



Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Canada



# PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ

du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2023-2025



ISSN : 2817-0318

N° de cat. : BC9-37F-PDF

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Ottawa (Ontario)

Canada

K1A 0N2

Tél. : 819-997-0313

Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, [2022]

Also available in English

# Plan sur l'accessibilité 2023-2025 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Plan sur l'accessibilité 2023-2025 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.....	3
Généralités.....	5
Donnez votre avis, demandez un format de substitution ou contactez-nous.....	5
Message du Président .....	6
Introduction.....	7
Consultations.....	8
Consultations internes.....	9
Consultations externes.....	10
L'emploi .....	11
Pratiques actuelles.....	11
Obstacles et possibilités .....	12
L'environnement bâti.....	18
Pratiques actuelles.....	19
Obstacles et possibilités .....	19
Les technologies de l'information et des communications .....	21
Pratiques actuelles.....	21
Obstacles et possibilités .....	22
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications.....	25
Pratiques actuelles.....	25
Obstacles et possibilités .....	27
L'acquisition de biens, de services et d'installations.....	31
Obstacles et possibilités .....	31

La conception et la prestation de programmes et de services .....	32
Le transport .....	33
Les domaines désignés par règlement pris en vertu de l'alinéa 117(1)b).....	33
Conclusion.....	33
ANNEXE - Les principes de la LCA .....	34

# Généralités

## Donnez votre avis, demandez un format de substitution ou contactez-nous

Si vous souhaitez demander le plan sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ou la description du processus de rétroaction dans un format alternatif, ou fournir une rétroaction, le CRTC peut être joint par :

### La poste:

Champion sur l'accessibilité  
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

### Téléphone (y compris le service de relais vidéo):

1-877-249-2782 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h, heure de l'Est  
Appels de l'extérieur du Canada: 819-997-0313

### Courriel:

[accessible@crtc.gc.ca](mailto:accessible@crtc.gc.ca)

### Formulaire en ligne ou chat en direct:

Le chat en direct est disponible du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h, heure de l'Est (peut ne pas être compatible avec les lecteurs d'écran)

[Centre de soutien | CRTC](#)

### Téléscripteur (ATS):

Se servir gratuitement d'un téléscripteur (au Canada): 1-877-909-2782  
Se servir d'un téléscripteur à l'extérieur du Canada: 819-994-0423

## Message du Président

Aujourd'hui, je suis fier de présenter le tout premier plan sur l'accessibilité du CRTC pour 2023-2025. Ce plan d'action énonce notre engagement à améliorer l'accessibilité du CRTC en tant qu'organisation, tant pour nos employés que pour le public canadien.

Le CRTC s'est appuyé sur les efforts passés et sur nos consultations pour proposer un plan en vue de réduire, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité. Parmi nos réussites, citons la publication de notre premier avis de consultation en langue ASL et en langue des signes québécoise (LSQ) en 2013 et l'acceptation de notre première intervention vidéo en langue des signes la même année. Depuis lors, de nombreuses décisions et bulletins d'information ont été publiés en ASL et LSQ, et nous avons tiré les leçons de nos expériences pour améliorer continuellement l'accessibilité de nos processus.



M. Ian Scott  
Président du CRTC

En tant qu'organisation, il est important que nous prenions des engagements qui soient significatifs pour tous les Canadiens. Après avoir consulté nos employés et les principales parties prenantes sur la manière de réduire les obstacles, je pense que nous avons mis au point un plan solide pour les trois prochaines années.

Notre plan décrit plusieurs engagements, tels que la diffusion en direct des audiences publiques en anglais et en français avec sous-titrage codé, la poursuite de l'engagement en faveur de modalités de travail flexibles pour les employés et la recherche de nouvelles façons de mobiliser encore plus de Canadiens de toutes capacités.

Nous voulons connaître l'opinion de ceux qui sont confrontés à des obstacles et nous accueillerons avec plaisir toute contribution qui peut nous aider à devenir une meilleure

organisation pour tous les Canadiens. L'objectif du CRTC est de promouvoir les efforts en vue d'accroître l'accessibilité et l'inclusion au Canada.

Nous espérons que ce plan améliorera l'accessibilité du CRTC et soulignera notre engagement institutionnel envers l'accessibilité.

Ian Scott

Président et premier dirigeant

## Introduction

Le CRTC est un tribunal administratif qui œuvre sans lien de dépendance avec le gouvernement fédéral. Nous réglementons et surveillons la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt public.

Le CRTC reconnaît l'importance des services de communication pour les Canadiens. Nous sommes déterminés à placer les Canadiens au centre du système de communication. Le CRTC supervise plus de 2 000 diffuseurs, y compris les services de télévision, les stations de radio et autres qui diffusent du contenu au Canada. Nous réglementons également les fournisseurs de services de télécommunication, tels que les fournisseurs Internet, de téléphonie et de téléphonie mobile.

En juillet 2019, la [Loi canadienne sur l'accessibilité \(LCA\)](#) est entrée en vigueur. La LCA vise à profiter aux Canadiens, en particulier aux personnes en situation de handicap, en réalisant un Canada sans obstacle d'ici 2040. La LCA comporte sept principes clés. Il s'agit notamment du fait que toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle pour une participation pleine et égale à la société et que les personnes en situation de handicap doivent être impliquées dans le développement et la conception des lois, des politiques,

des programmes, des services et des structures. Les principes clés de la LCA sont décrits dans l'annexe. Dans le cadre de la LCA, le CRTC est tenu de publier un plan sur l'accessibilité.

Le CRTC s'efforce continuellement de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité. Par exemple, nous avons répondu aux questions soulevées par nos parties prenantes sur des sujets tels que nos audiences et notre système de classement des documents. Toutefois, il est toujours possible d'en faire plus. Le CRTC s'engage à éliminer tous les obstacles et à faciliter l'accessibilité.

La LCA met en avant huit domaines prioritaires, dont cinq sont pertinents pour le CRTC. Ces domaines prioritaires sont l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications (TIC), les communications (autres que les TIC) et l'acquisition de biens, de services et d'installations.

