Rapport d’avancement sur l’accessibilité 2023 d’EDC

Renseignements généraux

Présentation

Exportation et développement Canada (EDC) est résolue à offrir une expérience accessible, inclusive et équitable aux clients, aux employés et à toute la population canadienne, en particulier aux personnes handicapées. Notre premier plan d’accessibilité triennal (2023-2025), publié en 2023, est en cours d’application. Nous prenons graduellement des mesures proactives pour intégrer l’accessibilité à tout ce que nous faisons à EDC, comme le décrit le présent rapport d’avancement.

« Exinvest Inc. est une filiale en propriété exclusive d’EDC.

La filiale est actuellement inactive.

Au cours de la période couverte par le présent rapport :

- Exinvest Inc. n’a employé aucun salarié.
- Elle n’a mené aucune opération, aucun programme, aucun service, ni aucune activité commerciale.
- Elle ne dispose d’aucun local ouvert au public ni d’aucune présence numérique.
- Elle ne dispose d’aucune politique, pratique ou activité d’approvisionnement indépendante.

En raison de cette inactivité, aucun obstacle à l'accessibilité n'a été relevé dans ses politiques, programmes, pratiques ou services.

Tout commentaire concernant l'accessibilité de la filiale peut être soumis via le processus de commentaires d'EDC. Si la filiale redevient active, les considérations en matière d'accessibilité prévues par la Loi canadienne sur l'accessibilité et ses règlements seront examinées et prises en compte avant le début des activités afin d'éviter la création d'obstacles. »

Formats accessibles

Vous pouvez obtenir le plan d'accessibilité, le rapport d'avancement ou la description des processus de rétroaction dans les formats suivants :

- Papier – 15 jours après la réception de votre demande
- Papier en gros caractères – 15 jours après la réception de votre demande
- Braille – 45 jours après la réception de votre demande
- Audio – 45 jours après la réception de votre demande

Processus de rétroaction et coordonnées

EDC vous invite à transmettre vos commentaires sur le rapport d'avancement, le plan et le processus de rétroaction

ou toute question que vous pourriez avoir. De même, nous vous encourageons à nous faire part des obstacles que vous rencontrez dans nos lieux de travail ou sur notre site Web, ou lors de la mise en place de notre plan d'accessibilité. Pour soumettre un commentaire, demander un exemplaire du rapport d'avancement ou du plan d'accessibilité dans les formats susmentionnés ou bien obtenir une description de nos processus de rétroaction, vous pouvez le faire :

- par courriel à l'adresse Accessible@edc.ca
- en ligne, avec le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité
- 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 (ON) K1A 1K3

Canada

Notre responsable des mesures d'accessibilité accusera réception de vos commentaires et vous contactera directement, sauf si votre rétroaction a été reçue de manière anonyme. Il se peut que nous répondions immédiatement à certains commentaires ou que nous les utilisions pour concevoir nos plans d'accessibilité.

Nous espérons avoir de vos nouvelles.

Domaines de l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA)

Nous continuons d'adopter une optique d'accessibilité dans tous nos services, programmes et produits afin d'éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap et d'améliorer l'expérience de nos clients et de notre personnel.

Emploi

Pour ce pilier, nous sommes engagés à appliquer une optique d'accessibilité, d'inclusion, de diversité et d'équité à toutes les étapes du cycle d'emploi pour attirer et conserver les employés en situation de handicap et bâtir une culture de travail inclusive.

Nous continuons de surveiller la norme sur l'emploi (CAN-ASC-1.1), dont la publication est maintenant prévue pour l'automne 2024. Cette norme, qui couvre tous les aspects du cycle de vie de l'emploi, aura des répercussions

importantes et nécessitera l'établissement d'un plan d'action détaillé pour nous aligner sur les priorités d'accessibilité, les exigences de séquencement du financement et les rôles et responsabilités qui y seront décrits. Selon un examen préliminaire de la version provisoire de la norme, nous sommes persuadés que nous serons en bonne position lors de son entrée en vigueur.

Pour attirer des employés en situation de handicap, notre Équipe de l'acquisition des talents commence à entrer en contact avec des partenaires externes spécialistes du marché de l'emploi des personnes qui vivent avec un handicap pour planifier la diffusion de publicités régulières. Durant le processus d'embauche, nous demandons toujours aux candidats s'ils ont besoin de mesures d'adaptation ou de soutien. Nous n'avons eu que quelques demandes à cet effet, qui consistaient généralement à accorder plus de temps aux candidats pour les aider à comprendre les questions, y réfléchir et y répondre.

