthodes de travail et nos modes de prestation des programmes et des services aux clients. L'accessibilité est intégrée à la conception des projets, grâce à la mise en œuvre d'un guide sur la qualité dès la conception qui comprend une dimension d'équité dès la conception qui s'aligne sur les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière d'accessibilité. Le guide sur la qualité dès la conception définit l'approche d'IRCC pour concevoir et intégrer de façon proactive l'équité dans ses produits et services dès le départ, et il comprend des outils d'évaluation de l'état de préparation incluant des éléments d'accessibilité. Ces outils seront utilisés pour garantir la prise en compte de l'équité et de l'accessibilité dans les projets tout au long du cycle de vie du programme de modernisation numérique.

Autres initiatives

D'autres initiatives à l'échelle d'IRCC visent à comprendre notre clientèle de personnes en situation de handicap et à apporter des changements importants à la conception et à la prestation des services, notamment :

Dans la prestation du Programme d'établissement

- Le Sondage sur les résultats des nouveaux arrivants, mené chaque année depuis 2018, recueille des renseignements auprès des nouveaux arrivants sur leurs expériences de réinstallation, d'établissement et d'intégration. Un domaine d'interrogation est l'expérience client quant à savoir si les clients ont été ou n'ont pas été en mesure de recevoir les mesures d'adaptation appropriées pour leur handicap. En 2022, une question a été ajoutée pour permettre aux répondants de s'identifier comme ayant un handicap. L'analyse des résultats du sondage de l'an dernier est en cours et créera une base de référence initiale pour la comparaison future des défis ou des améliorations, le cas échéant. On pourrait également envisager d'inclure d'autres questions afin d'approfondir l'analyse future, comme le questionnaire d'identification des incapacités de Statistique Canada.
- La collecte de données par l'entremise de l'outil Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC) saisit les principales caractéristiques des services utilisés par les clients du Programme de réinstallation et d'établissement d'IRCC, comme la question de savoir si un client aura besoin de mesures d'adaptation pour cause de handicap pour conserver son accès aux services, ainsi qu'une indication du moment où les clients reçoivent des mesures d'adaptation pour cause de handicap pendant qu'ils reçoivent des services.
- Le Programme d'établissement d'IRCC comprend des dispositions visant à faciliter l'accès aux services pour les clients en situation de handicap. Dans l'appel de propositions (AP) de 2024 pour les programmes d'aide à l'établissement et à la réinstallation qui seront offerts en 2025, les personnes en situation de handicap sont l'une des populations considérées comme ayant des obstacles accrus à l'accès aux services. Nous visons à assurer le financement de services ciblés conçus ou améliorés pour répondre aux besoins de ces populations, en plus de fournir un soutien pour réduire les obstacles à l'accès, comme le soutien et l'équipement numériques. De plus, afin

d'assurer l'accessibilité des documents de l'AP pour toutes les organisations candidates, tous les documents seront fournis dans un format accessible pour le processus de demande.

Dans la prestation du Programme de passeport

Deux nouvelles politiques qui devraient réduire les obstacles pendant le processus de demande sont mises en œuvre par IRCC à l'automne 2023 :

- Instructions aux employés du gouvernement du Canada qui fournissent des services en personne au public dans le cadre du Programme de passeport selon lesquelles ils doivent offrir de l'aide sur demande aux demandeurs qui ne sont pas en mesure de remplir eux-mêmes les formulaires de demande de document de voyage en raison d'un handicap.
- Directives opérationnelles pour l'acceptation d'une demande de passeport d'un demandeur tiers qui présente la demande de passeport au nom d'un adulte ayant une incapacité mentale. Cette politique énonce les exigences visant à s'assurer que les tiers qui interagissent avec le Programme au nom de personnes ayant une incapacité mentale sont dûment autorisés à le faire, ce qui se traduit par une meilleure protection de cette clientèle vulnérable.

Dans la prestation du Programme de citoyenneté

- En septembre 2023, un processus de facilitation a été mis en œuvre en ce qui concerne les dispenses fondées sur des motifs d'ordre humanitaire. Les clients qui ne sont pas en mesure de démontrer qu'ils peuvent satisfaire à certaines exigences de la Loi sur la citoyenneté, comme la langue et la connaissance du Canada, peuvent maintenant présenter une demande de dispense avec leur demande de citoyenneté et inclure des preuves à l'appui. Cette nouvelle mesure permet un processus transparent et éclairé pour les demandeurs en situation de handicap.
- Un certain nombre d'outils numériques du Programme de citoyenneté ont été élaborés et mis en œuvre au cours des dernières années, dans le cadre desquels des considérations relatives à l'accessibilité ont été intégrées, notamment des applications électroniques, un test en ligne, des entrevues virtuelles, la délivrance de certificats électroniques et des cérémonies virtuelles. Une approche d'accessibilité dès la conception a été adoptée pour l'élaboration de ces solutions, qui sont conformes aux normes d'accessibilité du gouvernement du Canada.

