



Accessibilité

Plan sur l'accessibilité du Commissariat aux langues officielles

Renseignements généraux

Au Commissariat aux langues officielles (le Commissariat), la personne chargée de recueillir la rétroaction sur le plan sur l'accessibilité est Johanne Morin, directrice, Politiques et recherche, Direction générale des politiques et communications. Toute demande concernant les formats accessibles, l'accessibilité ou les obstacles peut être transmise par courriel à johanne.morin@clo-ocol.gc.ca, par téléphone au 1-613-894-9675, ou par courrier au 30, rue Victoria, 6e étage, Gatineau (Québec) K1A 0T8.

Organisation

Le commissaire aux langues officielles (le commissaire) du Canada est un agent du Parlement. Il relève directement du Parlement et est appuyé par le Commissariat.

Le commissaire a pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la Loi sur les langues officielles, soit :

- *assurer l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles*
- *favoriser le maintien et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada;*
- *promouvoir l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.*

Pour remplir son mandat, le Commissariat emploie 166 personnes à l'échelle nationale. Son administration centrale est située à Gatineau (Québec), et il compte cinq bureaux régionaux : à Moncton (Nouveau-Brunswick), à Montréal (Québec), à Toronto (Ontario), à Winnipeg (Manitoba) et à Edmonton (Alberta).

Au cours de la prochaine année, le Commissariat lancera des initiatives à l'appui de la diversité et de l'inclusion. Les groupes visés par l'équité en matière d'emploi ci-dessous sont actuellement sous-représentés au sein de l'organisation : les minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées. Au printemps 2022, chacun des gestionnaires délégués a été encouragé à tenir compte de cette situation dans le contexte des activités de dotation. Entre autres initiatives, la Direction des ressources humaines a lancé, à l'été 2022, deux processus ou répertoires qui ciblent les groupes visés par l'équité en matière d'emploi afin que les gestionnaires aient un accès rapide à des banques de curriculum vitæ (mutation et emploi occasionnel).

Selon les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2020, 88 % des employés se sentent acceptés comme un membre à part entière de l'équipe et 92 % des employés sont d'avis que les membres de leur unité de travail se comportent de façon respectueuse.

Selon les résultats du même sondage, 85 % des employés estiment que le Commissariat

respecte les différences individuelles (p. ex. culture, styles de travail, idées, habiletés). Toutefois, les employés ont indiqué que l'organisation pourrait faire mieux en mettant en œuvre des activités et des pratiques à l'appui d'un milieu de travail diversifié. Dans l'ensemble, 92 % des employés du Commissariat se sentent traités avec respect.

Loi canadienne sur l'accessibilité

En 2018, le gouvernement a présenté le projet de loi C-81 Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles (la Loi canadienne sur l'accessibilité), qui a reçu la sanction royale en juin 2019 et qui est entré en vigueur le 11 juillet 2019. Cette loi vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Au titre de la Loi canadienne sur l'accessibilité les entités fédérales réglementées doivent faire rapport au public sur leurs politiques et leurs pratiques liées à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles en publiant des plans sur l'accessibilité, des processus de rétroaction et des rapports d'étape.

La Loi canadienne sur l'accessibilité met en œuvre une approche proactive et inclusive pour la reconnaissance et l'élimination des obstacles dans l'administration publique fédérale. Elle prévoit sept domaines d'action, qui sont les suivants :

1. Emploi
2. Environnement bâti
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)
4. Communications, autres que les TIC
5. Acquisition de biens, de services et d'installations
6. Conception et prestation de programmes et de services
7. Transport

Au titre de la Loi canadienne sur l'accessibilité le Commissariat doit préparer et publier un plan sur l'accessibilité d'ici le 31 décembre 2022, puis rendre compte annuellement de l'avancement de ce plan.

