



Banque de l'infrastructure du Canada

Plan sur l'accessibilité 2023-2024 – 2025-2026



Plan sur l'accessibilité

Table des matières

Un message de la direction	3
Renseignements généraux.....	4
Loi canadienne sur l'accessibilité	4
À propos de la Banque de l'infrastructure du Canada	4
Déclaration par rapport à l'accessibilité	5
Principes directeurs	5
Coordonnées et processus de rétroaction	6
Formats alternatifs	6
Plan sur l'accessibilité – domaines prioritaires	6
Plan sur l'accessibilité – survol	7
Domaines énumérés à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)	7
L'emploi	7
L'environnement bâti.....	11
Les technologies de l'information et des communications	13
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications	15
La conception et la prestation de programmes et de services.....	18
Le transport.....	19
Consultations	19
Glossaire	22

Un message de la direction



La Banque de l'infrastructure du Canada (« BIC » ou « nous ») s'engage à améliorer l'inclusion, l'égalité des chances, l'accessibilité et la participation des personnes handicapées en reconnaissant et en éliminant les obstacles, ainsi qu'en prévenant de nouveaux obstacles en matière d'accessibilité.

Pour atteindre cet objectif, nous sommes heureux de vous présenter le premier plan pluriannuel sur l'accessibilité de la BIC. Ce plan présente notre stratégie et une feuille de route claire pour respecter nos engagements et atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité, y compris les suivants :

- Repérer des occasions d'étendre la portée de notre soutien et les accommodements que nous pouvons offrir aux personnes handicapées;
- Former nos employés sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées;
- Améliorer notre environnement bâti et nos technologies de l'information afin d'offrir une expérience harmonieuse à nos employés et à nos clients;
- Améliorer nos communications afin que les personnes handicapées puissent bénéficier de nos programmes et de nos services de manière équitable.

Le comité de direction de la BIC a approuvé ce plan et est impatient de faire état de nos progrès. Nous sommes également ouverts à recevoir de la rétroaction sur la prestation de nos services aux personnes handicapées. Pour nous envoyer une question, de la rétroaction ou une demande d'accommodement, ou pour obtenir une copie de ce plan dans un autre format, veuillez suivre le [processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) de la BIC.

Ehren Cory

Président-directeur général

Renseignements généraux

Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « Loi ») représente l'engagement du gouvernement canadien à l'égard de l'accessibilité et des droits des personnes handicapées. Elle vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040 en favorisant l'adoption d'une approche proactive pour reconnaître et éliminer les obstacles et prévenir de nouveaux obstacles à l'accessibilité. La Loi est fondée sur les sept domaines prioritaires suivants :

1. l'emploi;
2. l'environnement bâti;
3. les technologies de l'information et des communications;
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations;
6. la conception et la prestation de services;
7. le transport.

Un des principes clés de la Loi est « Rien sans nous ». Cela signifie que les organisations doivent consulter les personnes handicapées au moment de créer des lois, des politiques et des programmes qui ont une incidence sur elles. La Loi a été élaborée grâce à une importante consultation des personnes handicapées et elle exige que les organisations sous réglementation fédérale fassent de même pour se conformer aux exigences.

La Loi s'applique à un vaste éventail d'entités sous réglementation fédérale, y compris des sociétés d'État comme la Banque de l'infrastructure du Canada (la BIC). En se conformant à la Loi, la BIC et les autres entités réglementées contribueront à l'élimination des obstacles auxquels plus de six millions de Canadiens handicapés et âgés de 15 ans et plus doivent faire face (source : *Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017*).

En vertu de la Loi, toutes les entités réglementées doivent faire ce qui suit :

- rédiger et publier un plan sur l'accessibilité;
- configurer et publier un processus de rétroaction;
- rédiger et publier un rapport annuel sur les progrès réalisés à l'égard du plan sur l'accessibilité en collaboration avec des personnes handicapées afin d'intégrer leur rétroaction.

À propos de la Banque de l'infrastructure du Canada

La BIC est une société d'État fédérale qui travaille avec tous les paliers du gouvernement, des investisseurs privés et des commanditaires de projets pour investir 35 milliards de dollars dans des projets d'infrastructure qui génèrent des revenus, qui profitent aux Canadiens et aux Canadiennes et qui permettent d'attirer des capitaux privés.

La stratégie d'investissement de la BIC est alignée sur les engagements à long terme et les priorités économiques du gouvernement du Canada :

- les projets d'infrastructure les plus susceptibles de favoriser la création d'emplois et la croissance;
- la promotion de l'inclusion sociale;
- la création d'une économie propre.

La BIC doit investir dans des projets d'intérêt public, plus précisément dans les domaines suivants :

- transport en commun;
- énergie propre;
- infrastructures vertes;
- Internet haut débit;
- commerce et transport.

La BIC a également pour objectif d'investir un milliard de dollars dans des projets d'infrastructure au sein de communautés autochtones, en partenariat avec celles-ci et pour leur bénéfice, dans les cinq secteurs prioritaires susmentionnés.

