

Plan d'accessibilité triennal d'Exportation et développement Canada (2023-2025)

Table des matières

Renseignements généraux.....	3
Présentation	3
Déclaration d'accessibilité	3
Formats accessibles	3
Processus de rétroaction et coordonnées	4
Domaines décrits à l'article 5 de la LCA.....	4
Obstacles	4
Mesures	5
Emploi.....	5
Mesures	5
Environnement bâti	5
Mesures	5
Technologies de l'information et des communications	6
Mesures	6
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications.....	6
Mesures	6
Acquisition de biens, de services et d'installations	7
Mesures	7
Conception et prestation de programmes et de services.....	7
Mesures	7
Transport.....	8
Mesures	8
Consultations.....	8
Consultations internes.....	8
Consultations externes.....	9
Autres sources de rétroaction	9
Sensibilisation et formation	9
Répartition du budget et des ressources.....	10
Annexe – Obstacles à l'accessibilité	10

Emploi.....	10
Environnement bâti	11
Technologies de l'information et des communications	11
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications.....	11
Acquisition de biens, de services et d'installation.....	12
Conception et prestation de programmes et de services.....	12
Transport.....	12

Renseignements généraux

Présentation

Exportation et développement Canada (EDC) est une Société d'État à vocation financière qui aide les entreprises canadiennes de toutes tailles à réussir et à croître à l'étranger. Sa vision consiste à aider le Canada à regagner sa position de leader du commerce international d'ici 2030 et à l'aider à améliorer et à consolider l'avenir économique de toute la population canadienne.

FinDev Canada, une filiale d'EDC, est une institution de financement du développement canadienne dont le mandat est de soutenir la croissance inclusive et la durabilité des entreprises du secteur privé sur les marchés en développement. Consultez le [site web](#) de FinDev Canada pour en savoir plus sur son plan d'accessibilité.

Déclaration d'accessibilité

EDC s'engage à offrir une expérience accessible, inclusive et équitable à nos clients, nos employés, et à toute la population canadienne, en particulier aux personnes handicapées.

Les activités en cours d'EDC visent à soutenir les personnes handicapées :

- Travail avec nos partenaires pour repérer et éliminer les obstacles à l'accessibilité afin de favoriser la croissance et la réussite des exportateurs canadiens
- Collaboration avec des personnes handicapées pour adopter une optique d'accessibilité dans ses programmes, services et produits
- Augmentation de l'investissement dans la collectivité pour donner aux personnes handicapées plus d'opportunités de réussite

Notre plan d'accessibilité établit les bases de l'accessibilité pour l'organisation au cours des trois prochaines années. Ce premier plan:

- Décrit les mesures d'EDC pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité afin de se conformer aux domaines décrits à l'article 5 de la LCA.
- Est guidée par des consultations avec des personnes handicapées, des partenaires de l'accessibilité et de l'inclusion, des clients et des employés.
- Contribue à mener à bien nos valeurs corporatives et nos objectifs en matière d'inclusion, de diversité et d'équité.

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 décrits à l'article 5 de la LCA

Nous adoptons l'accessibilité dans tous nos services, programmes et produits afin d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et d'améliorer l'expérience client et l'expérience employé.

Obstacles

Les consultations concernant notre plan triennal ont permis de repérer les obstacles à l'accessibilité et de proposer des mesures pour les prévenir ou les éliminer. Ces obstacles sont classés dans l'annexe qui décrit les obstacles à l'accessibilité en fonction des 7 domaines décrits à l'article 5 de la LCA.

Mesures

Pour les 7 domaines décrits à l'article 5, nous dialoguons ouvertement avec des personnes handicapées et adoptons une approche collaborative sur plusieurs années avec nos équipes afin de fournir des services, des programmes et des produits universellement accessibles, inclusifs, et utilisables.

Emploi

Nous adoptons une optique d'accessibilité, d'inclusion, de diversité et d'équité à toutes les étapes du cycle de vie de l'emploi afin d'attirer et de retenir des employés handicapés, et de créer une culture de travail inclusive.

Mesures

1. Se comparer nos politiques, lignes directrices et programmes pertinents aux normes de la LCA sur l'emploi.
 - La publication des normes sur l'emploi est prévue en 2023.
2. 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.
3. Sensibiliser les employés à notre programme d'accommodement et fournir des conseils pour appuyer les demandes d'accessibilité.
4. 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.