Autres points

Les divisions d'IRCC entreprennent des initiatives de lutte contre le racisme, de diversité, d'équité et d'inclusion et intègrent activement les considérations d'accessibilité dans ces travaux, par exemple :

- Dans le cas des secteurs d'activité de l'immigration, sous le couvert de l'équité raciale, des travaux ont été entrepris pour examiner les documents d'orientation fonctionnelle et pour créer des outils à l'intention des auteurs de documents d'orientation fonctionnelle afin de cerner, de traiter et de prévenir de multiples types de préjugés, dont ceux à l'égard des personnes en situation de handicap. On s'attend à ce que la prise de décisions soit plus équitable.
- Une section particulière sur l'accessibilité et sur la lutte contre le racisme, la diversité, l'équité et l'inclusion est en voie d'être ajoutée au cadre de gestion de crise du Programme de citoyenneté. En ce qui a trait à l'accessibilité, cette section vise à déterminer les domaines où des mesures devraient être envisagées et planifiées, ainsi qu'à évaluer l'intervention en cas de crise sous l'angle de l'accessibilité, en vue d'améliorer les mesures d'accessibilité et les instructions pour nos réseaux de traitement et les clients touchés.
- La Direction générale des programmes de citoyenneté et de passeport (DGPCP) applique également l'outil d'évaluation des répercussions raciales à tous ses produits. L'outil aidera à déterminer les secteurs où la direction générale peut améliorer l'accessibilité.

Défis

IRCC cherche à accroître sa capacité de mettre en œuvre des initiatives d'accessibilité dans l'ensemble de notre ministère, tout particulièrement en ce qui a trait à la conception et à la prestation de services numériques et non numériques à la clientèle. En l'absence d'une capacité accrue et d'un engagement à l'égard de ces travaux, des défis sont à prévoir, et les progrès dans l'amélioration de la prestation de services accessibles à la clientèle demeureront probablement lents et incohérents d'un canal, d'un programme ou d'un service à l'autre.

Un autre défi important concerne notre capacité à démontrer concrètement que les initiatives et les mesures prises mèneront à des améliorations pour nos clients en situation de handicap. À l'heure actuelle, il manque de données pour mesurer les inégalités pour les personnes en situation de handicap dans l'accès à nos programmes et services, par exemple en ce qui concerne les temps d'attente, la correspondance, les documents et les éléments de preuve requis, ou les résultats des décisions.

Prochaines étapes

Au cours des deux prochaines années, nous allons :

- Développer davantage nos capacités de recherche et d'essai, y compris les consultations avec les personnes en situation de handicap, afin de prévoir et de surmonter les défis auxquels elles font face grâce à une conception et à une prestation novatrices de nos programmes et services.
 - ▷ Cela peut comprendre des essais de convivialité auprès de personnes en situation de handicap avant le lancement d'un nouveau produit ou service, ou la normalisation de l'utilisation des outils de validation de l'accessibilité du Web.

- Renforcer la responsabilisation en clarifiant les rôles et les responsabilités en ce qui a trait à l'accessibilité au sein des diverses divisions participant à la conception et à la prestation des programmes et des services.
- Établir un groupe de travail sur les politiques et les cadres chargé d'appuyer l'élaboration de nouveaux cadres, de nouvelles procédures et de nouvelles directives sur l'accessibilité pour nous aider à respecter nos engagements à l'égard de « l'accessibilité dès la conception » pour nos programmes et services.
- Définir des points de repère et des indicateurs de rendement pour nous responsabiliser et suivre nos progrès dans la prestation de programmes et de services accessibles, notamment :
 - ▷ Ajout de questions démographiques et d'indicateurs supplémentaires dans les sondages annuels sur l'expérience client pour permettre la comparaison de l'expérience de service des personnes handicapées par rapport à celles qui ne le sont pas.

4.7 Transports

IRCC n'a relevé aucun obstacle dans le domaine des transports dans le cadre de l'examen de ses politiques, de ses pratiques, de ses programmes et de ses services.

En prévision de la deuxième itération de notre plan sur l'accessibilité en 2025, nous examinerons attentivement les directives à venir sur ce domaine prioritaire et ajusterons la portée de notre analyse, au besoin.

4.8 Mesures d'adaptation

« J'ai reçu un diagnostic de narcolepsie à l'âge de 16 ans. La narcolepsie est un trouble auto-immun qui fait que mon cerveau détruit les neurotransmetteurs qui contrôlent mes cycles de sommeil et de veille. Par conséquent, des comportements d'éveil troublent mon sommeil et des comportements de sommeil gênent mon état d'éveil. Cela entraîne une panoplie de symptômes, dont une somnolence diurne excessive qui peut causer des épisodes de sommeil irrépressibles; des microsommeils, où le cerveau est partiellement endormi, mais le corps est éveillé; de l'insomnie; et des hallucinations hypnagogiques ou hypnopompiques, c'est-à-dire des rêves avant de s'endormir et après le réveil qui entraînent des hallucinations visuelles, auditives et tactiles, la paralysie du sommeil et, pour certaines personnes, la cataplexie (dans mon cas, il s'agit d'une paralysie complète de mon corps provoquée par une émotion forte, comme le rire, les pleurs ou la peur). Mes mesures d'adaptation (une heure de début et de fin flexible et l'exemption de travailler au bureau) ont été essentielles pour m'aider à réussir dans les ministères précédents et à IRCC. Elles m'ont permis de le faire d'innombrables façons. J'ai maintenant l'énergie de me concentrer sur ma vie de famille, en plus de ma vie professionnelle, parce que je ne suis plus affaiblie par un épuisement total chaque soir après le travail. Cela me permet d'avoir prise sur ma propre vie, en plus de me placer davantage sur un pied d'égalité avec mes collègues : je peux ainsi être l'employée et la personne que j'ai toujours voulu être. »

— Employé anonyme

IRCC reconnaît que la présence d'obstacles nuit à la participation pleine et équitable des personnes en situation de handicap dans la société et dans le milieu de travail. Par conséquent, et en raison des répercussions critiques sur les employés et les clients en situation de handicap, le Ministère a décidé d'inclure les mesures d'adaptation comme pilier global du plan sur l'accessibilité. L'objectif d'IRCC est de mieux faire connaître les obstacles et les solutions d'adaptation et de créer une culture de travail où les gestionnaires et les employés amorcent des discussions et continuent de discuter pour cerner et éliminer les obstacles en temps opportun avec respect et compassion.