Déclaration par rapport à l'accessibilité

Nous existons pour avoir une influence qui améliore la vie des Canadiens et Canadiennes, et nous nous engageons à bâtir un environnement dans lequel tous nos employés, nos clients et nos parties prenantes se sentent inclus et progressent vers un objectif commun. Notre plan sur l'accessibilité représente notre engagement à offrir une expérience exempte d'obstacles à toutes les personnes handicapées, y compris parmi nos employés, nos clients et nos autres parties prenantes. Les mesures indiquées dans ce plan nous aideront à faire avancer notre parcours de diversité et d'inclusion en veillant à ce que l'accessibilité et l'inclusion fassent partie de tout ce que nous faisons.

Principes directeurs

Nous avons établi les principes directeurs suivants pour nous aider à concrétiser notre vision :

- **Intégrer l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées** à notre stratégie organisationnelle de diversité et d'inclusion;
- Prendre des mesures délibérées pour **offrir une expérience exempte d'obstacles** aux personnes handicapées;
- Incarner la stratégie « Rien sans nous » du gouvernement du Canada en continuant de **consulter activement les personnes handicapées lors des processus décisionnels clés et dans le cadre de la mise en œuvre** des engagements indiqués dans ce plan;
- **Créer une culture d'inclusion des personnes handicapées** en intégrant l'accessibilité à nos comportements de tous les jours;

- **Favoriser la sensibilisation et l'éducation** sur l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes handicapées.

Coordonnées et processus de rétroaction

La BIC, par l'intermédiaire de son *processus de rétroaction sur l'accessibilité*, reçoit la rétroaction liée à l'accessibilité et à notre plan sur l'accessibilité.

Vous pouvez communiquer avec notre équipe de l'accessibilité:

- Adresse de courriel : accessible@cib-bic.ca
- Numéro de téléphone : 1-833-551-5245
- Adresse postale : équipe de l'accessibilité - BIC Ressources Humaines, 150 rue King Ouest, Bureau 15, Toronto (Ontario) M5H 1J9

Formats alternatifs

Vous pouvez demander une autre version de notre processus de rétroaction, le plan sur l'accessibilité ou des rapports d'étape par courriel à l'adresse accessible@cib-bic.ca ou par téléphone au 1-833-551-5245

Formats disponibles :

- impression
- impression en gros caractères (police plus grande et plus claire)
- braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts)
- format audio (enregistrement de quelqu'un lisant le texte à voix haute), et
- formats électroniques compatibles avec la technologie adaptée

Plan sur l'accessibilité – domaines prioritaires

Notre plan est fondé sur six domaines prioritaires qui, selon nous, sont essentiels pour concrétiser notre vision et créer un environnement exempt d'obstacles pour nos employés, nos clients et nos parties prenantes :

1. l'emploi;
2. l'environnement bâti;
3. les technologies de l'information et des communications;
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations;
6. la conception et la prestation de services;

En raison de la nature des activités de la BIC, le domaine prioritaire lié au réseau fédéral de transport recommandé par la Loi ne s'applique pas.

Plan sur l'accessibilité – survol

En prévision de l'élaboration de son plan sur l'accessibilité, la BIC a évalué l'état actuel de la situation au sein de l'organisation. À cette fin, la BIC a notamment travaillé avec les personnes responsables de chacun des domaines prioritaires d'accessibilité et effectué une consultation importante auprès de personnes handicapées.

Le principe « Rien sans nous » a guidé notre approche à l'égard de ce plan. Afin de repérer et de comprendre les obstacles existants, nous avons consulté des personnes handicapées en effectuant les activités suivantes :

- un sondage sur l'accessibilité des employés;
- un sondage sur l'accessibilité des parties prenantes externes;
- une série de discussions externes avec des personnes handicapées.

Vous pouvez en apprendre davantage sur la nature et l'étendue de nos *consultations* dans ce plan. Grâce à l'évaluation de l'état actuel de ses activités et de ses consultations, la BIC a dégagé les obstacles relatifs à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes handicapées. Par la suite, la BIC a déterminé les principaux engagements qui lui permettraient d'éliminer les obstacles existants et d'améliorer l'accessibilité.

Ces engagements comprennent des mesures délibérées pour faire ce qui suit :

- améliorer les processus relatifs aux accommodements existants;
- améliorer l'accessibilité numérique sur toutes les plateformes;
- favoriser la sensibilisation à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes handicapées;
- améliorer nos façons de communiquer avec nos employés, nos clients, nos fournisseurs et nos autres parties prenantes.

La BIC reconnaît que l'accessibilité est un parcours et que l'évaluation de l'accessibilité et de l'efficacité de son plan nécessitera un suivi continu. La BIC demeure à l'écoute des personnes handicapées afin d'apprendre de ces personnes et de tenir compte de leur rétroaction.

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

L'emploi

Où se situe la BIC maintenant?

À la BIC, nous nous engageons à fournir des occasions équitables aux personnes handicapées en ce qui a trait à tous les aspects de l'emploi. La BIC a mis en œuvre des stratégies de recrutement et de

gestion des talents pour recruter des personnes faisant partie de groupes en quête d'équité, assurer leur rétention et favoriser leur inclusion.

