



Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité

Rapports d'étape

Mars 2023



Lignes directrices sur le *Règlement canadien sur l'accessibilité* : rapports d'étape

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

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

N° de cat. Em12-98/2023F-PDF

ISBN 978-0-660-47741-1



Table des matières

Table des matières	3
Introduction.....	4
Aperçu.....	4
Premières étapes recommandées.....	5
Choisir les personnes qui préparent le rapport.....	5
Suivi et évaluation de vos progrès.....	6
Consultation des personnes en situation de handicap	7
Préparez vos rapports d'étape	8
Introduction.....	8
Rubrique obligatoire : « Renseignements généraux »	9
Rubriques obligatoires : domaines visés à l'article 5 de la Loi	10
Rubrique obligatoire : « Consultations »	11
Rubrique obligatoire : « Rétroaction »	12
Aller au-delà des rubriques obligatoires	14
Publication et gestion de vos rapports d'étape	15
Introduction.....	15
Publication de rapports d'étape : échéanciers et avis	16
Publication des rapports d'étape : emplacements	17
Publication des rapports d'étape : format et contenu	17
Publication des rapports d'étape : gestion et conservation	18
Organismes de réglementation et d'application de la loi à aviser	20

Introduction

Aperçu

Les présentes lignes directrices **ne sont pas** juridiquement contraignantes. Elles décrivent les exigences en matière de rapports d'étape qui **sont** juridiquement contraignantes en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi) et de son règlement. Les descriptions de ces exigences utilisent les mots « doit » et « exigé ».

De plus, les lignes directrices contiennent de nombreuses recommandations et astuces. Celles-ci peuvent aider les organisations à faire en sorte que leurs rapports d'étape soient clairs, utiles et accessibles. Ces recommandations sont décrites par l'emploi des mots « recommandé », « devrait », « peut », « suggéré » et « pourrait ».

Selon la Loi, les entités sous réglementation fédérale (organisations) sont tenues de publier des rapports d'étape sur la mise en œuvre de leurs plans sur l'accessibilité. Vos progrès dans la mise en œuvre de vos plans sur l'accessibilité seront sans doute le reflet de vos politiques, programmes, pratiques et services en lien avec la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles.

La Loi établit les **exigences minimales** qui s'appliquent aux rapports d'étape.

La Loi précise que les organisations doivent :

- préparer et publier des rapports d'étape sur la mise en œuvre de leur plan sur l'accessibilité;
- consulter des personnes en situation de handicap pour préparer ces rapports d'étape;
- aviser le commissaire à l'accessibilité chaque fois qu'elles publient un rapport d'étape;
- fournir dans les rapports d'étape des renseignements sur la manière dont elles ont consulté les personnes en situation de handicap et la rétroaction reçue au cours de leur processus de rétroaction;
- décrire dans leurs rapports d'étape comment elles ont pris cette rétroaction en considération;
- sur demande, rendre disponible sur certains supports des copies de leurs rapports d'étape.

Le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (le règlement) établit les règles pour **préparer et publier** les rapports d'étape. Les [articles du règlement sur les rapports d'étape](#) décrivent :

- quand, comment et où l'organisation doit publier un rapport d'étape;

- la façon dont l'organisation devrait aborder la rédaction et la publication de ses rapports d'étape, notamment :
 - le recours à un langage simple, clair et concis;
 - la conformité aux exigences du niveau AA énoncées dans les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG);
- les rubriques qu'un rapport d'étape doit contenir;
- les renseignements qui doivent figurer sous ces rubriques;
- les supports sur lesquels l'organisation doit rendre disponible un rapport d'étape, sur demande;
- les délais pour fournir un rapport sur ces supports.

De plus, le règlement précise :

- les organisations qui ne sont pas obligées de préparer et de publier un rapport d'étape;
- la période pendant laquelle une organisation doit conserver une copie de chacun des rapports d'étape qu'elle publie.

Remarque : Certaines organisations sous réglementation fédérale sont assujetties à d'autres règlements en matière de planification de l'accessibilité et de production de rapports. Ces règlements comprennent, notamment :

- le [Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#);
- le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

Les différences à cet égard peuvent influencer sur le contenu des rapports d'étape. Elles peuvent également avoir une incidence sur le moment où les organisations doivent publier leurs rapports, et qui elles doivent aviser.