Méthodologie

Approche du Commissariat :

- *Nommer le responsable du projet.*
- *Nommer un représentant du projet dans chacune des directions générales ou des directions.*
- *Déterminer les employés à consulter (« Rien sur nous sans nous »).*
- *Cerner les pratiques et les initiatives sectorielles existantes qui pourraient être adoptées à titre de pratiques exemplaires à l'échelle de l'organisation.*
- *Cerner, éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines indiqués à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité*
- *Préparer un plan triennal sur l'accessibilité.*

Plan d'action

Le présent document énonce le plan du Commissariat pour réduire les obstacles existants et en prévenir de nouveaux dans les domaines ciblés par la Loi canadienne sur l'accessibilité

Ce plan évoluera au fur et à mesure des efforts déployés par le Commissariat pour devenir une organisation plus accessible du point de vue de son personnel dévoué et de la population canadienne qu'il sert avec gratitude.

Bien que le Commissariat soit reconnu comme une organisation qui compte un effectif profondément déterminé à respecter sa mission et son mandat, et comme une organisation qui incarne l'équité, la diversité et l'inclusion, il est toujours possible d'apporter des améliorations. Les mesures ci-dessous peuvent donc être considérées comme des façons de renforcer le tissu du Commissariat alors qu'il s'efforce de devenir une organisation plus accessible.

Emploi

Pratiques exemplaires

Le Commissariat tient compte des besoins des personnes handicapées depuis bien avant l'entrée en vigueur de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Dans le cadre de tous les processus de dotation, les employés doivent indiquer s'ils nécessitent des mesures d'adaptation pour être à même de participer pleinement et équitablement aux processus et pour éliminer les obstacles à leur emploi. Les gestionnaires délégués font parfois appel au Centre de psychologie du personnel de la Commission de la fonction publique pour

déterminer la mesure d'adaptation optimale en fonction d'un handicap. Dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2020, 91 % des employés qui avaient demandé des mesures d'adaptation au travail se sont dits satisfaits des mesures mises en place.

Dans la liste de vérification pour l'arrivée d'un nouvel employé au Commissariat, les gestionnaires doivent cocher une case pour indiquer qu'ils ont discuté des mesures d'adaptation requises par l'employé avant son entrée en fonction. Tout est mis en œuvre pour répondre aux besoins des employés qui nécessitent des mesures d'adaptation.

Dans le cadre des exigences en matière de délégation du Commissariat, tous les gestionnaires subdélégués en dotation doivent suivre le cours « Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié » de l'École de la fonction publique du Canada. L'auto-identification a lieu une fois à l'étape de la nomination, étape pendant laquelle les futurs employés sont encouragés à remplir une déclaration volontaire.

Le Commissariat compte un groupe consultatif sur l'équité en matière d'emploi et sur la diversité ainsi qu'un champion de l'équité en matière d'emploi, de la diversité et de l'inclusion. L'équipe des Ressources humaines collabore avec le champion à la publication de nombreuses communications sur la diversité et l'inclusion tout au long de l'année. De plus, le Centre sur la diversité et l'inclusion du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines offre aux employés une grande variété de renseignements.

Obstacles cernés

- L'énoncé des critères de mérite et la méthode d'évaluation ne sont pas toujours accessibles et inclusifs.
- Les gestionnaires et les employés peuvent avoir des préjugés inconscients.
- Les documents et les formulaires des Ressources humaines ne sont pas tous disponibles en format accessible.
- Les employés ne connaissent pas leurs obligations en matière d'accessibilité.

Les initiatives ci-dessous aideront le Commissariat à devenir plus accessible.

Année 1 – 2023

- Exiger que tous les employés suivent le cours en ligne « [Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité](#) »

de l'École de la fonction publique du Canada (cours de deux heures obligatoire pour tout le personnel).