Ce plan résume les obstacles à l'accessibilité que nous avons notés en rapport avec ces domaines prioritaires. Il expose également la manière dont nous entendons repérer les obstacles supplémentaires, supprimer les obstacles que nous avons déjà notés et éviter la création de nouveaux obstacles dans ces domaines. Il couvre les trois premières années après la publication du présent plan.

## Consultations

Le CRTC a consulté près de 100 personnes dans le cadre de divers processus internes et externes pour élaborer son plan sur l'accessibilité. Ces consultations nous ont aidés à mettre en pratique les principes de la LCA, notamment le fait que les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps et impliquer la participation des personnes en situation de handicap.

Pendant l'élaboration de ce plan, le CRTC a retenu les services de [Left Turn Right Turn Inc.](#) (LTRT). LTRT est une société de conseil dont un département se concentre sur



l'accessibilité. Les employés de l'entreprise, en plus de leur propre expérience vécue, possèdent une expertise en matière de politique d'accessibilité, de pratiques de pointe et de droit des personnes en situation de handicap. LTRT a aidé le CRTC dans ses consultations avec ses employés et ses parties prenantes externes. Cela a permis de déterminer les obstacles actuels et potentiels à l'accessibilité et d'élaborer notre plan pour éliminer ces obstacles et prévenir la création de nouveaux obstacles.

## **Consultations internes**

Les employés du CRTC ont une expérience directe des pratiques, des politiques, des structures et des systèmes internes de l'organisation. Cela leur donne un aperçu de l'accessibilité et des obstacles au sein du CRTC. Ils interagissent également souvent avec les parties prenantes externes et le public. Cela leur permet d'être sensibilisés à la façon dont ces groupes vivent l'accessibilité et les obstacles lorsqu'ils traitent avec le CRTC à partir de l'extérieur.

Le CRTC a commencé ses consultations avec ses employés en interrogeant des experts en la matière pour les domaines prioritaires de la LCA concernant les obstacles. Nous avons ensuite mené une enquête anonyme et confidentielle auprès des employés. Les entrevues avec les experts en la matière ont permis de comprendre les connaissances institutionnelles du CRTC sur l'état actuel de l'accessibilité et des obstacles. Cela a également permis de repérer le travail qui a déjà été effectué.

L'enquête auprès des employés a permis de recueillir les commentaires des employés, y compris des employés en situation de handicap, afin de comprendre leur expérience et les obstacles qu'ils ont pu rencontrer ou dont ils ont connaissance. L'enquête auprès des employés a été lancée à la fin du mois de juillet 2022 auprès de tous les employés et commissaires du CRTC, ce qui représente environ 595 personnes, y compris les étudiants et les employés temporaires et à temps plein. Sur les 89 répondants, 44 % (39) se sont identifiés comme étant en situation de handicap. On a demandé aux répondants

d'indiquer le type de handicap qu'ils ont, et beaucoup ont choisi des handicaps multiples. Ces handicaps indiqués comprennent les handicaps de santé mentale, cognitifs, chroniques, physiques, sensoriels et de communication.

À la suite des entretiens avec les experts en la matière et de l'enquête auprès des employés, un rapport préliminaire des résultats, mettant en lumière les obstacles et les possibilités, a été élaboré par LTRT. Afin d'explorer la validité des conclusions et de combler les lacunes en matière d'information, le CRTC a sollicité les commentaires de ses employés relativement au projet de rapport au moyen d'un formulaire Web anonyme en septembre 2022.

## **Consultations externes**

Afin de consulter les intervenants externes et les Canadiens, y compris les personnes en situation de handicap, nous avons utilisé [Conversations CRTC](#), une plateforme de mobilisation en ligne. Nous avons sollicité des commentaires relativement aux obstacles actuels à l'accessibilité ainsi qu'aux possibilités d'éliminer ces obstacles. Nous avons également diffusé notre rapport préliminaire. Grâce à cette plateforme de mobilisation, les organisations de défense des droits des personnes en situation de handicap et le public ont été invités à y participer de trois manières.

Une invitation a été envoyée à plus de 100 organisations impliquées dans les questions d'accessibilité. Tout d'abord, les participants ont été invités à répondre à une enquête en ligne qui recueillait des renseignements, comme les personnes qui interagissent avec le CRTC, à quel titre, les handicaps que ces personnes peuvent avoir, et les obstacles qu'elles ont rencontrés lors de leur interaction avec le CRTC. Deuxièmement, le CRTC a sollicité des commentaires relatifs au rapport préliminaire concernant les obstacles actuels à l'accessibilité du CRTC au moyen d'un forum de discussion. Enfin, les participants ont été invités à participer à des groupes de discussion virtuels concernant le plan sur l'accessibilité du CRTC en anglais et en ASL et en français et en LSQ afin de recueillir des

commentaires plus détaillés. Le sous-titrage CART (traduction en temps réel des communications), un service qui fournit un sous-titrage en temps réel, a également été fourni pendant la durée des groupes de discussion.

Toutes les phases de la consultation ont permis au CRTC de déterminer les obstacles à l'accessibilité et les prochaines étapes pour les éliminer et prévenir la création de nouveaux obstacles. Ces obstacles et les prochaines étapes sont détaillés dans les sections ci-dessous.

## **L'emploi**

Le fait de s'attaquer aux obstacles liés à l'emploi aidera le CRTC à agir selon les principes de la LCA. En particulier, cela contribuera à garantir que toutes les personnes disposent des mêmes possibilités en matière d'emploi pour mener la vie qu'elles peuvent et souhaitent mener, indépendamment de leur handicap.

## **Pratiques actuelles**

Tout en repérant les obstacles à l'emploi, le CRTC a examiné son processus d'embauche, ses processus d'intégration, le bien-être des employés (par exemple, les mesures d'adaptation) et la formation en matière de sensibilisation.

Le CRTC s'est montré réceptif aux besoins de ses employés à mesure qu'ils se présentent. Les gestionnaires ont souvent un rôle formel dans le processus de prise de mesures d'adaptation, car ils sont souvent les premiers à être approchés par un employé. Par conséquent, les gestionnaires, l'équipe chargée des mesures d'adaptation et les employés travaillent ensemble pour acquérir des connaissances en matière de gestion et trouver des solutions pratiques aux obstacles rencontrés par un employé.

