

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Plan sur l'accessibilité 2025–2028



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 Canada.ca/publications-ircc.

Disponible dans d’autres formats sur demande.

Also available in English under the title: Immigration, Refugees and Citizenship Canada Accessibility Plan 2025–2028

Visitez-nous en ligne

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

[X](#) : @CitImmCanFR

[Facebook](#) : @CitImmCanFR

[Instagram](#) : @CitImmCanFR

[YouTube](#) : @CitImmCanada

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

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de l’Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2026.

N° de catalogue Ci1-34F-PDF

ISSN 2817-0989

IRCC 4119-02-2026



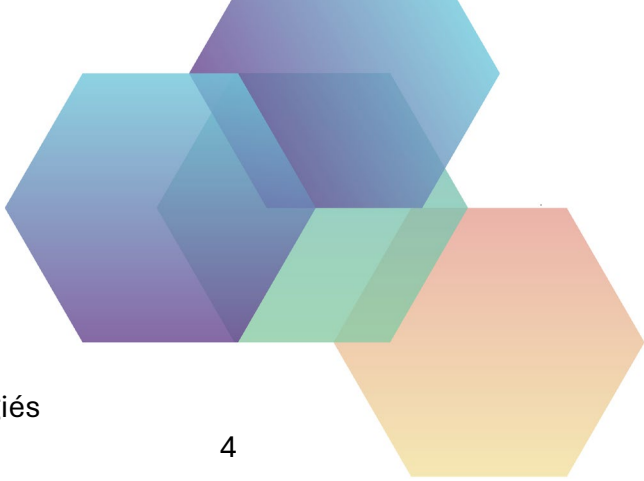


Table des matières

Message des sous-ministres d’Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	4
Sommaire exécutif	6
Renseignements généraux	7
Contexte d’IRCC	7
Pour nous joindre	7
Rétroaction sur l’accessibilité	8
Plan sur l’accessibilité mis à jour	8
Aperçu	8
Consultations	9
Domaines prioritaires	10
Culture	10
Apprentissage	12
Emploi	14
Environnement bâti	16
Technologies de l’information et des communications	17
Communications, autres que les TIC	19
Acquisition de biens, de services et d’installations	21
Conception et prestation de programmes et de services	22
Transport	25
Conclusion	26
Annexe A – Consultations	27
Annexe B – Principaux termes et définitions	29

Message des sous-ministres d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Nous sommes heureux de présenter le plan sur l'accessibilité 2025–2028 d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), qui marque le début du deuxième cycle du Ministère en matière d'accessibilité dans le cadre de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

Le nouveau plan sur l'accessibilité d'IRCC décrit les mesures pratiques qui seront prises et qui auront une incidence importante sur l'ensemble de l'organisation. En mettant l'accent de façon stratégique sur l'apprentissage et la culture, le plan sur l'accessibilité vise à promouvoir des comportements inclusifs, tout en renforçant la sensibilisation, les connaissances et les compétences à tous les niveaux. Ces efforts réitèrent l'engagement d'IRCC à l'égard de l'accessibilité et contribuent à intégrer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap en tant que valeurs organisationnelles fondamentales.

Nous sommes fiers du travail de collaboration et des progrès réalisés dans le cadre de notre premier plan sur l'accessibilité, tout en reconnaissant qu'il reste encore beaucoup à faire. IRCC met actuellement en place d'importants changements organisationnels et financiers afin que nous demeurions viables et bien positionnés pour respecter nos engagements. Ces rajustements font partie de l'adaptation à l'évolution des priorités et des ressources. Malgré ces changements, l'accessibilité demeure une priorité pour IRCC.

Le Plan sur l'accessibilité 2025–2028 s'appuie sur les initiatives existantes, mais il renferme aussi de nouvelles mesures pour renforcer l'accessibilité et le soutien à l'échelle d'IRCC. Notre approche comprend la mise à profit d'initiatives, de directives et d'outils pangouvernementaux, comme le [Projet d'amélioration des mesures d'adaptation](#), le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) et les normes élaborées par [Normes d'accessibilité Canada](#).



De nombreux Canadiens et Canadiennes vivent une situation de handicap, directement ou par l'intermédiaire de membres de leur famille, d'amis ou de collègues. En 2022, Statistique Canada a signalé qu'environ 8 millions de Canadiens, soit 27 % de la population âgée de 15 ans et plus, avaient un ou plusieurs handicaps. De nombreuses personnes font face à des obstacles uniques et particuliers. Grâce à la mobilisation des dirigeants, à une responsabilisation partagée et à des efforts soutenus, nous concrétiserons la vision d'IRCC, soit celle d'un ministère où chaque personne est respectée et incluse, et où des services accessibles et sans obstacle constituent la norme.

Unie par un objectif commun, l'équipe d'IRCC continuera de progresser vers un Canada exempt d'obstacles.

Nous vous remercions.