Bien qu'il ne semble pas y avoir d'écart significatif à la BIC en ce qui a trait à la représentation des personnes handicapées par rapport aux données disponibles sur le marché du travail, nous savons que nous avons l'occasion d'accroître l'inclusion d'un vaste éventail de personnes handicapées. La BIC a également l'occasion d'adopter une approche plus proactive à l'égard du recrutement de personnes handicapées en améliorant la diversité de ses canaux de recrutement et en travaillant avec des partenaires externes.

La BIC veille à ce que tous ses employés reçoivent des accommodements lorsqu'ils en font la demande. Nous avons passé en revue notre processus relatif aux accommodements et repéré des occasions de mieux communiquer, d'officialiser et de simplifier le processus pour améliorer l'expérience des personnes handicapées.

La BIC a également pris des mesures pour communiquer son engagement en matière d'accessibilité dans le cadre du processus de recrutement et offrir de manière proactive des accommodements à ses candidats. Toutes les offres d'emploi de la BIC comprennent une déclaration par rapport à l'accessibilité pour démontrer que des accommodements sont offerts dans le cadre du processus de recrutement.

En février 2021, la BIC a mis sur pied un comité sur la diversité et l'inclusion qui est responsable de diriger les initiatives et de fournir des recommandations au comité de direction de la BIC pour améliorer la diversité et l'inclusion dans les éléments suivants :

- plans de l'entreprise;
- politiques;
- initiatives;
- programmes;
- autres activités.

Le comité sur la diversité et l'inclusion s'engage à favoriser un dialogue sur l'inclusion des groupes en quête d'équité au sein de la BIC, y compris l'inclusion des personnes handicapées. La BIC est fière de son engagement à fournir à ses employés la souplesse nécessaire pour réussir sur le plan personnel et professionnel. La BIC offre cette souplesse de plusieurs manières, notamment à l'aide d'un modèle de travail hybride et d'ententes de travail à la carte qui sont fondées sur les besoins individuels de ses employés. Cette souplesse nous a permis de soutenir nos employés handicapés ainsi que notre main-d'œuvre élargie.

Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes

Voici les constatations de notre sondage sur l'accessibilité auprès de nos employés et de nos consultations internes :

- De manière générale, nos employés ont des perceptions positives de l'engagement de la BIC à l'égard de l'inclusion, y compris l'inclusion des personnes handicapées.
- Nous devons améliorer l'éducation et les directives sur l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées.

- Bien que, de manière générale, nos employés aient indiqué avoir eu des expériences positives en ce qui a trait à leurs accommodements, nous avons l'occasion d'améliorer nos communications à l'égard de nos processus relatifs aux accommodements.

Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes

La BIC a effectué 10 consultations externes auprès de personnes ayant divers handicaps afin de déterminer leurs obstacles relatifs à l'accès à l'emploi. Bien que leurs commentaires n'étaient pas liés à des expériences précises au sein de la BIC, découvrir les obstacles communs auxquels les personnes handicapées doivent faire face nous a été utile et nous permettra d'éviter et d'éliminer des obstacles semblables au sein de notre organisation. Ce plan comprend des renseignements supplémentaires sur la nature et l'étendue de nos consultations externes.

Les participants aux consultations externes nous ont indiqué que les facteurs suivants sont importants pour garantir l'accessibilité relative au recrutement, à l'intégration et à l'emploi :

Le recrutement et l'intégration

- Accessibilité et lisibilité des portails de carrières, des offres d'emploi et des processus pour postuler en ligne;
- Exigences raisonnables en matière d'expérience minimale et de compétences requises dans les offres d'emploi;
- Communications claires sur les personnes-ressources en matière d'accessibilité et les processus relatifs aux accommodements dans le cadre des processus de recrutement et d'intégration;
- Utilisation d'un langage simple dans les communications, les documents et les modèles relatifs au recrutement et à l'intégration;
- Préparation et transmission de documents papier en prévision du processus d'intégration et octroi de délais suffisants pour consigner l'information transmise verbalement.

L'emploi

- Préparation de formations exhaustives sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées pour tous les employés;
- Dialogue délibéré de la part des leaders sur l'inclusion des personnes handicapées;
- Évaluations proactives, plutôt que réactives, sur l'accessibilité au sein de l'organisation;
- Engagement à améliorer continuellement l'accessibilité à l'échelle de l'organisation;
- Communications claires sur les personnes-ressources à l'égard du soutien en matière d'accessibilité et des processus relatifs aux accommodements;
- Facilité d'accès à divers types d'accommodements au travail, notamment :
 - horaires flexibles,
 - capacité de faire du télétravail et d'assister aux réunions à distance au besoin, et
 - préparation et transmission de documents avant les réunions importantes;

- Utilisation d'un langage simple dans les communications, les documents, les formulaires et les modèles relatifs à l'emploi;
- Directives claires de la part des gestionnaires sur les attentes et les tâches quotidiennes à effectuer.

Prochaines étapes

Nous croyons que les mesures suivantes permettront à la BIC d'améliorer le recrutement, la rétention et le soutien de ses employés handicapés. Nous continuerons de les écouter activement afin de déterminer comment nous pouvons bâtir un environnement de travail plus inclusif.