Notre programme de mesures d'adaptation et nos processus en la matière ont été révisés en 2023 avec l'assistance du responsable des mesures d'accessibilité de la Société pour qu'ils reflètent mieux les besoins des employés et cadrent avec les principes et valeurs d'EDC en tant qu'organisation. Voici quelques-uns des changements apportés :

- Actualisation des modèles de formulaire et de courriel.

- Établissement d’attentes et de processus avec la compagnie d’assurances
- Publication de documents révisés dans notre intranet pour une meilleure visibilité et un meilleur accès.

Dans le cadre d’une séance d’information pour le groupe de ressources pour les employés DiversesHabiletés, nous avons expliqué les processus actualisés et les mesures d’adaptation à EDC. Nous travaillons également à simplifier le processus de renouvellement des mesures d’adaptation pour veiller à ce que les employés continuent de recevoir l’aide dont ils ont besoin pour travailler. D’autres ajustements seront faits au besoin, à mesure que le programme évolue et que d’autres besoins sont relevés.

Nous sommes toujours à la recherche d’occasions pour présenter aux employés et aux leaders le soutien en santé mentale offert dans notre programme. Nous avons pris plusieurs mesures tout au long de l’année pour faire davantage connaître à nos employés les services et ressources en matière de santé mentale et de bien-être. Nous avons notamment créé :

- un site consacré au programme BIENvivre;
- le bulletin mensuel en ligne BienVivre, qui couvre des thèmes liés au bien-être et présente les ressources offertes;
- un guide exhaustif sur le bien-être pour aider les

employés à se retrouver dans la panoplie de ressources qui s’offrent à eux.

Mai étant le mois de la sensibilisation à la santé mentale, nous organisons chaque semaine des activités pour alimenter les conversations sur le sujet au sein du personnel et faire connaître les obstacles et le soutien offert.

Durant le mois de la santé au travail, en octobre, nous mettons l’accent sur les ressources et les enjeux en la matière pour nous assurer que les employés ont accès à tout le soutien offert, dont :

- le programme d’avantages sociaux de base;
- le Programme d’aide aux employés;
- le programme de garanties complémentaires de soins paramédicaux pour ceux qui ont besoin d’une aide supplémentaire.

Environnement bâti

Tous nos bureaux sont des locaux loués, aménagés dans un souci d’accessibilité pour assurer un accès équitable à tous les employés et visiteurs en situation de handicap. Nos documents en matière de santé et de sécurité fournissent des indications aux personnes qui vivent avec un handicap, notamment en ce qui concerne la marche à suivre en cas d’urgence.

Nous continuons de surveiller les normes de la LCA pour l'environnement bâti, entre autres :

- la norme sur les espaces extérieurs (CAN-ASC-2.1), dont la nouvelle date cible de publication est prévue pour l'été 2024;
- la norme sur l'évacuation d'urgence (CAN-ASC-2.2), dont la nouvelle date cible de publication est prévue pour l'été 2025;
- le modèle de norme d'accessibilité pour l'environnement bâti (CAN-ASC-2.3), dont la publication est maintenant prévue pour le printemps 2026.

Entrée en vigueur en 2023, la norme CSA/ASC B651, Conception accessible pour l'environnement bâti, est une version révisée d'une norme existante. Elle établit des exigences pour rendre les bâtiments et autres installations accessibles aux personnes présentant divers handicaps physiques, sensoriels et cognitifs.

En préparation à l'entrée en vigueur de ces normes, notre Équipe de l'immobilier travaille à concevoir une feuille de route de l'environnement bâti pour 2024–2026 et au- delà. Ce plan établira les ressources et le financement dont nous avons besoin pour nous conformer aux nouvelles normes et respecter l'engagement d'EDC à créer un lieu de travail inclusif et accessible pour tous.

Nous préconisons une approche proactive pour notre siège social à Ottawa, qu'on appelle le Carrefour communautaire d'Ottawa, et tous les plans de réaménagement des espaces d'EDC sont pensés dans une optique d'accessibilité.