Progrès réalisés à ce jour

Bureau de soutien du personnel (BSP)

La mise sur pied du Bureau de soutien du personnel (BSP) est un élément clé des progrès réalisés sur le plan des mesures d'adaptation à IRCC. Créé en 2022, le Bureau de soutien du personnel offre maintenant un service complet à guichet unique aux gestionnaires et aux employés qui cherchent de l'aide pour cerner les obstacles en milieu de travail (liés à tous les motifs interdits de discrimination de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*) et mettre en œuvre des solutions d'adaptation. L'équipe du BSP a développé une expertise dans le repérage de solutions pour les personnes en situation de handicap en fonction de tous les types d'obstacles rencontrés, qui peuvent être structurels, comportementaux, physiques, technologiques, etc.

Le BSP adopte une approche « dire oui » aux demandes traitées, ce qui signifie que la présence de l'obstacle n'est pas remise en question, elle est reconnue dès le départ, ce qui laisse place à une approche collaborative immédiate pour trouver des solutions individualisées. Le BSP a lancé sa page intranet en mai 2023.

Mesures du nombre de cas

Depuis avril 2023, le BSP a :

- Reçu 153 demandes de soutien pour cause de handicap; à ce jour, 93 ont été réglées avec succès.
- Aidé 19 employés à remplir leur [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) et à discuter avec leur gestionnaire.

Voici d'autres données importantes :

- 85 % des demandes de mesures d'adaptation étaient fondées sur un motif lié au handicap;
- Dans 57 % des cas, les gestionnaires ont établi le premier contact avec le BSP;
- Dans 30 % des cas, les employés ont établi le premier contact avec le BSP;
- Plus de 25 % des cas étaient liés à la directive sur le retour au bureau;
- 3 est le nombre minimum de partenaires qui ont participé au traitement de chaque demande;

88 licences de logiciels d'assistance ont été achetées par le BSP depuis avril 2023, pour 8 logiciels différents.

Collaboration avec les intervenants

L'un des objectifs du BSP pour 2023 était d'établir des partenariats solides et d'encourager la synergie avec les principaux fournisseurs de services internes :

- Relations de travail (RT)
- Installations
- Technologies de l'information (TI)
- Santé et sécurité au travail (SST)
- Ressources humaines (RH)
- Bureau de résolution des conflits (BRC)

Un travail de collaboration continu a également été établi avec d'autres intervenants internes :

- Centre d'excellence en accessibilité (CEA)
- Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH)
- Équipe Diversité, équité et inclusion des RH

Parallèlement, le BSP a favorisé avec succès des relations avec des partenaires extérieurs à IRCC, notamment :

- Professionnels de la santé
- Équipe du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada
- Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) du Secrétariat du Conseil du Trésor
- Équipes d'autres services offrant des services similaires, afin de :
 - ▷ Se tenir au fait des progrès et échanger des pratiques exemplaires et des ressources

Depuis janvier 2023, le BSP a travaillé avec l'équipe Relations de travail dans 24 % des cas. 10 % des cas ont nécessité le soutien et la participation de l'équipe des installations pour fournir les mesures d'adaptation, et 26 % ont fait appel à l'équipe des TI. Dans 10 % des cas, le BSP a orienté le client vers le BRC ou avait été orienté par le BRC. Le BSP a travaillé avec l'équipe du Programme d'AATIA dans 7 % des cas pour trouver des solutions.

Approche simplifiée

Grâce aux mesures suivantes, le BSP a pu réduire le délai de mise en œuvre des solutions d'adaptation pour les employés d'une moyenne de quatre (4) semaines :

- Achat à l'avance de licences de logiciels adaptés couramment utilisés; 88 licences achetées en 2023.
- Élaboration des procédures opérationnelles normalisées avec les principaux fournisseurs de services internes.
- Élaboration de ressources et d'outils pour aider les gestionnaires de cas au sein du BSP à trouver des solutions aux demandes de mesures d'adaptation.

Autres initiatives

Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (le Passeport pour l'accessibilité)

Le BSP est l'entité spécialisée d'IRCC qui offre du soutien aux employés et aux gestionnaires. Il présente le Passeport pour l'accessibilité aux gestionnaires et guide les employés dans l'élaboration de leur propre passeport, dans le cadre du processus d'adaptation. Le BSP a participé aux « séances de conception utilisateur » du Passeport sur l'accessibilité, le « groupe de travail sur la stratégie numérique », et il utilise le Passeport sur l'accessibilité comme outil pour cerner les obstacles et faciliter la mise en œuvre des solutions. Le BSP a également participé aux séances de formation des formateurs organisées par le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) afin de former les employés et les gestionnaires à l'utilisation et aux avantages du Passeport. En 2023, le BSP et le BAFP ont offert des présentations sur l'accessibilité ouvertes à tous les employés d'IRCC.

Processus de dotation

Les conseillers en dotation d'IRCC renvoient habituellement les gestionnaires d'embauche à la Commission de la fonction publique (CFP) pour les demandes de mesures d'adaptation présentées par les candidats au cours d'un processus de sélection. Le BSP peut aider les gestionnaires d'embauche et les conseillers en dotation à offrir certains types de mesures d'adaptation.