Pour en savoir plus, lisez la section sur les [organismes de réglementation et d'application de la loi à aviser](#) et assurez-vous que votre organisation respecte les exigences spécifiques de la réglementation en matière de planification de l'accessibilité et de publication des rapports d'étapes qui s'appliquent à votre situation.

Premières étapes recommandées

Choisir les personnes qui préparent le rapport

Selon la [Loi](#) et le [règlement](#), votre organisation est tenue de préparer et de publier des plans sur l'accessibilité. Vous êtes également tenu de préparer et de publier des

rapports d'étape sur la mise en œuvre de ces plans. Dans la planification de vos rapports d'étape, nous vous suggérons dans un premier temps de choisir les personnes responsables de leur préparation.

Il est probable qu'un certain nombre de personnes participent à la préparation et la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité (y compris des experts dans les différents domaines énoncés à l'[article 5 de la Loi, si nécessaire](#)). Si possible, nous vous recommandons de confier la responsabilité de vos rapports d'étape aux mêmes personnes et experts impliqués dans l'élaboration de votre plan d'accessibilité.

Désigner les mêmes personnes présente de nombreux avantages :

- elles seront au courant du plan sur l'accessibilité, de ses objectifs et de ses liens avec les activités de votre organisation;
- elles comprendront mieux les réalités de l'organisation, de nature logistique ou autre, qui sous-tendent le contenu du plan;
- elles seront à même de décrire le rôle joué par la rétroaction dans la mise en œuvre et la mise à jour du plan sur l'accessibilité.

Peu importe qui vous choisirez, ces personnes devraient bien connaître votre organisation et être capables de joindre les personnes ayant un pouvoir décisionnel, s'il y a lieu.

Suivi et évaluation de vos progrès

Pour préparer un rapport d'étape, vous devez connaître les progrès réalisés par votre organisation dans la mise en œuvre de son plan sur l'accessibilité. Pour ce faire, il vous faut un moyen efficace pour suivre et mesurer les progrès.

Un bon rapport d'étape est basé sur un bon plan sur l'accessibilité. À cet égard, les [lignes directrices sur les plans sur l'accessibilité](#) recommandent de formuler des objectifs, des mesures à prendre et des échéanciers précis. Si le plan comporte des objectifs, des mesures et des échéanciers clairs, la mesure des progrès s'en trouvera facilitée et gagnera en exactitude.

De plus, suivre vos progrès tout au long du processus, avec une méthode claire, facilite la préparation d'un bon rapport d'étape. Votre organisation devrait tenir un registre des mesures qu'elle met en œuvre, des grandes étapes qu'elle franchit ou des obstacles qu'elle élimine. Il peut être utile à cette fin de recourir à un logiciel ou à des applications de gestion de projet.

Les organisations mènent toutes divers types d'activités, et ne disposent pas des mêmes ressources. Lorsqu'elles suivent leurs progrès, elles devraient donc opter pour



la méthode qui leur convient le mieux. Cette méthode devrait aller dans le sens de leurs initiatives servant à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Voici quelques éléments dont vous pourriez tenir compte pour planifier la rédaction de vos rapports d'étape. Vous pourriez également vous en servir pour planifier vos consultations auprès des personnes en situation de handicap.

- L'accessibilité de votre organisation dans les domaines énoncés à l'[article 5 de la Loi](#) et l'évolution depuis la publication de votre plus récent plan sur l'accessibilité, y compris toute donnée confirmant cette évolution.
- Les plans à court et à long terme de votre organisation pour accroître l'accessibilité.
- Si votre organisation, dans la mise en œuvre de son plan sur l'accessibilité, a :
 - atteint certains objectifs;
 - pris des mesures concrètes;
 - respecté l'échéancier établi dans le plan.
- Les obstacles que vous avez reconnus, éliminés ou prévenus sans les avoir abordés dans votre plan sur l'accessibilité le plus récent.
- Les réalisations les plus remarquables en lien avec l'amélioration de l'accessibilité.
- Les obstacles les plus importants qui subsistent.
- Toute autre mesure qui favorise l'accessibilité prise depuis la publication de votre plus récent plan sur l'accessibilité ou rapport d'étape.
- La manière dont vous avez tenu compte des résultats des consultations menées auprès des personnes en situation de handicap.