Dr Harpreet S. Kochhar
Sous-ministre d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Scott Harris
Sous-ministre délégué d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



Sommaire exécutif

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) exige que les ministères et organismes fédéraux publient, tous les trois ans, un plan sur l'accessibilité qui décrit comment ils élimineront les obstacles à l'accessibilité au sein de leurs organisations. Ce document, qui présente le deuxième plan sur l'accessibilité d'IRCC, soit pour la période de 2025 à 2028, s'appuie sur les leçons tirées de notre premier plan et du cycle précédent sur l'accessibilité.

Le plan réaffirme l'engagement d'IRCC à promouvoir l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Dans un contexte de restrictions budgétaires et de ressources limitées, nous avons priorisé des mesures réalistes et efficaces pour favoriser les progrès au cours des trois prochaines années. En outre, le plan explique comment se sont déroulées nos consultations des personnes en situation de handicap et résume notre processus de rétroaction.

En plus des sept domaines prioritaires établis en vertu de la Loi, IRCC maintient la culture comme domaine d'intérêt stratégique et ajoute l'apprentissage dans le cadre de ce plan mis à jour. Ces domaines témoignent de l'importance d'accroître la sensibilisation, les connaissances et les compétences à tous les niveaux si l'on veut promouvoir des comportements inclusifs et favoriser un changement durable. Dans notre premier plan, les mesures d'adaptation figuraient comme domaine prioritaire additionnel, aux côtés de la culture. L'expérience tirée de ce cycle a montré que les obstacles liés aux mesures d'adaptation se retrouvent dans plusieurs domaines. Les mesures d'adaptation sont maintenant intégrées dans l'ensemble du plan, ce qui permet de s'assurer qu'elles demeurent des priorités clés et d'adopter une approche plus exhaustive.

Dans ce nouveau plan, nous définissons neuf domaines prioritaires, y compris les principaux obstacles et les mesures à prendre pour les trois prochaines années. Les domaines prioritaires sont les suivants :

1. Culture
2. Apprentissage
3. Emploi
4. Environnement bâti
5. Technologies de l'information et des communications (TIC)
6. Communications, autres que les TIC
7. Acquisition de biens, de services et d'installations
8. Conception et prestation de programmes et de services
9. Transport



Afin de mesurer les progrès, IRCC élaborera des indicateurs de rendement clés pour les neuf domaines, et rendra compte des résultats dans les rapports d'étape sur l'accessibilité qui seront publiés en 2026 et en 2027.

Renseignements généraux

Contexte d'IRCC

IRCC est responsable de la prestation des services d'immigration, de protection des réfugiés, de citoyenneté et de passeport. Son rôle principal consiste à faciliter l'arrivée et l'intégration des immigrants, à protéger les réfugiés, à promouvoir les valeurs de la citoyenneté canadienne et à gérer la délivrance des passeports. Pour s'acquitter de ce mandat, IRCC élabore des politiques et des programmes à l'appui de la croissance économique du Canada et de ses engagements humanitaires, tout en assurant la sécurité des Canadiens. Des renseignements supplémentaires sur la [mission et la vision](#) du Ministère se trouvent en ligne.

Pour nous joindre

Pour formuler des commentaires ou poser des questions au sujet du plan sur l'accessibilité ou de toute autre question liée à l'accessibilité, veuillez communiquer avec l'agent d'accessibilité d'IRCC.

Vous pouvez également demander ce plan et/ou la description de notre [processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) dans un autre format, notamment en impression, en impression en gros caractères, en braille, ou dans un format audio ou électronique compatible avec la technologie d'adaptation.

Coordonnées

Par la poste :

À l'attention de l'agent d'accessibilité d'IRCC
365, avenue Laurier Ouest,
Ottawa (Ontario) K1A 1L1, Canada

Courriel : IRCC.Accessibility-Accessibilite.IRCC@cic.gc.ca

Téléphone : 1-833-411-6166 ou 613-437-6949

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



Rétroaction sur l'accessibilité

IRCC accueille favorablement les commentaires sur les obstacles à l'accessibilité, sur son plan sur l'accessibilité ou sur toute autre question connexe.

Toute personne peut communiquer avec l'agent d'accessibilité d'IRCC en utilisant les coordonnées ci-dessus. Un accusé de réception sera envoyé dans le même format que celui utilisé pour soumettre la rétroaction, sauf en cas de rétroaction anonyme.

Nous examinons tous les commentaires et prenons des mesures pour éliminer les obstacles. Les renseignements sur la rétroaction reçue et la façon dont elle a été prise en considération seront communiqués dans nos rapports d'étape ministériels sur l'accessibilité.

Pour en savoir plus, veuillez consulter notre [processus de rétroaction sur l'accessibilité](#).

Plan sur l'accessibilité mis à jour

Aperçu

Le deuxième plan sur l'accessibilité d'IRCC s'appuie sur les fondements de notre [plan 2022–2025](#) et sur les leçons tirées de sa mise en œuvre. Notre approche repose sur trois années de données, la rétroaction reçue, les consultations menées et la mobilisation des partenaires.