Le CRTC a également organisé des formations en compétences non techniques, qui, bien qu'elles ne soient pas liées à l'accessibilité, donnent aux employés certaines des

compétences nécessaires pour répondre aux problèmes en matière d'accessibilité. Il s'agit notamment de la manière de répondre aux besoins des employés et de la gestion du changement.

Enfin, le CRTC a mis au point et diffusé un sondage annuel Introspect afin de recueillir de l'information sur les opinions et la satisfaction des employés spécifiques au CRTC. Cela aide le CRTC à affiner ses programmes, processus et stratégies existants et à mettre en évidence les domaines dans lesquels il existe des lacunes. Entre autres choses, le sondage Introspect a permis au CRTC de mieux connaître et comprendre le pourcentage de ses employés en situation de handicap. De plus, le CRTC ne s'est pas arrêté à la collecte de données et analyse maintenant comment ces données peuvent être utilisées pour améliorer l'accessibilité au sein de l'organisation.

## **Obstacles et possibilités**

### **Manque de connaissances et de formation**

On constate à l'heure actuelle un manque de formation spécifique à l'accessibilité pour tous les employés ou un manque de ressources pour les gestionnaires dans la mise en œuvre des mesures d'adaptation. S'ils n'acquièrent pas ces connaissances, les gestionnaires risquent de moins bien réussir à mettre en place des mesures d'adaptation pour les employés et à éliminer les obstacles.

L'enquête auprès des employés qui a été déployée lors de la première phase de consultation a mis en évidence le travail nécessaire pour répondre aux préoccupations d'accessibilité liées aux handicaps de santé mentale, aux handicaps cognitifs, aux autres handicaps moins visibles et à la neurodiversité. Les répondants à l'enquête auprès des employés ont fait état d'un manque général de connaissances et d'information concernant ces handicaps. Cela peut conduire à des perceptions erronées sur la manière de soutenir les personnes qui ont ce type de handicap, à la stigmatisation de leurs capacités et à la difficulté de créer des politiques qui tiennent compte de ces obstacles.

Les personnes interrogées ont mis en avant des exemples dans lesquels elles ont été confrontées à des attitudes négatives ou à un traitement différencié de la part de leurs collègues et de leurs supérieurs en raison de leur handicap mental ou de leur neurodiversité. De plus, les mesures d'adaptation peuvent également être plus susceptibles d'être refusées ou remises en question lorsqu'il s'agit de ces handicaps, car ils ne sont pas nécessairement visibles et sont encore largement incompris.

Il est également nécessaire de prévoir une formation pour tous les employés sur le handicap, la discrimination fondée sur la capacité physique, la stigmatisation et l'accessibilité. L'accessibilité absolue ne peut être atteinte sans un changement des valeurs, des objectifs, de la culture et des perceptions de l'organisation concernant le handicap.

### **Mesures à prendre**

Pour s'attaquer à ces obstacles, le CRTC lancera l'introduction à la formation sur l'accessibilité d'ici mars 2023.

De plus, le CRTC évaluera les besoins ou les lacunes en matière d'apprentissage et élaborera un plan d'apprentissage sur l'accessibilité pour tous les employés, gestionnaires et spécialistes fonctionnels<sup>1</sup> d'ici août 2023. Ce cadre d'apprentissage :

- couvrira l'ensemble de l'organisation;
- sera à la fois large (p. ex. principes généraux en matière d'accessibilité et formation sur le handicap) et spécifique au rôle (p. ex. formation des gestionnaires concernant les types de mesures d'adaptation);
- sera incorporé dans la phase d'intégration d'un nouvel employé et continuera pendant toute la durée de son emploi au CRTC;

---

<sup>1</sup> Les spécialistes fonctionnels sont définis comme des experts dans une discipline spécifique. Dans le contexte de ce plan, les spécialistes fonctionnels font référence aux employés qui travaillent dans un secteur de service traitant directement avec le public.

- sera intégré dans un calendrier de renouvellement et de mise à jour.

La formation accordera une attention particulière aux handicaps de santé mentale, aux handicaps cognitifs et à la neurodiversité. Les domaines prioritaires de la formation seront la sensibilisation, la réduction de la stigmatisation et les pratiques exemplaires en matière de prise de mesures d'adaptation. La formation obligatoire sur l'accessibilité sera incluse dans tous les plans d'apprentissage du personnel pour l'exercice 2023-2024 et les années suivantes. Ainsi, 90 % des employés et 100 % des spécialistes fonctionnels auront suivi la formation obligatoire sur l'accessibilité d'ici le 31 mars 2024.

Le CRTC organisera en outre deux présentations internes par an, consacrées à l'examen des questions d'accessibilité, à partir de l'exercice 2023-2024.

Ce plan de formation sur l'accessibilité et ces présentations permettront d'instaurer et de maintenir une culture de l'accessibilité au sein du CRTC. Il reflétera l'évolution et l'amélioration des normes d'accessibilité, et réitérera l'importance de l'accessibilité dans les huit domaines de la LCA tels qu'ils s'appliquent au CRTC.

Le CRTC continuera également à annoncer à ses employés les cours de l'École de la fonction publique du Canada sur l'accessibilité et les handicaps, tout en explorant d'autres possibilités d'apprentissage dont l'organisation pourrait bénéficier.

En tant que ressource supplémentaire pour l'accessibilité et les personnes en situation de handicap, le CRTC créera et pourvoira un poste d'expert en accessibilité d'ici juin 2023.

Le CRTC inclura également un libellé en vue d'encourager l'embauche de personnes en situation de handicap comme objectif dans les ententes de gestion du rendement de tous les cadres pour l'exercice 2023-2024.

## Processus d'embauche

Il existe des lacunes en ce qui concerne l'embauche et le maintien en poste de personnes en situation de handicap par le CRTC. Les participants à la consultation externe ont noté que le CRTC doit faire davantage pour attirer les personnes en situation de handicap, en particulier les personnes sourdes. Ils ont noté que cela permettrait d'améliorer la communication avec les personnes sourdes et d'améliorer la base de connaissances nécessaire à l'élaboration des règlements.