Rappel : Dans la préparation de votre rapport d'étape, vous devez consulter des personnes en situation de handicap. Ces consultations vous permettront d'établir un compte rendu complet, exact et valable des progrès réalisés par votre organisation.

Consultation des personnes en situation de handicap

Dans la préparation de vos plans sur l'accessibilité, vous devez consulter des personnes en situation de handicap. Vous devez également les consulter lorsque vient le temps de préparer vos rapports d'étape. Ces consultations peuvent avoir lieu à divers stades de la préparation. Pour savoir quand vous pourriez tenir ces consultations, lisez les lignes directrices vous expliquant comment [consulter pour les rapports d'étape](#). Nous vous recommandons de procéder à des consultations bien avant de publier votre rapport d'étape. Vos consultations auprès des personnes en situation de handicap seront ainsi plus efficaces, et vous accorderez de la flexibilité aux personnes ayant besoin de plus de temps pour examiner votre rapport d'étape et le commenter.



Dans la Loi et son règlement, aucune méthode en particulier n'est exigée relativement à ces consultations. Il en est ainsi parce que les ressources, besoins et clients peuvent varier d'une organisation à l'autre.

Lisez les [lignes directrices sur les consultations auprès des personnes en situation de handicap](#). Elles présentent des recommandations sur les aspects suivants :

- la planification de consultations accessibles en personne, en ligne ou hybrides;
- la formulation des questions à poser au cours des consultations;
- la compréhension de la panoplie de handicaps, d'obstacles et de mesures d'adaptation;
- la prise en compte de l'intersectionnalité et de la diversité culturelle dans la planification des consultations;
- l'emploi d'un langage inclusif et respectueux.

Continuité entre les consultations

Au stade du rapport d'étape, tâchez si possible de consulter les mêmes intervenants que vous avez consultés pour établir votre plan sur l'accessibilité. Les intervenants qui vous ont aidé à concevoir votre plan peuvent formuler des observations pertinentes sur sa mise en œuvre. De plus, un tel lien peut également vous servir à témoigner votre engagement envers un changement appréciable et constant.

Méthodes de consultation

Les commentaires sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité vous seront indispensables. Il se peut que les participants aux consultations soulignent des améliorations que vous avez apportées à l'accessibilité. Certains pourraient mentionner des obstacles à l'accessibilité à aborder dans votre prochain plan sur l'accessibilité.

Le cycle de planification s'étend sur une longue période. Vous jugerez peut-être nécessaire à un moment donné de revoir ou d'adapter votre méthode de consultation. À titre d'exemple, peut-être voudrez-vous consulter un plus grand (ou moins grand) nombre de personnes. De plus, vous voudriez peut-être adopter un autre mode de consultation (en ligne, en personne ou hybride).

Préparez vos rapports d'étape

Introduction

Conformément au [règlement](#) vous devez inclure certaines rubriques obligatoires dans vos rapports d'étape :

1. « Renseignements généraux »;
2. les domaines visés à l'[article 5 de la Loi](#);
3. « Consultations »;
4. « Rétroaction ».

Dans cette section, vous trouverez ce que vous devez inclure sous chacune de ces rubriques. Vous trouverez également d'autres mesures que vous pourriez prendre pour dépasser les exigences réglementaires.

Rubrique obligatoire : « Renseignements généraux »

Exigences du règlement relativement à la rubrique « Renseignements généraux »

À l'instar de vos plans sur l'accessibilité, vos rapports d'étape doivent comprendre les renseignements suivants sous la rubrique « Renseignements généraux » :

- le titre du poste de la personne que vous avez désignée pour recevoir la rétroaction au nom de votre organisation;
- des renseignements sur les façons de joindre votre organisation :
 - ces renseignements doivent inclure au minimum :
 - l'adresse postale des établissements accessibles au public de votre organisation;
 - un numéro de téléphone;
 - une adresse courriel;
 - de l'information sur tout autre moyen que votre organisation utilise pour communiquer avec le public (par exemple, un compte de médias sociaux ou un site Web).
 - ces renseignements doivent également permettre aux personnes :
 - de demander copie de vos plans sur l'accessibilité, de vos rapports d'étape et des descriptions du processus de rétroaction sur certains supports de substitution;
 - de soumettre de la rétroaction sur les obstacles auxquels elles ont fait face lorsqu'elles ont fait affaire avec votre organisation;
 - de donner de la rétroaction sur la mise en œuvre par votre organisation de son plan sur l'accessibilité.

