

**Commission canadienne du tourisme
(nom commercial : Destination Canada)**

RAPPORT D'ÉTAPE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Décembre 2023

Whitney Friesen
accessibility@destinationcanada.com
604-638-8356

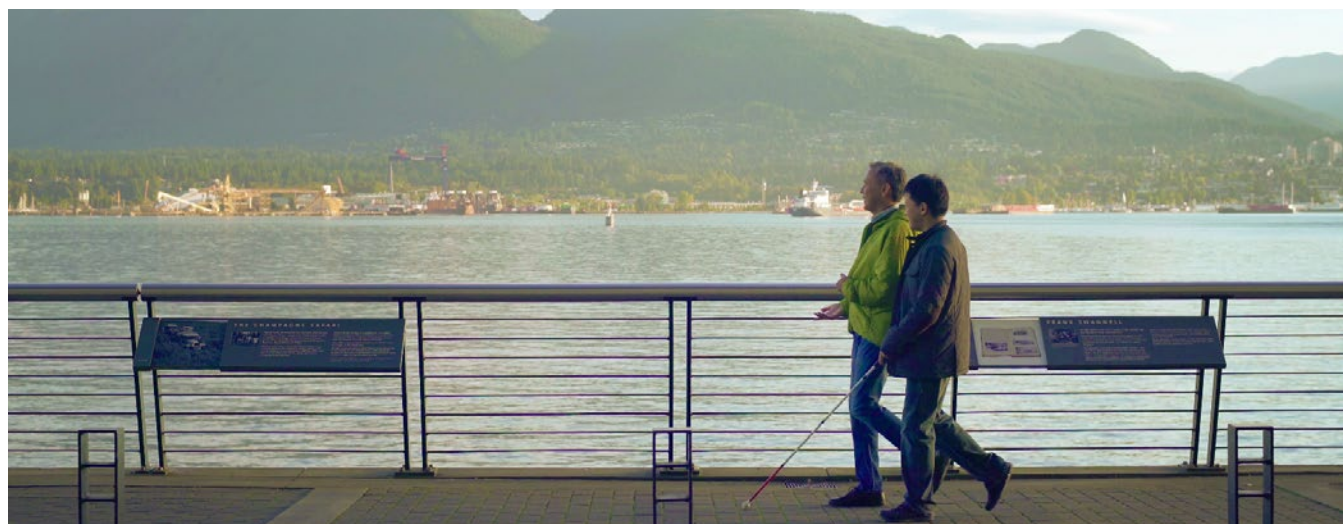
1045, rue Howe, bureau 800
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2A9 Canada

www.destinationcanada.com



TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	3
Emploi	4
Environnement bâti	8
Technologies de l'information et des communications (TIC)	11
Communications hors TIC	12
Approvisionnement en biens, en services et en installations	14
Conception et prestation des programmes et des services	16
Transport	18
Consultations	20
Processus de rétroaction	21
Formation et perfectionnement	22



Général

SOMMAIRE

Le rapport d'étape de 2023 du Plan d'accessibilité de Destination Canada (DC) fait état des progrès réalisés dans le but de créer un environnement plus inclusif et accessible. DC reconnaît les défis auxquels font face les personnes en situation de handicap dans les processus d'emploi conventionnels et a réaffirmé son engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) en mettant sur pied un groupe de porte-étendards DEI. Ce groupe a pour mandat de promouvoir le changement dans toutes les unités de l'organisme.

Le premier plan d'accessibilité de DC a été publié en 2022. Depuis, son comité d'accessibilité a instauré plusieurs mesures détaillées dans ce plan. Pendant les neuf premiers mois de 2023, DC s'est attaqué à une liste exhaustive de mesures liées à ses processus. Ces mesures touchent :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications hors TIC;
- l'approvisionnement;
- la conception des programmes et des services;
- le transport.

Le présent rapport fait le bilan de la mise en œuvre de nombreuses mesures et de l'état d'avancement des mesures en cours et met à jour les échéanciers des mesures restantes.

Jusqu'à présent, les modifications apportées et l'élimination des obstacles ont permis d'améliorer l'environnement physique du siège social de DC à Vancouver, de moderniser les processus d'emploi et d'optimiser les technologies des communications. À l'avenir, les domaines d'intervention prioritaires comprennent la conception et la prestation des services et des programmes ainsi que des travaux continus d'autres domaines précisés dans ce rapport. Notre comité compte également échanger avec d'autres organismes de l'industrie du tourisme afin de jeter les bases d'un Canada plus accessible pour les visiteurs du Canada et de l'étranger en participant au projet Ensemble de RH Tourisme Canada mené dans le cadre d'un partenariat visant l'inclusion dans l'emploi.

Le Plan d'accessibilité est un document dynamique en constante évolution. Nous encourageons donc les intervenants concernés à nous transmettre leurs commentaires de façon continue, et les remercions de leurs contributions précieuses jusqu'à présent.

À mesure que DC continue de faire la promotion de lieux de travail respectueux des capacités et des perspectives diverses, elle s'engage à éliminer les obstacles existants et à favoriser un environnement propice à l'épanouissement de tous et toutes. Compte tenu de la résilience et du dévouement dont elle a fait preuve jusqu'à maintenant, DC a le potentiel d'accomplir d'importantes avancées en matière d'accessibilité au cours de l'année à venir.