Vers la fin de novembre 2022, la Fondation Rick Hansen a évalué l'accessibilité au Carrefour communautaire d'Ottawa pour donner une cote à l'établissement et déterminer son niveau d'accessibilité. La cote et les notes sont en cours d'examen par le Groupe CSA, un arbitre indépendant. Le Carrefour communautaire d'Ottawa est en voie de recevoir officiellement la certification d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC) et figurera dans le registre public de celle-ci, qui recense les établissements qui ont terminé le processus d'évaluation.

Le rapport de la Fondation Rick Hansen pour le Centre communautaire d'Ottawa a été transmis au propriétaire de l'immeuble, puisque de nombreuses recommandations relèvent de lui. Nous sommes entrés en contact avec le propriétaire pour classer les recommandations du rapport par ordre de priorité en fonction de leur coût, des retombées et du degré de difficulté. Les commentaires des utilisateurs, notamment des personnes en situation de handicap, seront recueillis dans les mois à venir pour nous aider dans cette démarche. Plusieurs des recommandations émises dans le rapport sont déjà en cours d'application par le propriétaire, dont :

- l'ajout de bornes de recharge pour les véhicules

électriques dans les espaces de stationnement accessibles;

- l’installation de miroirs convexes dans le hall d’entrée;
- la prolongation d’une rambarde à l’entrée principale;
- l’installation de plaques à pousser sur les portes du hall d’entrée.

L’affichage à notre Carrefour communautaire d’Ottawa a aussi été actualisé au mois d’août 2023. Plus visible et accessible, il comprend désormais des écritures en relief et en braille ainsi que des images et utilise un langage plus inclusif, par exemple en remplaçant « Zone de rassemblement des personnes à mobilité réduite » par « Zone d’aide au sauvetage ».

Nous intégrons les lignes directrices et les pratiques exemplaires des espaces physiques énoncées dans le rapport de la Fondation Rick Hansen à nos initiatives de réaménagement de tous les espaces d’EDC à Ottawa afin de créer un modèle pour les autres bureaux d’EDC au Canada et à l’international.

Notre programme des chefs d’évacuation d’étage a été amélioré au regard de notre modèle de travail hybride, puisque nous ne pouvons pas savoir quels employés sont au bureau un jour donné. Nous préconisons désormais une approche où « tout le monde est un chef d’évacuation d’étage » : tous les employés doivent assumer les

responsabilités du rôle en cas d'évacuation d'urgence dans les bureaux d'EDC. Un court module de formation obligatoire, *Tout le monde est chef d'évacuation d'étage*, a été lancé en septembre 2023 pour expliquer le changement aux employés.

Technologies de l'information et des communications

Nous faisons évoluer nos technologies et nos capacités numériques pour améliorer l'expérience de notre clientèle et de notre personnel ainsi que favoriser la croissance et la réussite des entreprises canadiennes.

Nous nous préparons en vue de l'adoption de la norme sur les technologies de l'information et de la communication (CAN-ASC-6.1), qui est prévue pour le printemps 2024 (initialement prévue pour le printemps 2023).

Nos priorités en matière d'accessibilité pour ce pilier sont déterminées par le carnet de route numérique d'EDC. Nous travaillons actuellement à transformer notre actif numérique phare, www.edc.ca, pour nous assurer que le site soit en tout point conforme aux normes du niveau AA de la version 2.1 des *Règles pour l'accessibilité des contenus* Web (WCAG2.1AA).

De nouvelles lignes directrices sur l'identité visuelle ont été conçues pour faire évoluer la palette de couleurs et les polices de notre marque. Nous appliquons graduellement

ces changements à notre site Web public et à nos outils. L'expérience de la marque accessible sera intégrée à nos médias sociaux, à nos publicités numériques et aux autres plateformes à mesure que notre image de marque complète et nos documents sont révisés. Pour ce qui est de la suite de produits Microsoft Office 365, nous comptons sur Microsoft pour mettre en place des mesures d'accessibilité et informons nos employés dès qu'une nouvelle mesure est mise en place.

Notre Équipe du marketing a élaboré un carnet de route triennal pour la création d'actifs accessibles et faciles d'utilisation pour nos clients et nos employés. En voici un résumé :

- **Année 1** : On met l'accent sur la formation afin d'améliorer les compétences en accessibilité et sur l'acquisition de technologies pour évaluer l'accessibilité.
- **Année 2** : On mise sur la formation pour assurer l'accessibilité de tous les nouveaux documents.
- **Année 3** : On commence à rendre conformes les actifs existants.

