



# Résumé des lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité

**Consulter les personnes en  
situation de handicap**

Juillet 2022



Résumé des Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : Consulter les personnes en situation de handicap

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2022

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :  
[droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

PDF

N° de cat. : Em4-31/1-2022F-PDF

ISBN ou ISSN : 978-0-660-44485-7





## Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>Ce que la Loi et son règlement disent à propos de la consultation</b> .....	<b>4</b>
<b>Concepts importants</b> .....	<b>4</b>
Différentes incapacités .....	4
Respecter la vie privée et la confidentialité .....	5
<b>Établir des objectifs pour votre consultation</b> .....	<b>6</b>
Consulter pour les plans sur l’accessibilité et les rapports d’étape .....	6
Consulter sur les domaines dans l’article 5 de la Loi.....	6
<b>Choisir comment vous consulterez</b> .....	<b>7</b>
Consulter les personnes en situation de handicap.....	7
Inviter les participants .....	7
Types de consultations .....	8
Consulter en personne .....	8
Consulter en ligne.....	9
Rendre les renseignements accessibles .....	10
<b>Après votre consultation</b> .....	<b>10</b>
Évaluer le processus de consultation.....	11





## Introduction

La Loi canadienne sur l'accessibilité (la Loi) et le Règlement canadien sur l'accessibilité (règlement) établissent des règles pour que le Canada soit un pays sans obstacle d'ici 2040. La Loi définit un obstacle comme tout élément pouvant empêcher les personnes en situation de handicap de participer pleinement à la société.

Une des règles veut que les organismes de responsabilité fédérale doivent publier des plans sur l'accessibilité et des rapports d'étape. Ils doivent consulter les personnes en situation de handicap lorsqu'ils préparent ces plans et rapports d'étape, et décrire comment ils ont mené cette consultation.

Les lignes directrices sur la consultation des personnes en situation de handicap vous aideront à organiser et à mener des consultations accessibles avec des personnes en situation de handicap. Elles offrent des conseils sur la manière de traiter les renseignements que vous recueillez lors de vos consultations et de les intégrer à vos plans et rapports d'étape. Elles vous aideront également à décrire votre processus de consultation dans ces plans et rapports d'étape.

### Remarques importantes :

Le présent document est un résumé des lignes directrices. [Lisez la version complète des lignes directrices ici](#). Les lignes directrices et ce résumé ne constituent pas des documents légaux. Ils sont conçus uniquement pour vous aider à respecter la loi.

Nous utilisons les verbes « devoir » et « exiger » pour décrire ce que vous devez faire pour respecter la loi. De plus, nous utilisons des termes tels que « recommandé », « devriez », « suggéré » et « pourriez » pour des éléments que nous recommandons, mais qui ne sont pas nécessaires.

## Ce que la Loi et son règlement disent à propos de la consultation

La Loi exige que vous consultiez les personnes en situation de handicap lorsque vous préparez vos plans sur l'accessibilité et vos rapports d'étape. Vos plans et rapports d'étape doivent également expliquer comment vous avez procédé. Le règlement dit que vous devez mettre cette description sous l'en-tête « Consultations » dans vos plans et rapports d'étape.

## Concepts importants

### Différentes incapacités

Les personnes vivent leurs incapacités de différentes façons et font face à différents types d'obstacles. Ce qui est accessible à une personne peut ne pas l'être à tous.



Bien qu'il ne s'agisse pas d'une liste complète, l'Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017 a relevé dix catégories différentes d'incapacités :

- vision;
- ouïe;
- mobilité;
- flexibilité;
- dextérité;
- douleur;
- apprentissage;
- développement;
- santé mentale;
- mémoire.

Les gens peuvent avoir plus d'une incapacité. Par exemple, une personne ayant une incapacité de mobilité peut aussi avoir un trouble d'apprentissage et une déficience auditive. Avoir de multiples incapacités peut avoir une incidence sur la capacité d'une personne de participer aux consultations, tout comme son âge, voisinage, sexe, etc. En cas de doute sur la manière de s'adresser à quelqu'un ou de l'inclure, la meilleure chose que vous puissiez faire est de le lui demander.

## **Respecter la vie privée et la confidentialité**

Les participants peuvent dire ou écrire des choses qu'ils ne voudraient pas que vous divulguiez publiquement pendant vos consultations.

