

# Rapport d'avancement sur l'accessibilité 2024 d'Exportation et développement Canada

13 décembre 2024

# Table des matières

Sommaire .....	1
Faits saillants.....	1
Agrandir l'équipe .....	1
Comité directeur sur l'accessibilité.....	1
Programme de formation sur l'accessibilité .....	2
Lever le voile sur les handicaps.....	2
Partenariat avec AccessNow .....	3
Ce que nous avons appris .....	3
Les domaines prioritaires de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	3
Emploi.....	4
Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025 .....	4
Environnement bâti .....	5
Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025 .....	5
Technologies de l'information et des communications .....	7
Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025 .....	7
Communications, autres que les technologies de l'information et des communications .....	10
Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025 .....	10
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	11
Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025 .....	11
Conception et la prestation de programmes et de services.....	13
Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025 .....	13
Transports.....	14
Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025 .....	14
Rétroaction .....	15
Consultations .....	16
Renseignements généraux .....	17
À propos de l'accessibilité .....	17
Formats accessibles.....	17
À vous la parole! .....	18
Nous contacter.....	18

## Sommaire

Nous avons bien pris soin de comprendre en détail la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nous avons changé notre approche pour faciliter l'atteinte de nos objectifs. Grâce à nos progrès cette année, nous deviendrons une organisation plus accessible. Nous cherchons sans cesse à améliorer l'accessibilité et l'inclusion dans tout ce que nous faisons, et c'est ce qui fera notre réussite.

DiversesHabilités, l'un de nos groupes de ressources pour les employés, nous a donné son avis sur le présent rapport. Sa rétroaction figure dans les sections *Consultation* et *Rétroaction*.

Plus tôt cette année, nous avons tenu notre premier événement en personne ouvert à tout le personnel depuis 2020. Bien que cet événement ait été notre plus accessible à ce jour, nous avons appris qu'il restait encore du chemin à parcourir. Vous trouverez dans ce rapport la rétroaction de DiversesHabilités concernant l'événement.

Nous nous engageons dès aujourd'hui à toujours viser une meilleure accessibilité. Le changement est amorcé.

Toutes vos rétroactions, suggestions et questions au sujet de ce rapport sont les bienvenues. Pour nous les transmettre, voir la section *Nous contacter*.

## Faits saillants

### Agrandir l'équipe

Nous avons créé des rôles qui veilleront à l'accessibilité à Exportation et développement Canada (EDC). Voici quelques exemples :

- Conseiller ou conseillère en changement
- Conseillère ou conseiller, Formation et perfectionnement
- Associé ou associée en accessibilité

Ces rôles sont la preuve que la haute direction d'EDC se soucie de l'accessibilité et de l'inclusion et qu'elle appuie nos efforts en ce sens.

### Comité directeur sur l'accessibilité

Cette année, nous avons constitué un comité directeur sur l'accessibilité qui rassemble des cadres supérieurs de l'ensemble d'EDC. Le comité s'est réuni chaque mois pour :

- s'assurer que nos démarches pour accroître l'accessibilité progressent comme prévu;
- tenir les cadres au fait des enjeux d'accessibilité et d'inclusion;
- vérifier que les équipes font le nécessaire pour résoudre ces enjeux.

Ces réunions sont essentielles. Grâce à elles, les enjeux d'accessibilité continuent de faire partie des discussions des cadres, et donc des priorités auxquelles EDC doit s'intéresser et s'attaquer.

## Programme de formation sur l'accessibilité

La sensibilisation aux questions d'accessibilité à EDC passe d'abord par la formation, grâce à laquelle nous acquerrons une base de connaissance à utiliser dans notre travail et dans l'application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. C'est pourquoi nous avons inauguré cette année notre « cadre des compétences en matière d'accessibilité », qui définit ce qu'il y a à savoir et à faire à ce chapitre. Certains groupes d'employés devront être en mesure d'assister leurs collègues, et nous sommes en train d'évaluer qui devra suivre une formation. Notre décision se fondera sur le rôle de chaque personne, selon le degré d'influence qu'elle a sur la formation des autres : par exemple, dans le cadre de ses fonctions, assigne-t-elle des objectifs d'apprentissage ou recommande-t-elle des formations?

## Lever le voile sur les handicaps

Diverses Habilitéés a beaucoup contribué à la sensibilisation des employés aux enjeux d'accessibilité à EDC, par exemple :

- Le groupe a tenu une série de conférences sur l'accessibilité et l'inclusion.
- Des membres du groupe ont fait part de leurs expériences lors de séances de discussion ouvertes et de forums. Deux de ces discussions avaient pour thème « Vivre avec des handicaps invisibles » et « Vivre avec une déficience auditive ».
- Dans le cadre de la campagne d'auto-identification, un membre du groupe a rédigé un article intitulé « Le handicap et l'importance de l'accessibilité », destiné à l'intranet.
- Le groupe a proposé des modifications à apporter à une vidéo sur les handicaps invisibles.
- Le groupe a rencontré l'Équipe du personnel et de la culture pour lui donner son avis sur le processus lié aux mesures d'adaptation.