EMPLOI

Le tableau suivant fait le point sur les efforts de DC visant à limiter ou à éliminer les obstacles liés au processus d'emploi, notamment en ce qui a trait à l'embauche, à l'intégration et à la rétention de personnes ayant un handicap physique, cognitif ou sensoriel.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Notoriété de la marque	2023 – En continu	Conclure un partenariat avec des organisations et universités locales pour créer des séances visant spécifiquement à aider les personnes en situation de handicap (p. ex. ateliers de rédaction de curriculum vitæ et de conception graphique).	En cours. En février 2023, DC a collaboré avec le service d'éducation coopérative de l'Université de Victoria afin d'organiser un panel virtuel portant sur les employeurs inclusifs et l'autodéclaration. Nous avons invité d'autres employeurs inclusifs comme BCAA et Small Business BC à y participer à nos côtés. Nous continuerons de saisir les occasions de partenariat qui nous permettront d'appuyer la communauté handicapée.
Engagement du personnel	2023 – En continu	Collaborer avec le comité de DEI (diversité, équité et inclusion) pour maintenir les mesures du plan et en appliquer de nouvelles.	En cours. Le groupe des porte-étendards DEI priorise actuellement l'accessibilité au sein des initiatives de recrutement et de rétention ainsi que des formations à venir conçues pour les équipes de marketing et de vente.
Engagement du personnel	2023 – En continu	Ajouter des séances de formation périodiques (p. ex. chaque trimestre) pour le personnel de DC et des séances de formation en techniques d'entrevue pour les cadres hors RH afin que tous comprennent mieux comment travailler avec les personnes en situation de handicap.	En cours. DC a une courte liste de fournisseurs en mesure d'offrir de la formation sur divers sujets liés à l'accessibilité et compte organiser des séances de formation en 2024. Des membres clés des équipes des RH et des Communications ont déjà entamé leur formation.
Engagement du personnel	Terminé	Une fois le Plan d'accessibilité de DC mis en œuvre, élaborer des objectifs en phase avec le cadre des résultats de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du gouvernement du Canada.	Le groupe des porte-étendards DEI a appliqué la méthode de gestion du rendement PuMP pour fixer des objectifs mesurables et suivre les progrès en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Un des principaux objectifs en matière d'accessibilité dans le domaine de l'emploi est l'évaluation de la proportion de personnes handicapées à Destination Canada. Nous continuerons de diffuser cette information publiquement dans le cadre du Pledge to Measure du Presidents Group.
Santé et sécurité	T2 de 2024	Prévoir une visite virtuelle du bureau afin que les personnes candidates puissent indiquer les zones où des adaptations pourraient être nécessaires (à ajouter à la trousse d'intégration de DC).	En cours. Nous offrons maintenant la possibilité aux nouveaux membres du personnel de visiter les bureaux en personne avant leur première journée de travail. Le plan du projet visant à réaliser une vidéo de visite virtuelle des bureaux est achevé. Le filmage et la production de la vidéo commenceront au quatrième trimestre de 2023, avec l'objectif de la lancer en 2024.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Santé et sécurité	T1 de 2024	Aucun plan d'étagage fourni avant le premier jour de travail.	En cours. Le plan du projet visant à réaliser une vidéo de visite virtuelle des bureaux est achevé. Le filmage et la production de la vidéo commenceront au quatrième trimestre de 2023, avec l'objectif de la lancer en 2024.
Santé et sécurité	Terminé	Permettre la fermeture de la caméra pour réduire l'anxiété (sociale) et enregistrer les procès-verbaux des grandes réunions du personnel.	L'utilisation de la caméra est toujours facultative durant les réunions virtuelles. Nous enregistrons toutes les grandes réunions du personnel et téléversons l'enregistrement sur notre intranet.
Entrevue	T1 de 2024	Aucun autre format d'entrevue possible.	En cours. Nous consultons des fournisseurs de systèmes de suivi des candidatures pour déterminer s'il est possible d'adopter d'autres formats pour les entrevues.
Entrevue	T1 de 2024	Explorer de nouveaux moyens de faire l'entrevue (p. ex. par vidéo enregistrée).	En cours. L'équipe des RH a lancé un processus concurrentiel officiel auprès de fournisseurs de systèmes de suivi des candidatures. Des critères d'évaluation tenant compte de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans l'embauche y ont été intégrés. Nous comptons mettre le nouveau système en place au premier trimestre de 2024.