Parmi les mesures déjà en cours, nous ne ferons plus sous-traiter les publications et ramènerons à l'interne les capacités de publication de contenu accessible, ce qui nous permettra d'économiser environ 50 000 dollars

comparativement à 2022.

Les communications, autres que les technologies de l’information et des communications

Nous nous servons de moyens et de canaux de communication créatifs pour servir notre vision et réaliser notre mandat, soit favoriser la croissance et la réussite des entreprises canadiennes à l’étranger tout en informant, inspirant et mobilisant nos clients et employés.

Nous continuons de surveiller la norme sur le langage simple (CAN-ASC-3.1) de la LCA, dont la publication est désormais prévue pour le printemps 2025 (initialement prévue pour 2023).

Pour la Conférence des employés 2023 virtuelle d’EDC, notre Équipe des communications aux employés a travaillé de près avec le responsable des mesures d’accessibilité d’EDC et notre tiers fournisseur de services pour veiller à ce que la plateforme soit aussi accessible que possible. On y a apporté des modifications pour combattre les obstacles à l’accessibilité, créer un environnement de travail plus inclusif pour les personnes en situation de handicap et nous assurer que les expériences en ligne et en personne sont les mêmes pour tout le monde.

Lors des séances de visionnage tenues dans nos principaux bureaux au Canada (Ottawa, Vancouver,

Calgary, Toronto, Montréal et Halifax), le sous-titrage codé était disponible pour la toute première fois sur la page principale, et sa mise en forme était plus facile à suivre.

L'Équipe des communications aux employés fait aussi la promotion de SharePoint Online, une plateforme plus accessible qui fournit aux employés des conseils en matière de pratiques exemplaires d'accessibilité pour ceux qui y transfèrent leurs sites. Une communauté SharePoint Online informelle a été créée pour échanger des pratiques exemplaires et s'aider mutuellement en ce qui concerne la migration des sites et la mise à jour du contenu. Les fonctions de sous-titrage codé et de transcriptions sont désormais disponibles pour toutes les vidéos produites à l'interne.

Nous nous efforçons d'appliquer les pratiques exemplaires pour rendre nos textes plus accessibles. L'Équipe des communications aux employés commence à changer la façon dont les liens sont affichés (écrire le nom de la page plutôt que « cliquez ici »), et elle écrit des textes plus courts et utilise un langage clair et des listes à puces faciles à lire. De plus, elle n'insère plus de texte sur des images, car ce n'était pas accessible aux lecteurs d'écran.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Nos initiatives en matière d'acquisition visent à améliorer la disponibilité de biens, de services et d'installations

accessibles ainsi que l’accessibilité de nos politiques, programmes, lignes directrices et processus.

Nous continuons d’intégrer les principes d’accessibilité à nos processus d’acquisition, même s’il n’y a pas de date prévue pour la publication d’une norme de la LCA en la matière. L’Équipe de l’approvisionnement s’est engagée à fournir des données sur les fournisseurs issus de la diversité pour le rapport annuel 2023 et la fiche de notation ESG (facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance).

Le Code de conduite des fournisseurs d’EDC a été actualisé et approuvé en juin 2023, après consultation des groupes concernés, afin d’établir nos attentes en matière d’accessibilité envers les fournisseurs. Ces exigences sont reflétées dans les différents documents d’approvisionnement à l’interne. Par exemple, une liste de vérification de procédure d’approvisionnement concurrentiel interne comprend désormais une étape, durant la phase de déclenchement, visant à évaluer et à intégrer, si nécessaire, des facteurs en matière d’accessibilité dans les énoncés de travail. Nous travaillons également à élaborer une liste de vérification des explications avec l’aide d’Adaptability Canada pour consigner l’évaluation rapide des facteurs en matière d’accessibilité dans le cadre des processus d’approvisionnement concurrentiel publics.