- *Faire un rappel aux employés sur le plan sur l'accessibilité du Commissariat et les encourager à signaler les obstacles rencontrés par le personnel visé.*
- *Lancer une nouvelle lettre d'appel concernant l'auto-identification.*
- *Accroître l'utilisation des répertoires de personnes en situation de handicap des organismes centraux (p. ex. Programme fédéral d'expérience de travail étudiant).*
- *Confier la fonction d'accessibilité au champion de l'équité en matière d'emploi, de la diversité et de l'inclusion.*

Année 2 – 2024

- *Ajouter une section sur le site intranet du Commissariat afin d'orienter les employés vers l'ensemble des ressources et des renseignements disponibles concernant l'accessibilité.*
- *Mettre en œuvre la nouvelle exigence liée aux méthodes d'évaluation prévue par la Loi sur l'emploi dans la fonction publique en utilisant le guide sur la détermination des préjugés et des obstacles relatifs aux méthodes d'évaluation de la Commission de la fonction publique.*
- *Faire un rappel aux employés sur le plan sur l'accessibilité du Commissariat et les encourager à signaler les obstacles rencontrés par le personnel visé.*
- *Envoyer une lettre d'appel concernant l'auto-identification.*
- *Accroître l'utilisation des répertoires de personnes en situation de handicap des organismes centraux (p. ex. Programme fédéral d'expérience de travail étudiant).*
- *Examiner les systèmes, les processus et les politiques d'équité en matière d'emploi afin de cerner et de corriger les lacunes.*
- *Assurer la liaison avec le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique en vue de déterminer si le Commissariat pourrait adopter des pratiques exemplaires.*
- *Trouver un conférencier membre du Bureau des conférenciers fédéraux sur la diversité et l'inclusion qui pourrait faire une présentation à tout le personnel (p. ex. à la réunion générale annuelle, à l'occasion de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada).*

- *Offrir à tout le personnel de la formation sur la création de documents et de courriels accessibles.*
- *Offrir à tous les employés de la formation sur le langage clair.*
- *Ajouter à la liste de vérification des gestionnaires concernant la gestion du rendement l'obligation de suivre les cours sur la création de documents accessibles ainsi que sur le langage clair, s'il y a lieu.*

Année 3 – 2025

- *Examiner et modifier les documents liés à l'emploi (p. ex. les formulaires) pour veiller à ce qu'ils soient dans un format accessible.*
- *Faire un rappel aux employés sur le plan sur l'accessibilité du Commissariat et les encourager à signaler les obstacles rencontrés par le personnel visé.*
- *Envoyer une lettre d'appel concernant l'auto-identification.*
- *Faire la promotion du programme VivreTravaillerJouer.*
- *Accroître l'utilisation des répertoires de personnes en situation de handicap des organismes centraux (p. ex. Programme fédéral d'expérience de travail étudiant).*

Environnement bâti

Pratiques exemplaires

Le Commissariat a tenu compte des normes d'accessibilité lors de la conception du réaménagement des bureaux en 2022.

Les Services administratifs veillent à ce que l'immeuble soit accessible.

Les Services administratifs mettent en œuvre les recommandations du comité de santé et de sécurité concernant l'accessibilité.

Pratiques exemplaires actuellement en vigueur :

- *Examiner les procédures d'évacuation d'urgence et les mettre à jour au besoin pour s'assurer que le système d'accompagnateur est en place et qu'il fonctionne.*
- *Veiller à l'existence d'un système de volontaires pour les situations d'urgence en milieu de travail et offrir la formation requise.*

- *Mettre à jour les listes des agents de sécurité-incendie et veiller à ce qu'ils aient été formés.*
- *Veiller à ce que les secouristes en réanimation cardio-respiratoire soient identifiés et formés.*
- *Veiller à ce que des inspections de la santé et de la sécurité au travail (SST) soient réalisées régulièrement et à ce que les incidents soient consignés adéquatement.*
- *Veiller à ce que les problèmes de SST soient résolus.*
- *Veiller à ce que tout réaménagement des bureaux tienne compte des plus récentes normes d'accessibilité.*
- *Veiller à ce que la liste des personnes à mobilité réduite soit mise à jour fréquemment.*

Obstacles cernés

- *Certaines salles des dossiers pourraient ne pas respecter toutes les exigences en matière d'accessibilité.*
- *Les portes ne sont pas toutes équipées de plaques d'actionnement pour les personnes handicapées.*
- *Les immeubles en région pourraient ne pas être complètement accessibles.*