## Partenariat avec AccessNow

AccessNow veut connaître le degré d'accessibilité à travers le monde, c'est pourquoi l'organisme collabore avec d'autres pour cartographier les endroits et espaces accessibles. DiversesHabilités a donc travaillé avec AccessNow sur une carte de l'accessibilité au sein de nos collectivités, mise en ligne en septembre. Le personnel d'EDC y a recensé les espaces accessibles et inaccessibles et, en octobre, nous avons de nouveau rencontré l'organisme pour discuter du projet et d'une stratégie pour appliquer nos constats dans notre travail à EDC.

## Ce que nous avons appris

L'accessibilité, nous en avons fait un engagement. Nous n'attendons pas que des normes soient publiées pour commencer à plancher sur la question : nous écoutons nos employés ayant un handicap, nous collaborons avec des consultants et nous nous associons à des partenaires communautaires. C'est nous qui avons pris les devants en sollicitant ces experts pour nous préparer et conserver une longueur d'avance en matière d'accessibilité. Nous nous sommes fixé des objectifs et avons mis en branle nos plans d'accessibilité. Et si nous avons fait de grands progrès cette année, notre travail n'est pas terminé. Notre ambition est de créer un environnement de travail inclusif et accessible.

Voici ce que nous ferons l'an prochain en ce sens :

- Nous analyserons le travail fait.
- Nous déterminerons sur quoi nous devons nous concentrer.
- Nous rédigerons notre prochain plan d'accessibilité selon le travail à faire.

## Les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Nous avons publié en 2023 notre premier [plan d'accessibilité triennal](#) dans lequel nous décrivons les [obstacles relevés](#) et indiquons les dates de publication des normes élaborées par Normes d'accessibilité Canada. Dans le présent rapport, on y renvoie par l'expression « activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025 » figurant sous chaque domaine prioritaire. Pour ce qui est des dates de publication, nous les avons mises à jour lorsque Normes d'accessibilité Canada n'a pas publié les normes au moment prévu. Ces dates pourraient changer à nouveau.

## Emploi

### Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025

- Se comparer nos politiques, lignes directrices et programmes pertinents aux normes de la LCA sur l'emploi.
  - La publication de la norme sur l'accessibilité de l'emploi devrait avoir lieu en 2025.
- Collaborer avec des partenaires du secteur de l'emploi de personnes handicapées et les équipes responsables de l'embauche pour attirer, impliquer, équiper et retenir les employés handicapés.
- Sensibiliser les employés à notre programme d'accommodement et fournir des conseils pour appuyer les demandes d'accessibilité.
- Faire connaître les services en matière de bien-être et de santé mentale offerts aux employés et fournir des conseils aux leaders et aux employés afin de promouvoir l'accès aux services et ressources de soutien.

À EDC, l'accessibilité, l'inclusion, la diversité et l'équité nous tiennent à cœur et nous souhaitons instaurer une culture de travail accueillante pour le personnel ayant un handicap. Nous savons qu'un long chemin nous attend et qu'il nous faudra de la patience et de la persévérance pour y parvenir.

Cette année, nous avons amélioré notre programme de mesures d'adaptation. Nous avons notamment mis à jour le processus de demande auprès de notre compagnie d'assurances partenaire, la Canada-Vie, concernant les mesures d'adaptation médicales. Notre but est de rendre ce processus le plus simple et le plus accessible possible pour ceux et celles qui doivent l'utiliser.

Nous n'avons reçu que quelques demandes de mesures d'adaptation au cours du processus d'embauche, le plus souvent, pour obtenir plus de temps pour répondre aux questions. En 2025, nous prévoyons trouver de nouvelles façons d'aider les candidats lors du recrutement. Pour ce faire, nous avons commencé à travailler avec des partenaires communautaires comme le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et Performance Plus Rehabilitative Care, partenariats que nous souhaitons poursuivre en 2025.

Il ne fait aucun doute qu'une bonne santé mentale est primordiale. Pour cette raison, nous nous adressons à nos employés chaque année, au mois de mai, à l'occasion de la Semaine nationale de la santé mentale. Nous leur donnons des renseignements sur les manières de prendre soin de leur santé mentale et sur le soutien à leur disposition. Nous organisons également des webinaires et des ateliers sur la santé mentale, et

nous diffusons des ressources sur le sujet. Nous revenons à la charge en octobre, mois de la santé au travail, car nous tenons à ce que le personnel sache comment trouver de l'aide en cas de besoin. En outre, les leaders peuvent participer au programme de certification en santé mentale au travail pour mieux accompagner leurs équipes et, à compter de 2025, ils pourront suivre une formation de sensibilisation culturelle.