Dans le but d’améliorer notre programme de diversité des fournisseurs, nous sommes devenus membre de l’Inclusive

Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC) en 2022. Nous informons désormais l'IWSCC de nos avis d'approvisionnement concurrentiel à venir, et le conseil transmet à son tour l'information à ses fournisseurs issus de la diversité. À ce jour, huit avis ont été soumis à l'IWSCC, plus de 20 commandes ont été passées à des fournisseurs issus de la diversité, et environ 22 % des dépenses liées à la diversité ont été alloués à des fournisseurs certifiés par l'IWSCC.

Notre série d'événements *À la rencontre des acheteurs* continue de sensibiliser nos employés à la réalité des fournisseurs issus de la diversité. Dans le cadre d'une séance de trois jours à ce sujet en avril 2023, on a présenté à des membres de l'Équipe des ressources humaines (Acquisition des talents et Programme des ressources humaines) 24 fournisseurs issus de la diversité. A ensuite eu lieu en mai un événement de jumelage avec quatre fournisseurs issus de la diversité certifiés par l'IWSCC.

Durant la Semaine nationale de l'accessibilité en mai, l'Équipe de l'approvisionnement et l'IWSCC ont présenté aux employés leur partenariat, qui vise à faire avancer les objectifs de diversité des fournisseurs pour les entreprises détenues par des personnes en situation de handicap ou des vétérans, et les mesures qu'une organisation ou une personne peut prendre pour garantir l'accessibilité dans le cadre d'une demande d'approvisionnement.

En tant que partenaires, nous participons au projet de

recherche d’Adaptability Canada sur l’approvisionnement accessible et les modèles favorisant l’inclusion et l’innovation (décrit en plus de détails à la section « Consultation »). Dans le cadre de ce partenariat, Adaptability Canada évalue le programme d’approvisionnement d’EDC. Cette évaluation comprend un schéma des processus, le recensement des obstacles et des ateliers pour discuter des constats et régler les problèmes. Ces constats sont pris en considération dans l’élaboration d’un carnet de route de l’approvisionnement pluriannuel, qui commencera en 2024.

Conception et prestation de programmes et de services

Le responsable des mesures d’accessibilité d’EDC continue de collaborer avec le groupe de travail de la LCA, nos partenaires et des représentants d’EDC, dont des personnes en situation de handicap, pour intégrer l’accessibilité aux pratiques quotidiennes. On ne peut s’attaquer au pilier de la conception et de la prestation sans consulter les utilisateurs concernés (les personnes en situation de handicap); il s’agit donc de faire comprendre au personnel que l’accessibilité concerne tout le monde, tout le temps. Ainsi, les personnes en situation de handicap ne seront pas exclues lors des phases de conception et de prestation des services et des programmes. De ce fait, la pensée créative universelle commence à être intégrée au processus de conception, menant à une meilleure

compréhension de l’interconnectivité et du chevauchement des piliers de la LCA, comme les TIC, l’emploi, les communications et l’acquisition de biens.

De nombreuses équipes à EDC commencent à collaborer pour adopter une optique d’accessibilité et intégrer l’accessibilité à leurs processus. De nombreux sites SharePoint Online en cours de création sont pensés pour les utilisateurs, particulièrement en matière d’accessibilité et d’exigences liées aux langues officielles, et leur conception tient compte des commentaires, de la rétroaction et des essais des personnes en situation de handicap. Nous commençons également à intégrer une étape de consultation tôt dans le processus, dans le cadre de laquelle nous nous tournons souvent vers des personnes qui vivent avec un handicap pour nous aider à orienter la conception et la prestation des produits et des services. C’est ce qui nous a entre autres amenés à apporter des modifications aux *Lignes directrices régissant l’image de marque* et à faire la demande d’une solution numérique.

Transports

Nous nous engageons à offrir une expérience exempte d’obstacle à nos employés et à nos visiteurs vivant avec des incapacités lorsqu’ils accèdent à nos bureaux ou planifient leurs déplacements pour se rendre à des activités ou à des réunions organisées par la Société.

Nous surveillons l’élaboration de la norme sur le parcours

de voyage accessible de la LCA, dont la publication devrait avoir lieu le l'automne 2026.

Nous adoptons une optique d'accessibilité pour nos réunions, nos conférences et nos événements, ainsi que sur notre site Web, où l'on informe les employés, les visiteurs et les invités des mesures d'accessibilité disponibles lors de leurs visites à un bureau d'EDC et on leur donne l'occasion de nous faire part de leurs besoins en matière d'accessibilité.