Il est pratique courante pour les équipes de consultation en dotation de fournir des mesures d'adaptation aux candidats pendant les processus de sélection. Elles adoptent une « approche dire oui » en ne remettant pas en question l'obstacle et en s'assurant de collaborer avec le candidat pour obtenir les renseignements nécessaires et pertinents afin de s'assurer que les mesures d'adaptation demandées sont mises en place. Les équipes de dotation ont mis à jour leurs modèles de courriel d'invitation à l'évaluation utilisés dans les processus de sélection afin de fournir des exemples de différents types de mesures d'adaptation et d'encourager les candidats à demander des mesures d'adaptation. Les équipes en charge de la dotation mettront à jour les offres d'emploi pour rendre plus ferme le message encourageant les candidats à demander des mesures d'adaptation et faire la promotion du BSP. Lorsqu'ils sont embauchés, les nouveaux employés prennent connaissance des services offerts par le BSP à même la lettre d'offre, ce qui encourage une approche proactive pour que les mesures d'adaptation soient offertes le premier jour de travail.

Le champion ministériel pour les personnes en situation de handicap a dû intervenir dans les processus de dotation où les employés d'IRCC estimaient être victimes de discrimination en raison de leur handicap. La plupart des enjeux étaient liés aux mesures d'adaptation demandées dans le cadre des diverses phases d'évaluation du processus de dotation. À l'avenir, le champion ministériel recevra de l'aide sous la forme d'un médiateur relevant de la nouvelle Direction générale de l'équité, qui sera en mesure de jouer un rôle pour aider les employés qui estiment avoir été victimes de discrimination en raison de leur handicap et n'ont pas été en mesure d'obtenir un règlement approprié de leur plainte.

Défis

Besoin de soutien

Les employés en général expriment toujours le besoin de mieux comprendre le processus d'adaptation. Les gestionnaires ont également indiqué qu'ils n'ont pas les connaissances et la confiance nécessaires pour soutenir adéquatement les employés qui s'ouvrent au sujet de leurs obstacles individuels.

Culture

Nous devons encore déployer des efforts considérables pour passer d'une approche axée sur le handicap à une approche axée sur l'obstacle. Cette perspective est au cœur de la LCA. De nombreux employés hésitent et craignent d'être jugés et stigmatisés lorsqu'ils demandent des mesures d'adaptation en milieu de travail. Ces inquiétudes peuvent être renforcées par l'expérience vécue et aggravée par des facteurs intersectionnels et, par conséquent, peuvent empêcher les employés en situation de handicap de présenter des demandes qui aideront à éliminer les obstacles. À l'heure actuelle, on continue de mettre l'accent sur le fait que les handicaps sont une question de relations de travail plutôt qu'une question sociale visant à faire en sorte que l'environnement de travail permette à chaque employé de participer pleinement. En parallèle, les gestionnaires se sentent souvent vulnérables et sans soutien lorsqu'ils cherchent à cerner et à éliminer les obstacles. Un changement de culture est essentiel pour répondre aux exigences de la LCA.

Prochaines étapes

Soutien en matière de connaissances

Au cours de la prochaine année, des efforts seront déployés pour élaborer du matériel, des outils et des séances d'information afin d'aider les gestionnaires à avoir confiance en leurs capacités de soutenir leurs employés qui font face à des obstacles. De plus, au profit de tous les employés, des séances d'information continueront d'être offertes en collaboration par le RPSH, le BSP et le CEA. L'objectif est de joindre toutes les directions générales du Ministère.

Mesures et renseignements

Les données sur les mesures d'adaptation demandées par les personnes en situation de handicap qui s'appliquent aux processus de dotation externes ne sont pas disponibles à l'heure actuelle. Des discussions visant à explorer des façons d'élaborer des processus et des outils de collecte de données seront amorcées avec les intervenants pertinents.

Culture

Comme nous l'expliquons en détail dans la section qui suit, nous prévoyons élaborer et mettre en œuvre une stratégie de changement de culture et un plan d'action visant à opérer un changement de mentalité à l'échelle d'IRCC. Des partenaires clés comme le BSP et des employés en situation de handicap participeront aux étapes d'élaboration et de mise en œuvre de la stratégie et du plan. Un élément central portera sur les façons de s'assurer que l'attention est portée sur l'obstacle plutôt que sur le handicap lorsqu'on examine les besoins en matière d'adaptation, et sur le fait qu'il n'y a pas de solution universelle en ce qui concerne les mesures d'adaptation individuelles. Des efforts parallèles seront consacrés à la sensibilisation à l'accessibilité et aux handicaps, ainsi qu'aux avantages de demander des mesures d'adaptation.

4.9 Culture

« Pendant de nombreuses années après mon diagnostic, j'ai essayé de cacher mon handicap parce que j'avais peur de ce que mes gestionnaires et mes collègues penseraient... j'étais nerveuse et j'avais peur d'être jugée, et je ne voulais pas que les gens pensent que je n'étais plus capable de faire mon travail. Je n'ai jamais entendu les gens parler ouvertement de handicap ou même de faire en sorte que les personnes en situation de handicap se sentent incluses. Il était difficile de demander des mesures d'adaptation, car je savais que j'allais devoir fournir un minimum d'explications sur ma situation personnelle à mon gestionnaire pour obtenir de l'aide... probablement de nombreux certificats médicaux aussi... je me sentais isolée et vulnérable... incertaine de mon avenir professionnel. »

— Employée anonyme

En préparant son premier [plan sur l'accessibilité](#), IRCC s'est rendu compte que, pour obtenir de bons résultats dans chaque domaine prioritaire de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), il fallait établir une culture profondément enracinée d'accessibilité et d'inclusion pour les personnes en situation de handicap à l'échelle du Ministère. On a décidé d'inclure la « culture » comme un autre domaine d'intérêt général, à titre de condition de réussite du travail accompli dans l'ensemble des domaines prioritaires de la LCA. L'un des objectifs consiste à éliminer les stéréotypes et les préjugés entourant les handicaps et à faire en sorte que tous les employés se sentent individuellement soutenus et valorisés non seulement pour ce qu'ils apportent, mais aussi pour ce qu'ils sont.