Lorsque nous avons entamé la rédaction du plan d'accessibilité, nous n'avions pas conscience de tous les efforts nécessaires pour appuyer le volet emploi de la LCA. Pour établir une norme qui englobe toutes ses facettes, nous devons :

- cerner les problèmes présents sur le marché du travail et comprendre leur rapport avec l'accessibilité;
- élaborer un plan qui favorise l'accessibilité et l'inclusion au travail;
- définir les rôles et responsabilités du personnel.

Le travail débutera en 2025 et des changements seront faits en 2026, après la publication de la norme sur l'emploi par Normes d'accessibilité Canada.

Nous cherchons continuellement à nous améliorer et à améliorer nos programmes, et la rétroaction des groupes suivants nous aide en ce sens :

- Membres du personnel ayant un handicap
- Groupe de ressources DiversesHabilités
- Alliés des personnes ayant un handicap

## Environnement bâti

### Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025

- Se comparer aux normes de la LCA sur l'environnement bâti.
  - La publication de la norme sur l'accessibilité des espaces extérieurs devrait avoir lieu en 2025.
  - La publication de la norme sur l'accessibilité d'évacuation d'urgence et du modèle de norme d'accessibilité pour l'environnement bâti devrait avoir lieu en 2025.
- Effectuer une vérification de notre siège social et élaborer un plan d'action pour définir les priorités et mettre en œuvre les mesures pertinentes dans nos espaces, au besoin.
- Travailler avec nos bailleurs afin d'intégrer les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité à nos espaces loués.
- Sensibiliser davantage les employés et les visiteurs aux mesures de sécurité et des procédures en situations d'urgence lorsqu'ils se trouvent à nos bureaux, ou participent à des activités ou des réunions organisées par EDC.

L'aménagement accessible et inclusif de nos bureaux pour le personnel et les visiteurs ayant un handicap font partie de nos priorités. Il est à noter que nous louons l'ensemble de nos bureaux. Nos normes de santé et sécurité au travail incluent par ailleurs des instructions pour les personnes ayant un handicap et traitent des procédures d'urgence.

Depuis la publication de notre dernier rapport, l'Équipe de l'immobilier et des installations a aboli certains obstacles présents dans nos bureaux, notamment dans notre siège social à Ottawa et divers carrefours au Canada.

En novembre 2023, Adaptability Canada a évalué, à notre demande, l'accessibilité de notre siège social pour les personnes ayant un handicap invisible. Nous avons reçu son rapport en janvier 2024, dont les conclusions ont été combinées par l'Équipe de l'immobilier et des installations avec celles d'une précédente évaluation réalisée par la Fondation Rick Hansen. L'Équipe s'en est aussi servie pour améliorer le bureau d'Ottawa et concevoir un nouveau bureau à Montréal.

L'Équipe de l'immobilier et des installations a préparé un plan d'action décrivant :

- les échéanciers;
- les retombées attendues;
- les responsabilités;
- le budget nécessaire.

Nous sommes en train de mettre en œuvre ces changements, dont certains seront finalisés dès 2025.

Voici quelques-unes des améliorations que nous avons apportées à notre bureau d'Ottawa cette année :

- Nous avons installé des ouvre-portes automatiques dans le Centre de conditionnement physique et au 5<sup>e</sup> étage.
- Nous avons installé un ouvre-porte automatique pour la terrasse du 18<sup>e</sup> étage.
- Nous avons installé des avertisseurs d'incendie visuels dans les endroits suivants :
  - Garage de stationnement
  - Vestiaires
  - Toilettes universelles des 2<sup>e</sup> et 17<sup>e</sup> étages
- Nous avons clarifié avec le propriétaire de l'immeuble à qui revenait la responsabilité d'améliorer l'accessibilité des lieux.

Pour la conception du bureau de Montréal, nous nous sommes appuyés sur les pratiques exemplaires énoncées dans les précédentes évaluations, par exemple :



- l'ajout de toilettes universelles;
- la pose d'affiches et de panneaux indicateurs;
- l'utilisation de couleurs contrastées pour augmenter la visibilité;
- le dégagement d'un passage suffisant pour faciliter la circulation dans les salles de réunion.

À Vancouver, nous avons repensé l'accessibilité de notre cuisine :

- Nous avons rajouté des sièges, dont certains avec des dossiers et des accoudoirs.
- Nous avons ajouté des espaces de rangement accessibles et nous nous sommes assurés que les objets courants n'étaient pas en hauteur pour en faciliter l'accès.
- Nous avons tenu compte de la norme de conception accessible pour l'environnement bâti (CSA/ASC B651:23) dans l'aménagement de la cuisine.
- Nous avons tiré parti des constats des évaluations de la Fondation Rick Hansen et d'Adaptability Canada pour la conception de la cuisine.