Autres informations que nous vous recommandons d'inclure sous la rubrique « Renseignements généraux »

Les éléments suivants pourraient, en tout ou en partie, figurer sous la rubrique « Renseignements généraux » :

-
- un court résumé ou aperçu du rapport d'étape;
 - le titre du poste et les coordonnées de la personne désignée pour recevoir la rétroaction;
 - les titres des postes et les coordonnées des autres intervenants en matière d'accessibilité;
 - les changements apportés aux moyens par lesquels on peut communiquer avec votre organisation, donner de la rétroaction, ou demander les plans, rapports et descriptions sur supports de substitution.

Rubriques obligatoires : domaines visés à l'article 5 de la Loi

Exigences du règlement relativement aux rubriques portant sur les domaines visés à l'article 5 de la Loi

Voici les domaines visés à l'[article 5 de la Loi](#) :

- a) l'emploi;
- b) l'environnement bâti;
- c) les technologies de l'information et des communications (TIC);
 - c.1) les communications, autres que les TIC;
- d) l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- e) la conception et la prestation de programmes et de services;
- f) le transport.

Il se peut que de nouveaux règlements désignent d'autres domaines à l'avenir.

Vos plans sur l'accessibilité doivent être le reflet de vos politiques, programmes, pratiques et services en ce qui a trait à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles, et à la prévention de nouveaux obstacles. Vos rapports d'étape décrivent les progrès réalisés à cet égard.

Rappel : Certaines organisations peuvent également être tenues de préparer des plans d'accessibilité et des rapports d'étape qui relèvent de règlements supplémentaires en vertu de la Loi, élaborés soit par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ou l'Office des transports du Canada (OTC). Les en-têtes requis pour les rapports d'étape (traitant des domaines visés à l'article 5 de la Loi) doivent suivre les en-têtes des plans d'accessibilité requis par des règlements spécifiques. Pour plus d'informations à ce sujet, consultez la section : [Rubriques obligatoires : domaines énumérés à l'article 5 de la Loi](#) qui se trouve dans les [lignes directrices sur les plans sur l'accessibilité](#).

Pour en savoir plus, lisez la [section sur les divers organismes de réglementation et d'application de la loi à aviser](#).

Autres informations que nous vous recommandons d'inclure sous les rubriques portant sur les domaines visés à l'article 5 de la Loi

Les organisations devront probablement reconnaître, éliminer et prévenir divers obstacles ayant trait aux domaines énoncés dans la Loi. Elles peuvent donc choisir les éléments qu'elles souhaitent inclure dans chacune des rubriques correspondant à ces domaines. Vous pourriez inclure, en tout ou en partie, les éléments suivants dans chaque rubrique de votre rapport d'étape :

- les progrès réalisés dans l'élimination ou la prévention des obstacles reconnus dans votre plan sur l'accessibilité;
- les mises à jour des échéanciers s'appliquant à certaines mesures ou certains objectifs dans votre plan sur l'accessibilité :
 - vous pouvez choisir de mettre en relief les actions dont vous entrevoyez l'achèvement d'ici la publication du prochain rapport d'étape ou de la prochaine mise à jour de votre plan sur l'accessibilité.
- tout nouvel obstacle que vous avez reconnu depuis la publication la plus récente de votre plan sur l'accessibilité;
- tout plan ou toute activité à long terme qui peut se poursuivre au-delà du cycle actuel de planification.

Rubrique obligatoire : « Consultations »

Exigences du règlement relativement à la rubrique « Consultations »

Selon la Loi, vous devez consulter les personnes en situation de handicap pendant la préparation de votre rapport d'étape. Les rapports d'étapes doivent décrire votre processus à cet égard. Vous devez inclure cette description dans la rubrique « Consultations ».