Année 1 – 2023

- *Examiner la conception de la signalisation et des panneaux d'orientation.*
- *Documenter les plans d'évacuation pour les employés en situation de handicap.*
- *Élaborer une liste de vérification de l'accessibilité pour les inspections.*

Année 2 – 2024

- *Examiner l'accessibilité des immeubles et des milieux de travail dans toutes les régions.*
- *Examiner les obstacles physiques sur place.*

Année 3 – 2025

- *Analyser la possibilité d'examiner l'environnement bâti en fonction des exigences de la plus récente version de la norme CSA B651-18.*
- *Examiner l'accessibilité des immeubles et des milieux de travail dans toutes les régions.*

- *Demander à Services publics et Approvisionnement Canada de veiller à ce que les avertisseurs de fumée, les alarmes incendie et les autres alarmes d'urgence émettent à la fois un signal sonore et visuel.*

Technologies de l'information et des communications

Pratiques exemplaires

Le Commissariat respecte la Norme sur l'accessibilité des sites Web du Conseil du Trésor.

Les postes de travail sont équipés de façon à répondre aux besoins des employés.

L'équipe des technologies de l'information (TI) répond rapidement à toutes les demandes de mesures d'adaptation.

Obstacles cernés

- *Certaines applications peuvent ne pas respecter toutes les normes d'accessibilité.*
- *Le Commissariat ne connaît peut-être pas toutes les exigences prévues par les normes d'accessibilité.*

Année 1 – 2023

- *Rechercher les normes d'accessibilité existantes.*
- *Cerner et adopter les normes d'accessibilité qui correspondent aux besoins du Commissariat.*
- *Consulter les responsables du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée au sujet de la technologie de pointe.*

Année 2 – 2024

- *Mener une analyse des lacunes des normes actuellement utilisées pour les applications et l'équipement.*
- *Exiger que des clauses en matière d'accessibilité soient incluses dans les contrats d'acquisition de technologies.*
- *Explorer les possibilités relatives aux technologies de collaboration plus accessibles, y compris Teams (p. ex. sous-titrage codé, enregistrement).*

- *Aider d'autres directions générales, au besoin, si les membres de la population canadienne éprouvent des difficultés techniques lorsqu'ils remplissent des formulaires du Commissariat ou qu'ils font appel et ont recours à ses services.*

Année 3 – 2025

- *Élaborer un plan d'action pluriannuel pour donner suite aux résultats de l'analyse des lacunes.*
- *Exiger que des clauses en matière d'accessibilité soient incluses dans les contrats d'acquisition de technologies.*
- *Consulter les réseaux d'échange de pratiques sur GCconnex et GCcollab, et les intégrer en vue de cerner les pratiques exemplaires et de transmettre les leçons apprises en ce qui concerne le respect des exigences en matière d'accessibilité.*

Communications autres que les TIC

Pratiques exemplaires

Le Commissariat a conclu un contrat avec une ressource externe pour qu'elle examine tous les bulletins d'interprétation publiés sur le site Web de l'organisation, afin de garantir qu'ils sont rédigés en langage clair.

Le système de gestion du contenu Web du Commissariat favorise l'accessibilité.

Lorsque le Commissariat publie des vidéos en ligne, des sous-titres y sont intégrés ou des transcriptions sont ajoutées (dans le cas des vidéos qui ne contiennent que du texte).

Des transcriptions sont offertes pour le contenu Web et les publications sur les médias sociaux (Facebook, Twitter, YouTube).

Des descriptions sont maintenant ajoutées aux images sur les médias sociaux pour les rendre plus accessibles.

Les formulaires générés automatiquement sur le site Web du Commissariat sont conçus de façon à assurer l'accessibilité.

Le contraste des couleurs est pris en compte dans le contexte de l'élaboration de contenu

Web.

Des titres appropriés sont utilisés pour organiser la structure du contenu Web.