À Toronto et à Edmonton, nous avons installé l'équipement d'urgence à une hauteur accessible, une recommandation de la Fondation Rick Hansen qui fait partie de la norme susmentionnée.

## Technologies de l'information et des communications

### Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025

- Se comparer aux normes de la LCA en matière de TIC.
  - La publication de la norme CAN-ASC-6.1 sur les technologies de l'information et des communications, fondée sur la norme harmonisée européenne EN 301 549, a eu lieu en mai 2024.
- Offrir une expérience équitable à tous nos utilisateurs des services et des produits numériques, y compris les personnes handicapées.
- Utiliser la plateforme numérique EDC.ca pour établir le seuil d'accessibilité de l'expérience Web d'EDC.
- Élaborer un plan d'action et un échéancier pour mettre à jour ou remplacer nos services technologiques et téléphoniques ne répondant pas aux exigences en matière d'accessibilité numérique.
- Sensibiliser les employés aux paramètres d'accessibilité intégrés aux divers outils numériques, technologies et plateformes couramment utilisés à EDC.

Nous nous sommes peut-être donné des objectifs qui dépassent nos capacités actuelles en matière d'accessibilité numérique, mais nous sommes sur la bonne voie. Nous voulons améliorer l'expérience de nos clients et de nos employés.

Le 24 juin 2024, EDC a approuvé l'adoption des normes et lignes directrices sur l'accessibilité numérique suivantes :

- CAN/ASC – EN 301 549:2024
- Règles pour l'accessibilité des contenus Web (*Web Content Accessibility Guidelines* ou WCAG) 2.2, niveau AA

Nous avons opéré ce changement moins d'un mois après la publication de la norme canadienne en matière de technologies de l'information et des communications. Les règles pour l'accessibilité des contenus Web sont des normes reconnues mondialement qui favorisent l'accessibilité du contenu en ligne pour les personnes ayant un handicap. Cet important changement nous permettra d'assurer l'accessibilité de nos services aujourd'hui et demain.

Nous avons changé notre système de réservation de postes au printemps 2024. Nous utilisons désormais ServiceNow, un logiciel conforme aux règles WCAG 2.1, niveau AA. ServiceNow devrait éventuellement adopter les règles WCAG 2.2, niveau AA, ce qui en améliorera encore l'accessibilité.

L'Équipe de la diffusion et de l'architecture de la plateforme numérique met actuellement la touche finale à un examen des technologies sur le marché en vue de cerner les types d'outils de test dont EDC a besoin. L'Équipe étudie également les outils de technologie d'assistance. Elle espère avoir arrêté sa sélection d'outils automatisés avant la fin de l'année et établi un plan quant à leur usage d'ici là. Entre-temps, nous utilisons le module d'accessibilité de BrowserStack, une application intégrée à notre technologie actuelle.

L'Équipe du marketing a créé un carnet de route numérique exposant ses priorités en matière d'accessibilité. Quant à l'Équipe de la marque, elle a commencé plus tôt cette année à planifier l'élaboration de nouvelles lignes directrices sur l'accessibilité de la marque. Ces dernières prévoient l'utilisation de couleurs contrastées et de polices faciles à lire, ce qui rendra les communications d'EDC plus accessibles à tous et à toutes. Nous avons commencé à mettre à l'essai ces nouvelles lignes directrices dans des rapports publiés sur notre site Web et des documents de présentation. En 2025, l'Équipe de la marque continuera à les peaufiner et demandera l'avis de personnes ayant un handicap.

Le remaniement de notre site Web se poursuit et nous y appliquons nos nouvelles lignes directrices en matière d'accessibilité. Le style global du site Web offre

dorénavant une interface et une expérience plus accessibles. Parmi les changements apportés, on compte :

- des polices plus faciles à lire;
- un plus fort contraste entre le texte et l'arrière-plan;
- une interface dont les éléments (boutons, champs, etc.) sont compatibles avec les technologies d'assistance, comme NVDA, VoiceOver et JAWS.

Ces changements en place, nous avons mis en ligne une nouvelle page d'accueil respectant les règles WCAG 2.1 AA. Nous avons testé la compatibilité des dispositifs et contrôles ci-dessous à l'aide d'applications :

- Navigation avec un clavier
- Lecteurs d'écran
- Zoom et redimensionnement du texte
- Contraste des couleurs
- Balises HTML sémantiques

Nous sommes en train de développer une fonction de recherche pour notre site Web. Nous mettons aussi au point des pratiques de gestion du contenu pour bien organiser et faciliter l'accès aux contenus. Ce changement profitera à tout le monde.

L'Équipe des activités et des services technologiques met actuellement à jour les solutions technologiques de nos bureaux pour qu'elles soient plus accessibles.