- Lisez la [section sur la préparation de la rubrique « Consultations » dans vos plans sur l'accessibilité](#)
- Lisez les [lignes directrices complètes sur les consultations auprès des personnes en situation de handicap](#).

Autres informations que nous vous recommandons d'inclure sous la rubrique « Consultations »

La méthode utilisée pour décrire vos consultations dépendra de nombreux facteurs, y compris le type de consultations que vous avez menées et les leçons que vous en avez tirées.

Nous vous recommandons d'inclure les renseignements qui appuient le mieux les initiatives de votre organisation en vue de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles. Les éléments suivants pourraient, en tout ou en partie, y figurer :

- les intervenants que vous avez consultés :
 - les noms des organisations représentant des personnes en situation de handicap ou des experts qui ont participé :
 - assurez-vous de protéger les renseignements personnels de toute autre personne participante;
 - ne fournissez pas le nom ou les renseignements personnels des participants sans leur permission.
 - le nombre de participants et l'éventail des situations de handicap représentées.
- votre méthode de consultation et les questions posées :
 - la description des modes de consultation que vous avez choisis (en personne, en ligne ou hybride) et des activités ou événements qui en ont découlé;
 - une justification du choix des modes de consultation et une explication des mesures prises afin d'éliminer les obstacles pour les participants;
 - la liste des questions posées.
- la période et le lieu des consultations :
 - un calendrier montrant la période ou les dates auxquelles la consultation s'est déroulée;
 - la liste des endroits, dont les collectivités ou les régions, où vous avez tenu vos consultations (le cas échéant).
- les résultats obtenus :
 - une récapitulation des commentaires formulés par les participants en réponse à vos questions;
 - une évaluation provisoire de la manière dont vous avez tenu compte des résultats des consultations et des mesures que vous pourriez prendre en fonction de ce que vous avez appris, notamment au stade de la préparation de votre plan sur l'accessibilité mis à jour.

Rubrique obligatoire : « Rétroaction »

Exigences du règlement relativement à la rubrique « Rétroaction »

Contrairement aux plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape doivent inclure une rubrique « Rétroaction ». Dans celle-ci, vous devez fournir des renseignements sur :

- la rétroaction reçue par votre organisation à propos :
 - de la façon dont elle met en œuvre son plan sur l'accessibilité;
 - des obstacles auxquels ont fait face les personnes qui font affaire avec votre organisation.
- la mesure dans laquelle votre organisation a pris la rétroaction en considération.

Lisez les [lignes directrices sur la description du processus de rétroaction](#) pour obtenir des recommandations et des astuces relatives à la réception et à la prise en considération de la rétroaction.

Autres informations que nous vous recommandons d'inclure sous la rubrique « Rétroaction »

Nous vous recommandons d'inclure les renseignements qui appuient le mieux les initiatives menées par votre organisation en vue de reconnaître et d'éliminer les obstacles, et de prévenir les nouveaux obstacles. Ces renseignements peuvent porter à la fois sur la rétroaction positive et négative; ou sur la rétroaction anonyme et celle dont la source est mentionnée.

Voici d'autres renseignements que vous pourriez inclure dans la rubrique « Rétroaction » :

- les statistiques de la rétroaction :
 - le volume de rétroaction reçue au cours de la dernière année, ou pendant la période couverte par le rapport :
 - certaines organisations peuvent ne pas être en mesure de couvrir toute l'année dans leur premier rapport d'avancement, compte tenu du temps nécessaire pour faire approuver, traduire et publier le rapport;
 - ces organisations peuvent choisir de couvrir la période restante de l'année dans leur rapport d'avancement ultérieur;
 - pour leur premier rapport d'étape, les organisations pourraient envisager ajouter du contenu sur le travail qu'elles ont effectué pour éliminer des obstacles avant l'année couverte par le rapport, le cas échéant.
 - une répartition de la rétroaction par thème, comme :
 - les obstacles;
 - les domaines visés à l'[article 5 de la Loi](#);
 - certains éléments de votre plan sur l'accessibilité, et la façon dont vous le mettez en œuvre;
 - une répartition des moyens par lesquels les personnes ont soumis de la rétroaction.