Diffusion de l'offre d'emploi	2023 – En continu	Visibilité limitée de l'offre d'emploi auprès des personnes en situation de handicap.	En cours. L'équipe des RH participe régulièrement à des salons de l'emploi axés sur la diversité et traite également avec des agences de placement spécialisées dans le recrutement de candidats issus de bassins diversifiés. De plus, pour élargir la portée de nos offres d'emploi, nous sommes entrés en contact avec de nouveaux babillards d'offres d'emploi ciblant divers groupes démographiques.
Diffusion de l'offre d'emploi	Terminé	Aucune personne-ressource indiquée pour l'accessibilité.	Le site Web institutionnel ainsi que toutes les offres d'emploi ont été modifiés afin d'inclure une personne-ressource pour l'accessibilité.
Diffusion de l'offre d'emploi	Terminé	Affecter une personne à l'accessibilité pour qu'elle réponde aux questions sur le sujet.	Une personne-ressource pour l'accessibilité et un courriel pour les questions d'accessibilité figurent maintenant sur toutes nos nouvelles offres d'emploi. Nous avons également ajouté une demande de mesure d'adaptation au module d'intégration.
Diffusion de l'offre d'emploi	T1 de 2024	Certains aspects de l'emploi ajoutent des difficultés pour les personnes ayant un handicap physique ou mental. Aucune mesure d'accessibilité n'est indiquée dans le portail d'affichage de poste.	En cours. L'équipe des RH a lancé un processus concurrentiel officiel auprès de fournisseurs de systèmes de suivi des candidatures. Des critères d'évaluation tenant compte de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans l'embauche y ont été intégrés. Nous comptons mettre le nouveau système en place au premier trimestre de 2024.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Diffusion de l'offre d'emploi	T1 de 2024	Distinguer clairement les qualifications nécessaires des simples atouts. Évaluer d'autres systèmes de suivi des candidatures avec des mesures d'accessibilité.	En cours. L'équipe des RH collabore avec un consultant tiers dans le but d'élaborer un programme des talents qui cernerait plus clairement les qualifications. Par extension, celles-ci pourront être utilisées dans les offres d'emploi. On prévoit l'achèvement de ces travaux au premier trimestre de 2024.
Diffusion de l'offre d'emploi	Terminé	Augmenter sur demande le temps alloué à l'évaluation. Ajuster toute contrainte de temps en conséquence.	Cette mesure d'adaptation est offerte.
Diffusion de l'offre d'emploi	2023 – En continu	Réviser les offres d'emploi en langage simple.	En cours. DC étudie la possibilité d'utiliser des outils d'intelligence artificielle pour adapter les offres d'emploi afin d'y intégrer le langage inclusif.
Diffusion de l'offre d'emploi	2023 – En continu	Distinguer clairement les qualifications nécessaires des simples atouts. Évaluer d'autres systèmes de suivi des candidatures avec des mesures d'accessibilité.	En cours. DC se procure actuellement un nouveau système de suivi des candidatures, dont la mise en œuvre est prévue pour le début de 2024.
Diffusion de l'offre d'emploi	T2 de 2024	Envoyer 24 heures d'avance une liste de questions et de sujets généraux pouvant être abordés.	Les questions sont disponibles sur demande. DC examine ses politiques d'embauche pour veiller à l'accessibilité.
Diffusion de l'offre d'emploi	2023 – En continu	Faire appel à des organisations ayant des babillards d'offres d'emploi destinés aux personnes en situation de handicap.	En cours. DC collabore étroitement avec le groupe Open Door de WorkBC afin de participer régulièrement à des salons de l'emploi axés sur la diversité. WorkBC nous envoie aussi le profil de personnes candidates qualifiées en situation de handicap.
Salle de réunion	Terminé	Prévoir au moins une autre option pour s'asseoir dans chaque salle.	Le personnel de DC a déplacé des chaises afin de fournir au moins deux options pour s'asseoir dans chaque salle de réunion désignée.
Formation	Terminé	Donner accès à des ressources et à du soutien internes et externes.	Des ressources sont accessibles dans notre plateforme d'apprentissage en ligne. Nous continuerons d'en faire la promotion auprès du personnel dans le cadre du perfectionnement professionnel continu.
Les mesures ci-dessous nécessitent toujours un suivi :			
Santé et sécurité	T2 de 2024	Évaluer les sites Web et systèmes couramment utilisés afin de vérifier qu'ils sont accessibles et sensibiliser le personnel à l'utilisation de technologies d'assistance, de lecteurs d'écran, de fonctions de transcription automatique de la parole, de textes de remplacement et de descriptions d'image. Préparer un guide des pratiques exemplaires dans divers formats (vidéo, audio et écrit).	