Compte tenu des contraintes financières actuelles et des ressources limitées qui auront une incidence sur ce cycle de trois ans, nous avons mis l'accent sur des mesures concrètes et à fort impact pour faire progresser l'accessibilité. Deux principes clés sous-tendent ce travail :

- les actions plutôt que les aspirations
- les progrès plutôt que la perfection



Le deuxième plan sur l'accessibilité d'IRCC s'harmonise avec la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et ses sept domaines prioritaires; nous y avons ajouté deux autres domaines d'intérêt, soit la culture et l'apprentissage. Pour chaque domaine, le plan décrit les principaux obstacles et les mesures à prendre pour ce cycle. Contrairement à notre premier plan où les mesures d'adaptation étaient abordées dans une section distincte, le présent plan intègre les obstacles en lien avec les mesures d'adaptation à plusieurs domaines prioritaires. Ce changement reflète l'approche plus globale que nous avons choisie en nous fondant sur les leçons apprises, tout en faisant en sorte que les mesures d'adaptation demeurent une priorité clé.

Pour faire le suivi des progrès, nous établirons des indicateurs de rendement pour les neuf domaines prioritaires, et rendrons compte des résultats dans les futurs rapports d'étape ministériels sur l'accessibilité.

Consultations

IRCC accorde une grande importance à l'expérience vécue des personnes en situation de handicap (PSH) et considère leur participation comme essentielle à l'avancement de l'accessibilité. Le Réseau des personnes en situation de handicap d'IRCC (RPSH) a joué un rôle clé tout au long du premier cycle de planification en collaborant avec divers partenaires pour accroître la sensibilisation et promouvoir l'inclusion en milieu de travail.

Dans l'élaboration de ce deuxième plan, IRCC s'est appuyé sur le RPSH et a consulté d'autres employés, y compris des PSH, leurs alliés et des partenaires internes. IRCC a analysé les commentaires de diverses sources afin de déterminer les principaux obstacles à aborder dans ce plan, ainsi que les solutions et les mesures possibles.

Une fois l'ébauche du plan élaborée, les engagements ont été partagés avec le RPSH et les principaux partenaires mobilisés pour l'avancement de l'accessibilité à IRCC. Leurs commentaires ont été examinés attentivement et intégrés au plan.

Vous trouverez plus de renseignements sur nos consultations avec les PSH et les partenaires à l'[annexe A](#).



Domaines prioritaires

Les sections suivantes décrivent les domaines prioritaires d'IRCC. Ils cernent les principaux obstacles à l'accessibilité dans l'ensemble du Ministère et les mesures qu'IRCC prendra au cours des trois prochaines années pour y remédier, et ainsi contribuer à rendre le Ministère plus accessible pour tous.

Culture

La mise en place d'une culture d'accessibilité et d'inclusion à l'échelle du Ministère est essentielle au succès à long terme d'IRCC. Le Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) du Ministère joue un rôle clé dans la sensibilisation et la promotion de l'inclusion. Avec le soutien du RPSH et d'une communauté croissante d'alliés à tous les niveaux de l'organisation, nous nous efforçons de changer les attitudes et les comportements à l'égard des personnes en situation de handicap (PSH) et de créer un milieu de travail où chacun se sent respecté, soutenu et valorisé.

Principaux obstacles – Culture

- A. Manque d'engagement constant de la direction et de responsabilisation dans la résolution des obstacles et des défis auxquels sont confrontées les PSH
- B. Capacitisme en milieu de travail – où les croyances, les pratiques et les structures excluent ou désavantagent les PSH en privilégiant les normes et les modes de fonctionnement des personnes non handicapées
- C. Obstacles en lien avec les comportements – une forme de capacitisme vécue par les employés en situation de handicap, qui s'exprime par des comportements et mentalités reflétant des attitudes négatives, des stéréotypes ou des présomptions à l'égard des PSH

Principales mesures prévues – Culture

Obstacle(s)	Mesures associées
A	1. Mobiliser la haute direction dans tous les secteurs afin d'obtenir son engagement à promouvoir l'inclusion des PSH et à intégrer des mesures concrètes dans les pratiques de gestion.
B et C	2. Promouvoir la sensibilisation et la compréhension à l'égard du capacitisme et de ses répercussions en milieu de travail grâce à l'éducation, au partage d'histoires et à un dialogue inclusif – permettant aux employés et à la direction de reconnaître, remettre en question et démanteler activement les attitudes et les pratiques liées au capacitisme. 3. Élaborer et mettre en œuvre des initiatives ciblées pour aider à changer les attitudes et les comportements à l'égard du handicap, c'est-à-dire s'éloigner des jugements, des biais et des préjugés, et favoriser une culture de respect, d'accessibilité et d'inclusion pour les PSH.
A, B et C	4. Promouvoir l'adoption du modèle social du handicap, qui met l'accent sur l'élimination des obstacles plutôt que sur les limitations individuelles, en sensibilisant aux avantages de cette approche et en soutenant la création d'outils et de processus concrets pour en faciliter l'application.