- Nous remplaçons l'équipement désuet d'environ 20 salles de taille moyenne pour permettre l'utilisation des fonctions d'accessibilité de Microsoft Teams.
- Nous rénovons la salle principale du Conseil de notre siège social en y ajoutant :
  - des boucles auditives;
  - des micros et des caméras de meilleure qualité;
  - des écrans plus lumineux;
  - un éclairage repensé.

EDC est fière de son modèle de travail hybride qui donne à ses employés la possibilité d'alterner entre le télétravail et le travail dans ses bureaux. Nous planchons en ce moment sur la création d'un profil numérique pour chaque employé afin que le système reconnaisse d'emblée leurs besoins et que le soutien du matériel numérique soit le même à domicile et au bureau. Cette initiative permettra d'offrir diverses solutions, notamment les suivantes :

- L'authentification d'appareils pour les utilisateurs ayant des besoins en matière d'accessibilité.

- La possibilité pour les employés d'utiliser leurs appareils personnels, peu importe l'endroit où ils travaillent.
- La prise en charge par les protocoles de sécurité d'EDC des lecteurs d'écran et des dispositifs de conversion texte-parole.
- La conversion de documents non accessibles en documents pouvant être lus par tous.

Dans le cadre de la Journée d'investissement dans la collectivité annuelle d'EDC, l'Équipe de l'accessibilité a organisé, en collaboration avec DiversesHabilités, un atelier sur la conversion de documents en un format accessible. À la fin de la journée, les participants en savaient davantage sur :

- les fonctions d'accessibilité des produits Microsoft, comme la création de documents Word accessibles;
- les pratiques exemplaires quant à l'utilisation de Teams;
- les fonctions de PowerPoint, comme PowerPoint Live.

L'atelier – une superbe occasion de promouvoir l'accessibilité numérique de notre lieu de travail – s'est tenu en personne et en ligne.

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

### Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025

- Se comparer aux normes de la LCA sur la communication.
  - La publication de la norme sur le langage simple devrait avoir lieu en 2026.
- Offrir une expertise en matière de contenu, de marque, et de conception pour intégrer l'accessibilité dans toutes les communications externes et internes.
- Fournir une expertise en communication pour la refonte et mise à jour des sites Web internes et externes afin d'assurer un accès équitable à l'information pour les personnes handicapées.
- Intégrer l'accessibilité à la planification de nos événements et réunions corporatives, et fournir des conseils aux organisateurs et aux hôtes d'activités et de réunions organisées par nos employés ou équipes.

L'équipe de la marque a présenté nos nouvelles lignes directrices sur l'accessibilité de la marque à la Conférence des employés 2024. Ces lignes directrices nous servent de

guide pour préparer des communications claires, faire la promotion d'EDC auprès d'un plus grand public et favoriser l'accessibilité pour notre clientèle et notre personnel.

Depuis mai, nous mettons à profit notre page VivaEngage (Microsoft) en y faisant circuler des mises au point sur l'accessibilité et l'inclusion à l'intention de notre personnel, ainsi qu'un aperçu de notre travail et des programmes, initiatives et formations créés. Nous rejoignons désormais presque le double de personnes qu'au départ, ce qui dénote l'intérêt du personnel envers les ressources que nous leur offrons. DiversesHabilités met également à profit la page VivaEngage pour parler aux employés des enjeux d'accessibilité. Ce groupe ne ménage pas ses efforts pour assurer une expérience accessible et inclusive à chaque personne qui interagit avec EDC.

Au fil du temps, nous prévoyons de former les équipes suivantes aux principes du langage clair :

- Médias sociaux
- Communications internes et Communications externes
- Services économiques
- Site Web
- Équipe des facteurs ESG

Cette formation aidera les équipes à s'adresser à différents publics cibles, tout en tenant compte des personnes ayant un handicap.

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

### Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025

- Se comparer aux normes de la LCA en matière d'acquisition.
  - La publication de la norme sur l'approvisionnement accessible devrait avoir lieu en 2027.
- Déterminer les attentes des fournisseurs en matière d'accessibilité dans le Code de conduite des fournisseurs d'EDC.
- Intégrer des exigences d'accessibilité à la Politique sur les achats et les lignes directrices connexes, y compris les processus de marché concurrentiel public pour les fournisseurs.
- Améliorer le programme de diversité des fournisseurs d'EDC pour stimuler la participation d'entreprises détenues par des personnes handicapées.

Nous tenons à ce que les biens et services que nous achetons soient accessibles et cherchons actuellement la meilleure façon de nous y prendre. Nous avons découvert

des ressources pertinentes depuis que nous avons présenté notre plan, dont des outils d'organismes à but non lucratif, de collèges et d'université. Ces ressources nous aideront à élaborer un processus qui nous permettra d'atteindre notre but.