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Diffusion de l'offre d'emploi	T2 de 2024	Créer des fichiers audio compatibles à ajouter à la page Carrières de Destination Canada.	Il est possible qu'une extension permettant la création de fichiers audio soit incluse dans le nouveau système de suivi des candidatures. À déterminer en 2024.
Diffusion de l'offre d'emploi	T2 de 2024	Créer des fichiers audio pour les consignes de l'évaluation technique et autoriser la soumission de fichiers audio dans le courriel de réponse.	
Avancement professionnel	T3 de 2024	Appliquer les principes de modelage d'emploi en modifiant les postes selon les limites des personnes ayant une déficience physique ou mentale.	
Formation	T1 de 2024	Créer des vidéos de formation avec sous-titrage pour les systèmes complexes et les tâches longues. Ajouter une fonction de sous-titrage en direct pour les formations en ligne.	

ENVIRONNEMENT BÂTI

Le tableau suivant fait le point sur les efforts de DC visant l'amélioration de l'accessibilité des principaux bureaux de DC, à Vancouver, en Colombie-Britannique. La liste d'améliorations nécessaires a été produite par Spectrum Ability en novembre 2021 dans le cadre d'une évaluation de l'accessibilité.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Ascenseurs	T1 de 2023	Ajouter des affiches pour indiquer l'emplacement des portes d'entrée des bureaux.	Terminé. Nous avons installé une affiche faite sur mesure, préalablement examinée par Spectrum Ability, qui comprend du braille.
Ascenseurs	Terminé	Peindre les cadres de porte d'ascenseur d'une couleur contrastante.	La peinture a été appliquée en août 2022.
Dispositifs d'urgence	Terminé	Peindre la porte des armoires à extincteur d'une couleur contrastante et ajouter des repères visuels (affichage au-dessus de l'extincteur et enseigne drapeau pour les extincteurs situés dans un couloir).	La peinture a été appliquée en août 2022.
Dispositifs d'urgence	Terminé	Peindre les portes de sortie de secours d'une couleur contrastant avec le mur blanc.	La peinture a été appliquée en août 2022.
Entrées et portes	Terminé	Installer des portes électriques à l'entrée du rez-de-chaussée et des bureaux.	Nous avons installé des portes électriques à l'entrée des locaux de DC en octobre 2023. La responsabilité pour toute amélioration apportée au rez-de-chaussée incombe au gérant de l'immeuble et est hors de la portée de DC.
Salles de réunion	Terminé	Prévoir au moins une autre option pour s'asseoir dans chaque salle.	Il y a maintenant d'autres options pour s'asseoir dans les salles de réunion.
Toilettes universelles	Terminé	Installer d'autres options à des hauteurs inférieures (maximum 1 200 mm au-dessus du sol).	L'installation a eu lieu en août 2022.
Toilettes universelles	Terminé	Ajouter une plaque de métal au bas de la porte de la salle de toilette universelle (et à toutes les portes qui se referment toutes seules).	L'installation a eu lieu en août 2022.
Les mesures ci-dessous nécessitent toujours un suivi :			
Bureau d'Ottawa (Ontario)	À déterminer	Mandater un consultant local pour faire un audit de l'accessibilité et fournir des recommandations.	En suspens. Nous avons obtenu un devis pour ces services. Les travaux sont en suspens, car notre bail doit bientôt être renouvelé.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Bureau de Beijing (Chine)	À déterminer	Mandater un consultant local pour faire un audit de l'accessibilité et fournir des recommandations.	Partiellement terminé. Nous avons communiqué avec le propriétaire de l'immeuble. Malheureusement, aucun plan d'accessibilité complet n'est en place. Après lui avoir transmis nos besoins en matière d'accessibilité, nous avons reçu leur guide à l'intention des locataires, qui ne contenait toujours pas suffisamment d'information sur l'accessibilité. Nous avons déterminé qu'il n'y a pas d'accès adapté (p. ex. entrée de l'immeuble) ni d'installations convenables (p. ex. salles de bain) pour les personnes handicapées. Nous nous pencherons de nouveau sur la question au moment du renouvellement du bail.
Bureau de Tokyo (Japon)	À déterminer	Mandater un consultant local pour faire un audit de l'accessibilité et fournir des recommandations.	Partiellement terminé. Le gérant de l'immeuble n'a pas de documents relatifs aux normes d'accessibilité. Nous nous pencherons de nouveau sur la question au moment du renouvellement du bail.
Entrées et portes	T2 de 2024	Ajouter des bandes contrastantes à deux niveaux (au niveau des yeux et des hanches) de sorte que les personnes visitant les lieux détectent le vitrage.	
Santé et sécurité	T2 de 2024	Désigner les espaces pour personnes à mobilité réduite dans les aires communes. Fournir l'équipement technologique et les logiciels nécessaires aux utilisateurs qui en ont besoin pour effectuer leurs tâches quotidiennes.	
Cuisine	À déterminer	Ajouter un dégagement aux genoux sous l'évier à partir du sol jusqu'à 685 mm au-dessus du sol.	Ces améliorations constituent des rénovations majeures.
Cuisine	À déterminer	Abaisser les comptoirs pour les ramener à 810-860 mm au-dessus du sol.	Ces améliorations constituent des rénovations majeures.
Toilettes universelles	À déterminer	Abaisser les barres d'appui pour les ramener à 750-850 mm au-dessus du sol.	Ces améliorations constituent des rénovations majeures.
Toilettes universelles	T2 de 2024	Installer une porte électrique à l'entrée des toilettes.	
Toilettes universelles	T2 de 2024	Installer une lumière stroboscopique.	
Toilettes universelles	T2 de 2024	Installer un bouton d'urgence.	
Hall d'entrée et couloirs	À déterminer	Aménager tous les 15 mètres des places où s'asseoir pour les trajets de plus de 15 mètres ainsi que dans le hall d'entrée, passée la porte d'entrée de l'immeuble.	Cette mesure n'étant pas de la portée de DC, elle en a fait la demande au gérant de l'immeuble.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Escaliers extérieurs	À déterminer	Peindre des bandes contrastantes sur le dessus et l'avant du nez de chaque marche.	Cette mesure n'étant pas de la portée de DC, elle en a fait la demande au gérant de l'immeuble.
Escaliers extérieurs	À déterminer	Ajouter des indicateurs tactiles d'une couleur contrastante (jaunes, blancs, etc.) au-dessus des marches.	Cette mesure n'étant pas de la portée de DC, elle en a fait la demande au gérant de l'immeuble.
Stationnement	À déterminer	Élargir l'espace de stationnement à 2 600 mm avec une allée d'accès d'au moins 2 000 mm de largeur.	Cette mesure n'étant pas de la portée de DC, elle en a fait la demande au gérant de l'immeuble.
Stationnement	À déterminer	Ajouter de la signalisation pour indiquer l'emplacement des portes menant aux ascenseurs.	Cette mesure n'étant pas de la portée de DC, elle en a fait la demande au gérant de l'immeuble.
Ascenseurs	À déterminer	Ajouter un miroir au mur du fond des cabines d'ascenseur.	Cette mesure n'étant pas de la portée de DC, elle en a fait la demande au gérant de l'immeuble.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

DC s'engage à prendre les mesures d'adaptation dont ont besoin les membres du personnel en situation de handicap et à éliminer les obstacles détectés. Les équipes des RH, des TI et de gestion des installations donneront suite aux demandes d'équipement, de matériel informatique, de logiciel et de tout autre appareil permettant aux membres du personnel d'exercer pleinement leurs fonctions et responsabilités.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Équipement	Terminé	Répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant avec de l'équipement permettant de régler la position des écrans, du clavier, des documents et de la surface de travail.	Les équipes des RH, des TI et de gestion des installations se procureront l'équipement requis sur demande.
Matériel informatique	Terminé	Modifier le matériel : <ul style="list-style-type: none"> Grands claviers pour les personnes ayant une motricité fine limitée. Petits claviers pour les personnes ayant une bonne motricité fine, mais une portée de mouvement insuffisante pour utiliser un clavier ordinaire. Saisie vocale ou clavier émulé (p. ex. par numérisation ou code morse) pour les personnes à mobilité très réduite. Macrocommandes et logiciel de prédiction de mots. Boule de commande et dispositifs de saisie spécialisés (p. ex. contacteur au souffle) pour remplacer la souris. 	Les équipes des RH, des TI et de gestion des installations se procureront les logiciels et le matériel informatique requis sur demande.
Matériel informatique et logiciels	Terminé	Étiquettes en braille ou avec gros caractères sur les touches du clavier, grands écrans et lecteur d'écran.	Les équipes des RH, des TI et de gestion des installations se procureront les logiciels et le matériel informatique requis sur demande.