Apprentissage

Le deuxième plan sur l'accessibilité d'IRCC fait de l'apprentissage une priorité. Le premier cycle a révélé que le manque de sensibilisation et de compréhension à l'égard de l'accessibilité constituait le principal obstacle au progrès dans tous les domaines prioritaires. Le fait de faire de l'apprentissage une priorité distincte souligne son importance stratégique et nous permet de mieux coordonner les efforts et les progrès sur deux fronts, soit l'acquisition de connaissances liées à l'accessibilité et le perfectionnement des compétences, ainsi que l'amélioration de l'accessibilité dans le matériel et les services d'apprentissage. Cela encouragera l'adoption de comportements inclusifs et profitera tant aux employés d'IRCC qu'à ses clients.

Principaux obstacles – Apprentissage

- A. Engagement limité des employés dans les activités d'apprentissage relatif à l'accessibilité
- B. Les priorités concurrentes dans l'environnement opérationnel d'IRCC ont une incidence sur le temps disponible pour l'apprentissage et limitent le soutien de la direction
- C. Manque de connaissance des ressources disponibles

De plus, on trouve des obstacles liés à l'apprentissage dans plusieurs domaines prioritaires, notamment dans les domaines suivants :

- D. Culture – Manque de sensibilisation à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap
- E. Emploi – Les gestionnaires n'ont pas les connaissances et la confiance nécessaires pour gérer des employés en situation de handicap
- F. Environnement bâti – Manque de connaissances sur les services et le soutien offerts dans les bureaux de l'administration centrale et les bureaux régionaux
- G. TIC – Manque de connaissances des outils numériques disponibles pour faciliter les pratiques d'accessibilité
- H. Communications – Manque de connaissances des communications accessibles (verbales et écrites), et manque de temps et de soutien pour l'apprentissage
- I. Conception et prestation des programmes et des services – Les séances de formation offertes aux employés et le matériel d'apprentissage ne sont pas toujours entièrement accessibles

Principales mesures prévues – Apprentissage

Obstacle(s)	Mesures associées
A et B	1. Mobiliser la haute direction afin de promouvoir l'accessibilité comme priorité stratégique et de s'engager à consacrer du temps à l'apprentissage pour l'ensemble du personnel, à tous les niveaux.
A, de C à I	2. Élaborer une stratégie d'apprentissage et une feuille de route en matière d'accessibilité pour le Ministère, qui répond aux besoins de tous les employés et aide les superviseurs et les gestionnaires à renforcer leur aisance à l'égard du handicap, en utilisant les ressources existantes d'IRCC et de l'ensemble du gouvernement.
I	3. Améliorer l'accessibilité et la convivialité des services de formation des employés : a) Intégrer des principes de prestation accessibles dans le matériel de formation et d'animation à l'intention de ceux et celles qui offrent les services d'apprentissage. b) Mettre à jour les communications aux apprenants afin d'indiquer que des mesures d'adaptation peuvent être demandées pour faciliter la participation à la formation. c) Mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité pour s'assurer que les nouveaux cours en ligne sont conformes aux normes d'accessibilité, avant leur diffusion dans le portail d'apprentissage d'IRCC.



Emploi

En 2025, IRCC a mis à jour ses bases de référence sur l'équité en matière d'emploi au moyen des données du marché du travail canadien prévues pour 2029. Cela permet d'assurer une représentation équitable dans toutes les régions et de se fixer des objectifs plus ambitieux. L'objectif d'IRCC en matière de représentation des personnes en situation de handicap (PSH) est passé de 9,5 % à 15,3 % d'ici 2029, ce qui reflète la croissance démographique canadienne des PSH en âge de travailler. Selon le système de gestion des ressources humaines d'IRCC, à la fin de 2025, la représentation des PSH à IRCC était de 7,2 %. Ce résultat souligne la nécessité de redoubler d'efforts. Malgré les contraintes budgétaires, IRCC demeure déterminé à être un employeur de choix pour les PSH. Pour assurer des progrès durables, nous visons à favoriser un milieu de travail inclusif, psychologiquement sécuritaire et accessible, où les employés en situation de handicap sont traités équitablement et soutenus tout au long de leur carrière.

Principaux obstacles – Emploi

- A. Mécanismes limités pour surveiller et maintenir une représentation équitable des PSH dans notre effectif, surtout en période de restrictions budgétaires, de réaménagement des effectifs et de changement organisationnel
- B. Mesures insuffisantes pour assurer un traitement juste et impartial tout au long du cycle de vie de l'emploi, surtout lorsque des mesures d'adaptation sont demandées
- C. Niveaux de stress liés au travail plus élevés déclarés par les PSH que par l'ensemble de la population employée à IRCC
- D. Le processus de mesures d'adaptation est complexe; il y a un manque de directives claires et flexibles, ce qui fait qu'il est difficile pour les employés de s'y retrouver et pour les gestionnaires de répondre efficacement