Consultation

Nous créons une culture où nous consultons nos partenaires internes et externes et les parties prenantes pour orienter toutes les phases de la conception et de la prestation de nos produits et services.

Vers la fin de l'année 2022, EDC est devenue partenaire d'un projet de recherche sur l'approvisionnement accessible d'Adaptability Canada, appelé « Accessible Procurement : Models for Driving Inclusion & Innovation », réalisé avec l'aide de l'Université Carleton (initiative READ), du Canadian Accessibility Network et de l'Inclusive Workplace & Supply Council of Canada (IWSCC).

Premier en son genre, tant au Canada qu'ailleurs dans le monde, ce projet d'une durée de 18 mois évalue la façon dont l'approvisionnement crée des obstacles qui limitent la participation des entreprises détenues par des personnes et

des employés vivant avec un handicap. Le projet compte plus de 60 entrevues, et plus de 25 entreprises y participent. Son objectif est de donner des pistes pour améliorer et encourager la participation concrète des personnes en situation de handicap dans les chaînes d'approvisionnement canadiennes. Les résultats de ce projet de recherche et les vastes consultations orientent l'élaboration du carnet de route de l'approvisionnement pluriannuel d'EDC.

Adaptability Canada offre également des services consultatifs pour nous aider à donner la priorité aux initiatives et aux exigences budgétaires liées à l'accessibilité en 2024, et à trouver des moyens d'inclure les fournisseurs qui vivent avec un handicap sans apporter de changements majeurs à nos processus d'approvisionnement actuels.

Notre partenariat avec INCA, le plus grand organisme sans but lucratif œuvrant auprès des personnes aveugles ou malvoyantes au Canada, est en croissance. Dans le cadre de notre Semaine nationale de l'accessibilité, INCA a présenté son programme Ouvrir les portes du travail et des stratégies concrètes qui peuvent servir à créer un lieu de travail inclusif pour les personnes malvoyantes ou qui vivent avec une déficience visuelle.

Nos employés continuent de jouer un rôle important dans notre parcours vers l'accessibilité en nous faisant part de leurs expériences et de leurs commentaires. Nos équipes

de l’Approvisionnement et de l’Expérience numérique ont invité le groupe de ressources pour les employés DiversesHabiletés et les champions de l’expérience numérique (employés en situation de handicap) à participer au projet pilote et à essayer de nouvelles solutions numériques et des outils Microsoft tout au long de 2023. Leurs commentaires nous ont aidés à cibler les points à prendre en considération pour assurer l’accessibilité numérique et Web, des constats qui ont été appliqués avec succès dans le processus de recherche d’un fournisseur de tableaux blancs numériques. Ces employés testeront les plateformes retenues et donneront leurs commentaires sur leur expérience.

La rétroaction d’un employé à mobilité réduite du Carrefour communautaire d’Ottawa nous a également permis de constater l’absence à certains endroits d’ouvre-portes automatiques bloquant l’accès à cet employé et de découvrir des angles morts dans le hall d’entrée. Pour donner suite à ces commentaires, nous installerons des ouvre-portes automatiques aux terrasses et au café du 5e étage au T4 2023. Nous envisageons également la possibilité d’ajouter un autre ouvre-porte automatique aux portes de la terrasse du 18e étage en 2024.

Rétroaction

Nous avons lancé notre formulaire de commentaires au moment de la publication de notre premier plan

d’accessibilité en novembre 2023. Depuis, nous n’avons reçu qu’un seul commentaire par ce canal officiel en ligne. La personne demandait s’il était possible de consulter une page ou un formulaire de notre site Web public, www.edc.ca, dans un autre format, mais sans indiquer le lien de la page ou le nom du formulaire. Nous avons tenté de communiquer avec la personne à trois reprises pour offrir notre aide et demander plus de renseignements. Nous n’avons reçu aucune réponse et avons donc fermé le dossier.

Nous continuons de recevoir des commentaires de notre personnel par l’entremise de notre groupe de travail de la LCA et d’autres partenaires à l’échelle d’EDC, ce qui nous aide à orienter nos programmes et à cibler les priorités et les mesures à prendre. Grâce à ces canaux informels, nous avons relevé le besoin d’accroître la sensibilisation. Nous envisageons également d’apporter des améliorations à notre processus de rétroaction interne.