Engagements principaux

En cours :

- Continuer de soutenir le comité sur la diversité et l'inclusion pour exécuter des initiatives axées sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées;
- Continuer de faire le suivi des données des déclarations volontaires des employés et les comparer aux données disponibles sur le marché du travail afin de veiller à ce que la BIC fournisse des occasions d'emploi équitables aux personnes handicapées.

Exercice 2023-2024

T2 :

- Mettre en œuvre un processus officiel et simplifié pour fournir des accommodements efficaces en temps opportun.

T4 :

- Créer un fonds centralisé en ce qui a trait aux accommodements pour les coûts relatifs aux demandes d'accommodements des employés;
- Fournir des formations sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées à l'équipe de direction, aux gestionnaires des talents et à tous les employés de la BIC.

Exercice 2024-2025

T1 :

- Intégrer des mesures précises pour recruter, former et conserver davantage de personnes handicapées à tous les niveaux dans la stratégie renouvelée de la BIC à l'égard de ses talents et de leur perfectionnement.

T2 :

- Continuer de diversifier notre bassin de talents en collaborant avec des agences pour l'emploi de personnes handicapées.

L'environnement bâti

Où se situe la BIC maintenant?

La BIC est en voie d'améliorer l'accessibilité à ses bureaux et à ses espaces de travail non partagés au Canada. Nous prenons déjà des mesures pour améliorer l'accessibilité à nos bureaux et à nos espaces de travail selon les besoins, mais la BIC n'a pas encore établi de normes à cet égard. Les installations de la BIC à Montréal et à Calgary font partie d'espaces de travail partagés, ce qui limite la capacité de la BIC à établir des normes pour ces espaces.

Nous avons l'occasion d'évaluer l'accessibilité dans nos espaces de manière proactive et continue pour maintenir un environnement inclusif et accessible. La BIC a effectué une évaluation initiale de l'accessibilité dans ses bureaux et ses espaces de travail. Bien que la BIC déploie certaines mesures qui favorisent l'accessibilité, nous pouvons adopter une approche délibérée pour garantir l'accessibilité dans nos espaces.

La BIC a mis sur pied un comité sur la santé et la sécurité en 2018. Celui-ci est responsable de gérer les préoccupations liées à la santé et à la sécurité au travail. Le comité organise des réunions trimestrielles ainsi que des inspections pour repérer les risques au travail. Il fournit également des recommandations au comité de direction, notamment en ce qui a trait à l'accessibilité. Tous les membres du comité sur la santé et la sécurité ont suivi la formation à l'agrément des membres des comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail (CMSST).

Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes

Voici les constatations de notre sondage sur l'accessibilité auprès de nos employés et de nos consultations internes :

- amélioration de la transparence sur les normes et les directives en matière d'accessibilité dans les bureaux;
- occasions d'améliorer l'accessibilité aux ascenseurs, aux toilettes et aux cuisines partagées;
- occasions de fournir des espaces de travail qui améliorent l'intimité et réduisent les distractions afin de soutenir les personnes neurodivergentes ou qui ont des handicaps invisibles.

Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes

Les participants aux consultations externes nous ont indiqué que les éléments suivants sont importants pour offrir un environnement bâti accessible :

- de nombreux types de sièges dans les espaces publics et les salles d'attente (par exemple, la réception);
- des boutons-poussoirs pour l'ouverture électronique des portes;
- des rampes pour favoriser les déplacements et le soutien des personnes handicapées dans les escaliers;
- un éclairage et des contrastes adéquats dans les espaces de travail, dans les entrées et le long des voies d'accès;

- des ascenseurs accessibles (activation vocale, gros boutons, braille, temps d'attente, etc.);
- une signalisation visible à l'intérieur et à l'extérieur des immeubles;
- des plans clairs et des outils de repérage;
- du texte en braille dans les zones publiques pour soutenir les déplacements dans les immeubles;
- des autorisations relatives aux animaux, en particulier les chiens-guides pour faciliter les déplacements;
- des espaces de travail qui tiennent compte des besoins sensoriels, par exemple en offrant des salles tranquilles et diverses options d'éclairage;
- des accommodements axés sur les besoins sensoriels;
- des accommodements axés sur l'ergonomie et la mobilité.

Prochaines étapes

Nous réaffirmerons notre engagement envers l'accessibilité au sein de nos espaces de travail en établissant une norme à cet égard et en officialisant le suivi de l'accessibilité dans nos bureaux. Nous allons centraliser et simplifier notre processus relatif aux accommodements, et continuer de soutenir les demandes de nos employés pour des espaces de travail qui tiennent compte de leurs besoins sensoriels en effectuant des ajustements dans le cadre du processus relatif aux accommodements de la BIC.

Engagements principaux

Exercice 2023-2024

T2 :

- Mettre en œuvre un processus officiel et simplifié pour offrir des accommodements efficaces et en temps opportun.

T3 :

- Établir une norme en matière d'accessibilité pour les bureaux et les espaces de travail de la BIC qui est fondée sur les principes d'accessibilité universelle. Tenir compte des principes d'accessibilité lors de la conception des futurs bureaux et espaces de travail;
- Élaborer une liste de contrôle sur l'accessibilité pour évaluer l'accessibilité aux bureaux et aux espaces de travail de la BIC sur une base continue. Effectuer les ajustements nécessaires pour traiter les exceptions repérées.