Il peut s'agir de renseignements personnels comme leur identité, leur incapacité, leurs antécédents médicaux ou leurs expériences face à des obstacles ou à la discrimination. Ils peuvent être mal à l'aise lorsqu'il s'agit de partager leur rétroaction et leurs points de vue au travail ou devant des amis et de la famille. Ils pourraient aussi s'inquiéter de la réaction des gens à ces commentaires ou d'apprendre que le participant a une incapacité.

N'oubliez pas que vous devriez :

- laisser les participants choisir de faire des commentaires de façon anonyme;
- rassurer les participants sur le fait que vous respecterez leur vie privée;
- offrir aux participants la chance de passer en revue tout dossier que vous conservez au sujet de leurs commentaires;
- respecter toutes les lois pertinentes de votre administration relativement au traitement des renseignements personnels et du respect de la vie privée.

---

# Établir des objectifs pour votre consultation

## Consulter pour les plans sur l'accessibilité et les rapports d'étape

Vous devez consulter les personnes en situation de handicap lorsque vous préparez vos plans sur l'accessibilité et vos rapports d'étape. Une approche consiste à consulter d'abord les personnes en situation de handicap sur une grande variété d'obstacles et d'autres questions. Vous pourriez ensuite rédiger votre plan ou rapport d'étape en fonction de ce que les participants vous disent.

Une autre solution consiste à rédiger votre plan ou rapport, puis à consulter les personnes en situation de handicap sur les moyens de l'améliorer. Si vous procédez ainsi, vous pourriez demander si, oui ou non, votre plan :

- établit des buts réalistes et atteignables;
- est simple, clair et concis;
- nécessite d'ajouter ou de supprimer quoi que ce soit.

Pour les rapports d'étape, vous pourriez demander si, oui ou non, elles pensent que votre organisme :

- a fait des progrès quant à la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité;
- a laissé de côté des réussites ou des échecs que vous devriez inclure dans votre rapport d'étape;
- pourrait en faire davantage pour déterminer, éliminer et éviter les obstacles.

Gardez à l'esprit qu'il s'agit uniquement de quelques façons de procéder à une consultation. Chaque organisme devra décider par lui-même la manière qui fonctionne le mieux pour lui.

## Consulter sur les domaines dans l'article 5 de la Loi

L'un des objectifs de la Loi canadienne sur l'accessibilité vise à obtenir un Canada sans obstacle au plus tard le 1er janvier 2040. Pour aider à y arriver, les organismes devraient déterminer, éliminer et éviter les obstacles dans les domaines de l'article 5 de la Loi. Ces domaines sont :

- emploi;
- environnement bâti;
- technologies de l'information et des communications (TIC);
- communications, autres que les TIC;
- acquisition de biens, de services et d'installations;
- conception et prestation de programmes et services;
- transport.

Certains obstacles à l'accessibilité peuvent relever de plus d'un de ces domaines. Par exemple, une offre d'emploi inaccessible peut relever à la fois de l'emploi et des TIC.

# Choisir comment vous consulterez

## Consulter les personnes en situation de handicap

Avant de commencer vos consultations, nous vous recommandons de découvrir :

- les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap pourraient être confrontées lorsqu'elles utilisent vos services, qu'elles travaillent pour vous ou qu'elles participent à votre consultation;
- à quel point les espaces physiques et numériques de votre organisme sont accessibles;
- comment entrer en contact avec des organismes œuvrant pour les personnes en situation de handicap qui pourraient vous donner des conseils en matière d'accessibilité ou suggérer des personnes que vous pourriez consulter;
- s'il y a des événements communautaires publics en lien avec les personnes en situation de handicap auxquels vous pourriez assister.

N'oubliez pas que vous consultez des gens qui sont considérablement sollicités, que ce soit pour leur temps ou leurs ressources. Bon nombre de ces personnes et organismes transmettent leur expertise à titre de service professionnel. Vous pourriez devoir conclure des contrats avec eux ou utiliser d'autres mécanismes pour assurer leur participation.

Surtout, gardez à l'esprit que tous les participants vous offrent leur temps, leur expertise et leur vécu. Il est important de reconnaître la valeur de leur contribution.

## Inviter les participants

Le choix du moment est très important lorsque vous invitez des personnes en situation de handicap à vos consultations. Envoyez les invitations tôt afin que les invités puissent examiner votre matériel, planifier leurs déplacements et demander des mesures d'adaptation comme l'interprétation et des supports de substitution.