Il est possible d'accéder à tout le contenu Web au moyen d'un clavier uniquement de façon logique.

Obstacles cernés

- *Les documents et les présentations créés par des employés du Commissariat, que ce soit pour usage interne ou externe, ne sont pas toujours accessibles.*
- *L'organisation des réunions, des activités et des séances de formation internes ou externes ne tient pas toujours compte des exigences en matière d'accessibilité.*

Année 1 – 2023

- *Éviter d'utiliser le format GIF et des émojis dans les publications sur les médias sociaux.*
- *Utiliser les contrastes de couleurs de façon appropriée sur les plateformes de médias sociaux du Commissariat.*
- *Effectuer un examen général du site Web pour veiller à ce que le contenu soit actuel et déterminer si le matériel doit être archivé ou adapté aux normes.*
- *Respecter les lignes directrices sur les activités et les produits de communication accessibles, s'il y a lieu.*
- *Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans l'élaboration des produits de communication.*

Année 2 – 2024

- *Créer une liste de vérification à l'intention des employés afin de garantir que tous les documents publiés sur le site Web du Commissariat sont accessibles et rédigés en langage clair, si possible.*
- *Modifier les gabarits de présentations et de documents afin qu'ils respectent les exigences en matière d'accessibilité, et les publier sur le site intranet du Commissariat.*
- *Éviter d'utiliser le format GIF et des émojis dans les publications sur les médias sociaux.*

- *Utiliser les contrastes de couleurs de façon appropriée sur les plateformes de médias sociaux du Commissariat.*
- *Transmettre les connaissances en matière de communications accessibles aux autres directions générales au moyen de séances de sensibilisation et de documents (p. ex. formatage, italique, colonnes, contraste de couleurs, photos, puces, taille de la police).*
- *Respecter les lignes directrices sur les activités et les produits de communication accessibles, s'il y a lieu.*
- *Veiller à ce que le webmestre du Commissariat utilise des rôles ARIA sur le site Web.*
- *Assurer l'adaptabilité de la conception du site Web du Commissariat.*
- *Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans l'élaboration des produits de communication.*

Année 3 – 2025

- *Veiller à ce que l'organisation des réunions, des activités et des séances de formation du Commissariat tienne compte des exigences en matière d'accessibilité en créant une liste de vérification à l'intention des organisateurs.*
- *Adapter les présentations existantes en fonction du nouveau gabarit.*
- *Éviter d'utiliser le format GIF et des émojis dans les publications sur les médias sociaux.*
- *Envisager de produire des documents clés dans des médias substituts (p. ex. Braille, gros caractères) au besoin.*
- *Utiliser les contrastes de couleurs de façon appropriée sur les plateformes de médias sociaux du Commissariat.*
- *Respecter les lignes directrices sur les activités et les produits de communication accessibles, s'il y a lieu.*
- *Créer une liste de vérification pour garantir que les documents produits par des clients sont dans un format accessible avant de les publier sur le site intranet (p. ex. fil de nouvelles).*
- *Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans l'élaboration des produits de communication.*

Acquisition de biens, de services et d'installations

Pratiques exemplaires

Le formulaire de demande de biens et de services comprend une section d'attestation de l'accessibilité qui aide les employés à déterminer les considérations en matière d'accessibilité à inclure aux exigences pour les biens et les services de façon à garantir que le produit livrable dispose de fonctions d'accessibilité. Le Commissariat a dressé une liste de vérification pour aider les responsables opérationnels de l'organisation à établir les exigences en matière d'accessibilité en fonction de différents scénarios où l'accessibilité pourrait être prise en compte.

Les documents de demande de propositions utilisés par l'équipe d'approvisionnement sont accessibles. Le Commissariat utilise les gabarits de Services publics et Approvisionnement Canada qui sont dans un format accessible.