Environnement bâti

Tous nos bureaux sont des espaces loués. Nous aménageons nos locaux dans un souci d'accessibilité pour assurer un accès équitable à tous nos employés et visiteurs. Nos renseignements en matière de santé et de sécurité fournissent des indications aux personnes handicapées, notamment en ce qui concerne les procédures à suivre en situations d'urgence.

Mesures

1. Se comparer aux normes de la LCA sur l'environnement bâti.
 - La publication des normes sur les espaces extérieurs est prévue en 2023,

sur l'évacuation d'urgence en 2024, et sur l'environnement bâti en 2025.

2. 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.
3. Travailler avec nos bailleurs afin d'intégrer les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité à nos espaces loués.
4. 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.

Technologies de l'information et des communications

Nous évoluons nos technologies et nos capacités numériques afin d'améliorer l'expérience client et employé, et favoriser la croissance et la réussite des entreprises canadiennes.

Mesures

1. Se comparer aux normes de la LCA en matière de TIC.
 - CAN-ASC-6.1 - Produits et services liés aux TIC, basé sur la norme européenne harmonisée EN 301 549, vise l'adoption en 2023.
2. Offrir une expérience équitable à tous nos utilisateurs des services et des produits numériques, y compris les personnes handicapées.
3. Utiliser la plateforme numérique EDC.ca pour établir le seuil d'accessibilité de l'expérience Web d'EDC.
4. 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.
5. Sensibiliser les employés aux paramètres d'accessibilité intégrés aux divers outils numériques, technologies et plateformes couramment utilisés à EDC.

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

Nous nous servons de communications et de canaux créatifs pour appuyer notre vision et notre mandat, soit favoriser la croissance et la réussite des entreprises canadiennes à l'étranger, et informer, inspirer et mobiliser nos clients et employés.

Mesures

1. Se comparer aux normes de la LCA sur la communication.
 - La publication des normes sur le langage simple est prévue en 2023.
2. Offrir une expertise en matière de contenu, de marque, et de conception pour intégrer l'accessibilité dans toutes les communications externes et internes.

3. 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.
4. 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.

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.

Mesures

1. Se comparer aux normes de la LCA en matière d'acquisition.
 - Aucune norme de la LCA en matière d'acquisition n'est prévue pour publication actuellement.
2. Déterminer les attentes des fournisseurs en matière d'accessibilité dans le Code de conduite des fournisseurs d'EDC.
3. 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.
4. Améliorer le programme de diversité des fournisseurs d'EDC pour stimuler la participation d'entreprises détenues par des personnes handicapées.

Conception et prestation de programmes et de services

La Responsable de l'accessibilité collabore avec le groupe de travail LCA, nos partenaires, et des représentants d'EDC, dont des personnes handicapées, pour intégrer l'accessibilité aux pratiques quotidiennes.

Mesures

1. Se comparer aux normes de la LCA en matière de conception et de prestation de programmes et de services.
 - Aucune norme en matière de conception et de prestation de programmes et services n'est prévue pour publication actuellement.
2. Mettre en place des groupes consultatifs pour échelonner, intégrer et maintenir l'accessibilité au sein des équipes.
3. 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.
4. 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.

5. 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.

Transport

Nous nous engageons à offrir une expérience sans obstacle à nos visiteurs et à nos employés handicapés lorsqu'ils accèdent aux espaces d'EDC ou qu'ils planifient leurs déplacements lors d'événements ou de réunions organisées par EDC.

Mesures

1. Se comparer aux normes de la LCA en matière de transport.
 - Aucune norme en matière de transport n'est prévue pour publication actuellement.
2. 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.

Consultations

Nous avons mené des consultations internes et externes en août et en septembre pour recueillir des commentaires sur le plan d'accessibilité et guider l'élaboration de notre plan triennal.

- Ces consultations ont pris la forme de sondages anonymes, de groupes de discussion ainsi que de rencontres individuelles avec les équipes, les employés et les fournisseurs et partenaires externes.
- L'annexe présente un sommaire des obstacles à l'accessibilité qui se sont dégagés de ces consultations.