L'enquête auprès des employés a également mis en évidence des obstacles à l'accessibilité dans le processus d'embauche du CRTC, y compris dans le processus d'entrevue, principalement lorsqu'il s'agit de personnes qui ont un handicap mental ou de personnes neurodivergentes. Parmi les problèmes rencontrés, citons les contraintes de temps, le format des questions, les examens nécessaires, les intervieweurs portant des parfums et les processus d'entrevue qui sont rigides et anxiogènes.

La langue utilisée pour communiquer avec les candidats, par exemple dans l'offre d'emploi et après la demande, peut constituer un autre obstacle.

## Mesures à prendre

Des modifications importantes ont été apportées à la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#). Dans le cadre de ces changements, une nouvelle définition des « groupes en quête d'équité » a été ajoutée. Les « groupes en quête d'équité » sont définis comme un groupe de personnes désavantagées en raison d'un ou de plusieurs motifs de discrimination interdits au sens de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#). Cette définition inclut les quatre groupes désignés par la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#) : les femmes, les peuples autochtones, les personnes en situation de handicap et les membres des minorités visibles. Elle comprend également des groupes qui ne sont pas actuellement désignés en vertu de cette loi, tels que des sous-groupes de minorités visibles et la communauté 2ELGBTQI+.

D'autres modifications apportées à la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#) concernent les préjugés et les obstacles qui désavantagent les membres des groupes en quête d'équité dans les processus d'embauche. Il s'agit notamment d'évaluer les principales méthodes d'évaluation, telles que les entrevues, les vérifications des références et les examens écrits, et de déterminer s'il existe des biais et des obstacles dans les normes de qualification.

Le CRTC rédigera un plan d'entreprise qui répondra aux nouvelles exigences de la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#) au plus tard un mois après son entrée en vigueur.

Afin de mieux cerner et d'éliminer les obstacles dans le processus d'embauche, les conseillers stratégiques en RH du CRTC surveilleront continuellement les ressources en matière d'accessibilité offertes par les organismes centraux et se tiendront informés dès qu'elles seront disponibles.

En outre, un libellé sera inclus pour encourager l'embauche de personnes en situation de handicap dans les objectifs du personnel exécutif pour l'exercice 2023-2024.

Enfin, le CRTC lancera un appel à propositions pour un examen du système d'emploi d'ici mars 2023.

## **Processus de prise de mesures d'adaptation**

Le processus de prise de mesures d'adaptation est clair pour les employés qui présentent une responsabilité centrale dans ce processus. Mais il n'est pas clair pour les employés en situation de handicap ou leurs gestionnaires.

De nombreux répondants à l'enquête auprès des employés en situation de handicap (74 %) ont indiqué avoir rencontré des difficultés dans le processus de prise de mesures d'adaptation. Ces répondants ont fait état de la remise en question de la nécessité des mesures d'adaptation, de processus difficiles et de scepticisme quant aux types de mesures qui peuvent et doivent être proposées.



De plus, au cours du processus de prise de mesures d'adaptation, le CRTC peut exiger des documents de tiers de la part de la personne qui en fait la demande, comme un billet d'un médecin. La demande de documents à l'appui des demandes de mesures d'adaptation est conforme aux normes actuelles et aux exigences légales. Cependant, elle est également compliquée et frustrante pour les personnes en situation de handicap et crée des freins importants pour elles.

### **Mesures à prendre**

Le CRTC va réévaluer ses politiques dans le but de créer une approche plus centralisée et plus claire des mesures d'adaptation et de l'accessibilité en milieu de travail, en consultation avec les employés en situation de handicap. À cette fin, des procédures et des lignes directrices, y compris les rôles et responsabilités et le suivi du processus de prise de mesures d'adaptation, seront élaborées d'ici décembre 2023.

Le CRTC s'engage en outre à préciser qu'un billet d'un médecin n'est plus nécessaire pour demander la prise de la grande majorité des mesures d'adaptation en milieu de travail, notamment en matière d'ergonomie (mobilier, claviers, souris) et de technologie d'adaptation compatible avec les systèmes du gouvernement du Canada (lecteurs d'écran, casques antibruit ou logiciels destinés aux employés neurodivergents).

Pour soutenir et prendre en compte le passage au travail hybride, le CRTC s'engage à fournir des évaluations et des équipements ergonomiques sur le lieu de travail principal de ses employés. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsqu'il existe des exigences multiples ou complexes et que la confirmation d'une mesure d'adaptation efficace, ou d'une combinaison de mesures d'adaptation, bénéficierait de l'avis d'un expert, il est possible de demander la consultation d'experts en mesures d'adaptation du gouvernement du Canada (tels que les responsables des mesures d'adaptation et de la technologie informatique adaptée) ou la documentation d'un fournisseur médical. Cette politique sera pleinement mise en œuvre d'ici juin 2023, et comprendra une explication des étapes à suivre pour demander des mesures d'adaptation sur l'intranet du CRTC.

## **Culture du milieu de travail**

Selon certaines personnes interrogées, la culture des réunions et les contraintes de temps constituent des obstacles. En particulier, le travail qui exige de rester assis devant un ordinateur toute la journée, de passer rapidement d'une réunion à l'autre et de participer à de grandes réunions a été déterminé comme présentant des obstacles. Les longues heures de travail des gestionnaires et des directeurs ont également été mentionnées comme un obstacle pour les personnes en situation de handicap.

Bon nombre des répondants à l'enquête ont indiqué que le maintien et l'élargissement des politiques de modalités de travail flexibles répondraient à leurs besoins et assureraient une plus grande accessibilité au CRTC.

### **Mesures à prendre**

Le CRTC maintiendra les politiques de modalités de travail flexibles, dans la mesure du possible, et mettra en œuvre des normes de travail qui comprennent des heures normales sans réunion, des pauses entre les réunions, et/ou des pauses pendant les réunions plus longues.

En ce qui concerne les réunions, un guide de référence sera créé pour favoriser l'accessibilité des réunions d'ici juin 2023. Il s'agit notamment d'une liste de fournisseurs de services qui peuvent offrir des mesures d'adaptation telles que des services CART et des services d'interprétation.