T4 :

- Créer un fonds centralisé en ce qui a trait aux accommodements pour les coûts relatifs aux demandes d'accommodement des employés;

- Passer en revue les plans d'urgence et d'évacuation aux fins d'accessibilité et inclure des mesures de soutien connexes pour les employés ou les visiteurs handicapés. Consulter les personnes handicapées lors de l'évaluation pour leur offrir une expérience harmonieuse.

Les technologies de l'information et des communications

Où se situe la BIC maintenant?

La BIC a veillé à ce que son site web destiné au public respecte les normes en matière d'accessibilité du web.

Nous avons relevé des occasions de faire ce qui suit :

- Élaborer une stratégie en matière d'accessibilité numérique en adoptant une perspective à long terme afin de garantir la conformité en tout temps des technologies de l'information et des communications de l'entreprise avec les normes d'accessibilité numérique;
- Intégrer l'accessibilité numérique à l'approvisionnement et au développement de tous les futurs actifs numériques.

Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes

Certains employés en situation de handicap de la BIC ont signalé des difficultés à accéder à diverses pages du site web et des difficultés de navigation. De plus, d'autres ont indiqué que certains logiciels ne sont pas facilement accessibles.

Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes

Les participants aux consultations externes ont mentionné que les éléments suivants sont importants pour assurer l'accessibilité numérique et l'efficacité des accommodements en matière de technologies de l'information :

Accessibilité numérique

- disponibilité de modèles accessibles pour les documents numériques;
- lisibilité et accessibilité des formulaires en ligne;
- utilisation d'un langage clair et simple sur les sites web et dans les autres technologies de l'information et des communications;
- guides d'instructions sur les technologies rédigés dans un langage clair et simple;
- application uniforme des normes d'accessibilité dans l'ensemble des plateformes numériques;
- surveillance constante du contenu numérique nouveau et existant pour en assurer l'accessibilité;
- participation des personnes handicapées à l'essai des technologies nouvelles et mises à jour pour assurer une expérience harmonieuse.

Accommodements en matière de technologies de l'information

- formation efficace du personnel des technologies de l'information qui est responsable de répondre aux demandes d'accommodements des employés, afin d'améliorer la compréhension des éléments suivants :
 - processus relatifs aux accommodements de l'organisation et pratiques exemplaires en matière de technologies de l'information;
 - connaissance de la sélection, de l'acquisition, de la configuration et de la mise en place de technologies d'assistance;
 - pratiques exemplaires pour aider les personnes ayant une déficience physique à aménager leur lieu de travail.

Prochaines étapes

Nous souhaitons tirer parti de nos efforts actuels relativement à l'accessibilité du contenu numérique en prenant les mesures suivantes :

- établir une stratégie d'accessibilité des technologies de l'information en adoptant une perspective à long terme;
- mettre en œuvre une surveillance continue pour assurer une accessibilité en tout temps à l'ensemble des actifs numériques.

La BIC reconnaît que le renforcement des compétences du personnel des technologies de l'information en matière d'accessibilité numérique et la formation sur la prestation d'un soutien aux personnes handicapées constitueront une partie importante de notre parcours.

Engagements principaux

En cours :

- Continuer de respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG) en surveillant et en évaluant de façon continue le site web de la BIC destiné au public.

Exercice 2023-2024

T2 :

- Mettre en œuvre un processus officiel et simplifié relatif aux accommodements pour fournir des accommodements efficaces en temps opportun.

T3 :

- Élaborer une stratégie à long terme en matière d'accessibilité des technologies de l'information et des communications pour s'assurer que tous les actifs numériques actuels et futurs sont accessibles.

T4 :

- Créer un fonds centralisé en ce qui a trait aux accommodements pour les coûts relatifs aux demandes d'accommodements des employés;
- Offrir au personnel des technologies de l'information une formation sur l'accessibilité numérique et sur la prestation de soutien aux personnes handicapées en matière d'accès aux technologies d'assistance.

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

Où se situe la BIC maintenant?

La BIC fournit des communications dans les deux langues officielles et offre des formats de rechange au public. Elle propose également de façon proactive d'autres formats pour le contenu vidéo de son site web destiné au public :

- transcription;
- présentations PowerPoint.

La BIC fait régulièrement part de ses initiatives et de ses ressources en matière de diversité, d'équité et d'inclusion à ses leaders et à ses employés. Nous reconnaissons qu'il serait possible de cibler davantage les communications sur les sujets suivants :

- accessibilité et accommodements;
- plan sur l'accessibilité;
- éducation au sujet de l'inclusion.

Il serait également pertinent d'adopter une approche plus proactive concernant l'accessibilité des réunions et des événements en fournissant des conseils à nos employés sur la façon de rendre les interactions et les communications plus accessibles.

Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes

Les employés ont indiqué qu'ils souhaitaient recevoir davantage de renseignements à propos de l'engagement de la BIC à l'égard de l'accessibilité ainsi que des mesures prises pour renforcer l'accessibilité. Ils ont également demandé de meilleures directives et communications concernant les ressources en matière d'accommodements.