Consultations internes

Nous avons demandé la rétroaction des employés par l'intermédiaire d'un sondage anonyme en ligne et de 6 groupes de discussions virtuels, dont celui du groupe de ressources pour les employés DiversesHabilités. Ce groupe, un de nos partenaires clés de l'accessibilité, est composé entre autres d'employés handicapés et d'alliés.

- Nous avons invité les employés à nommer les obstacles vécus ou observés au travail, et à proposer des mesures que nous pourrions prendre pour offrir une expérience universellement accessible et inclusive.
- Nous avons créé un espace sûr pour partager des commentaires; il n'était ni requis, ni attendu, que les participants s'identifient comme ayant un handicap. Nous avons aussi rappelé aux employés de respecter la confidentialité des commentaires partagés au cours de ces rencontres.
- En tout, 94 employés ont participé aux consultations, et plus de 50 % d'entre eux se sont identifiés volontairement comme ayant un ou plusieurs handicaps.

En plus de ces consultations ciblées, la Responsable de l'accessibilité a rencontré 123 employés au cours de 52 réunions visant à discuter de l'accessibilité à EDC. Pendant ces rencontres, les équipes et les responsables de programme se sont exprimés sur divers sujets :

- Les obstacles à l'accessibilité que les personnes handicapées rencontrent relativement aux services, aux programmes et aux produits d'EDC.
- Les mesures que les équipes prennent, ou prendront, pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées.
- Les problèmes que rencontrent les équipes pour incorporer les principes d'accessibilité, notamment une connaissance insuffisante des pratiques exemplaires d'accessibilité favorisant la création d'une expérience inclusive pour les clients et les collègues.

Consultations externes

Nous avons mené des consultations auprès de partenaires externes pour orienter notre plan d'accessibilité triennal et repérer les pratiques exemplaires et les ressources fondées sur des données probantes pour soutenir les activités de sensibilisation et de formation :

- Fournisseurs, notamment Accenture, Microsoft, et Canada Vie
- Partenaires qui représentent des personnes handicapées, dont Adaptability Canada, Inclusive Workplace and Supply Council of Canada, et Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi
- Réseaux de sociétés d'État pour la diversité et l'inclusion, l'accessibilité, l'apprentissage et l'acquisition

Autres sources de rétroaction

En plus des activités de consultation, nous utilisons des sondages de satisfaction des clients et d'engagement des employés, et des renseignements d'auto-identification pour orienter notre plan et classer les activités d'accessibilité par ordre de priorité.

Sensibilisation et formation

La Responsable de l'accessibilité collaborera avec des représentants des équipes de l'Apprentissage, des Communications, du Bien-être et de l'Accommodement, du groupe de ressource d'employés DiversesHabilités, et des employés handicapés pour concevoir et organiser des activités de sensibilisation et de formation afin de favoriser l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées.

Parmi ces initiatives de sensibilisation et de formation, on trouve :

- Des ressources, notamment des aide-mémoires, offerts dans de multiples formats accessibles
- Des activités de sensibilisation, des séances d'information, des démonstrations et des séances portes ouvertes
- De la formation générale sur divers sujets liés à l'inclusion et à l'accessibilité
- De la formation ciblée pour renforcer les compétences et les capacités internes afin d'appliquer proactivement les principes d'accessibilité dans le travail au quotidien

Les activités de formation ciblée s'adresseront notamment aux créateurs et aux responsables de contenu, aux concepteurs et aux développeurs, aux responsables de produits, aux équipes des Services juridiques et de l'Approvisionnement, à l'équipe de l'Acquisition des talents et aux équipes d'embauche, ainsi qu'aux équipes des services à la clientèle.

Répartition du budget et des ressources

Nous nous engageons à investir pour améliorer l'accessibilité à EDC. Nous allouons un budget et des ressources en soutien aux activités du plan d'accessibilité pour chacun des 7 domaines décrits à l'article 5 de la LCA.

Les investissements viseront notamment les activités de formation ciblée, les partenariats avec les groupes représentant des personnes handicapées, les consultations et les vérifications, et les activités d'évaluation de l'accessibilité et de l'utilisabilité.

Annexe – Obstacles à l'accessibilité

Résumé des obstacles à l'accessibilité communiqués à EDC lors de nos consultations, et organisés par chaque domaine décrit à l'article 5 de la LCA.