COMMUNICATIONS HORS TIC

Au cours de l'année, DC a mis en œuvre plusieurs mesures liées aux systèmes en ligne et à la communication avec le personnel. Nous continuons à travailler avec nos agences médiatiques et notre agence de développement Web afin d'améliorer l'accessibilité de nos canaux de communication.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Système en ligne	Terminé	Consulter VERB, notre agence de développement Web actuelle, pour évaluer la plateforme Mailchimp et le matériel produit avec Mailchimp pour la diffusion auprès de différents publics.	Nous avons cerné plusieurs mesures visant à améliorer l'accessibilité des communications que nous diffusons au moyen de Mailchimp. Prochaines étapes : Modifier tous les modèles afin qu'ils respectent les exigences en matière d'accessibilité. Envoyer aux équipes utilisant la plateforme pour diffuser des communications un document d'une page sur les pratiques exemplaires relatives aux images, au contenu et aux appels à l'action dans les infolettres.
Système en ligne	T4 de 2023	Produire un guide ou une formation sur les pratiques exemplaires de création de contenu pour les infolettres, sur les couleurs contrastantes, etc.	En cours. L'équipe du numérique a modifié tous les modèles actuels dans Mailchimp afin qu'ils respectent les exigences en matière d'accessibilité. L'équipe a aussi élaboré un document d'une page renfermant des pratiques exemplaires destiné aux utilisateurs de Mailchimp et prévoit d'offrir une courte formation sur ce sujet d'ici la fin de 2023.
Réunions hybrides	Terminé	Améliorer la technologie dans les salles de réunion pour tout le personnel de DC (intégration des systèmes OWL à deux caméras de vidéoconférence à 360 degrés)	DC a fait l'achat de systèmes OWL de caméras pour tous les espaces de réunion afin d'assurer une meilleure expérience durant les réunions hybrides.
Système en ligne	2023 – En continu	Inclure davantage de fichiers vidéo et audio dans Exploration DC pour limiter un peu le volume de lecture (p. ex. tous les guides intranet devraient être offerts en versions écrite et audio).	En cours. DC s'efforce d'enregistrer toutes les séances de formation et de les téléverser sur l'intranet. Des efforts supplémentaires sont nécessaires afin de faire en sorte que l'ensemble du contenu affiché sur l'intranet est à jour et accessible.
Les mesures ci-dessous nécessitent toujours un suivi :			
Système en ligne	T1 de 2024	Contacteur Mailchimp pour discuter d'autres options d'archivage ou de l'ajout de fonctions sur mesure; si ce n'est pas possible, explorer d'autres fournisseurs potentiels.	

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Systeme en ligne	T1 de 2024	Vérifier régulièrement les sites Web (plateforme de courriels et intranet) pour confirmer que le lecteur d'écran intégré fonctionne partout correctement et que le texte de remplacement, le contraste des couleurs, entre autres, sont bien configurés pour répondre aux normes d'accessibilité pour le Web.	
Réunions hybrides	T1 de 2024	Activer la fonction de sous-titrage en direct dans Microsoft Teams et Zoom. DC rédigera des guides écrits et numériques sur l'activation par défaut de ces fonctions.	Nous avons mené quelques essais préliminaires.

APPROVISIONNEMENT EN BIENS, EN SERVICES ET EN INSTALLATIONS

L'équipe de l'Approvisionnement de DC continue de consulter Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour obtenir des conseils visant à intégrer des critères d'accessibilité aux processus d'approvisionnement.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Approvisionnement	Terminé	Mandater un expert en neurodiversité pour proposer un plan d'action visant les besoins particuliers de membres du personnel de DC afin que DC puisse répondre à leurs besoins et optimiser l'environnement de travail en conséquence.	Une conseillère en approvisionnement a mené la recherche nécessaire et obtenu trois devis de consultants spécialisés en neurodiversité. Parmi ceux-ci, l'un a été sélectionné et assurera la prestation de services de manière continue. DC fera appel à ce fournisseur pour obtenir des services ponctuels en matière d'adaptations ou de soutien pour les membres du personnel neurodivergents.
Approvisionnement	Terminé	Faire appel à un interprète en langue des signes pour les présentations.	Un contrat valide est en vigueur pour assurer la disponibilité des services d'interprétation en langue des signes. Toutes les unités opérationnelles de DC y ont accès.
Approvisionnement	À déterminer	Mandater un consultant en accessibilité pour faire un audit de chaque bureau où DC a une présence physique.	Cette mesure est actuellement en suspens en raison des contrats de bail.
Approvisionnement	Terminé	Trouver tous les obstacles dans le processus, de la publication d'un concours sur AchatsCanada à l'octroi du contrat.	Jusqu'à présent, trois principaux obstacles ont été détectés. Un de ces obstacles a déjà été éliminé (le troisième de la liste) : 1) Les soumissionnaires doivent trouver et « lire » le contenu en ligne; 2) DC doit veiller à ce que les documents relatifs aux concours et aux contrats soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,1; 3) Étape des présentations (Un contrat valide est en vigueur pour assurer la disponibilité des services d'interprétation en langue des signes. Toutes les unités opérationnelles de DC y ont accès.)
Approvisionnement	T4 de 2023 – En continu en 2024	Créer un catalogue en ligne de l'équipement requis et disponible gratuitement pour que les membres du personnel puissent sélectionner ce dont ils ont besoin en fonction de leur situation.	Comme première étape, nous avons élaboré un catalogue, que l'équipe des RH examinera afin de fournir de la rétroaction.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Approvisionnement	2023 – En continu	<p>Le gouvernement du Canada (AchatsCanada) et DC pourraient trouver des moyens de rendre les concours publiés sur leur site Web accessibles en braille ou en texte électronique sur disque compact. Pour les publications en ligne, les personnes ayant divers handicaps ou limitations utiliseraient également leurs systèmes et technologies pour trouver et « lire » du contenu. Il est important de souligner que nous devons nous assurer que les sites Web contenant cette information et tous les fichiers que nous fournissons à lire ou en guise de soutien sont accessibles conformément aux lignes directrices WCAG 2.1, comme le site Web de DC. Les fichiers doivent faire l'objet d'une vérification, et les appels d'offres publiés (concours d'approvisionnement) doivent être vérifiés et évalués.</p>	<p>DC utilise les fonctionnalités disponibles sur le site AchatsCanada, car les directives du gouvernement prescrivent l'utilisation de ce site pour la publication des concours. À l'heure actuelle, aucune fonction sur le site AchatsCanada ne permet aux personnes en situation de handicap d'utiliser ce site Web.</p> <p>Nous avons demandé à l'équipe de soutien d'AchatsCanada si elle avait prévu d'intégrer de nouvelles fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap à l'avenir.</p>