## **L'environnement bâti**

L'élimination des obstacles liés à l'environnement bâti aidera le CRTC à respecter les principes de la LCA. En particulier, le CRTC veillera à ce que les personnes qui entrent dans ses bureaux, y compris les employés et les intervenants en situation de handicap, aient un accès sans obstacle pour une participation pleine et égale à la société et au processus de réglementation.

## **Pratiques actuelles**

Tout en repérant les obstacles liés à l'environnement bâti, le CRTC a examiné ses bureaux et ses espaces d'audiences ainsi que l'environnement de travail hybride.

Le CRTC est actuellement en pleine rénovation de son administration centrale. Une partie de ces améliorations comprendra un milieu de travail plus accessible, et tous les postes de travail seront réglables et ergonomiques. Le CRTC s'engage à cerner et à régler les problèmes d'accessibilité dans les locaux temporaires qu'il occupera plus tard cette année, pendant que les rénovations seront achevées, et dans les futurs locaux à long terme qu'il occupera.

## **Obstacles et possibilités**

### **Problèmes d'accessibilité connus**

Le CRTC a pris des mesures pour éliminer les obstacles environnementaux et sensoriels (p. ex. utilisation de gradateurs, sensibilisation aux odeurs). Cependant, les questions relatives à l'environnement bâti ont été soulevées au cours des différentes phases de consultation, notamment les considérations environnementales. Les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête auprès des employés ont indiqué que les odeurs, telles que les parfums et les produits de nettoyage, constituent un problème permanent, même si le CRTC a sensibilisé le public à cette question. Les personnes interrogées ont également souligné que les éclairages fluorescents et vifs constituaient un obstacle auquel elles avaient été confrontées. Certains répondants ont indiqué qu'il leur était difficile de recevoir des mesures d'adaptation à ce sujet.

En outre, des préoccupations concernant l'inaccessibilité des plans de bureaux ouverts ont été soulevées, car cela a une incidence sur la capacité des employés à se concentrer et à travailler.

Parmi les autres problèmes d'accessibilité de l'environnement bâti, citons les espaces restreints ou exigus qui ne disposent pas d'un espace suffisant pour les appareils de mobilité ou les animaux d'assistance, l'absence d'ouvre-porte automatique, l'absence d'annonces d'urgence visuelles et l'absence de salles calmes ou sensorielles.

### **Mesures à prendre**

Le CRTC évaluera les structures et les politiques en matière d'environnement bâti afin de déterminer comment il pourrait supprimer et prévenir les obstacles. Plus précisément, le CRTC tiendra compte des facteurs sensoriels et des obstacles liés à l'environnement bâti et travaillera avec [Services publics et Approvisionnement Canada](#) (SPAC) au réaménagement de ses bureaux qui débutera à l'hiver 2023. Pendant les rénovations, le CRTC veillera à ce que son espace de travail temporaire tienne également compte des facteurs sensoriels et donnera suite aux demandes de mesures d'adaptation en temps opportun.

Le CRTC continuera également à promouvoir les modalités de travail flexibles dans la mesure du possible.

### **Respecter les normes et répondre aux demandes**

Étant donné que le CRTC est locataire de son immeuble de bureaux, il n'a pas le plein contrôle de son environnement bâti. Néanmoins, le CRTC est responsable de l'accessibilité de ses locaux et de l'identification des obstacles à l'accessibilité, de la résolution des problèmes qu'il peut résoudre et de la promotion de changements pour les problèmes qu'il ne peut pas résoudre lui-même.

Bien que le CRTC soit en conformité avec les normes applicables actuelles, celles-ci constituent généralement une exigence minimale et ne reflètent pas une accessibilité totale.

Actuellement, les besoins d'accessibilité liés à l'environnement bâti qui vont au-delà de ces normes sont traités de manière réactive, selon les besoins. Cela signifie que le CRTC s'en

remet aux particuliers pour relever les problèmes d'accessibilité liés à son environnement bâti.

### **Mesures à prendre**

Afin de réduire la possibilité d'expériences négatives pour ses employés, le CRTC examinera continuellement l'environnement bâti pour s'assurer qu'il respecte toutes les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Le CRTC établira également de façon proactive les priorités, planifiera ses activités et collaborera avec SPAC pour améliorer l'accessibilité de son espace physique au-delà des normes minimales.

## **Les technologies de l'information et des communications**

Le fait de s'attaquer aux obstacles liés aux TIC aidera le CRTC à agir selon les principes de la LCA. En particulier, en veillant à ce que les outils technologiques internes et externes du CRTC soient accessibles, on aidera les employés et le public à avoir un accès sans obstacle pour une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap, et on aidera les personnes en situation de handicap à participer à l'élaboration des politiques de réglementation du CRTC.

### **Pratiques actuelles**

Le CRTC a examiné ses sites Web internes et externes, ses applications et ses principaux systèmes internes pour déterminer les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC).

L'équipe des technologies de l'information (TI) du CRTC a mis en œuvre de nombreux processus et politiques qui ont amélioré l'accessibilité. Par exemple, lorsque le CRTC développe et déploie de nouveaux systèmes informatiques, les considérations d'accessibilité sont intégrées à toutes les étapes du processus. Cela garantit que les

utilisateurs rencontreront moins d'obstacles et que moins d'ajustements seront nécessaires par la suite pour rendre le système plus accessible une fois déployé.

Le CRTC a également intégré des normes et des processus internes d'approvisionnement en matière de TI afin d'améliorer les aspects qu'il peut contrôler. Le CRTC a adopté des normes d'accessibilité telles que les normes d'accessibilité des sites Web du gouvernement du Canada et des outils d'évaluation de l'accessibilité (WAVE et Achecker) qu'il s'est engagé à respecter. En outre, le CRTC permet aux employés de télécharger des applications répondant à leurs besoins sans avoir à demander une approbation, et teste l'accessibilité des outils et des sites internes et externes à l'aide de processus automatiques et manuels.