Emploi

- Les employés et les visiteurs connaissent mal le soutien et les accommodements disponibles lorsqu'ils se trouvent à EDC ou qu'ils participent à des activités que nous organisons.
- Les leaders ou les collègues remettent parfois en question les capacités d'une personne handicapée, ce qui peut influencer négativement les décisions d'embauche, les attributions d'emploi, ou les promotions à son égard.
- La stigmatisation par les leaders ou les collègues et l'auto-stigmatisation peuvent faire en sorte qu'un employé ne communique pas l'information au sujet de son handicap ou n'accède pas au soutien ou aux accommodements auxquels il a droit.

Environnement bâti

- Certains éléments des espaces et des salles de réunion, par exemple, des portes coulissantes lourdes ou des caméras de visioconférence mal positionnées, créent des obstacles involontaires pour les personnes handicapées.
- Le réaménagement de nos espaces pour le travail hybride peut désavantager les employés ayant besoin d'un espace de travail silencieux ou un bureau adapté.
- Les employés et les visiteurs connaissent moins bien nos procédures en matière de sécurité et en situation d'urgence.

Technologies de l'information et des communications

- Nos technologies actuelles ne répondent pas aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées qui utilisent des technologies d'assistance.
- Certains de nos fournisseurs de technologies ne connaissent pas les exigences fédérales en matière d'accessibilité ou n'ont pas de plan en cours pour mettre à jour leurs solutions afin d'y inclure des fonctionnalités d'accessibilité.
- Certains employés ne disposent pas des connaissances ou compétences nécessaires pour concevoir une expérience sans obstacle pour les personnes utilisatrices de technologies d'assistance.
- Les employés ne sont pas sensibilisés aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité afin de concevoir des expériences inclusives pour nos clients et nos collègues.

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

- Nos communications sont parfois transmises dans un seul format, ou dans des formats non accessibles.
- Nos renseignements en matière de services et de soutien offerts aux clients et aux employés, nos politiques et nos lignes directrices peuvent être difficiles à trouver, à accéder, et à comprendre.
- Nos communications, y compris la terminologie, le vocabulaire et les images que nous utilisons, ne tiennent pas toujours compte de l'inclusion des personnes handicapées, ce qui empêche certains clients et employés d'interagir avec nous.
- Les responsables de contenu connaissent moins les façons de rendre leur contenu accessible.
- Les organisateurs et hôtes de réunions conçoivent parfois les communications et le matériel relatifs à la rencontre sans tenir compte des exigences d'accessibilité

qui permettraient une participation équitable pour tous les participants.

Acquisition de biens, de services et d'installation

- Peu d'information existe sur le marché en ce qui concerne l'accessibilité en matière d'acquisition, ce qui freine les efforts d'EDC dans ce domaine.
- Les partenaires internes ne tiennent pas toujours compte des critères d'accessibilité lorsqu'ils font l'acquisition des biens, des services et des installations.
- Les processus d'approvisionnement peuvent créer des obstacles involontaires pour les fournisseurs, particulièrement les entreprises détenues par des personnes handicapées.

Conception et prestation de programmes et de services

- Les employés interagissant directement avec les clients ne savent pas toujours comment communiquer efficacement avec les personnes handicapées, ni adapter leur approche en fonction des divers types d'handicap.
- Les équipes peuvent ne pas mobiliser de manière significative les personnes handicapées à la conception et à la prestation de nos services, programmes, et produits.
- Certains employés font des suppositions ou prennent des décisions arbitraires au sujet des accommodements requis au lieu de s'informer directement auprès des personnes concernées.
- Les activités d'équipe, y compris celles favorisant l'esprit d'équipe ou les liens sociaux, sont souvent conçues pour des personnes sans handicaps, et peuvent exclure involontairement la participation de leurs pairs handicapés.

Transport

- Nous ne transmettons pas toujours l'information au sujet des moyens de transport accessibles aux employés ou aux visiteurs à nos locaux ou lors d'événements ou de réunions que nous organisons.
- Nos fournisseurs de transport et d'hébergement peuvent ne pas offrir d'option aux employés nécessitant un transport ou un hébergement accessible.