Nous faisons preuve d'audace dans la rédaction de nos nouvelles lignes directrices : nous n'attendons pas qu'on nous dise quoi changer; nous adoptons les pratiques exemplaires et les normes en matière d'accessibilité afin de veiller à garder une longueur d'avance. La section *Technologies de l'information et des communications* décrit notre approche à cet égard. Nous avons également terminé la première ébauche d'une politique sur l'accessibilité numérique fondée sur la norme en matière de technologies de l'information et des communications du gouvernement canadien et sur les règles WCAG 2.2 AA. Nous voulons suivre les plus récentes normes en matière d'accessibilité dans le cadre de nos achats, c'est pourquoi nous intégrerons les lignes directrices et les normes dans notre processus.

L'an prochain, l'Équipe de l'accessibilité s'alliera à l'Équipe de l'approvisionnement pour comprendre comment rendre l'achat de biens et services plus accessible. Quels changements seront nécessaires? Nous élaborerons un plan de refonte de notre processus contenant les étapes ci-dessous :

- Déceler les lacunes du processus d'achat.
- Établir un plan d'amélioration clair.
- Définir les priorités d'EDC.
- Définir les rôles et les responsabilités des intervenants.

Le plan de refonte sera à la base de notre prochain plan d'accessibilité triennal.

Parmi les principaux acteurs dans le processus d'achat accessible, on retrouve :

- les responsables de projets;
- les responsables de produits;
- les leaders techniques.

Nous formerons ces personnes pour qu'elles tiennent compte de l'accessibilité dès le début de leur démarche d'achat.

Cette année, nous avons travaillé de concert avec Services partagés Canada et avons appliqué leurs conseils quant aux libellés de nos contrats et de nos énoncés des travaux afin de favoriser l'accessibilité et l'inclusion. L'Équipe de l'approvisionnement, qui supervise le processus d'achat, a par ailleurs participé en juin à un webinaire sur l'approvisionnement accessible.

L'Équipe de l'accessibilité a commencé à soutenir les équipes qui évaluent les propositions et participent aux démonstrations des fournisseurs, dans le but de placer l'accessibilité au centre de l'achat de biens et services.

## Conception et la prestation de programmes et de services

### Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025

- Se comparer aux normes de la LCA en matière de conception et de prestation de programmes et de services.
  - La publication de la première partie de la norme sur la conception et la prestation de programmes et de services accessibles devrait avoir lieu en 2028.
  - La publication de la deuxième partie devrait aussi avoir lieu en 2028.
- Mettre en place des groupes consultatifs pour échelonner, intégrer et maintenir l'accessibilité au sein des équipes.
- Créer une culture où la conception universelle et l'expérience de l'utilisateur guide la conception et la réalisation de nos services, programmes et produits.
- Collaborer avec les équipes pour inclure activement des personnes handicapées à toutes les étapes du cycle de vie de la conception à la prestation de nos services, programmes, et produits.
- Mettre à profit le système de conception d'EDC pour favoriser l'atteinte des objectifs d'accessibilité numérique liés à la conception et à la prestation des services, des programmes, et des produits.

Cette année, nous voulions que la Conférence des employés soit plus accessible que jamais, pour que tout le monde puisse pleinement prendre part à l'événement. Mission accomplie : cette édition fut la plus accessible de toutes!

Voici ce que nous avons fait pour que l'événement soit une réussite :

- Sur la scène principale, nous avons présenté les nouvelles lignes directrices sur l'accessibilité de la marque à plus de 2 000 employés. La présentation a connu un franc succès.
- Nous avons installé un kiosque et y avons affecté des employés dont la tâche était d'assister ceux et celles qui avaient besoin d'aide.
- Nous avons monté un microsite sur la conférence entièrement navigable par clavier. Nul besoin d'utiliser une souris!
- Les coordonnées de la personne responsable des mesures d'accessibilité figuraient sur le site, ce qui offrait une autre manière aux participants de demander de l'aide à propos :
  - du trajet vers le lieu de l'événement;

- de l'utilisation des installations;
- de problèmes généraux.
- Des bénévoles étaient présents pour assister les participants.
- Des sous-titres accompagnaient chacune des présentations en direct (volet principal de la conférence).
- Nous avons aménagé deux des quatre salles réservées aux séances en petits groupes pour les gens qui avaient besoin de dispositifs d'affichage audiovisuel. Nous avons aussi proposé des services d'interprète.
- Nous avons créé un code QR pour faciliter l'accès à distance à l'événement.
- Nous avons aménagé une salle où les participants pouvaient se détendre, loin du brouhaha.
- Nous avons prévu les places assises de manière à ce que chacun puisse participer à l'événement en tout confort.