Les employés vivant avec un handicap ont souligné que les actifs numériques sont parfois difficiles à localiser et qu'un emplacement central serait utile pour faciliter l'accès aux principaux actifs et modèles.

Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes

Les participants aux consultations externes ont fait valoir l'importance des éléments suivants pour assurer une communication plus accessible avec les parties prenantes externes et les employés :

- accessibilité des communications dans des formats de rechange;
- communication claire des normes d'accessibilité et des processus relatifs aux accommodements;
- dialogue délibéré sur l'inclusion des personnes handicapées;
- applications mobiles et plateformes numériques accessibles pour les événements;
- sous-titrage disponible pour les vidéos et les réunions;
- signalisation caractérisée par une grande taille de police et un contraste adéquat;
- texte de remplacement pour les images;
- utilisation d'un langage simple;
- solutions de rechange pour participer à des événements et à des réunions de grande envergure;
- capacité de fournir de la rétroaction sur l'accessibilité à l'aide de plusieurs canaux, y compris directement à une personne (p. ex. par téléphone).

Prochaines étapes

Dans le cadre de ses activités, la BIC se concentrera sur l'amélioration de l'accès aux éléments suivants :

- informations et ressources sur l'accessibilité et les accommodements;
- lignes directrices sur les techniques de communication accessible et les pratiques inclusives.

Les engagements ci-dessous compléteront les mesures prises pour améliorer l'accessibilité des technologies de l'information et des communications, ce qui renforcera l'accessibilité dans toutes les communications.

Engagements principaux

Exercice 2023-2024

T3 :

- Élaborer une stratégie de communication afin de mieux faire connaître le plan sur l'accessibilité de la BIC et les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

T4 :

- Fournir des conseils à tous les employés sur les techniques de communication accessibles et organiser des réunions accessibles (en personne et virtuelles);
- Créer une liste de contrôle normalisée sur l'accessibilité pour s'assurer que les événements et les réunions de grande envergure sont accessibles à tous;
- Rendre le plan sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les ressources pédagogiques sur l'accessibilité de la BIC facilement accessibles dans un emplacement centralisé.

Exercice 2024-2025

T2 :

- Établir des relations avec des fournisseurs de services de communication accessible auxquels nous pouvons avoir recours au besoin (p. ex. langue des signes américaine, langue des signes québécoise et langues des signes autochtones);
- Fournir des conseils au personnel responsable des communications sur les pratiques exemplaires en matière de communication accessible à l'échelle de l'organisation.

Exercice 2025-2026

T1 :

- Mettre en place des moyens de communication de rechange sur le système téléphonique automatisé de la BIC pour que tous les utilisateurs puissent y avoir accès.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Où se situe la BIC maintenant?

Au besoin, la BIC achète des biens et des services auprès de fournisseurs. Des appels d'offres sont également émis par l'intermédiaire de MERX, le cas échéant. La BIC pourrait sensibiliser davantage les employés participant aux activités d'approvisionnement quant aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et à l'interaction avec des fournisseurs vivant avec un handicap. L'accessibilité des communications avec les fournisseurs, y compris les appels d'offres, les courriels, les formulaires et les modèles, est importante pour offrir une expérience exempte d'obstacles aux fournisseurs en situation de handicap.

Prochaines étapes

La BIC fournira aux employés responsables de l'approvisionnement des lignes directrices qui amélioreront leur connaissance des pratiques d'approvisionnement accessible. Elle examinera également les modèles, les formulaires et les autres communications utilisés dans le processus d'approvisionnement pour assurer l'accessibilité et la communication efficace des processus relatifs aux accommodements.

Engagements principaux

Exercice 2023-2024

T2 :

- Examiner le processus d'approvisionnement, notamment les documents, les formulaires, les modèles et les communications, pour s'assurer qu'ils reflètent les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

T4 :

- Mettre en œuvre un processus officiel et simplifié relatif aux accommodements pour fournir des accommodements efficaces en temps opportun;
- Fournir à l'équipe responsable de l'approvisionnement des lignes directrices ou une formation sur les pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement accessible et de communication avec les fournisseurs ayant un handicap;
- Mettre en place un mécanisme pour communiquer de manière cohérente aux fournisseurs l'engagement de la BIC à l'égard de l'accessibilité et les informations sur les accommodements.

Exercice 2024-2025

T2 :

- La BIC commencera à recueillir des renseignements sur la diversité des fournisseurs et les pratiques en matière d'accessibilité afin de mieux comprendre la diversité des fournisseurs au sein de l'organisation.

La conception et la prestation de programmes et de services

Où se situe la BIC maintenant?

La BIC est un investisseur influent et investi dans les domaines prioritaires suivants :

- Infrastructure verte;
- Transport en commun;
- Internet à haut débit;
- Énergie propre;
- Commerce et transport.

Nous avons également des objectifs d'investir dans tous les secteurs prioritaires pour des projets en partenariat avec des peuples autochtones.

