

Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)

Rapport d'avancement 2023 de FinDev Canada

Décembre 2023

Table des matières

Coordonnées.....	1
Rétroaction sur l'accessibilité.....	1
Formats accessibles.....	2
Domaines visés par l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> (LCA).....	2
Emploi.....	2
Environnement bâti.....	3
Bureaux régionaux.....	5
Santé et sécurité.....	6
Technologies de l'information et des communications (TIC).....	7
Site Web de FinDev Canada.....	7
Outils informatiques.....	8
Moyens de communication autres que les TIC.....	9
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	9
Conception et prestation de programmes et de services.....	11
Transport.....	11
Consultations.....	12
Rétroaction.....	13
Ce que nous avons appris.....	14
Formation.....	16

Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) – Rapport d'avancement 2023 de FinDev Canada

Coordonnées

Responsable de l'accessibilité

FinDev Canada – Équipe des opérations

En ligne : Notre formulaire de commentaires sur l'accessibilité se trouve [ici](#).

Par courriel : Accessible@findevcanada.ca or via la page Nous joindre du site
<http://www.findevcanada.ca/fr>

En personne ou par la poste : 1, Place Ville-Marie, bureau 2950, Montréal
(Québec) H3B 2B6

Réseaux sociaux : [LinkedIn](#), [Twitter](#) (@FinDev_Canada), [YouTube](#)

Téléphone : 1-613-852-8241

Rétroaction sur l'accessibilité

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. Consultez la [description du processus de rétroaction](#) pour en savoir plus sur les façons de transmettre des commentaires et l'utilisation et la protection de vos renseignements personnels.

Formats accessibles

Vous pouvez obtenir notre plan d'accessibilité, le rapport d'avancement ou la description des processus de rétroaction en d'autres formats en écrivant à Accessible@findevcanada.ca ou en remplissant le formulaire de commentaires sur l'accessibilité suivant : [L'accessibilité à FinDev Canada | Institution financière de développement du Canada.](#)

- Support papier
- Gros caractères
- Braille
- Format audio
- Format électronique

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

Nous continuons d'adopter une optique d'accessibilité en ce qui concerne nos services, programmes et produits afin d'éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap et d'améliorer l'expérience de notre clientèle et du personnel.

Emploi

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

Par l'intermédiaire de notre société mère, Exportation et développement Canada (EDC), nous continuons de surveiller la norme sur l'emploi CAN-ASC-1.1, dont une version révisée devrait être publiée à 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, l'ordre prévu du financement et les rôles et responsabilités établis. Sur la base d'un examen préliminaire de la version provisoire de la norme, nous sommes persuadés qu'EDC et FinDev Canada seront en bonne position lors de son entrée en vigueur.

FinDev Canada bénéficie d'un certain nombre d'initiatives pilotées par sa société mère :

- Collaboration avec des partenaires externes spécialistes du marché de l'emploi de personnes qui vivent avec un handicap pour attirer des candidates et candidats;
- Identification des candidates et candidats qui ont besoin de mesures d'adaptation pendant le processus d'embauche;
- Initiatives de sensibilisation du personnel et de promotion de l'importance du bien-être et de la santé mentale intégrées à nos programmes.

Environnement bâti

Tous nos bureaux sont des locaux loués, aménagés dans un souci d'accessibilité pour assurer un accès équitable à tous les membres du

personnel 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 les suivantes qui s'appliquent à FinDev Canada :

- Norme sur l'évacuation d'urgence (CAN-ASC-2.2), qui devrait être publiée à l'été 2025;
- Modèle de norme d'accessibilité pour l'environnement bâti (CAN-ASC-2.3), qui devrait être publié au 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, l'équipe de l'immobilier d'EDC, qui soutient également FinDev Canada, 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 nécessaires pour nous conformer aux nouvelles normes et respecter l'engagement de FinDev Canada à créer un lieu de travail inclusif et accessible pour tous et à toutes.