CONCEPTION ET PRESTATION DES PROGRAMMES ET DES SERVICES

Bon nombre des programmes et services que DC fournit au public sont des produits numériques, qui nécessitent une attention particulière à la conception accessible. Il s'agit donc d'un domaine prioritaire en 2024 et au-delà. Nos équipes œuvrent à acquérir des connaissances et des compétences de base en conception accessible. De plus, les présentations et les événements en personne sont prioritaires, et des efforts visant la communication et le langage inclusifs sont en cours.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Produits et services de DC	2023 – En continu	<p>Continuer de veiller à ce que toutes nos plateformes numériques soient conformes aux lignes directrices WCAG 2,1 AA et réviser nos normes selon les besoins dans l'avenir.</p> <p>En cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notre agence Web et l'équipe des sites Web vérifient continuellement tous les sites que nous détenons et gérons. Les nouvelles pages Web et leurs fonctions, leur code et leur conception sont élaborés avec l'accessibilité comme priorité ou utilisent des composantes qui intègrent l'accessibilité. La sélection et la saisie du contenu sont conformes aux normes d'accessibilité. Un guide des pratiques exemplaires et une formation d'appoint seront mis en place pour toutes les personnes qui rédigent du contenu ou qui utilisent le système de gestion du contenu. 	<p>Les vérifications de site Web et de l'accessibilité ont été réalisées au premier trimestre de 2023. Tous les éléments en attente liés à la conformité en matière d'accessibilité ont été traités.</p> <p>L'accessibilité est demeurée au cœur de la conception et de l'élaboration des nouveaux sites Web destinés aux consommateurs (lancés à partir de juillet). La nouvelle médiathèque comprendra des options d'éléments visuels, de couleurs et de contrastes qui sont entièrement accessibles.</p>
Produits et services de DC	2023 – En continu	<p>Déterminer un processus et des moyens pour la communication des besoins d'accessibilité par l'intermédiaire de nos points de contact (internes et externes). Cette recommandation vise divers publics à différents moments (p. ex. événements, réunions, webinaires). Communiquer clairement les démarches à suivre pour demander des adaptations, présenter les options disponibles et les mettre à disposition.</p> <p>Ajouter des moyens de signaler les problèmes et de fournir de la rétroaction et des suggestions d'amélioration. Publier un énoncé d'accessibilité indiquant une méthode pour fournir de la rétroaction sur le site Web, et établir un processus interne (avec méthode RASCI) à cet effet.</p>	<p>Un énoncé sur l'accessibilité et des renseignements sur la manière de nous transmettre de la rétroaction ont été publiés sur le site Web institutionnel.</p> <p>Le processus intégrant la méthode RASCI doit être révisé et peaufiné (en date du 27 avril).</p>
Événements de DC	T4 de 2023	<p>Vérifier que tous les événements et réunions approuvés par DC sont conformes aux normes et exigences d'accessibilité.</p> <p>Créer une liste de vérification des critères essentiels pour ces événements (déplacements à pied, accès en fauteuil roulant, sous-titrage en temps réel, interprétation en langue des signes, etc.)</p>	<p>En cours. Le comité d'accessibilité collabore avec l'équipe des événements de DC afin de créer une liste de vérification.</p>