La BIC est fière de l'influence positive qu'elle exerce sur les Canadiens et leurs collectivités grâce à ces investissements qui ont souvent un caractère inclusif et accessible en raison de la nature des projets.

Afin de nous assurer que nous offrons à nos partenaires une expérience positive et inclusive, la BIC propose des accommodements à la demande. Les types d'accommodements demandés par la clientèle peuvent inclure, sans s'y limiter :

- d'autres formats de documentation;
- du soutien pour la communication pendant les réunions.

La BIC a ciblé des occasions d'accroître l'accessibilité dans les interactions numériques et d'améliorer la communication des processus relatifs aux accommodements de l'organisation.

Prochaines étapes

Les engagements figurant dans les sections du présent plan consacrées aux technologies de l'information et des communications et aux autres communications contribueront positivement à la prestation de services accessibles à notre clientèle.

Nous nous appuyerons sur ces engagements en veillant à ce que les documents utilisés dans le cadre des interactions avec les clients soient accessibles. Nous communiquerons également de façon proactive nos processus relatifs aux accommodements afin d'accroître la sensibilisation des clients.

Engagements principaux

Exercice 2023-2024

T2 :

- Examiner les documents, les formulaires, les modèles et les communications qui sont utilisés pour interagir avec la clientèle dans le cadre de la prestation de services afin de s'assurer qu'ils reflètent les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

T4 :

- Mettre en œuvre un processus officiel et simplifié relatif aux accommodements pour fournir des accommodements efficaces en temps opportun;
- Mettre en place un mécanisme pour communiquer de manière cohérente aux clients l'engagement de la BIC à l'égard de l'accessibilité et les informations sur les processus relatifs aux accommodements.

Le transport

Ce domaine prioritaire de la Loi concerne l'élimination et la prévention des obstacles au sein du réseau fédéral de transport. Compte tenu de la nature du mandat et des activités de la BIC, ce domaine a été exclu du présent plan d'action.

Consultations

Le principe « Rien sans nous » reconnaît que les personnes handicapées sont des participants à part entière dans toutes les sphères de la vie et qu'elles devraient contribuer à la prise de toutes les décisions concernant :

- les politiques;
- les programmes;
- les pratiques;
- la prestation des services.

La BIC s'est assurée de consulter régulièrement des personnes vivant avec un handicap au cours de l'élaboration du plan sur l'accessibilité afin de faire ce qui suit :

- cerner les obstacles à l'accessibilité;
- définir une vision et une stratégie en matière d'accessibilité;
- déterminer les mesures à prendre pour éliminer les obstacles ciblés.

Les consultations auprès des personnes handicapées sont essentielles pour déterminer efficacement les obstacles les plus importants auxquels elles font face. L'approche de la BIC en matière de consultations comprend les mesures suivantes :

- des discussions avec les responsables des domaines de l'accessibilité (les différents domaines sont gérés par des employés de la BIC);
- des consultations avec le comité sur la diversité et l'inclusion de la BIC;
- la réalisation d'un sondage sur l'accessibilité auprès des employés;
- la réalisation d'un sondage sur l'accessibilité auprès des parties prenantes externes;
- l'organisation de séances de consultations individuelles avec des membres externes de la communauté des personnes handicapées;
- la consultation d'experts-conseils externes.

Comité sur la diversité et l'inclusion

La BIC a formé le comité sur la diversité et l'inclusion en février 2021, dont l'objectif est de mettre en œuvre les initiatives en matière de diversité et d'inclusion ainsi que de formuler des recommandations à l'intention du comité de direction de la BIC afin d'améliorer la diversité et l'inclusion dans les domaines suivants :

- les plans d'entreprise;
- les politiques;
- les initiatives;
- les programmes;
- d'autres activités.

La BIC a tenu une séance de travail en collaboration avec son comité sur la diversité et l'inclusion dans le but de confirmer les résultats de l'évaluation de l'état actuel de l'accessibilité et d'obtenir des commentaires sur les possibilités d'améliorer l'accessibilité et l'inclusion pour les personnes handicapées. À la suite de cette séance, la BIC a également invité les membres du comité à faire part de commentaires sur leurs engagements relativement au plan d'accessibilité.

Sondage sur l'accessibilité auprès des employés

Un sondage anonyme sur l'accessibilité a été réalisé dans l'ensemble de l'organisation en septembre 2022 afin de recueillir les commentaires des employés de la BIC sur les obstacles à l'accessibilité rencontrés dans les domaines suivants :

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

La BIC a reçu plus de 50 réponses au sondage sur l'accessibilité, ce qui représente un taux de participation de près de 50%.

Les obstacles relevés, ainsi que ceux signalés dans le cadre du sondage sur l'accessibilité auprès des parties prenantes externes et des séances de consultations externes, ont servi de base à l'élaboration des engagements de la BIC.

Sondage sur l'accessibilité auprès des parties prenantes externes

Un sondage anonyme sur l'accessibilité a été envoyé à plus de 2 000 parties prenantes externes au moyen d'un bulletin de la BIC en octobre 2022. L'objectif était de recueillir leurs commentaires sur les obstacles existants à l'accessibilité.