Ce que nous avons appris

Nous continuerons d’appliquer notre plan d’accessibilité triennal en mettant l’accent sur l’expérience client et employé, particulièrement pour les personnes en situation de handicap. Nous prenons graduellement des mesures proactives pour intégrer l’accessibilité à tout ce que nous faisons à EDC

Voici ce que nous avons appris au cours de la première

année de notre plan triennal :

- Il faut adopter une optique d'accessibilité pour toutes les initiatives opérationnelles et de transformation majeures, et ce, dès le départ et à toutes les phases du processus, afin d'orienter la conception et la prestation des produits et services d'EDC. De nombreux piliers de la LCA se chevauchent, comme les TIC, l'emploi, les communications et l'approvisionnement; il est donc impératif de collaborer avec les autres fonctions.
- Nous n'avons pas les ressources et les compétences qu'il nous faut pour appliquer notre plan d'accessibilité, ni les technologies nécessaires pour vérifier la conformité aux normes. Il faut également mettre en place des pratiques exemplaires pour l'accommodation des personnes en situation de handicap.
- La participation d'utilisateurs qui vivent avec un handicap doit être intégrée aux processus pour tous les produits et services d'EDC.

Autres constats

- Nous allons au-delà de la conformité législative; nous intégrons notre stratégie liée à la LCA et les évaluations des retombées des normes dans notre planification stratégique et annuelle.
- Nous nous éloignons des activités tactiques, axées sur

les projets et cloisonnées qui ne produisent que des résultats limités et qui ne sont ni modulables ni viables, et préconisons plutôt des plans d'action axés sur la LCA qui sont alignés sur les priorités stratégiques d'EDC et qui misent sur la collaboration transfonctionnelle pour la conception et l'exécution d'activités modulables et viables.

- Nous n'avions pas de financement consacré à la sensibilisation, à la formation, aux outils, aux consultations et aux partenariats liés à la LCA; à l'avenir, nous allouerons des fonds pour améliorer nos connaissances, nos compétences et nos capacités internes en vue de l'exécution de notre carnet de route transfonctionnel.
- Nous passons à un modèle de gouvernance solide fondé sur le partage des responsabilités pour les plans d'action axés sur la LCA, ce qui comprend la connaissance et la résolution des risques et des problèmes, les priorités, le financement, l'approvisionnement et le séquencement au sein des groupes.

Formation

Nous continuons de collaborer avec des représentants des équipes de l'Apprentissage, des Communications, du Bien-être et des mesures d'adaptation, du groupe DiversesHabiletés et des employés en situation de

handicap pour concevoir et organiser des activités de sensibilisation et de formation afin de favoriser l'accessibilité et l'inclusion des personnes qui vivent avec un handicap à EDC.

Les nouvelles formations créées par notre Équipe de l'apprentissage sont accessibles et respectent les normes de niveau AA de la version 2.1 des *Règles pour l'accessibilité des contenus* (WCAG2.1AA). Les améliorations apportées à la structure de l'interface-utilisateur de notre système de gestion de l'apprentissage sont conformes aux normes WCAG2.1AA et assurent une expérience d'apprentissage de qualité aux employés présentant un handicap visuel ou auditif qui utilisent un ordinateur (portables ou de bureau).

Une formation obligatoire, intitulée *Accessibilité numérique*, a été conçue par l'Équipe de l'apprentissage pour sensibiliser les employés à la nécessité de créer du contenu accessible et de s'assurer que la technologie utilisée pour le travail est accessible. Le module présentait aux employés le concept d'accessibilité numérique : ce que c'est, comment y arriver et, surtout, sa raison d'être.

Un guide en ligne sur la façon d'appliquer l'accessibilité numérique est en cours de création. Il comprendra une liste complète des ressources pour aider les employés à concevoir et créer du contenu accessible.

Enfin, des programmes de formation sur la santé mentale

continuent d’être offerts pour renseigner et fournir des ressources et des outils à tous les employés et leaders :

- 80 leaders ont suivi le module d’apprentissage en ligne Santé mentale en milieu de travail pour les leaders.
- 17 leaders ont terminé le programme de certification en santé mentale au travail pour les leaders.
- 53 employés ont assisté au webinaire Sensibilisation à la santé mentale.
- 24 employés ont participé à un atelier sur la santé mentale au travail.