- les lacunes de la rétroaction :
 - les aspects de votre plan sur l'accessibilité qui n'ont pas encore fait l'objet d'une rétroaction.
- divers autres renseignements potentiellement pertinents :
 - les commentaires sur l'accessibilité de votre processus de rétroaction;
 - les changements que vous prévoyez d'apporter à votre processus de rétroaction ou aux moyens par lesquels vous communiquez avec le public.

Aller au-delà des rubriques obligatoires

Le règlement précise les rubriques que vous devez inclure dans vos rapports d'étape. Vous pouvez inclure d'autres renseignements qui ne sont pas requis. Ceux-ci peuvent se révéler utiles pour les clients, les employés et les autres membres du public.

De plus, ils pourront vous dépanner dans les cas où certaines des priorités de votre organisation en matière d'accessibilité risquent de ne pas correspondre parfaitement à l'une des rubriques existantes.

Ce que vous avez appris

Dans cette section, vous pourriez fournir des précisions supplémentaires sur ce que votre organisation a appris durant la création, la mise en œuvre ou la mise à jour de son plan sur l'accessibilité.

Les éléments suivants pourraient y figurer, en tout ou en partie :

- les améliorations de l'accessibilité qui ont été les plus urgentes et difficiles;
- les plans ou améliorations qui ne se sont pas déroulés comme prévu (pour le meilleur ou pour le pire);
- la découverte d'obstacles nouveaux ou imprévus à éliminer ou à prévenir;
- les plans ou améliorations qui ont occasionné de nouveaux obstacles;
- les réalités relatives à la logistique, au personnel et à la budgétisation dans la mise en œuvre du plan.

Formation

Dans cette section, vous pourriez donner des mises à jour sur la formation que vous avez offerte à vos employés sur des thèmes liés à l'accessibilité ou aux handicaps.

Vous pourriez y inclure des précisions sur :

- la formation ou les cours offerts;
- le nombre d'employés qui ont suivi la formation ou les cours;
- l'effet de la formation sur le fonctionnement de votre organisation;

- toute répercussion de la formation sur la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité.

Glossaire

Vous devez [rédiger vos rapports d'étape dans un langage simple, clair et concis](#). Cela peut s'avérer difficile si vous devez recourir à des termes et exprimer des idées que les lecteurs ne connaissent pas. À cet égard, l'inclusion d'un glossaire peut se révéler utile. Dans votre glossaire, vous pourriez définir ce qui suit :

- les termes techniques ou professionnels que vous devez employer pour décrire vos activités;
- les termes relatifs aux handicaps ou à l'accessibilité, y compris ceux qui figurent dans la Loi et son règlement;
- les termes relatifs aux exigences du cycle de planification utilisés dans le règlement.

Publication et gestion de vos rapports d'étape

Introduction

Dans le [règlement](#), il est indiqué quand, où et comment vous devez publier les rapports d'étape de votre organisation. Les règles relatives à la façon de gérer et de conserver ces rapports y sont également énoncées.

Exemptions

Rappel : Les organisations visées par la Loi et son règlement ne sont pas toutes tenues de publier des rapports d'étape. Le règlement donne des précisions au sujet de ces exemptions.

- [Exemptions relatives aux organisations visées aux alinéas 7\(1\)e\) ou \(f\) de la Loi, qui emploient en moyenne moins de dix employés](#)
 - Lisez les [paragraphe 1\(2\) et 1\(3\) du règlement](#) pour savoir comment calculer le nombre moyen d'employés.
 - Vous pouvez également consulter les [pages sur l'accessibilité dans le site Web de la Commission canadienne des droits de la personne \(CCDP\)](#) pour obtenir des exemples de ces calculs.
- [Exemptions concernant les conseils de bande des Premières Nations, qui s'appliquent durant cinq ans à compter de la date \(13 décembre 2021\) d'entrée en vigueur du règlement](#)

Publication de rapports d'étape : échéanciers et avis

Voici le cycle de planification établi dans le [règlement](#) pour les organisations sous réglementation fédérale :

- année 1 : publier un plan sur l'accessibilité et une description du processus de rétroaction;
- année 2 : publier un rapport d'étape sur la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité;
- année 3 : publier un deuxième rapport d'étape;
- année 4 : publier un plan sur l'accessibilité mis à jour;
- année 5 : publier un rapport d'étape à propos de la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité mis à jour; poursuivre le cycle comme avant.