En 2023, FinDev Canada a amorcé la planification de l'aménagement de son nouveau siège social, un espace loué situé dans une tour de bureaux du centre-

ville de Montréal. Une conception accessible est au nombre des exigences à remplir, dans le respect des limites budgétaires. FinDev Canada s'efforcera de recevoir la certification d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen, en tenant entre autres compte des particularités des handicaps invisibles.

De plus, les installations disponibles seront analysées afin de rendre le milieu de travail plus diversifié, équitable et inclusif. On évaluera par exemple l'aménagement d'une salle de méditation/prière et d'un endroit où les parents pourraient prendre soin de leurs enfants lors de visites au bureau.

Bureaux régionaux

Le bureau régional de FinDev Canada à Ottawa est situé au 6^e étage du siège social de sa société mère. Le bureau régional à Toronto est également à la même adresse que le Carrefour communautaire d'EDC. L'approche proactive déployée au siège social d'EDC s'applique également à nos bureaux régionaux à Ottawa et à Toronto, et tous les plans de réaménagement de ces espaces sont pensés dans une optique d'accessibilité.

À la fin de novembre 2022, la Fondation Rick Hansen a évalué l'accessibilité au Carrefour communautaire d'Ottawa d'EDC, là où est situé le bureau régional d'Ottawa de FinDev Canada, pour donner une cote et déterminer le niveau d'accessibilité. 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. Des discussions sont en cours 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 lignes directrices et les pratiques exemplaires des espaces physiques énoncées dans le rapport de la Fondation Rick Hansen sont intégrées aux initiatives de réaménagement de tous les espaces d'EDC à Ottawa, y compris le 6^e étage occupé par FinDev Canada, afin de créer un modèle pour les autres bureaux d'EDC et de FinDev Canada au Canada et à l'international.

Santé et sécurité

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 qui est au bureau un jour donné. Nous préconisons désormais une approche où « tout le monde est un chef d'évacuation d'étage » : tous les membres du personnel doivent assumer ce rôle en cas d'évacuation d'urgence dans les bureaux de FinDev Canada. Un court module de formation obligatoire, *Tout le monde est chef d'évacuation d'étage*, a été lancé en septembre 2023 pour renforcer le message auprès du personnel. Le comité de la santé et de la sécurité de FinDev Canada a également soulevé le sujet lors de réunions avec l'ensemble du personnel. Un formateur professionnel a donné un atelier de premiers soins à douze (12) membres du personnel basé à Montréal, ce qui renforce la capacité de réaction de FinDev Canada en cas d'urgence.

Le comité de la santé et de la sécurité de FinDev Canada a été très actif en 2023. Il compte désormais un plus grand nombre de personnes, les procédures ont été renforcées et des communications sur la santé et la sécurité ont été diffusées au personnel.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Nous faisons évoluer nos technologies et nos capacités numériques pour améliorer l'expérience de notre clientèle et de notre personnel en améliorant notre site Web et nos outils TIC, comme indiqué ci-dessous.

[Site Web de FinDev Canada](#)

FinDev Canada travaille sur la mise à jour de son site Web. À cet effet, un processus de demande de propositions a été lancé pour remplacer le site existant par une version conforme aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG2.1AA)* et à la norme sur le langage clair. En 2024, FinDev Canada collaborera avec le fournisseur retenu afin de concevoir un nouveau site Web plus accessible.

En outre, une évaluation de l'accessibilité actuelle du site Web de FinDev Canada a été menée en 2023 au moyen de divers outils de vérification, navigateurs et extensions (Accessibility Insights for Web, débogueur Axe DevTools, rapport sur l'accessibilité de Chrome Lighthouse, outils d'accessibilité Firefox, etc.). Ces efforts se poursuivront en 2024.

En utilisant ces mêmes outils, FinDev Canada continuera d'analyser le nouveau contenu à publier sur son site et à assurer le respect de la norme WCAG2.1AA. À titre d'exemple, FinDev Canada veillera à l'exactitude du texte de remplacement de nouveaux médias intégrés, c'est-à-dire le texte lu par un lecteur d'écran pour décrire les images à une personne malvoyante. FinDev Canada continuera également de vérifier si le contraste de couleur des nouveaux éléments du site Web est suffisant.