Si vous avez des personnes spécifiques en tête, vous pourriez les inviter directement et personnellement. Vous pourriez également inviter les gens par l'entremise d'un avis au grand public. Un tel avis pourrait prendre une des formes suivantes :

- de la publicité dans les journaux locaux et à la radio ou à la télévision;
- de la publicité ou une mobilisation sur les médias sociaux;
- une demande aux groupes de personnes en situation de handicap de partager les invitations avec leurs membres;
- la pose d'affiches, la distribution de brochures ou d'autre matériel où des participants potentiels sont susceptibles de les trouver.



Vous devriez inviter des personnes en situation de handicap qui apportent des perspectives variées à votre consultation. Il pourrait s'agir de personnes en situation de handicap qui sont vos clients, vos employés, des membres du public ou des experts en matière d'accessibilité.

Dans tous les cas, votre invitation devrait expliquer les raisons de votre consultation et comment vous procéderez. Elle pourrait aussi expliquer comment vous choisirez les participants et quand et où les consultations auront lieu.

## Types de consultations

Il existe différents moyens de consulter les personnes en situation de handicap et la Loi et son règlement n'exigent pas que vous preniez une approche particulière.

Vous devriez décider :

- le format de votre consultation;
- les questions que vous poserez;
- le nombre de participants et l'éventail de perspectives qu'ils offrent au sujet de l'incapacité.

Lors de votre planification, vous devriez tenir compte de certains ou de la totalité des éléments suivants :

- quelles personnes en situation de handicap participent le plus à votre organisme;
- si votre organisme dispose d'un espace de réunion accessible pour les consultations en personne ou si vous devez réserver un lieu;
- quels genres de consultations vos participants potentiels pourraient préférer;
- de quels budget et ressources vous disposez pour vos consultations.

Rappel : vous pouvez utiliser plus d'un format de consultation. En fait, il pourrait s'avérer souhaitable d'utiliser de multiples formats afin d'entendre l'opinion de personnes ayant une variété d'incapacités. Cela peut également vous aider à mieux répondre aux besoins des participants en matière de langue, d'interprétation et d'horaire.

## Consulter en personne

Certains participants préfèrent les événements en personne aux événements virtuels ou aux propositions en ligne. Les événements en personne nécessitent plus de ressources et de planification que d'autres types d'événements. Si vous voulez procéder à une consultation en personne, vous devriez :

- inclure le bon nombre d'interprètes, un rédacteur de traduction en temps réel des communications (CART) et d'autres membres du personnel de soutien;
  - vous rappeler de réserver les services des interprètes et autres longtemps à l'avance (idéalement de 4 à 8 semaines), puisqu'ils seront très occupés;

- prévoir suffisamment de temps pour tous les événements, avec des pauses et envisager de répéter les événements à différentes heures le matin et l'après-midi;
- choisir un lieu confortable, spacieux et accessible pour votre événement;
- vous rappeler que certains participants pourraient être accompagnés de chiens d'assistance, d'accompagnateurs ou de préposés aux bénéficiaires.

Un plan d'intervention d'urgence doit être préparé pour tous les événements en personne. Vous devriez élaborer ce plan avec le gestionnaire du lieu de consultation et avec des personnes en situation de handicap. Vous pourriez aussi engager un assistant médical ou inclure du personnel qui est formé en premiers soins.

## Consulter en ligne

Consulter en ligne pourrait inclure des événements virtuels en direct, tels que des vidéoconférences ou des séminaires Web. Ces événements pourraient avoir lieu à l'aide de programmes tels que Zoom, WebEx ou Microsoft Teams. Si vous voulez procéder à une consultation de cette façon, n'oubliez pas que :

- vous devriez établir un code de conduite pour les participants et les animateurs;
- vous devriez réserver les services d'interprètes et de rédacteurs CART, comme vous le feriez pour un événement en personne;
- certaines caractéristiques des programmes de vidéoconférence (comme les fenêtres de messagerie instantanée ou les outils pour « lever la main ») ne sont peut-être pas accessibles à tous.

Consulter en ligne pourrait également comporter des forums de discussion, des questionnaires ou des enregistrements qui permettent aux participants de contribuer à leur propre rythme.

Peu importe quelle consultation en ligne vous choisissiez, n'oubliez pas que les outils numériques, tels que les forums de discussion, peuvent constituer des obstacles pour certaines personnes. Vous devriez toujours transmettre l'information de multiples façons afin de permettre aux gens de choisir comment ils veulent participer.