Progrès réalisés à ce jour

Bien qu'il reste beaucoup de travail à faire sur le plan de la culture pour éliminer les préjugés et les stéréotypes, le Ministère a réalisé d'importants progrès en 2023 pour éliminer les obstacles cernés.

Approche centralisée

Plusieurs entités et processus centraux ont été établis au cours de la dernière année :

- En mars 2023, le Secteur des services ministériels d'IRCC a créé le Centre d'excellence en accessibilité (CEA), une équipe centralisée dont la principale responsabilité est d'assurer la conformité du Ministère à la LCA. Le CEA coordonne, rationalise, fait le suivi, mesure et rend des comptes sur les travaux et les progrès liés à la LCA afin de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap.
- Le Bureau de soutien du personnel (BSP) est le point d'entrée centralisé du Ministère pour toutes les demandes de mesures d'adaptation. Son mandat est d'aider les employés et les gestionnaires à obtenir les outils, le soutien et les mesures nécessaires pour un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles, et d'assurer une bonne application de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. En 2023, cette équipe a acquis beaucoup de visibilité et de maturité au sein du Ministère.
- Le Comité directeur sur l'accessibilité d'IRCC a été réactivé. Ce comité est composé de membres de la haute direction de tous les secteurs d'intérêt de la LCA dans l'ensemble du Ministère. En juillet 2023, le mandat du Comité a été mis à jour et approuvé pour officialiser son mandat stratégique. En 2023, le Comité directeur a tenu cinq réunions.
- Ressources centralisées de l'intranet : en août 2023, les Communications internes d'IRCC ont publié la nouvelle page du CEA sur l'intranet d'IRCC, ce qui a accru la visibilité de l'accessibilité et de la nouvelle équipe. Cette page offre un accès centralisé au soutien, aux ressources, aux services, aux outils et à la formation en matière d'accessibilité pour tous les employés d'IRCC. Il s'agit aussi d'une façon de promouvoir le formulaire de rétroaction en ligne anonyme d'IRCC.
- Élaboration d'une structure de gouvernance de l'accessibilité : cette structure centralisée s'applique à toutes les entités d'IRCC qui participent à l'élimination des obstacles pour les personnes en situation de handicap ou qui s'y intéressent. Elle vise à assurer la conformité à la LCA, la clarté des rôles et des responsabilités, une coordination efficace, la responsabilisation, des progrès constants et une approche uniforme à l'échelle du Ministère. La structure de gouvernance a été élaborée stratégiquement pour fusionner les processus de gestion de projet et de gestion du changement afin d'obtenir des progrès dans les deux aspects.

Consultation des personnes en situation de handicap (PSH)

La participation des PSH à la conception et à l'élaboration de lois, de politiques, de programmes, de services et de structures est l'un des principes fondamentaux de la LCA, et IRCC reconnaît l'importance de consulter les personnes ayant une expérience vécue. C'est grâce à la collaboration continue du Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) d'IRCC, un réseau bien établi depuis 2014, et à la collaboration des personnes en situation de handicap au sein d'IRCC qui se sont portées volontaires pour participer aux consultations et fournir des commentaires au besoin, que nous avons pu faire avancer cet important mandat cette année.

Autres initiatives

Sensibilisation

L'élimination des obstacles comportementaux à l'égard des PSH commence par la sensibilisation et l'éducation à l'égard de l'accessibilité et des handicaps. Voici un résumé des efforts déployés par IRCC en 2023 :

- Un guide de ressources pour les employés et les gestionnaires a été élaboré et publié sur la page du CEA, qui comprend des cours, des outils et des références.
- Présentations :
 - ▷ Des présentations conjointes du RPH, du BSP et du CEA ont été données à cinq directions générales différentes du Ministère, et ont regroupé en tout plus de 700 participants.
- « Avenue vers l'accessibilité », une campagne de sensibilisation lancée en novembre 2023 qui comprend des communications mensuelles destinées à informer, à sensibiliser et à éliminer les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap.
- Huit ateliers sur la neurodivergence ont été offerts par le BSP aux employés d'IRCC.

Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH)

En 2023, le RPSH a adopté un rôle très proactif en assurant des communications constantes avec ses membres et avec ses partenaires internes. Les membres du Réseau ont été consultés de façon continue et ont participé à différentes activités avec le BSP et le CEA. Une partie essentielle des efforts du Réseau cette année a porté sur des activités visant à favoriser le sentiment de sécurité des membres. Voici un aperçu des réalisations du RPSH :

- Événements annuels : le Réseau a dirigé la planification et la présentation d'événements ministériels pour célébrer la Semaine nationale de l'accessibilité (mai), le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées (octobre) et la Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre).
- Tenue de sa première séance de planification stratégique en décembre 2022, animée par le champion du RPSH. Élaboration d'un plan de travail biennal comportant des produits livrables concrets pour le RPSH.