## **Obstacles et possibilités**

### **Site Web, systèmes et outils internes**

Bien que le CRTC se soit efforcé d'améliorer l'accessibilité, son site Web interne et ses applications contiennent des caractéristiques plus anciennes qui ne sont pas accessibles, comme le Système de soutien aux applications, une application Web que nous utilisons pour gérer les demandes de radiodiffusion et de télécommunications, y compris les documents et les interventions reçus du public. Le CRTC est conscient de cette lacune et nous avons déjà pris certaines mesures pour améliorer l'accessibilité, mais il reste encore du travail à faire.

Au cours de la phase de consultation, les employés ont souligné les obstacles à l'accessibilité de certains des autres systèmes et outils mis à leur disposition, qui ne sont pas faciles à utiliser ou adaptables à leurs besoins.

En outre, la procédure de demande de prise de mesures d'adaptation liées aux TIC n'est pas clairement définie, tant pour les employés que pour le personnel informatique. Ce

manque de clarté peut retarder ou empêcher la mise en œuvre de mesures d'accessibilité qui existent peut-être déjà dans nos systèmes informatiques.

### **Mesures à prendre**

Le CRTC s'est engagé à combler les lacunes en matière d'accessibilité des systèmes et outils technologiques actuels. À ce titre, le CRTC créera un centre d'expertise pour l'accessibilité au sein de son groupe informatique et dressera un inventaire des outils inaccessibles existants d'ici le 31 mars 2024. D'ici le 31 décembre 2024, le CRTC élaborera un plan de travail pour permettre l'accès aux outils inaccessibles.

Pour s'assurer que les essais d'accessibilité sont réellement exhaustifs, le CRTC s'appuiera sur le nouveau centre d'expertise et communiquera avec d'autres ministères pour élargir ses connaissances des divers types de handicap. En outre, l'équipe informatique sollicitera des volontaires pour participer aux essais d'accessibilité.

Le CRTC est actuellement en train de redévelopper et de migrer les sites et les applications internes. Le CRTC s'est engagé à poursuivre ce processus. De plus, le CRTC maintiendra les essais d'accessibilité pour les systèmes informatiques internes afin de s'assurer que les systèmes et les développements Web sont conformes aux exigences de la nouvelle norme sur l'accessibilité des TIC, qui est en cours d'élaboration et qui remplacera l'actuelle norme du Conseil du Trésor sur l'accessibilité des sites Web.

Le CRTC examine actuellement le Système de soutien aux applications. Les considérations d'accessibilité seront essentielles dans la conception et la mise en œuvre de tout système de remplacement.

En outre, le CRTC créera sur son site Web interne une page d'information sur les caractéristiques d'accessibilité de divers outils de TIC et sur la manière dont les employés peuvent demander des mesures d'adaptation liées à ces outils.

Enfin, le CRTC dressera un inventaire des outils, des ressources et des possibilités de formation, comme la formation dans le cadre du [Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée](#), et en fera la promotion auprès du personnel fonctionnel et des fournisseurs de première ligne d'ici mars 2025.

## **Site Web externe**

L'accessibilité des sites Web va au-delà des exigences techniques spécifiques concernant la compatibilité avec les logiciels de lecture d'écran. Il peut s'agir de la capacité d'une personne à naviguer facilement sur le site pour trouver les renseignements dont elle a besoin. Bien que le CRTC ait effectué des essais d'accessibilité tout au long de la phase de développement et de déploiement de son site Web, les consultations ont révélé que les utilisateurs signalent encore certaines difficultés à naviguer et à utiliser le site Web et ses éléments.

## **Mesures à prendre**

Le CRTC dispose désormais d'essais d'accessibilité intégrés à plusieurs étapes du développement du site Web, qu'il s'engage à réaliser. Ces essais d'accessibilité garantissent que le site Web du CRTC sera conforme à la nouvelle norme sur l'accessibilité des TIC.

Au fur et à mesure que divers produits Web, créatifs et des Services à la clientèle seront mis à jour, le CRTC profitera de l'occasion pour intégrer l'accessibilité en explorant de nouvelles façons de mener des essais et des consultations à propos des divers besoins en matière d'accessibilité.



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

Le fait de s'attaquer aux obstacles liés aux communications aidera le CRTC à agir selon les principes de la LCA. En particulier, cela contribuera à garantir que toutes les personnes sont traitées avec dignité, quel que soit leur handicap, et que toutes les personnes disposent d'options significatives et de la liberté de faire leurs propres choix, avec un soutien si elles le souhaitent, quel que soit leur handicap. Cela permettra également de veiller à ce que les décisions et politiques du CRTC tiennent compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci.

## **Pratiques actuelles**

Le CRTC interagit avec le public de deux manières principales.

Le CRTC tient des instances publiques pour appuyer ses activités de réglementation. Les instances peuvent prendre plusieurs formes, y compris des audiences publiques. Les instances peuvent amener le CRTC à communiquer avec les membres du public en personne, virtuellement ou par écrit.

Le CRTC dispose également d'un centre de soutien aux Services à la clientèle que les Canadiens peuvent contacter pour poser des questions, déposer des plaintes ou faire part de leurs commentaires. Les membres du public, y compris les personnes en situation de handicap, peuvent communiquer avec les Services à la clientèle pour recevoir des renseignements sur une gamme de questions liées aux services de radiodiffusion et de télécommunication que le CRTC réglemente.

À cet effet, le CRTC veille à ce que les audiences soient aussi accessibles que possible. Entre autres choses, le CRTC examinera généralement les caractéristiques d'accessibilité disponibles dans les lieux où se déroulent les audiences et les formats de substitution pour la documentation à fournir. Le CRTC fournit des renseignements, y compris les transcriptions des audiences, rapidement et dans des formats compatibles avec la lecture à l'écran. L'accès aux lieux où se déroulent les audiences pour les animaux d'assistance peut également être fourni, et les participants à l'audience peuvent demander des mesures d'adaptation supplémentaires au cours du processus d'audience.

De plus, le CRTC s'est engagé à diffuser en direct ses audiences avec le système CART.

Vous pouvez obtenir plus d'information sur les mesures d'adaptation pendant les audiences du CRTC en envoyant un courriel à l'adresse [hearing@crtc.gc.ca](mailto:hearing@crtc.gc.ca). La manière dont le CRTC communique avec les particuliers tiendra compte autant que possible de leurs besoins spécifiques.