Principales mesures prévues – Emploi

Obstacle(s)	Mesures associées
A et B	1. Surveiller la représentation des PSH, analyser les tendances liées aux changements au sein de l'effectif, repérer les obstacles systémiques potentiels et mettre en œuvre des stratégies pour appuyer les progrès vers le nouveau seuil de référence de 15,3 %.
C	2. Offrir des activités visant à promouvoir un milieu de travail psychologiquement sain, à renforcer les compétences en gestion du stress et à prévenir la discrimination et le harcèlement envers les PSH.
D	3. Rationaliser le soutien et améliorer la rapidité de réponse aux demandes de mesures d'adaptation : a) Renforcer le modèle de soutien en matière de mesures d'adaptation d'IRCC en maintenant le rôle du Bureau de soutien du personnel (BSP) dans l'orientation des cas complexes, et en intensifiant les efforts visant à aider les gestionnaires à renforcer leur aisance dans le soutien aux employés en situation de handicap. b) Élaborer et partager des documents d'orientation axés sur les obstacles afin d'aider les employés et les gestionnaires à traiter les demandes de mesures d'adaptation au moyen d'outils internes et interministériels existants, comme le projet d'amélioration des mesures d'adaptation. c) Mettre à l'essai le passeport numérique pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada, un outil qui aide les employés à consigner leurs besoins et à en discuter avec leur gestionnaire, et recueillir ainsi qu'analyser les données d'utilisation et la rétroaction afin de formuler une recommandation quant à son adoption.

Environnement bâti

IRCC exploite plus de 40 lieux de travail au Canada, dont 26 bureaux offrant des services en personne aux clients. Nous sommes déterminés à créer des espaces inclusifs et accessibles qui soutiennent les employés et les clients. En nous appuyant sur les améliorations récentes, telles que l'ajout de toilettes universelles, d'ouvre-portes automatiques et d'équipement ergonomique, nous continuerons de collaborer avec nos partenaires et fournisseurs pour veiller à ce que nos espaces de travail partagés respectent les normes d'accessibilité et favorisent le confort et l'efficacité, en particulier à mesure que les exigences de présence sur le lieu de travail augmentent.

Principaux obstacles – Environnement bâti

- A. Accès limité à des espaces de travail calmes et adaptés sur le plan sensoriel, tenant compte des sensibilités à la lumière, au son et aux odeurs
- B. Équipement de bureau ergonomique insuffisant pour répondre aux besoins de personnes ayant des capacités variées
- C. Espace de rangement insuffisant pour l'équipement d'assistance dans les milieux de travail où les postes ne sont pas attribués

Principales mesures prévues – Environnement bâti

Obstacle(s)	Mesures associées
A	1. Améliorer les environnements de travail d'IRCC pour tenir compte des sensibilités sensorielles : a) À l'administration centrale, offrir des zones à faible luminosité et/ou des salles tranquilles à faible luminosité, ainsi qu'un accès à une salle sensorielle visant à soutenir la régulation émotionnelle et sensorielle. b) Dans les bureaux régionaux, offrir des systèmes d'éclairage à intensité variable et l'accès à des salles de mieux-être visant à favoriser le bien-être mental. c) Recueillir et évaluer la rétroaction des utilisateurs et les données liées aux salles sensorielles et de mieux-être en vue de soutenir les projets à venir.

Suite à la page 17

Obstacle(s)	Mesures associées
B	2. Poursuivre l'installation d'équipements ergonomiques, comme des bureaux assis-debout, des bras de moniteur et des chaises ergonomiques, dans les bureaux d'IRCC afin de mieux répondre aux divers besoins des employés.
A et B	3. Fournir un soutien personnalisé et continu en temps opportun aux employés qui ont des besoins en matière de mesures d'adaptation.
A, B et C	4. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication visant les objectifs suivants : a) Promouvoir et encourager l'utilisation des salles et espaces calmes ainsi que les espaces adaptés aux sensibilités sensorielles. b) Accroître la sensibilisation à la disponibilité d'espace de rangement pour l'équipement d'assistance. c) Promouvoir et améliorer l'étiquette en milieu de travail en encourageant les pratiques exemplaires.

Technologies de l'information et des communications

IRCC s'engage à établir un environnement où les employés et les clients en situation de handicap peuvent accéder pleinement aux systèmes, aux logiciels et aux outils dont ils ont besoin pour travailler et interagir avec le Ministère. Il s'agit notamment de veiller à ce que tous les outils numériques soient accessibles. Pour les employés, cela signifie également qu'il faut veiller à ce que des technologies d'assistance soient fournies rapidement et efficacement afin de soutenir leur travail.

Principaux obstacles – Technologies de l'information et des communications

- A. Certains outils et logiciels numériques largement utilisés au Ministère ne sont pas entièrement accessibles, par exemple le système actuel de gestion des cas et l'application de messagerie utilisée à IRCC
- B. Il peut y avoir de longs délais pour les employés ayant besoin de technologies d'assistance aux fins d'adaptation

Principales mesures prévues – Technologies de l’information et des communications

Obstacle(s)	Mesures associées
A	1. Vérifier que les exigences des normes d’accessibilité des Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 et CAN/ASC – EN 301 549:2024 sont correctement et uniformément utilisées et évaluées tout au long des processus d’approvisionnement pour les produits et services de technologies de l’information et des communications (TIC). 2. Évaluer régulièrement les logiciels et les applications électroniques pour s’assurer que les nouvelles versions et mises à jour respectent les lignes directrices en matière d’accessibilité. 3. Améliorer l’accessibilité des outils numériques et des logiciels utilisés par les employés d’IRCC : a) Surveiller et traiter les problèmes d’accessibilité dans Windows 11 et Microsoft 365 en communiquant des solutions de rechange aux employés et en transmettant à Microsoft les problèmes non résolus. b) Élaborer et promouvoir des séances de formation dans les deux langues officielles pour aider les employés à comprendre et à utiliser efficacement les fonctions d’accessibilité intégrées. c) Tout en concentrant nos efforts sur le nouveau système de gestion des cas élaboré dans le cadre du programme de modernisation de la plateforme numérique, explorer des solutions ciblées pour résoudre les problèmes d’accessibilité dans le système actuel lorsqu’ils surviennent.