Outils informatiques

En 2023, FinDev Canada a rédigé une charte graphique pour les rapports Power BI et les tableaux de bord. L'objectif est d'harmoniser l'ensemble du contenu créé par différents intervenants de FinDev Canada. La charte, qui comprend entre autres des instructions relatives à l'accessibilité pour garantir la lisibilité (contraste, taille minimale du texte, etc.), sera communiquée aux utilisateurs en 2024.

Une charte graphique sera aussi créée à la fin de 2023 ou au début de 2024 pour Microsoft Power Apps.

Parmi les mesures en continu, FinDev Canada a sensibilisé son personnel aux caractéristiques d'accessibilité intégrée à la technologie, aux plateformes et aux outils numériques d'utilisation courante chez FinDev Canada, par exemple les fonctions intégrées d'accessibilité de Microsoft Teams et les outils technologiques dans les salles de réunion de FinDev Canada. D'autres initiatives seront déployées en 2024 pour mieux faire connaître les solutions d'accessibilité.

Moyens de communication autres que les TIC

Il est important que toutes les parties prenantes puissent entrer en contact avec FinDev Canada si elles ont des questions ou des inquiétudes quant aux plans et aux démarches d'accessibilité de l'organisation. L'adresse courriel accessible@findevcanada.ca a fait l'objet de tests pour confirmer la bonne réception et le traitement des messages. Des efforts ont aussi été déployés pour désigner une ressource responsable du suivi de la boîte de courriels. Ce suivi se poursuivra tout au long de 2024.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Les initiatives de FinDev Canada en matière d'acquisition relèvent de sa société mère. L'objectif est d'améliorer la disponibilité de biens, de services et d'installations accessibles, et de renforcer l'accessibilité des politiques, programmes, lignes directrices et processus.

Par l'intermédiaire d'EDC, 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 d'EDC 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, qui s'applique également à FinDev Canada, 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.

Comme c'est le cas pour le pilier Emploi (voir plus haut), FinDev Canada bénéficie des initiatives et partenariats d'EDC, dont les suivants :

- Membre de l'*Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC)* depuis 2022 : EDC informe désormais l'IWSCC des avis d'approvisionnement concurrentiel à venir, et l'IWSCC transmet à son tour l'information à ses fournisseurs issus de la diversité;
- Programme de fournisseurs issus de la diversité;
- Série d'événements *À la rencontre des acheteurs* pour sensibiliser le personnel à la réalité des fournisseurs issus de la diversité, et événement de jumelage organisé en mai 2023 avec quatre fournisseurs issus de la diversité certifiés par l'IWSCC;
- Partenaire du projet de recherche d'Adaptability Canada sur l'approvisionnement accessible et les modèles favorisant l'inclusion et l'innovation, qui évalue le programme d'approvisionnement d'EDC et comprend un schéma des processus et le recensement des obstacles.

Conception et prestation de programmes et de services

La société mère de FinDev Canada continue de collaborer avec le groupe de travail de la LCA, d'autres partenaires et des représentants d'EDC, dont des personnes en situation de handicap, pour intégrer l'accessibilité aux pratiques quotidiennes et 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.

Transport

Nous nous engageons à offrir une expérience exempte d'obstacle aux membres de notre personnel et aux visiteurs vivant avec des incapacités lorsqu'ils ou elles accèdent à nos bureaux ou participent à des activités ou rencontres organisées par FinDev Canada.

Par l'intermédiaire de notre société mère, nous suivons de près l'élaboration de la norme sur le parcours de voyage accessible de la LCA, dont la publication est prévue à 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 membres du personnel, les visiteurs et les personnes invitées des mesures d'accessibilité disponibles lors de leurs visites à un bureau de FinDev Canada et on leur donne l'occasion de nous faire part de leurs besoins en matière d'accessibilité.

Consultations

Par l'intermédiaire de notre société mère, 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.