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Produits et services de DC	2023 – En continu	Outiller le personnel de DC pour qu’il conçoive et offre des programmes et des services accessibles en lui donnant un éventail de formations et en le sensibilisant par des communications et l’établissement de normes de production, de publication et de diffusion de documents.	En cours. Les équipes responsables de la communication, du contenu et des événements d’affaires ont reçu une formation sur le langage inclusif en septembre 2023. Celle responsable de la conception graphique suivra une formation supplémentaire en novembre 2023.
Les mesures ci-dessous nécessitent toujours un suivi :			
Produits et services de DC	T2 de 2024	Mettre en place et appliquer des protocoles pour veiller à ce que tous les fichiers publiés soient entièrement accessibles et diffusés de manière accessible. Cette exigence s’applique à diverses unités opérationnelles (Communications institutionnelles, Événements d’affaires, Relations avec les médias et relations publiques, Communications internes).	
Produits et services de DC	T2 de 2024	Effectuer des tests supplémentaires avec de vraies personnes aux handicaps variés pour réellement optimiser les sites et veiller à aller au-delà des simples pratiques exemplaires.	
Produits et services de DC	T2 de 2024	Vérifier que les campagnes de marketing sont inclusives; créer des lignes directrices et guides accessibles sur le marketing et la marque. Établir des lignes directrices claires pour la création de contenu accessible sur les médias sociaux. Ceci s’applique à toutes les unités opérationnelles, et non seulement au marketing auprès des consommateurs.	En cours. Certains aspects de la conception accessible ont été intégrés, comme le texte de remplacement (description) dans les publications sur les médias sociaux. D’autres formations et consultations sont nécessaires afin de produire des lignes directrices et des guides.
Produits et services de DC	2023 – En continu	Fournir des sous-titres et descriptions audio ou des transcriptions pour tout le contenu en propriété produit par DC. Établir des lignes directrices de partenariat pour veiller à ce que les partenaires externes médiatiques et touristiques (entre autres) suivent les mêmes normes pour leurs produits et publications lorsqu’ils collaborent avec DC.	En cours. Toutes les vidéos affichées sur YouTube sont projetées avec des sous-titres générés automatiquement. De plus, beaucoup de vidéos en français et en anglais sont accompagnées de transcriptions.
Produits et services de DC	T2 de 2024	Vérifier et réviser les critères d’accessibilité des programmes de formation, comme le Programme des spécialistes du Canada (PSC), et d’autres formations pour les professionnels des voyages (en ligne, sites Web, courriels, présentations, webinaires et enregistrements de présentations), pas seulement dans l’espace numérique (voir l’accessibilité des sites Web, il s’agit des mêmes exigences), mais pour tous les fichiers, communications et activités connexes en continu.	

TRANSPORT

La vie sur la route et la participation obligatoire à des congrès et des réunions peuvent s'avérer difficiles pour les personnes en situation de handicap. L'atténuation des obstacles posés par les déplacements et la participation aux événements de DC rendra le travail plus accessible pour le personnel et les partenaires.

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Transport	T1 de 2024	Éliminer la limite de 300 km pour utiliser sa propre voiture. Il est plus facile pour une personne en situation de handicap d'utiliser sa propre voiture que d'en louer une.	Nous examinerons la Politique sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements de DC au premier trimestre de 2024.
Transport	T1 de 2024	Réviser la classe de déplacement aérien pour les personnes en situation de handicap. Une configuration différente des sièges peut être nécessaire en fonction des capacités de la personne.	Nous examinerons la Politique sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements de DC au premier trimestre de 2024.
Événements de DC	T1 de 2024	Réviser l'accès aux événements organisés de DC. Travailler avec la personne chargée de la planification d'événements de DC pour rendre les événements plus accessibles.	L'équipe interne de planification des événements de DC tient déjà compte de l'accessibilité lors de l'organisation d'événements. Notre influence sur les décisions importantes d'accessibilité dépend de notre rôle dans l'événement (organisateur ou participant). Nous continuerons de faire la promotion des événements accessibles en favorisant davantage la formation et en élaborant des listes de vérification et des guides inspirés des pratiques exemplaires.
Les mesures ci-dessous nécessitent toujours un suivi :			
Événements de DC	T1 de 2024	Réviser les options de transport pour les événements et veiller à fournir une liste exhaustive incluant le transport en commun et le taxi.	
Événements de DC	T1 de 2024	Mettre en place de l'affichage clair pour indiquer l'emplacement des stands, des salles de réunion, des installations, etc. Il peut s'agir de flèches (de couleur contrastante) sur le plancher et les murs, de grandes affiches en langage simple et en police facile à lire, etc.	

Domaine fonctionnel	Calendrier	Obstacle détecté	Avancement
Événements de DC	T1 de 2024	Veiller à ce que les files d'attente soient larges pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou avec une marchette.	Des membres de l'équipe des Événements d'affaires ont participé à une formation sur les événements et salons accessibles. Cette formation comprenait un volet sur les déplacements en fauteuil roulant, aussi bien dans les files d'attente que parmi les stands d'exposition. Nous mettrons en pratique les enseignements de cette formation dans la conception des stands à l'avenir afin de les rendre accessibles pour les personnes utilisant des dispositifs d'aide à la mobilité.
Événements de DC	T1 de 2024	Fournir des dispositifs d'aide à la mobilité (fauteuil roulant, marchette ou canne) aux personnes qui n'en ont généralement pas besoin pour de courtes périodes afin qu'elles puissent se déplacer plus aisément dans les grands espaces aux événements.	
Événements de DC	T1 de 2024	Affecter une personne responsable de la coordination de l'accessibilité aux événements pour aider les personnes à se retrouver et à accéder aux dispositifs d'aide à la mobilité, entre autres.	

CONSULTATIONS

Presidents Group

(Yat Li et Micaela Evans)

Destination Canada participe à des appels mensuels avec le Presidents Group pour discuter des progrès et obtenir des conseils et des recommandations sur les pratiques exemplaires dans le domaine de l'accessibilité. Nous lui transmettons également les versions préliminaires de nos plans d'accessibilité et de nos rapports d'étape afin de solliciter ses commentaires. Par l'entremise du Presidents Group, nous participons aussi à des activités d'apprentissage (discussions, visites de sites, ateliers et événements) offertes par sa communauté de pratique. En outre, notre PDG, Marsha Walden, siège au comité directeur du Presidents Group, ce qui permet à Destination Canada d'en être également membre.

Personnel de Destination Canada

Le comité d'accessibilité et le groupe des porte-étendards DEI de Destination Canada se réunissent sur une base mensuelle pour faire le point sur les progrès des diverses mesures en cours et discuter des possibilités d'amélioration.