Vous devriez aussi vous rappeler que les participants peuvent partager des détails confidentiels personnels, médicaux ou professionnels avec vous. Ils peuvent aussi partager des histoires au sujet de leur vie et de leurs expériences. Il est important de s'assurer de garder ces renseignements en sécurité.

Lorsque vous consultez en ligne, vous devriez :

- établir une adresse électronique unique et sûre pour les contributions et les questions;
- exiger que les participants s'inscrivent à votre consultation et à toute plateforme qu'elle utilise, en fournissant toujours du soutien aux personnes qui font face à des obstacles;
- stocker l'identificateur de connexion, le mot de passe et autres renseignements personnels en toute sécurité;

- vous assurer que tout service ou plateforme d'un tiers que vous utilisez est fiable et sûr et que ses certificats de sécurité sont à jour.

## Rendre les renseignements accessibles

Peu importe comment vous consultez, vous devriez vous assurer que les renseignements que vous fournissez aux participants sont accessibles. Ces renseignements peuvent comprendre les programmes, les résumés, les sondages, les questionnaires, les diaporamas ou d'autres documents. Ils peuvent aussi comprendre des pages Web où vous hébergez cette information.

N'oubliez pas : les versions numériques de vos plans sur l'accessibilité et de vos rapports d'étape doivent respecter certaines exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Elles doivent particulièrement respecter toutes les exigences de niveau A et de niveau AA des WCAG les plus récentes disponibles en français et en anglais, c'est-à-dire la version WCAG 2.0. Nous recommandons que toute page Web de consultation respecte également ces exigences.

Vous pouvez aussi rendre certains documents électroniques ou imprimés plus accessibles en utilisant tout simplement votre programme de traitement de texte. Vos documents devraient comprendre :

- des titres correctement formatés;
- des tailles et des styles de police grands et clairs;
- un texte de remplacement (texte alternatif) pour décrire les images;
- une couleur et un contraste appropriés pour le texte et l'arrière-plan.

Il est possible que ces documents ne répondent toujours pas à tous les besoins de vos participants. Certains participants pourraient demander des supports de substitution, tels qu'une version audio, en braille ou des enregistrements d'interprétation en langue des signes. Vous devriez envisager comment fournir l'information sur ces supports lorsque cela est possible.

## Après votre consultation

Votre consultation vous procurera beaucoup d'information et il existe de nombreuses façons de traiter ces renseignements. Nous vous recommandons de commencer par étiqueter et trier la totalité de la contribution des participants et des notes d'organisateur. Vous pouvez le faire dans un dossier, une feuille de calcul ou un autre document.

Vous pourriez trier l'information par :

- types d'obstacles qu'elle décrit;
- domaines pertinents de l'article 5 de la Loi;
- types d'incapacité qu'elle concerne;
- longueur et détail de la réponse.

- Étiqueter et trier l'information peut vous aider par la suite, lorsque vous décrirez vos consultations dans vos plans sur l'accessibilité et vos rapports d'étape.

Par exemple :

- « 35 des 40 participants ont dit que l'élimination des obstacles comportementaux était tout aussi importante que l'élimination des barrières physiques »;
- « les participants ayant des troubles d'apprentissage et des déficiences sur le plan du développement étaient trois fois plus susceptibles de dire que notre site Web avait besoin d'améliorations importantes en matière d'accessibilité ».

Vous devriez remercier les participants pour leur temps et leurs contributions. Vous pourriez souhaiter poursuivre le dialogue, même une fois la consultation terminée. Cela vous permettra d'envoyer aux participants :

- des mises à jour sur la façon dont vous mettez en œuvre vos plans sur l'accessibilité;
- des invitations à des événements futurs;
- des avis au sujet de tout changement apporté à vos plans, vos rapports d'étape ou vos processus de rétroaction.

## Évaluer le processus de consultation

Nous vous recommandons d'évaluer votre processus de consultation pour découvrir quelles parties ont été un succès et quelles parties nécessitent des améliorations. Vous devriez tenter de découvrir si :

- la consultation a suscité la participation que vous aviez espérée;
- la consultation a permis de dégager des expériences et perspectives diverses;
- la contribution que vous avez reçue était utile, détaillée et constructive;
- les lieux ou la plateforme que vous avez utilisés ont fonctionné.

Vous devriez également poser ce genre de questions aux participants au sujet de votre consultation. Leurs réponses peuvent vous aider à planifier les consultations futures.