- Tenue de cafés-causeries mensuels pour encourager les membres à tisser des liens. En 2023, jusqu'à présent, six événements ont eu lieu, chacun regroupant en moyenne de 15 à 20 participants.
- Établissement d'un cercle de confiance pour permettre aux membres de parler ouvertement sans crainte de représailles. La première rencontre du cercle de confiance aura lieu en décembre 2023.
- Le RPH a tenu plusieurs réunions en 2023 :
 - ▷ Réunions régulières du Réseau (cinq réunions regroupant en moyenne 20 participants)
 - ▷ Réunions entre le président et le champion pour discuter de la planification et des enjeux (10 réunions)
 - ▷ Réunion des sous-ministres (SM) pour discuter de la directive sur le retour au bureau et des défis pour les personnes en situation de handicap (plus de 50 membres du RPSH étaient présents)

Défis

Plusieurs sources fiables confirment la présence de discrimination et de harcèlement à l'égard des personnes en situation de handicap partout au pays et dans la fonction publique. De récents rapports confirment les défis et les risques auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap en tant que victimes de harcèlement, de discrimination, de préjugés et d'obstacles culturels en milieu de travail. Notamment :

- Dans le récent [Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022, les données sur la population d'IRCC](#) montrent que les personnes en situation de handicap à IRCC sont plus susceptibles de vivre du stress, d'être épuisées et d'avoir des problèmes de santé mentale que les autres employés du Ministère. Les résultats du sondage montrent également qu'elles sont plus susceptibles de subir du harcèlement et de la discrimination au travail. 18 % des répondants d'IRCC ayant un handicap ont été victimes de harcèlement et 16 % de discrimination au cours de la dernière année.
- Recherche sur l'opinion publique menée par le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) – [Étude des causes et des répercussions du harcèlement et de la discrimination envers les personnes en situation de handicap dans la fonction publique fédérale](#). La plupart des participants à la recherche publiée en juillet 2023 ont déclaré que leur expérience de harcèlement ou de discrimination avait eu une incidence négative sur leur travail quotidien et que leur expérience de harcèlement ou de discrimination avait eu une incidence sur leur vie personnelle ou privée.

Les données récentes citées ci-dessus appuient la nécessité de travailler sur le changement de culture au sein de notre ministère afin d'établir un environnement sûr pour les personnes en situation de handicap. Cela exigera du temps, des efforts continus et une stratégie concertée.

Prochaines étapes

Changement de culture

Les défis mentionnés ci-dessus renforcent la nécessité d'aller de l'avant avec l'élaboration d'une stratégie de changement de culture et d'un plan d'action pour IRCC, au début de 2024. Le fait d'amorcer un changement de mentalité, de mettre l'accent sur l'obstacle plutôt que sur le handicap, appuiera les efforts d'IRCC de mise en œuvre de la LCA et établira une dynamique de responsabilité partagée pour l'élimination des obstacles au sein du Ministère. De plus, nous cherchons à approfondir le concept de la discrimination fondée sur le capitalisme, qui a été soulevé comme un obstacle pour les personnes en situation de handicap, plus particulièrement en ce qui concerne les domaines d'intérêt liés à l'emploi et aux mesures d'adaptation. Notre objectif en 2024 est de mieux comprendre cet obstacle, la façon dont il se concrétise à IRCC, ses répercussions sur nos clients et nos employés, et de trouver des solutions possibles pour l'avenir.

Le CEA a commencé à collaborer avec l'équipe de gestion du changement organisationnel (GCO) du Ministère en 2023, dans un premier temps pour obtenir des conseils et du soutien sur l'intégration efficace du changement lié à l'« accessibilité » au niveau organisationnel et pour guider les dirigeants d'IRCC afin qu'ils incarnent le changement compte tenu de leur influence sur la culture de l'organisation. Dans un deuxième temps, l'équipe de GCO a fourni du soutien pour la planification d'un atelier au début de 2024 visant à réunir les intervenants, qui comprennent des personnes en situation de handicap, afin de collaborer à l'élaboration du plan d'action sur le changement de culture.

Il sera important d'établir des paramètres et des indicateurs de rendement clés dans ce domaine pour faciliter l'élaboration d'une base de référence et la mesure des progrès de l'organisation.

Faire de l'accessibilité une priorité ministérielle en matière d'apprentissage

Cette année, le CEA a demandé à l'Académie d'apprentissage d'IRCC de désigner spécifiquement l'« accessibilité » comme une priorité en matière d'apprentissage à l'échelle du Ministère pour les années 2023 à 2025. L'Académie d'apprentissage recommande d'acquiescer à cette demande. Une décision finale est en attente de la part du comité de la haute direction chargé d'établir les priorités d'apprentissage au Ministère.

Groupe de travail sur l'apprentissage

L'apprentissage est au cœur du changement de culture, car il aide à accroître les connaissances sur les handicaps, l'accessibilité et les façons d'éliminer les obstacles. Dans le plan sur l'accessibilité d'IRCC, l'apprentissage est un sujet horizontal qui est considéré comme une solution pour éliminer les obstacles dans tous les domaines d'intérêt de la LCA. Par conséquent, un groupe de travail sur l'apprentissage sera créé au début de 2024 pour assurer la coordination et la centralisation des efforts. Ce groupe veillera également à ce que les futurs produits d'apprentissage respectent les exigences de la LCA.

Groupe de travail sur les politiques

Étant donné que les politiques, les procédures, les processus et les outils se retrouvent de façon horizontale et récurrente dans tous les domaines prioritaires de la LCA, on a déterminé qu'il faudrait créer un groupe de travail sur les politiques au cours des prochaines années. Ce groupe aidera à éviter le dédoublement des efforts et à structurer, prioriser et planifier l'approche de l'examen des politiques. On prévoit créer ce groupe de travail en 2024.

L'élaboration d'un cadre d'accessibilité au cours des prochaines années, applicable à l'échelle du Ministère, serait une grande valeur ajoutée pour IRCC. Ce cadre aurait pour mandat de tenir compte de l'accessibilité dans tous les processus décisionnels et appuierait de façon plus officielle le changement de culture vers l'accessibilité.