Les réponses à ce sondage, ainsi que les obstacles soulignés dans le cadre du sondage sur l'accessibilité auprès des employés et des séances de consultations externes, ont également servi de base à l'élaboration des engagements de la BIC.

Séances de consultations externes avec des membres de la communauté des personnes handicapées

Afin de s'assurer de recueillir des commentaires de la part de personnes vivant avec divers handicaps, la BIC a mené 10 séances de consultations individuelles auprès de membres de 3 réseaux externes de personnes handicapées :

- Lésions médullaires Ontario;
- Institut national canadien pour les aveugles (INCA);
- Specialisterne.

La BIC a effectué des consultations externes en ligne par l'intermédiaire de Microsoft Teams et s'est assurée que les discussions étaient accessibles en prenant les mesures suivantes :

- envoyer les questions de discussion aux participants de la séance de consultation à l'avance dans des formats accessibles;
- offrir aux participants d'autres formats pour la réunion et la communication en fonction de leurs besoins et de leurs préférences.

Les participants interrogés ont indiqué vivre avec une variété de handicaps, notamment :

- sclérose en plaques;
- hémiplégie résultant d'un accident vasculaire cérébral;
- surdité, capacité auditive réduite;
- cécité;
- vision partielle;
- autisme;
- dyscalculie;
- trouble du déficit de l'attention avec hyperactivité.

Les participants ont été invités à décrire les obstacles à l'accessibilité rencontrés dans les domaines de l'emploi, de l'environnement bâti, des technologies de l'information et des communications, des autres communications et de la prestation de services. Étant donné que les participants aux séances de consultations externes n'avaient pas eu d'expériences et d'interactions avec la BIC, il leur a été demandé de faire part des obstacles rencontrés dans le cadre d'échanges avec les entités réglementées par le gouvernement fédéral de manière générale.

Les expériences vécues par les participants aux séances de consultations externes et les commentaires échangés ont aidé la BIC à cerner d'autres obstacles à prendre en considération, qui ont également servi à élaborer ses engagements.

Consultation d'experts-conseils externes

La BIC a consulté des experts-conseils en accessibilité de Deloitte Canada. Ces consultations lui ont permis d'explorer les pratiques d'accessibilité exemplaires qui existent et de déterminer celles qu'elle pourrait intégrer à son plan sur l'accessibilité.

Glossaire

Accessibilité

La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous.

Autoidentification

L'autoidentification est le terme en usage pour désigner la collecte des renseignements sur l'équité en matière d'emploi fournis volontairement par les employés, en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Ces renseignements sont utilisés pour analyser et surveiller les progrès des groupes visés par l'équité en matière d'emploi et aux fins de la production de rapports sur la représentativité de l'effectif. (Source : Renseignements d'autodéclaration de la Commission de la fonction publique du Canada)

Clients

Particuliers, entreprises ou leurs représentants desservis par ou utilisant des services fournis par la Banque de l'infrastructure du Canada

Employé

Personne employée par la Banque de l'infrastructure du Canada

Disponibilité au sein de la population active

Pour l'administration publique centrale, la disponibilité au sein de la population active désigne la disponibilité estimative des personnes appartenant aux groupes désignés sous forme de pourcentage de la population active. (Source : L'équité en matière d'emploi dans la fonction publique du Canada, exercice 2017 à 2018)

Handicap

Toute déficience, notamment :

- physique;
- mentale ou sensorielle;
- intellectuelle;
- cognitive;
- trouble d'apprentissage ou de communication;
- limitation fonctionnelle;

De nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. (Source : *Loi canadienne sur l'accessibilité*)

Mesure d'adaptation

Tout changement apporté dans l'environnement de travail qui permet à une personne ayant des limitations fonctionnelles d'accomplir son travail. Les changements peuvent comprendre les suivants :

- aménager le lieu de travail physique;
- adapter l'équipement et les outils;
- permettre des heures de travail flexibles;
- offrir le partage d'emploi;
- déménager l'espace de travail ailleurs dans le lieu de travail;
- permettre de travailler de la maison;
- réaffecter certaines tâches non essentielles ou échanger de telles tâches pour d'autres;
- accorder du temps libre pour les rendez-vous médicaux.

Les mesures d'adaptation (accommodements) peuvent être temporaires, périodiques ou de longue durée, ou déterminées selon la situation de l'employé ou les changements dans le lieu de travail.

Obstacle

Tout élément qui nuit à la participation pleine et égale à la société des personnes ayant une déficience, notamment une déficience :

- physique;
- mentale ou sensorielle;
- intellectuelle;
- cognitive;
- trouble d'apprentissage ou de communication;
- limitation fonctionnelle.

Les obstacles peuvent être de nature physique, architecturale, technologique ou attitudinale. (Source : *Loi canadienne sur l'accessibilité*)

Personnes handicapées

Personne ayant une déficience durable ou récurrente soit de ses capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage et qui :

- considère qu'elle a des aptitudes réduites pour exercer un emploi;
- pense qu'elle risque d'être classée dans cette catégorie par son employeur ou d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience.

Cette définition vise également les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l'objet de mesures d'adaptation pour leur emploi ou dans leur lieu de travail. (Source : *Loi sur l'équité en matière d'emploi*)