À la fin de 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*](#) et réalisé avec l'aide de l'[Université Carleton \(initiative READ\)](#), du [Canadian Accessibility Network](#) et de l'[Inclusive Workplace & Supply Council of Canada \(IWSCC\)](#).

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.

Le partenariat de notre société mère avec INCA, le plus grand organisme sans but lucratif œuvrant auprès des personnes aveugles ou malvoyantes au Canada, est en croissance et FinDev Canada en tire profit. Dans le cadre de la 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.

La rétroaction d'un utilisateur à mobilité réduite du Carrefour communautaire d'Ottawa nous a également permis de constater l'absence à certains endroits d'ouvre-portes automatiques, ce qui bloquait l'accès, et de découvrir des angles morts dans le hall d'entrée. À la suite de ces commentaires, des améliorations ont été apportées à l'immeuble où sont situés les bureaux d'EDC et de FinDev Canada.

Rétroaction

FinDev Canada a lancé son formulaire de commentaires sur l'accessibilité au moment de la publication du premier plan d'accessibilité de l'organisation en novembre 2023. Nous n'avons reçu aucun commentaire par ce canal officiel en ligne.

Nous continuons de recevoir des commentaires du groupe de travail de la LCA de notre société mère 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 de mieux sensibiliser notre personnel aux questions de l'accessibilité.

Ce que nous avons appris

Nous continuerons d'appliquer notre plan d'accessibilité triennal en mettant l'accent sur l'expérience de notre clientèle et des membres de notre personnel, particulièrement ceux et celles en situation de handicap. Nous prenons graduellement des mesures proactives pour intégrer l'accessibilité à tout ce que nous faisons à EDC et à FinDev Canada.

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. Il est indispensable de collaborer avec les autres fonctions puisque de nombreux piliers de la LCA se chevauchent, comme les TIC, l'emploi, les communications et l'approvisionnement.
- Nous comptons sur les ressources et les compétences de notre société mère pour mettre en place notre plan d'accessibilité, ainsi que sur les technologies d'EDC pour vérifier la conformité aux normes et mettre en place des pratiques exemplaires en matière d'accommodation des personnes en situation de handicap.
- La participation active de personnes qui vivent avec un handicap doit être intégrée aux processus pour tous les produits et services.

- Nous progresserons davantage si 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, en préconisant plutôt des plans d'action axés sur la LCA qui misent sur la collaboration transfonctionnelle pour la conception et l'exécution d'activités modulables et viables.

- Des fonds doivent être consacrés à l'amélioration de nos connaissances, compétences et capacités internes en matière de LCA, en vue de l'exécution de notre carnet de route transfonctionnel.
- Enfin, 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 séquençement au sein des groupes, est nécessaire pour que FinDev Canada atteigne ses cibles d'accessibilité de façon efficace et diligente.

Formation

Nous continuons de profiter de la collaboration de notre société mère avec des représentants des équipes de l'apprentissage, des communications, du bien-être et des mesures d'adaptation, du groupe DiversesHabilités et des membres du personnel 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 et à FinDev Canada.

Toutes les nouvelles formations créées par l'équipe de l'apprentissage de notre société mère sont accessibles et respectent les normes de niveau AA de la version 2.1 des *Règles pour l'accessibilité des contenus (WCAG2.1AA)* standards. Les améliorations apportées à la structure de l'interface utilisateur du système de gestion de l'apprentissage sont conformes aux normes WCAG2.1AA et assurent une expérience d'apprentissage de qualité aux

membres du personnel présentant un handicap visuel ou auditif qui utilisent un ordinateur (portables ou de bureau).

Une formation obligatoire pour tous les membres du personnel d'EDC et de FinDev Canada, intitulée *Accessibilité numérique*, a été conçue par l'équipe de l'apprentissage d'EDC pour sensibiliser les employées et employés à la nécessité de créer du contenu accessible et de s'assurer que la technologie utilisée pour le travail est accessible.

Enfin, des programmes complets de formation sur la santé mentale continuent d'être offerts pour renseigner les membres du personnel et les gestionnaires et leur fournir des ressources et des outils.