5. Rétroaction

Processus de rétroaction sur l'accessibilité

IRCC a publié son [processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) en ligne à la fin de 2022, simultanément à notre plan sur l'accessibilité. Toute personne qui souhaite formuler des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité à IRCC, sur la mise en œuvre de notre plan sur l'accessibilité ou sur toute question liée à l'accessibilité à IRCC peut communiquer avec nous par les moyens suivants :

- En ligne : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#)
- Courriel : IRCC.Accessibility-Accessibilite.IRCC@cic.gc.ca
- Téléphone : 1-833-411-6166 ou 613-437-6949
- Par la poste : À l'attention de : agent d'accessibilité d'IRCC, 365, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1A 1L1, Canada

Le processus comprend également des instructions pour soumettre de la rétroaction de façon anonyme.

L'agent d'accessibilité d'IRCC est responsable de recevoir la rétroaction au nom du Ministère. Le gestionnaire du Centre d'excellence en accessibilité d'IRCC joue actuellement ce rôle.

Le CEA a la responsabilité de veiller à ce que les commentaires reçus soient traités conformément au Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA) et pris en compte par le Ministère. À cette fin, nous avons rédigé des procédures internes avec des instructions détaillées, notamment pour :

- conserver une copie de la rétroaction (conformément à l'article 19 du RCA);
- préparer et envoyer un accusé de réception (conformément au paragraphe 9(4) du RCA);
- donner suite aux commentaires reçus;
- faire un suivi de la rétroaction et des mesures prises.

En outre, le CEA a confirmé que le processus de rétroaction décrit en ligne était entièrement fonctionnel. Nous nous sommes assuré qu'une boîte aux lettres physique est installée dans notre salle de courrier et que les numéros de téléphone et le service de messagerie vocale connexe sont opérationnels.

Afin d'améliorer le processus de rétroaction d'IRCC, nous avons revu notre formulaire de rétroaction en ligne et apporté des modifications pour combler les lacunes linguistiques afin de mieux refléter l'éventail des handicaps visibles et invisibles en milieu de travail et pour adopter un libellé favorable à l'accessibilité. La version à jour du formulaire a été mise en ligne le 15 août 2023.

Autres voies de rétroaction

De la rétroaction peut également être transmise à IRCC par d'autres voies que celles énumérées ci-dessus, par exemple :

- Plateformes de médias sociaux comme Facebook ou Instagram.
- En personne dans les bureaux ou les installations d'IRCC qui offrent des services de première ligne, ou pendant les événements organisés par IRCC.
- Le [formulaire Web](#) d'IRCC, qui offre une voie de rétroaction où toute personne peut présenter une plainte, un compliment ou une suggestion au sujet de nos services, de nos programmes ou politiques, de notre site Web ou de tout autre aspect.

Le CEA a entamé des discussions avec les intervenants pertinents afin d'établir des processus efficaces par lesquels notre équipe centralisée de l'accessibilité peut être informée de toute rétroaction liée à l'accessibilité reçue par ces autres moyens. De cette façon, le CEA peut s'assurer que des mesures sont prises pour donner suite à la rétroaction, s'il y a lieu, recueillir des données aux fins de production de rapports et assurer la conformité à la LCA et au RCA.

Rétroaction reçue

De janvier à la fin d'octobre 2023, nous avons reçu un total de 183 rétroactions au moyen de notre formulaire de rétroaction en ligne ou de notre adresse courriel dédiée à l'accessibilité.

Hors sujet

Plus de 90 % des rétroactions reçues n'étaient pas liées à l'accessibilité (168 sur 183). Ces commentaires comprenaient des demandes de renseignements ou des questions générales sur des cas particuliers ou des programmes d'immigration ou d'asile. Lorsque la personne indique ses coordonnées, nous lui répondons afin de l'orienter vers les canaux de soutien à la clientèle existants et de lui communiquer des liens pertinents vers le Centre d'aide d'IRCC, les délais de traitement ou l'état de sa demande.

Rétroaction sur l'accessibilité

Au cours de cette période, nous avons reçu un total de 15 rétroactions sur l'accessibilité à IRCC. Cela représente moins de 10 % de tous les commentaires reçus. On note ce qui suit :

- 7 commentaires sur 15 (ou près de la moitié) ont été envoyés par des employés d'IRCC.
- 3 commentaires sur 15 ont été envoyés de façon anonyme par des employés d'IRCC.
- 11 commentaires ont été transmis par courriel et 4 par l'entremise de notre formulaire de rétroaction en ligne.
- Les commentaires reçus ont mis en évidence des obstacles à l'accessibilité liés à l'information ou aux communications (7), des obstacles comportementaux (3), des obstacles technologiques (3), des obstacles physiques (2) et des obstacles découlant d'une politique ou d'une pratique (1).