Obstacles cernés

- Les documents et les formulaires d'approvisionnement ne sont pas tous offerts dans un format accessible.*
- Les responsables opérationnels ne connaissent pas leurs obligations en matière d'accessibilité dans le contexte de la passation de contrats de biens et de services.*

Année 1 – 2023

- Assurer la liaison avec Services publics et Approvisionnement Canada afin de déterminer des clauses en matière d'accessibilité qui peuvent être ajoutées aux documents d'approvisionnement.*
- Demeurer au fait des améliorations apportées par Services publics et Approvisionnement Canada en ce qui concerne l'approvisionnement accessible, et les mettre en œuvre lorsque possible.*
- Réviser le formulaire d'attestation d'accessibilité utilisé par les responsables opérationnels de l'organisation en vue de recueillir plus de renseignements.*
- Cerner et adopter des pratiques exemplaires en effectuant du réseautage dans le réseau d'échange de pratiques de GCpédia.*
- Rechercher des formations et des activités du gouvernement du Canada sur*

l'approvisionnement accessible et y participer.

- *Suivre les cours de l'École de la fonction publique du Canada sur la lisibilité et sur la conversion de documents en format PDF pour les personnes malvoyantes.*
- *Explorer les possibilités de passation de contrats pour accéder à d'autres services d'accessibilité, au besoin, pour faire face à des situations ponctuelles (p. ex. services d'interprétation en langue des signes, services de publication en braille).*

Année 2 – 2024

- *Demeurer au fait des améliorations apportées par Services publics et Approvisionnement Canada en ce qui concerne l'approvisionnement accessible, et les mettre en œuvre lorsque possible.*
- *Surveiller le carrefour de l'accessibilité du gouvernement du Canada et adopter les pratiques exemplaires, s'il y a lieu.*

Année 3 – 3025

- *Demeurer au fait des améliorations apportées par Services publics et Approvisionnement Canada en ce qui concerne l'approvisionnement accessible, et les mettre en œuvre lorsque possible.*
- *Surveiller le carrefour de l'accessibilité du gouvernement du Canada et adopter les pratiques exemplaires, s'il y a lieu.*
- *Réviser les documents d'approvisionnement actuels en vue de les simplifier si possible, d'en accroître la lisibilité et d'en améliorer la facilité d'utilisation.*
- *Réviser le matériel d'approvisionnement accessible sur le site intranet et le mettre à jour, au besoin.*

Conception et prestation de programmes et de services

Pratiques exemplaires

À la suite de présentations et de communications, le Commissariat offre diverses options de rétroaction (à l'écrit, par courriel) aux institutions fédérales, au personnel et aux plaignants.

Obstacles cernés

- *Tenir compte de l'accessibilité tout en veillant à ce que les produits de communication soient attrayants et intéressants pour la tranche la plus jeune du public cible du Commissariat.*
- *Actuellement, le formulaire de plainte en ligne et le sondage sur la satisfaction ne comprennent aucune question liée à l'accessibilité ou aux besoins spéciaux.*
- *Les principaux points de contact avec le public dans le cadre des enquêtes et des suivis ne sont pas offerts dans un format accessible.*

Année 1 – 2023

- *Examiner tous les gabarits et le matériel de communication liés aux enquêtes et aux suivis pour résoudre les problèmes en matière d'accessibilité.*
- *Examiner les points de service du Commissariat afin de s'assurer qu'ils respectent les exigences en matière d'accessibilité et qu'ils utilisent le sondage sur la satisfaction afin de connaître les obstacles à l'accessibilité existants, le cas échéant.*

Année 2 – 2024

- *Modifier le formulaire de plainte en ligne afin que les plaignants puissent indiquer s'ils ont des besoins spéciaux ou s'ils nécessitent des mesures d'adaptation.*

Transport

Pratiques exemplaires

Sans objet.

Obstacles cernés

- *Aucun obstacle n'a été cerné, car le Commissariat n'assume pas de mandat dans ce domaine.*

Consultation

Le Commissariat a consulté ses employés en situation de handicap dans le contexte de la préparation du présent plan et leur a offert l'occasion d'y contribuer.

Date de modification :2023-11-01

Canada 