Les efforts déployés par l'Équipe de la formation et du perfectionnement ne furent pas non plus vains. En effet, l'Équipe cherchait à aplanir les difficultés rencontrées par les utilisateurs de nos systèmes de formation. Pour ce faire, elle a apporté les changements ci-dessous à nos processus de formation et de perfectionnement :

- Le système de gestion de l'apprentissage est maintenant conforme aux règles WCAG, ce qui facilite son utilisation et son administration.
- Nous avons repensé la conception du système pour améliorer l'expérience du personnel ayant des déficiences visuelles et auditives.
- La plateforme sur laquelle se trouve notre matériel de formation est elle aussi désormais conforme aux règles WCAG. Toutes nos ressources d'apprentissage sont donc maintenant accessibles.
- Tous les modules de formation personnalisés créés par des employés d'EDC suivent également les règles WCAG.
- L'an dernier, nous avons commencé à rédiger un guide en ligne sur l'accessibilité numérique. Le voilà terminé! Ce guide est dorénavant à la portée de tous, dans notre système de formation.

## Transports

### Activités ou mesures du plan d'accessibilité 2023-2025

- Se comparer aux normes de la LCA en matière de transport.
  - La publication de la norme sur le parcours de voyage accessible devrait avoir lieu en 2027.
- Communiquer les renseignements relatifs aux moyens de transport accessibles aux personnes handicapées afin de les aider à planifier leurs déplacements lors d'événements ou de réunions organisées par EDC.



L'accessibilité était au cœur de la planification de la Conférence des employés de cette année, par exemple en ce qui a trait au trajet et à la signalisation. Voici quelques initiatives mises en œuvre à cet effet :

- Nous avons fourni une carte du premier étage du lieu de la conférence pour donner des repères visuels aux participants et les aider à s'orienter durant la journée.
- Nous avons ajouté cette carte sur notre microsite pour que le personnel y ait facilement accès.
- Nous avons indiqué des renseignements sur le stationnement et les moyens de transport accessibles sur notre microsite, ce qui a permis aux employés de mieux planifier leurs déplacements.

Nous avons collaboré avec les Services généraux concernant le choix d'une entreprise de transport pour les déplacements professionnels du personnel. Nous avons ajouté l'accessibilité aux critères de sélection. L'entreprise retenue devra fournir des services fonctionnels et accessibles et sa solution devra répondre aux exigences ci-dessous :

- Comblent les besoins des personnes ayant des troubles de la vision ou d'ordre cognitif ou encore des problèmes de mobilité.
- Proposer un service de réservation accessible.
- Fournir un service de centre d'appels avec lequel les employés peuvent communiquer en cas de besoin.

Nous nous attendons à ce que tous les aspects du trajet de l'ensemble des employés se déroulent bien.

## Rétroaction

La Conférence des employés de juin 2024 marquait la première édition en personne depuis 2020. Notre but était d'en faire la conférence la plus accessible de toutes. Diverses Hâiletés nous a fait part de ses commentaires, dont nous nous servons pour organiser une édition encore meilleure l'année prochaine. En voici quelques bribes :

- Le lieu était trop petit pour le nombre d'employés, ce qui nuisait à la circulation, surtout lors des réceptions d'ouverture et de clôture de l'événement.
- Comme la salle de repos était mal indiquée, il y avait beaucoup de bruit à l'intérieur. Il nous faudra indiquer clairement – et mieux – cette pièce à l'avenir.
- Les gens au fond de la salle n'arrivaient pas à voir les sous-titres des écrans de la scène principale. Nous devons ajouter d'autres écrans.
- La file d'attente pour le dîner était désordonnée, ce qui compliquait les déplacements.
- Les attroupements devant les salles pour les séances en petits groupes empêchaient les gens d'y entrer et d'en sortir facilement.

- La quantité de masques et de désinfectant pour les mains ne suffisait pas.

La rétroaction de DiversesHabilités est précieuse pour nous et nous la mettrons à profit lors de la planification des prochaines éditions, afin de veiller à ce que la conférence réponde aux besoins de tous les employés.

Outre les commentaires présentés ici, nous n'avons reçu aucune autre rétroaction pendant l'exercice en cours, ni du public ni du personnel. Les commentaires sont toujours les bienvenus et nous accueillerons avec plaisir ceux que nous recevrons au fil de notre progression.

## Consultations

Pour rédiger le présent rapport d'avancement, EDC a discuté avec des employés ayant un handicap par l'entremise de DiversesHabilités. Le groupe réunit 14 personnes dont l'expérience professionnelle ou personnelle enrichit EDC et le groupe lui-même.

En guise de premier contact, nous lui avons directement remis une ébauche du présent rapport d'avancement. Le groupe nous a donné son avis sur le contenu du document.

Le groupe a contribué à divers projets en matière d'accessibilité au cours de la dernière année, projets qui sont décrits dans ce rapport.