Pour tous les commentaires reçus, le CEA évalue la rétroaction, détermine les intervenants concernés et les mobilise par courriel ou dans le cadre de réunions, discute des mesures à prendre et des défis à relever, le cas échéant, et fait le suivi des progrès réalisés. Notamment :

- Nous avons reçu une rétroaction externe soulevant que certains renseignements ne sont pas disponibles sur notre site Web, ce qui empêche les personnes ayant des problèmes de mobilité de planifier adéquatement leur visite dans nos installations destinées aux clients :
 - ▷ Nos divisions des communications externes et de la gestion des biens immobiliers ont été mobilisées pour discuter de la façon dont les obstacles mis en évidence peuvent être éliminés.
 - ▷ L'information liée aux bureaux d'IRCC est en cours de collecte et sera examinée par souci de cohérence avant d'être prise en compte pour la publication.
 - ▷ Les progrès font l'objet d'un suivi.
- Nous avons reçu une rétroaction interne sur le fait qu'aucune affiche n'indique comment la porte automatique s'ouvrira pour permettre aux personnes qui utilisent une aide à la mobilité de mieux se positionner :
 - ▷ Nous avons mobilisé notre division responsable de la gestion des biens immobiliers; une participation d'autres ministères fédéraux est requise.
 - ▷ Les progrès font l'objet d'un suivi.
- Nous avons reçu une rétroaction interne anonyme indiquant que les membres de la direction manquent de connaissances au sujet de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, ce qui donne peu de latitude pour répondre aux besoins des employés.
 - ▷ Cette rétroaction donne une perspective de l'expérience des employés en situation de handicap dans les domaines prioritaires de l'emploi, des mesures d'adaptation et de la culture à IRCC.
 - ▷ Cette rétroaction contribuera à justifier les recommandations liées aux besoins d'apprentissage des gestionnaires en ce qui a trait à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et au changement de leur approche de gestion.

Considérations

Compte tenu, d'une part, des activités d'IRCC et de leur incidence potentielle sur les résidents du Canada, peu importe leur statut ou les personnes à l'étranger qui cherchent à venir au Canada, et, d'autre part, de la taille de notre organisation, qui compte plus de 13 000 employés, le nombre de commentaires reçus sur l'accessibilité est faible. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de dégager de tendances importantes pour le moment. À mesure que l'accessibilité prend de l'ampleur et que nous continuons d'accroître la sensibilisation et la visibilité des initiatives d'IRCC en matière d'accessibilité, y compris en ce qui concerne nos obligations en matière de rétroaction, nous nous attendons à ce que la proportion de commentaires reçus sur l'accessibilité augmente.

À mesure que nous recevrons et traiterons plus de commentaires sur l'accessibilité, nous peaufinerons notre approche et, par conséquent, nous veillerons à ce que les commentaires reçus puissent nous aider non seulement à cerner et à éliminer les obstacles, mais aussi à planifier et à établir les priorités pour la prestation des initiatives d'accessibilité au sein d'IRCC.



6. Perspectives pour 2024

La première année de mise en œuvre du plan sur l'accessibilité d'IRCC tire à sa fin. Tout au long de 2023, nous avons entrepris un parcours marqué par l'initiation et l'exploration du paysage de l'accessibilité au sein de notre ministère, et par une compréhension approfondie des exigences énoncées dans la Loi canadienne sur l'accessibilité et son Règlement. Cette année, nous nous sommes consacrés au développement de l'expertise et des processus, à la création d'outils essentiels et à l'établissement de partenariats stratégiques. Ces éléments fondamentaux nous permettent d'amorcer la deuxième année de ce parcours avec une confiance accrue et une orientation plus claire.

Au cours de la prochaine année, nous nous concentrerons sur les priorités suivantes :

- Stabiliser les ressources consacrées à l'accessibilité dans l'ensemble du Ministère afin d'assurer la conformité à la LCA et la durabilité des efforts à moyen et à long terme.
- Structurer la collecte et l'analyse des données et des mesures pertinentes, et élaborer des indicateurs de rendement clés pour les initiatives dans tous les domaines prioritaires. Cela nous permettra de mesurer les progrès plus efficacement, d'évaluer si les initiatives mènent à de véritables améliorations pour les clients et les employés en situation de handicap, et de renforcer la responsabilisation.
- Éliminer les obstacles comportementaux, comme condition de réussite dans tous les domaines prioritaires, par l'élaboration d'une stratégie de changement de culture et d'un plan d'action pour le Ministère.

Tout au long de 2023, nous avons constaté une augmentation graduelle de l'intérêt pour l'accessibilité au sein du Ministère, et nous sommes encouragés par la découverte de nouveaux alliés à l'échelle d'IRCC. À l'aube de 2024, notre ministère est animé par la motivation et la détermination de faire des progrès considérables pour éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap. Ensemble, nous avons hâte de faire progresser notre engagement à l'égard de l'accessibilité et de contribuer à un environnement plus inclusif au sein d'IRCC.

7. Annexe

Figure 1 – Description de l'image : Sur le côté gauche figurent les mots « Persons with disabilities network » et « Réseau des personnes en situation de handicap ». L'image est un arc-en-ciel sur lequel se tiennent 7 personnes en situation de handicap différentes. Parmi celles-ci, 3 personnes ont des handicaps visibles, 3 ont des handicaps invisibles et 1, la femme avec le chien de soutien, a un handicap visible et invisible. Les couleurs de l'arc-en-ciel proviennent du drapeau de la fierté des personnes en situation de handicap. Chaque couleur représente un type de handicap différent : physique (rouge), cognitif et intellectuel (jaune), invisible et non diagnostiquée (blanc), sensoriel (vert) et psychosocial ou mental (bleu). Le fond gris fer symbolise les personnes en situation de handicap victimes du capacitarisme.

Figure 2 – Description de l'image : Sur le côté gauche figurent les mots « Persons with disabilities network » et « Réseau des personnes en situation de handicap ». Le coin supérieur droit de l'arrière-plan présente des lignes à un angle de 45 degrés dans les couleurs du drapeau de la fierté des personnes en situation de handicap. Chaque couleur représente un type de handicap différent : physique (rouge), cognitif et intellectuel (jaune), invisible et non diagnostiquée (blanc), sensoriel (vert) et psychosocial ou mental (bleu). Le fond gris fer symbolise les personnes en situation de handicap victimes du capacitarisme.