En ce qui concerne les Services à la clientèle, le CRTC a numérisé son système ATS, ce qui permet de recevoir des messages ATS sur n'importe quel ordinateur, et pas seulement sur des appareils ATS. Cela permet aux employés du Service clientèle du CRTC de répondre plus rapidement aux clients.

Le CRTC a également mis en place une formation sur la sensibilisation aux handicaps, avec un module spécifique sur la culture sourde, pour son personnel de première ligne et ses commissaires.

Le CRTC a également évalué les façons dont les personnes peuvent interagir avec le CRTC et accéder à l'information. Par exemple, nous avons examiné notre site Web externe, nos plateformes de médias sociaux, nos documents (tant publics qu'internes, et en formats de substitution) et nos vidéos pour voir quelles améliorations pourraient être apportées à l'accessibilité.

En conséquence, nous avons pris des mesures concrètes pour améliorer l'accessibilité. Par exemple, le site Web du CRTC comprend désormais un formulaire en ligne qui permet aux visiteurs de soumettre leurs préoccupations en matière d'accessibilité. Si leurs préoccupations ne relèvent pas du domaine de responsabilité du CRTC, ce dernier assure un processus de transfert transparent en mettant ces personnes en contact avec l'organisme approprié. Cette approche « sans fausse note » réduit la confusion et les lourdeurs bureaucratiques, et simplifie le processus pour les particuliers.

## **Obstacles et possibilités**

### **Participation des personnes en situation de handicap aux instances du CRTC**

Le CRTC encourage la participation des personnes en situation de handicap aux audiences et aux instances. Toutefois, des améliorations sont possibles. Une plus grande sensibilisation, en termes de communication à propos de ce que fait le CRTC et du fonctionnement de ses instances, pourrait accroître la participation des personnes en situation de handicap. Cela pourrait attirer l'attention du CRTC sur des perspectives plus diverses et aiderait le CRTC à prendre des décisions qui reflètent mieux la société canadienne.

En plus d'une sensibilisation plus générale, le CRTC est également conscient du besoin spécifique d'accroître ses efforts pour consulter les personnes ayant des handicaps cognitifs et intellectuels, qui n'ont pas été bien représentées dans les instances du CRTC dans le passé.

Au cours de la phase de consultation externe, les intervenants sourds ont également noté que la communication avec le CRTC se fait fréquemment par courriel. Ces intervenants considèrent que l'incapacité de communiquer directement en langue des signes constitue un obstacle important à un engagement significatif avec le CRTC.

## **Mesures à prendre**

Le CRTC élaborera un plan pour un groupe de discussion composé d'intervenants liés aux communautés de personnes présentant des handicaps divers. Dans le cadre de ce projet, le CRTC dressera une liste d'intervenants potentiels et examinera comment il peut promouvoir la participation de ces participants d'ici le 31 mars 2024.

D'ici le 31 décembre 2023, le CRTC élaborera également des stratégies de sensibilisation afin de mieux faire connaître ses activités et le fonctionnement de ses instances. Ces stratégies de sensibilisation viseront à faire participer des groupes reflétant divers handicaps aux principales instances du CRTC, actuelles ou à venir.

Afin de rendre les instances du CRTC plus accessibles, nous nous engageons également à mettre à disposition une séance d'information générale en direct et préenregistrée et à diriger des séances d'information spécifiques aux consultations en langage clair d'ici le 31 mars 2024.

Le CRTC élabore actuellement un document d'information qui explique ses pratiques en matière de mesures d'adaptation et d'accessibilité dans le cadre de ses instances. Son objectif est de rendre transparent et prévisible le processus de traitement des demandes d'accessibilité et de prise de mesures d'adaptation formulées par un membre du public. Ce document devrait être achevé et publié sur le site Internet du CRTC en 2023, y compris en ASL et LSQ.

Le CRTC mettra également en œuvre un guide d'analyse comparative entre les sexes plus en 2023 afin d'aider les analystes à examiner comment la diversité et l'intersectionnalité peuvent être intégrées dans l'élaboration des politiques ainsi que dans l'engagement du CRTC auprès des Canadiens.

## **Dans un langage simple**

Le CRTC a revu ses modèles de décisions, d'avis et d'ordonnances afin de s'assurer qu'ils sont rédigés en langage clair. Nous avons également utilisé l'échelle Flesch-Kincaid pour mesurer la lisibilité des transcriptions anglaises utilisées pour les vidéos en ASL et LSQ. De plus, le contenu du site Web vise à respecter le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#). Le contenu destiné au grand public vise un niveau de lecture de 8<sup>e</sup> année, tandis que les pages de profil des consultations visent un niveau de lecture de 6<sup>e</sup> à 8<sup>e</sup> année. Cependant, malgré ces efforts, la complexité du langage reste un obstacle à l'accessibilité, en partie à cause du jargon.

## **Mesures à prendre**

Le CRTC continuera de surveiller les travaux de [Normes d'accessibilité Canada](#) en vue de l'élaboration d'une norme sur le langage clair.

De plus, le CRTC offrira à ses employés des ateliers annuels de rédaction en langage clair, à partir de l'exercice 2023-2024.

Enfin, le CRTC continuera de veiller à ce que les normes relatives au langage clair soient intégrées aux communications Web et d'utiliser des processus de rétroaction pour recueillir d'autres points de vue sur l'accessibilité.

## **Interprétation en langue des signes**

Le CRTC s'engage à fournir au public autant d'information que possible en langue des signes. Il garantit que l'interprétation en ASL et LSQ est fournie de manière proactive lors des audiences qui se concentrent sur les services liés à l'accessibilité (par exemple les audiences du service de relais vidéo). Pour les autres audiences, les participants peuvent formuler des demandes spécifiques.

Actuellement, le CRTC fait appel à un fournisseur de services externe pour la production des vidéos en ASL et LSQ. Cependant, ce fournisseur de services n'offrira plus ces services,

ce qui compromet la capacité du CRTC à fournir davantage d'information dans ces langues.