Suite à la page 19

Obstacle(s)	Mesures associées
B	4. Améliorer l'efficacité et la rapidité de réponse aux besoins des employés en matière de mesures d'adaptation : a) Continuer d'examiner et de simplifier les processus actuels pour les demandes de matériel et de logiciels d'accessibilité liées aux mesures d'adaptation ou à l'ergonomie. b) Dresser une liste des demandes de mesures d'adaptation les plus fréquentes et des solutions recommandées pour aider à élaborer des procédures « accélérées » qui permettront de réduire les délais d'approbation et d'acquisition pour les besoins récurrents.

Communications, autres que les TIC

En tant que principal point de contact du Canada pour les services d'immigration, de citoyenneté et de passeport offerts aux étrangers et aux Canadiens, IRCC est d'avis qu'il est important de faire preuve de leadership en adoptant des pratiques de communication inclusives et accessibles. Cela comprend les renseignements et le matériel diffusés à l'interne et à l'externe, dans divers formats et par divers canaux. Au cours de ce cycle, nous priorisons la modernisation des outils et des modèles, ainsi que la création de directives claires pour soutenir une accessibilité uniforme sur toutes les plateformes.

Principaux obstacles – Communications

- A. Les produits de communication à l'échelle du Ministère ne sont pas toujours élaborés ou diffusés dans des formats accessibles
- B. Les employés ne disposent pas de directives sur la façon d'assurer l'accessibilité des produits de communication

Principales mesures prévues – Communications

Obstacle(s)	Mesures associées
A et B	1. Améliorer l'accessibilité dans les communications ministérielles quotidiennes : a) Revoir l'identité visuelle ministérielle d'IRCC afin qu'elle reflète des valeurs modernes, inclusives et accessibles. b) Remanier les modèles ministériels Word et PowerPoint afin de respecter les normes d'accessibilité, et fournir des instructions claires aux utilisateurs. c) Consulter les employés pour identifier d'autres modèles couramment utilisés et créer des versions accessibles accompagnées de lignes directrices pour les utilisateurs. d) Créer des modèles à jour et accessibles pour les produits internes publiés sur l'intranet du Ministère. e) Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication pour promouvoir l'adoption des modèles révisés.
A	2. Évaluer régulièrement le contenu Web pour assurer l'emploi d'un langage simple et la conformité aux normes d'accessibilité, en utilisant le Guide de rédaction du contenu et les modèles du site Canada.ca pour toutes les nouvelles publications. 3. Surveiller les changements à venir aux normes et aux lignes directrices en matière d'accessibilité pour s'assurer que les méthodes de publication sont passées en revue et mises à jour au besoin et en temps opportun.

Acquisition de biens, de services et d'installations

L'approvisionnement en biens et en services est une fonction essentielle aux activités d'IRCC. En mettant l'accent sur le matériel d'assistance dans ce cycle, notre objectif est de rendre les processus d'achat plus simples et plus uniformes. Nous voulons assurer un traitement rapide des demandes, fournir des directives claires et créer une expérience positive pour les employés qui ont besoin de soutien.

Principaux obstacles – Acquisition

- A. Faible priorité et longs délais pour l'achat de certains équipements d'assistance, y compris l'équipement ergonomique
- B. Manque de directives sur les processus d'achat de matériel d'assistance

Principales mesures prévues – Acquisition

Obstacle(s)	Mesures associées
A	1. Cartographier les processus d'approvisionnement actuels pour les achats de moins de 10 000 \$ et déterminer où et pourquoi les délais surviennent. 2. Élaborer et mettre à l'essai des solutions possibles pour optimiser les processus.
B	3. Élaborer et promouvoir des documents d'orientation (par exemple, des flux de travail ou des outils de travail) pour aider les employés responsables de l'achat de matériel d'assistance et favoriser une application plus uniforme et normalisée des processus.

Conception et prestation de programmes et de services

IRCC offre une vaste gamme de programmes et de services aux clients au Canada et partout dans le monde. Nous reconnaissons l'importance de rendre ces services inclusifs et accessibles. Un élément clé de ce travail est la transformation numérique pluriannuelle du Ministère, par l'intermédiaire du programme de modernisation de la plateforme numérique (MPN), qui introduit une nouvelle plateforme en ligne pour les clients et des outils modernes pour les employés. Bien que la MPN soit une priorité majeure, IRCC s'engage également à intégrer l'accessibilité dans la conception et la prestation de l'ensemble de ses programmes et services, en renforçant la reddition de comptes et les responsabilités à l'échelle de l'organisation, et en assurant une approche cohérente dans tous les programmes pour la réception et le traitement des demandes des clients en matière de mesures d'adaptation.