Le délai accordé pour la publication du premier plan sur l'accessibilité n'est pas le même chez toutes les organisations. Le délai accordé pour la publication des rapports d'étape est fonction du délai accordé pour la publication du plan sur l'accessibilité.

Remarque : Ces délais peuvent différer chez les organisations visées par le [Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#) et le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

Consultez ces règlements pour connaître les délais de publication des rapports d'étape chez diverses catégories d'organisations.

Les organisations doivent publier leurs rapports d'étape avant le jour anniversaire du délai de publication de leur plan sur l'accessibilité le plus récent. Différents délais s'appliquent aux organisations selon leurs types et leurs tailles :

- chez les organisations du gouvernement fédéral (y compris les ministères, les organismes, les sociétés d'État ou les organisations apparentées au gouvernement, comme les Forces canadiennes ou les organisations parlementaires) :
 - publication du premier plan sur l'accessibilité d'ici le **31 décembre 2022**;
 - publication du premier rapport d'étape d'ici le **31 décembre 2023**.
- chez les organisations du secteur privé comptant en moyenne 100 employés ou plus:
 - publication du premier plan sur l'accessibilité d'ici le **1er juin 2023**;
 - publication du premier rapport d'étape d'ici le **1er juin 2024**.
- chez les organisations du secteur privé comptant en moyenne de 10 à 99 employés:
 - publication du premier plan sur l'accessibilité d'ici le **1er juin 2024**;
 - publication du premier rapport d'étape d'ici le **1er juin 2025**.

Lisez la [section à propos de la publication des plans sur l'accessibilité](#) pour en savoir plus sur ces délais.

Rappel : Comme dans le cas des plans sur l'accessibilité et des descriptions du processus de rétroaction, **vous devez aviser le commissaire à l'accessibilité dans les 48 heures suivant la publication d'un rapport d'étape.** Vous devez envoyer cet avis par courriel ou par d'autres moyens électroniques. L'avis doit inclure :

- ou bien l'adresse URL du rapport d'étape;
- ou bien un hyperlien vers le rapport d'étape;
- ou bien les adresses postales des établissements où se trouve une copie papier du rapport d'étape.

Il se peut que votre organisation doive également aviser le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ou l'Office des transports du Canada (OTC). Pour obtenir des précisions sur ces responsabilités, lisez la [section sur les organismes de réglementation et d'application](#) de la loi à aviser.

Publication des rapports d'étape : emplacements

Vous devez publier votre rapport d'étape sur la plateforme numérique principale dont vous êtes propriétaire, que vous exploitez ou qui est sous votre contrôle. Celle-ci doit être la plateforme dont vous vous servez pour communiquer avec le public, comme le site Web ou le portail numérique de votre organisation. Le rapport d'étape doit être accessible soit directement à partir de la page ou de l'écran d'accueil, soit à partir d'un hyperlien sur cette page ou cet écran.

Si vous ne disposez pas d'une telle plateforme numérique, vous devez tout de même publier des rapports d'étape. Des copies papier des rapports doivent se trouver à la réception ou à l'entrée de chacun de vos établissements. Les emplacements doivent être bien en vue et accessibles au public.

Publication des rapports d'étape : format et contenu

Le règlement ne précise pas la longueur que doivent avoir vos rapports d'étape. Ceux-ci doivent montrer vos progrès dans la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité, surtout en ce qui touche les mesures concrètes qui y sont énoncées. Lisez la [section sur ce que vous devez inclure](#) dans chacune des rubriques obligatoires du rapport d'étape.

Si vous publiez vos rapports d'étape en ligne, ils doivent satisfaire aux exigences pour être conformes au niveau AA dans la version officielle la plus récente des WCAG en français et en anglais (les [WCAG 2.1](#)).

Voici quelques suggestions supplémentaires pour rendre vos rapports d'étape accessibles.