Les participants aux activités de consultation externes ont noté que le CRTC ne dispose pas de décisions, d'ordonnances, de formulaires, de modèles ou d'autres pages fréquemment consultées affichés en langues des signes (ASL, LSQ et langues des signes autochtones). Cela représente un obstacle important pour les personnes sourdes qui souhaiteraient s'impliquer auprès du CRTC.

De plus, les participants à la consultation ont contesté les délais pour les soumissions en langue des signes dans les instances du CRTC. Selon eux, ces délais sont trop courts et constituent un obstacle, compte tenu du temps considérable nécessaire à la production des vidéos en ASL et LSQ.

### **Mesures à prendre**

Le CRTC établira un contrat avec un nouveau fournisseur de services d'interprétation d'ici mars 2023 afin de garantir la poursuite de la production de vidéos en ASL et en LSQ. Ces services seront accessibles à tous les secteurs du CRTC.

Le CRTC a créé un budget centralisé pour faciliter la passation de marchés par l'organisation pour des services qui augmentent l'accessibilité pour ses intervenants. Par exemple, pour financer la production d'un plus grand nombre de vidéos en ASL et LSQ, pour engager des interprètes, pour fournir des services CART pendant les réunions et d'autres services accessibles.

Certaines des principales politiques et information du CRTC à l'intention des consommateurs sont déjà disponibles en ASL et LSQ. Dans un premier temps, le CRTC a l'intention de s'engager auprès des communautés dont la première langue est la langue des signes afin d'évaluer leurs priorités et leurs besoins. Cette rétroaction permettrait ensuite d'élaborer une approche future et mesurée pour améliorer la disponibilité du contenu en ASL et LSQ.

## **Accessibilité des documents**

Le CRTC s'efforce de veiller à ce que les documents soumis par les parties lors d'une instance du CRTC soient disponibles dans des formats accessibles. Actuellement, les parties sont encouragées à soumettre des documents dans des formats accessibles. Nous avons fourni des conseils sur la manière de le faire, et une personne en situation de handicap peut demander un format accessible du document provenant d'une partie s'il n'en existe pas. Bien que cela permette de répondre aux besoins de communication des personnes en situation de handicap, il existe des moyens de faire mieux. Par exemple, la nécessité de faire une demande dans certains cas pourrait entraîner un manque de cohérence.

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

Le fait de s'attaquer aux obstacles liés à l'approvisionnement aidera le CRTC à agir selon les principes de la LCA. Cela contribuerait notamment à faire en sorte que toutes les personnes aient un accès sans obstacle pour une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap.

## **Obstacles et possibilités**

Le CRTC fait actuellement appel à [Services partagés Canada](#) (SPC) pour l'acquisition de la technologie numérique et, par conséquent, s'appuie sur les vérifications de l'accessibilité effectuées par SPC.

À l'heure actuelle, le CRTC n'examine pas systématiquement les rapports de conformité de l'accessibilité (RCA) des logiciels achetés ou qu'il ne dispose pas de l'expertise nécessaire pour le faire. Par conséquent, le CRTC peut se procurer les biens et les services qui ne tiennent pas compte de l'accessibilité.

Lorsque le CRTC loue des locaux pour ses audiences publiques qui ne sont pas gérés par le gouvernement du Canada, il doit s'assurer que ces locaux sont accessibles. À l'heure actuelle, il n'existe pas de liste de contrôle formelle des exigences à laquelle les employés peuvent se référer lorsqu'ils recherchent des locaux à louer. Cela pourrait créer des obstacles potentiels à l'accessibilité si des éléments sont oubliés.

### **Mesures à prendre**

Afin de s'assurer que les technologies numériques sont accessibles, le CRTC clarifiera sa compréhension des normes d'accessibilité utilisées par SPC et intégrera cette information dans ses stratégies d'approvisionnement individuelles.

Le CRTC veillera à ce que tous les spécialistes de l'approvisionnement soient formés à l'accessibilité et se tournera vers les autres ministères pour connaître les pratiques exemplaires en matière de considérations liées à l'approvisionnement.

Le CRTC créera également une liste de contrôle des exigences relatives aux espaces d'audiences publiques, qui servira d'outil pour garantir l'accessibilité de ces espaces.

## **La conception et la prestation de programmes et de services**

Le CRTC est un tribunal administratif auquel le Parlement a confié la responsabilité de réglementer la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt du public. Comme le CRTC n'a aucun lien de dépendance avec le gouvernement, il n'administre pas de programmes gouvernementaux et ne fournit pas de services gouvernementaux. Le CRTC interagit avec le public de deux façons principales : au moyen d'instances publiques et de son centre de soutien aux Services à la clientèle.

Comme ces services sont axés sur la communication avec les Canadiens, ces obstacles et domaines d'action ont été répertoriés dans la section [Communications, autres que les TIC](#).



## **Le transport**

Le CRTC n'offre pas de services de transport et n'a donc rien à signaler sous cette rubrique.

## **Les domaines désignés par règlement pris en vertu de l'alinéa 117(1)b)**

Le gouverneur en conseil peut désigner des domaines supplémentaires dans lesquels les obstacles doivent être notés et éliminés en vertu de l'article 5 de la LCA. Au moment de la rédaction de ce plan, il ne l'a pas fait. Si d'autres domaines sont désignés à l'avenir, le CRTC en tiendra compte dans les plans sur l'accessibilité ultérieurs.

## **Conclusion**

Ce plan sur l'accessibilité recense les réalisations, les obstacles et les prochaines étapes pour éliminer ces obstacles et prévenir de nouveaux obstacles, sur la base des commentaires reçus lors des phases de consultation interne et externe.

Le CRTC s'est engagé à mettre en œuvre ce plan pour le premier cycle de trois ans, ce qui constituera une base solide en vue d'un Canada entièrement accessible d'ici 2040.

# ANNEXE – Les principes de la LCA

Les principes de LCA sont énoncés à [l'article 6](#) de cette loi. Ceux-ci sont :

- (a) le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- (b) le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- (c) le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- (d) le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
- (e) le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- (f) le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- (g) l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

Le CRTC a tenu compte de ces principes dans la préparation de son plan sur l'accessibilité. Nous expliquons comment nous les avons pris en compte en énumérant les principes qui sont les plus pertinents pour les différentes parties du plan.