Nous avons retenu les services d'une firme spécialisée dans les enjeux d'accessibilité, Left Turn Right Turn, qui a formé un groupe de discussion rassemblant les membres de DiversesHabilités. Nous espérons que les membres du groupe se prononceraient sur le contenu du rapport, et environ cinq d'entre eux ont répondu à l'appel. Notre logique derrière cette approche s'articulait en trois axes :

- Nous voulions avoir une conversation constructive.
- Nous voulions que le sujet des discussions cadre avec les obligations d'EDC prévues par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- Nous voulions que les membres du groupe s'expriment librement devant un intermédiaire neutre.

Il est ressorti de cette discussion le désir qu'EDC se réunisse plus souvent avec le groupe de ressources pour les employés. Le groupe souhaite en outre que nous reparlions du rôle de conseiller que joue le groupe et de la manière d'inclure les autres employés ayant un handicap. Et si les membres du groupe ont aimé avoir leur mot à dire sur le contenu du présent rapport, ils auraient voulu qu'on fasse appel à eux plus tôt dans le processus.

Le groupe aimerait que les plans d'accessibilité et les rapports d'avancement d'EDC soient diffusés et utilisés à l'échelle de l'organisation. En connaissant mieux nos plans en la matière, les employés seront plus à même de comprendre les enjeux d'accessibilité et plus enclins à soutenir l'accessibilité et l'inclusion. Le groupe souhaiterait également qu'EDC en fasse plus que le strict nécessaire requis par la loi et qu'elle montre clairement à son personnel que l'accessibilité est une priorité pour elle. Améliorer l'accessibilité, c'est non seulement favoriser un climat de travail plus accueillant pour tous les employés, mais c'est aussi offrir un meilleur service aux clients.

DiversesHabilités est satisfait des efforts d'EDC et espère qu'elle continuera d'œuvrer pour l'accessibilité et l'inclusion. Le groupe espère pouvoir travailler étroitement avec des personnes clés au sein d'EDC. Son souhait est de contribuer à façonner un avenir accessible pour EDC et de veiller à ce que les besoins des employés et des clients soient satisfaits.

L'Équipe de l'accessibilité a été ravie de recevoir les commentaires du groupe de discussion et se penchera sur les meilleurs moyens d'y donner suite dans le cadre des prochaines activités et mesures à cet égard.

## Renseignements généraux

### À propos de l'accessibilité

Nous voulons que tous se sentent inclus et que l'égalité d'accès s'applique à tous les volets d'EDC. En 2023, nous avons publié notre premier [plan d'accessibilité triennal](#), qui en est aujourd'hui à sa deuxième année. Notre but est que tout ce que nous faisons soit accessible. Le présent rapport d'avancement est le reflet du travail que nous avons accompli jusqu'à maintenant.

### Formats accessibles

Nous sommes fiers de pouvoir vous fournir les documents ci-dessous dans des formats accessibles :

- Rapports d'avancement sur l'accessibilité 2023 et 2024
- Plan d'accessibilité
- Description du processus de rétroaction

Voici les formats possibles et le délai de préparation nécessaire :

- Document PDF imprimable – 15 jours

- Document PDF en gros caractères – 15 jours
- Document Word en gros caractères – 15 jours
- Document en braille – 45 jours
- Document audio – 45 jours

## À vous la parole!

Vos commentaires sur le présent rapport d'avancement sont les bienvenus. Nous aimerions savoir si vous changeriez quelque chose dans la manière dont nous vous présentons l'information contenue dans ce rapport. Nous voudrions aussi savoir si vous avez des questions, si vous avez fait face à des obstacles lors de votre dernière visite à nos bureaux ou sur notre site Web et si notre plan d'accessibilité a engendré d'autres problèmes pour vous. N'hésitez pas à nous dire ce que vous pensez de notre démarche d'accessibilité.

## Nous contacter

Voici les raisons pour lesquelles vous pourriez avoir à nous contacter :

- Rétroaction
- Conversion du rapport d'avancement dans un autre format
- Conversion du plan d'accessibilité dans un autre format
- Description du processus de rétroaction

Vous pouvez nous contacter :

- par courriel à l'adresse [accessible@edc.ca](mailto:accessible@edc.ca); <mailto:accessible@edc.ca>
- en ligne, à l'aide du [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](https://www.edc.ca/en/accessibility/feedback.html); <https://www.edc.ca/en/accessibility/feedback.html>
- par téléphone au 1-800-229-0575;
- sur les médias sociaux ([LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#), [YouTube](#), [Instagram](#))
- en personne ou par la poste :

Responsable des mesures d'accessibilité  
Exportation et développement Canada  
150, rue Slater  
Ottawa (Ontario) K1A 1K3  
Canada

Notre responsable des mesures d'accessibilité accusera réception de votre rétroaction. Si vous souhaitez communiquer avec nous directement, veuillez nous laisser vos coordonnées. Il est possible que nous utilisions immédiatement votre rétroaction pour apporter des changements en matière d'accessibilité, voire l'inclure dans nos plans d'accessibilité. Au plaisir de connaître votre avis!