Pour veiller à ce que tous les membres du personnel de Destination Canada aient l'occasion de se prononcer sur les questions d'accessibilité, nous avons fait circuler la version préliminaire du rapport d'étape pour recueillir des commentaires, comme nous l'avons fait pour le plan initial. Beaucoup de membres du personnel s'identifient comme ayant un handicap, et c'est surtout à ces personnes que nous voulions donner l'occasion d'exprimer leur opinion, directement ou de manière anonyme. La rétroaction obtenue a été examinée et prise en compte dans la version définitive. Merci, pour leur expertise et leur soutien, à toutes les personnes et à tous les groupes qui ont pris le temps de lire le document et de fournir leurs commentaires. Nous continuons de garder l'esprit ouvert pour en apprendre davantage et rendre l'organisme pleinement accessible.



PROCESSUS DE RÉTROACTION

Nous vous encourageons à nous envoyer toute rétroaction constructive susceptible de nous aider à rendre Destination Canada plus accessible.

Si vous souhaitez nous transmettre vos commentaires sur le Plan d'accessibilité ou tout rapport d'étape subséquent, veuillez communiquer avec Whitney Friesen, conseillère principale en gestion des talents, par l'un des moyens suivants :



Courriel : accessibility@destinationcanada.com;



Téléphone : 604-638-8356;



Courrier : 1045, rue Howe, bureau 800,
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2A9;



Rétroaction anonyme :

<https://forms.office.com/r/p2MA6YzBwa>

Nous accuserons réception de tous les commentaires dans les 15 jours ouvrables. Les réponses seront envoyées par le même moyen de communication que les commentaires. Les commentaires anonymes ne feront pas l'objet d'un accusé de réception autre que le message standard généré par le système.

Les commentaires seront examinés par le comité d'accessibilité de DC lors de la rédaction des rapports d'étape et dans le cadre des révisions du Plan. Les rapports d'étape indiqueront la quantité de commentaires reçus, leur nature et les mesures envisagées pour y répondre. L'accusé de réception indiquera la date prévue du prochain rapport ou de la prochaine révision.

Tous les commentaires seront conservés pendant sept ans en format électronique sur un disque dur sécurisé ou en format papier dans un classeur verrouillé des Ressources humaines. Les commentaires reçus par téléphone seront enregistrés (avec le consentement de la personne) ou transcrits.

Pour demander un exemplaire du Plan d'accessibilité dans un format différent, communiquez avec Whitney Friesen, conseillère principale en gestion de talents (coordonnées ci-dessus). Les délais suivants s'appliqueront :

- Format imprimé, en gros caractères ou électronique : 15 jours (environ deux semaines) après la réception de la demande.
- Format en braille ou audio : 45 jours (environ un mois et demi) après la réception de la demande.

Rétroaction reçue en 2023

En 2023, nous avons reçu quatre (4) courriels envoyés à la boîte de réception accessibility@destinationcanada.com. Nous avons répondu à tous les courriels dans les délais indiqués ci-dessus. Voici les questions traitées :

- Demande de mesure d'adaptation dans le cadre d'un processus d'entrevue (fournir à l'avance les questions d'entrevue) x 2;
- Demande d'une version Word du Plan d'accessibilité;
- Demande de renseignements pour trouver le Plan d'accessibilité sur le site Web.

Nous avons aussi reçu trois (3) commentaires après avoir envoyé un lien vers notre formulaire de rétroaction anonyme. Nous y avons tous donné suite.

- On nous a demandé d'accorder la priorité à l'installation des portes d'entrée automatiques dans notre plan d'action.
- On nous a suggéré d'envoyer les questions d'entrevue aux candidats au moins une (1) heure à l'avance.
- On nous a fait savoir qu'un des projets de DC mené en collaboration avec un tiers et hébergé sur un site Web externe n'était pas compatible avec les lecteurs d'écran.

Durant la période de consultation du personnel, nous avons aussi reçu beaucoup de courriels et de commentaires intégrés directement au document préliminaire. Notre comité d'accessibilité a été ravi de constater l'engagement remarquable des membres du personnel, qui ont consacré du temps à la lecture du rapport d'étape. Plus précisément, nous avons demandé au personnel de réfléchir aux questions suivantes :

- Les besoins de DC en matière d'accessibilité sont-ils traités comme il se doit?
- Le rapport est-il facile à comprendre? Comment pourrait-on le rendre plus clair?
- Comment pourrait-on améliorer le Plan?

Le consensus est que le personnel était très impressionné par la quantité de travail réalisé et l'attention portée à la conception des systèmes et des processus dans notre environnement de travail. Nous avons reçu quelques commentaires constructifs indiquant que le contenu pourrait être présenté de façon plus captivante et qu'il devrait s'aligner davantage sur notre stratégie organisationnelle. Nous sommes tout à fait d'accord sur le fait que le rapport devrait mieux s'harmoniser avec notre stratégie et que l'intégration de récits pourrait mieux montrer comment

nos travaux changent réellement les choses pour notre personnel et notre culture. Notre équipe était limitée par le temps pour publier le rapport d'étape en 2023, mais elle examinera la possibilité d'élaborer un rapport plus dynamique à l'avenir, qui corresponde mieux aux travaux créatifs que nous avons l'habitude de produire à Destination Canada.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Notre comité d'accessibilité et d'autres membres du personnel de Destination Canada participent à diverses activités de formation et de perfectionnement professionnel sur l'accessibilité de manière pertinente pour leur domaine respectif. Certains des sujets abordés suivent :

- Les quatre piliers de l'accessibilité
- La sensibilisation à l'autisme dans le milieu de travail
- Les avantages de l'embauche inclusive
- La création d'un lieu de travail et d'une culture diversifiée et inclusive
- Les méthodes de recrutement inclusives
- Les stratégies inclusives de rétention du personnel
- Une formation sur l'écriture inclusive
- La conception de documents accessibles
- Les préjugés inconscients