Principaux obstacles – Programmes et services

- A. Manque de clarté sur les rôles, les responsabilités et la reddition de comptes liés à la conception et à la prestation de programmes et services accessibles
- B. Absence d'un processus simplifié et centralisé permettant aux clients de demander des mesures d'adaptation

Principales mesures prévues – Programmes et services

Obstacle(s)	Mesures associées
A	1. Élaborer une politique ou un cadre en matière d'accessibilité pour IRCC afin de clarifier les rôles et les responsabilités et d'établir la reddition de comptes en ce qui concerne l'élimination des obstacles. La politique s'harmonisera avec d'autres cadres ministériels, y compris l'analyse comparative entre les sexes plus, afin de soutenir un changement durable de la culture organisationnelle en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap. 2. Superviser la mise en œuvre du programme de MPN d'IRCC pour s'assurer que les services sont faciles à utiliser et accessibles pour tout le monde, tant pour les clients que pour les employés : a) Intégrer les principes d'accessibilité à chaque étape des projets – de la conception à la livraison finale – et assurer l'harmonisation avec les normes reconnues. b) Surveiller la conformité aux normes d'accessibilité au moyen d'une approche structurée pour s'assurer que l'accessibilité est intégrée à chaque étape des projets de MPN, y compris les essais. c) Après le lancement, avoir recours à des sondages auprès des clients et demander de la rétroaction pour cerner tout obstacle à l'accessibilité et améliorer les projets futurs.

Suite à la page 24

Obstacle(s)	Mesures associées
B	3. Mettre en œuvre un processus de demande de mesures d'adaptation axé sur le client et compatible avec les services numériques : a) Concevoir et lancer une fonction de demande d'adaptation numérique libre-service dans le nouveau compte en ligne, intégrant un outil convivial pour permettre aux clients en situation de handicap de signaler leurs besoins en matière d'adaptation. b) Élaborer un cadre centralisé pour répondre aux demandes d'adaptation des clients. Cela comprendra un guide de processus pour les employés d'IRCC, comprenant des protocoles permettant de répondre en temps opportun et de manière équitable et uniforme. c) Faire participer des personnes en situation de handicap tout au long des étapes de conception, de mise à l'essai et d'amélioration, pour s'assurer que les solutions reflètent les expériences vécues et les divers besoins en matière d'accessibilité.



Transport

En 2025, IRCC a décentralisé ses services de soutien aux voyages et a adopté la nouvelle plateforme de réservation de voyage du gouvernement. Les directions générales gèrent maintenant leurs propres arrangements de voyage et demandes de remboursement des dépenses. Ce changement a mis en évidence les obstacles liés aux déplacements pour les employés en situation de handicap. IRCC en a également profité pour examiner l'expérience de déplacement des clients qui se rendent en personne dans nos bureaux, ce qui a permis d'identifier des lacunes dans l'information disponible en ligne concernant nos bureaux. Nous travaillerons à fournir des renseignements clairs aux clients et un soutien proactif aux employés en situation de handicap afin de rendre les déplacements plus simples, plus sécuritaires et plus accessibles pour tous.

Principaux obstacles – Transport

- A. Les pages Web publiques d'IRCC ne contiennent pas de renseignements sur le stationnement ou les options de transport en commun pour les clients qui visitent les bureaux d'IRCC en personne
- B. Le système de réservation des voyages du Ministère peut être difficile à utiliser pour les employés en situation de handicap qui doivent organiser leur voyage
- C. Il se peut que les gestionnaires ne connaissent pas les besoins particuliers de leurs employés lorsqu'ils voyagent, ce qui pourrait compromettre la sécurité ou le soutien offerts

Principales mesures prévues – Transport

Obstacle(s)	Mesures associées
A	1. Explorer des façons d'améliorer les pages Web destinées aux clients en ajoutant des renseignements sur les bureaux.
B	2. Promouvoir les services de soutien existants pour la nouvelle plateforme de réservation de voyages et évaluer le besoin d'autres mesures de soutien pour les personnes en situation de handicap.
C	3. Élaborer et mettre en œuvre une campagne de sensibilisation à l'intention des superviseurs et des gestionnaires afin de souligner l'importance de la sécurité des déplacements, particulièrement pour les employés ayant un handicap ou des obstacles à la mobilité.

Conclusion

Bien que nous ayons réalisé des progrès importants en matière d'accessibilité depuis la publication du premier plan d'IRCC en 2022, nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup à faire. Alors que notre ministère – comme de nombreux autres au sein du gouvernement du Canada – continue de composer avec des contraintes budgétaires, nous demeurons résolument engagés à éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap grâce à la collaboration et à l'innovation.

Notre priorité immédiate est de commencer à mettre en œuvre les mesures prévues dans ce plan et d'établir des processus pour suivre nos progrès. Nous espérons que ces efforts auront des effets significatifs et durables, et qu'ils contribueront à concrétiser la vision d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, telle qu'énoncée par le gouvernement du Canada.

Merci à toutes les personnes mobilisées au sein du Ministère pour leur soutien et leur engagement continus envers la promotion de l'accessibilité à IRCC. Ensemble, nous créons un environnement où les obstacles sont activement repérés, traités et éliminés afin que tous les employés et les clients puissent participer pleinement.



Annexe A – Consultations

Pour soutenir le deuxième plan sur l’accessibilité d’IRCC, nous avons analysé tous les renseignements recueillis au cours du premier cycle, y compris ceux provenant des sources fiables suivantes :

- Toute la rétroaction sur l’accessibilité reçue depuis le début de 2023
- Les résultats des groupes de discussion tenus en 2024 avec les PSH et les gestionnaires
- Les réponses au premier sondage éclair interne d’IRCC mené en 2024 auprès des employés
- Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 pour IRCC
- Les résultats de l’examen des systèmes d’emploi d’IRCC en 2024
- La mobilisation des partenaires
- Le Plan sur l’accessibilité 2022–2025 d’IRCC
- Les rapports d’étape sur l’accessibilité d’IRCC de 2023 et de 2024

Cela nous a permis de cerner les obstacles les plus fréquents, les plus dommageables et les plus persistants pour chaque domaine prioritaire. Nous avons envoyé un sondage en ligne à un groupe de 20 bénévoles recrutés à la suite d’un appel à tous les employés du Ministère, en précisant que la consultation serait menée de façon confidentielle et qu’un soutien serait offert au besoin pour remplir le sondage. Dix-sept bénévoles ont répondu et ont identifié les deux ou trois principaux obstacles pour chaque domaine, en fonction de leur expérience vécue ou de ce qu’ils ont observé à IRCC.

Munis des résultats du sondage, nous avons fait appel à nos partenaires internes pour obtenir des engagements quant aux mesures que le Ministère pourrait prendre au cours des trois prochaines années pour s’attaquer aux obstacles identifiés. Les partenaires ont également fourni des commentaires liés aux initiatives d’accessibilité en cours ainsi qu’aux éléments du premier plan devant être maintenus.

Nous avons ensuite présenté une ébauche de notre plan, y compris les engagements et les mesures à prendre, aux membres du RPSH et aux principaux partenaires pour une dernière ronde de consultations. Ces partenaires comprenaient des équipes des services de soutien aux employés, des ressources humaines, des installations, des TI, des communications et de la prestation du service à la clientèle. Nous avons examiné attentivement leurs commentaires et apporté des changements au plan. Par exemple, les membres du RPSH ont recommandé l'ajout d'une section sur les principales définitions. Les partenaires nous ont demandé de renforcer le lien entre les mesures prévues et les obstacles qu'elles visent à éliminer, et ils ont proposé des ajustements de formulation dans plusieurs sections, dans le but d'améliorer la clarté du plan et de le rendre plus facile à lire. Les partenaires ont également souligné l'importance de trouver un moyen efficace de suivre et de mesurer les progrès, tout en tenant compte des ressources limitées du Ministère. Cette priorité demeurera au cœur de la phase de mise en œuvre du plan.

Annexe B – Principaux termes et définitions

Accessibilité	L'accessibilité désigne la façon dont les services, les technologies, les lieux, les appareils, les environnements et les produits sont conçus pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. L'accessibilité, c'est donner aux personnes de toutes capacités des chances égales de participer aux activités de la vie. Le terme implique qu'il y a eu une planification, une conception et des efforts conscients pour veiller à ce que tout soit exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap. L'accessibilité profite également à la population en général en rendant les choses plus utilisables et plus pratiques pour tous.
Allié	Personne qui cherche activement à en connaître plus sur les défis d'une personne ou d'un groupe de personnes victimes de discrimination et qui travaille en solidarité avec eux pour lutter contre l'oppression.
Analyse comparative entre les sexes plus	Approche analytique utilisée pour évaluer les effets potentiels des politiques, programmes et initiatives sur divers groupes de personnes.
Capacitisme	Discrimination fondée sur les capacités physiques, ce qui crée de la discrimination ou des préjugés envers les personnes en situation de handicap.
Handicap	Selon la Loi canadienne sur l'accessibilité (2019), handicap désigne une « [d]éficiência 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 ». N'importe qui peut s'identifier comme une personne en situation de handicap si cette personne souffre d'une ou de plusieurs de ces déficiences ou limitations fonctionnelles qui, en interaction avec un obstacle, nuisent à sa participation pleine et égale à la société.

Mesures d'adaptation	Les mesures d'adaptation sont des mesures qui éliminent les désavantages liés aux obstacles.
Obstacle	Selon la Loi canadienne sur l'accessibilité (2019) : « Obstacle » s'entend de 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.
Préjugés	Croyance préconçue qu'a une personne et qui influence sa perception ou son comportement à l'égard d'une autre personne ou d'un groupe de personnes.