- servez-vous des titres formatés et imbriqués convenablement à partir de la feuille de style de votre programme de traitement de texte (Titre 1, Titre 2, etc.);
- utilisez des polices linéales de taille 12 ou 14 :
 - ces polices sont dépourvues des ornements, comme des crochets ou des traits, qui caractérisent les lettres de certaines autres polices;
 - parmi les polices linéales d'usage courant, il y a Arial, Calibri et Helvetica.
- faites en sorte que le contraste des couleurs soit prononcé; du texte en noir sur un arrière-plan en blanc, c'est l'idéal;
- faites appel à des éléments visuels, comme des images et des tableaux, seulement si c'est nécessaire :
 - voyez à ce que les images et les tableaux comportent la description de leur objet et de leur contenu sous forme de légende ou de texte de remplacement.

Pour obtenir de plus amples recommandations et astuces, lisez davantage sur la [création de documents accessibles](#). Vous pouvez également consulter la [boîte à outils d'accessibilité numérique](#) du gouvernement du Canada et le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#) pour obtenir d'autres astuces.

Langage simple, clair et concis

Conformément au règlement, vous devez rédiger vos rapports d'étape dans un langage simple, clair et concis.

De cette façon, votre rapport sera facile à lire et à comprendre. Tâchez de faire des phrases courtes et d'éviter le jargon technique. Une personne qui ignore tout de votre organisation ou du travail qu'elle accomplit devrait être en mesure de comprendre le contenu du plan.

Lisez les [lignes directrices sur le langage simple, clair et concis](#) pour obtenir de plus amples recommandations et astuces.

Publication des rapports d'étape : gestion et conservation

Vous devez fournir sur demande copie de vos rapports d'étape sur les supports suivants :

- support papier;
- en gros caractères;
- support en braille;
- support audio;

- support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap.

[Consultez les lignes directrices sur les supports de substitution](#) pour obtenir des conseils et astuces sur les façons de rendre ces supports disponibles.

Les organisations doivent fournir les rapports d'étape sur ces supports dans les délais que prévoit le règlement. Bien que **toutes les organisations doivent rendre ces supports disponibles aussitôt que possible, mais dans les délais que prévoit le règlement**, les délais à cet égard dépendent du type de support et de l'organisation.

- Sur support papier, en gros caractères et sur un support électronique :
 - chez les organisations du gouvernement fédéral, y compris les ministères, les organismes, les sociétés d'État ou les organisations apparentées au gouvernement, comme les Forces canadiennes ou les organisations parlementaires : **dans les 15 jours** après la demande;
 - chez les organisations du secteur privé comptant en moyenne 100 employés ou plus : **dans les 15 jours** après la demande;
 - chez les organisations du secteur privé comptant en moyenne 99 employés ou moins : **dans les 20 jours** après la demande.
- Sur support en braille ou sur support audio :
 - chez toutes les organisations : **dans les 45 jours** après la demande.

Lisez les [paragraphes 1\(2\) et 1\(3\) du règlement](#) pour savoir comment calculer le nombre moyen d'employés. Vous pouvez également consulter les [pages sur l'accessibilité dans le site Web de la Commission canadienne des droits de la personne \(CCDP\)](#) pour obtenir des exemples de ces calculs.

Conserver des copies des rapports d'étape

Après la publication de votre rapport d'étape, vous devez en conserver copie et rendre celle-ci accessible au public. La méthode et le lieu de conservation de cette copie dépendront de la méthode et du lieu de publication du rapport d'étape.

- Si celui-ci est publié sur votre plateforme numérique principale, la copie en format numérique sera conservée sur celle-ci.
- Si celui-ci se trouve à la réception ou à l'entrée de vos établissements, la copie en format papier ou électronique sera conservée à chaque endroit.

Vous devez conserver copie de chaque rapport d'étape pendant au moins 7 ans à compter de la date à laquelle vous avez dû le publier. Cette ligne directrice s'applique aussi aux copies en format numérique, papier et électronique.

Organismes de réglementation et d'application de la loi à aviser

Selon la [Loi](#), toutes les organisations doivent aviser le [commissaire à l'accessibilité](#) dans les 48 heures suivant la publication d'un rapport d'étape.

Certaines organisations peuvent être régies par d'autres règlements pris par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ou l'Office des transports du Canada (OTC). Autrement dit, certaines organisations peuvent également devoir aviser le CRTC ou l'OTC lorsqu'elles publient un rapport d'étape. De plus, les délais qu'elles doivent respecter à cet égard peuvent être différents.

- En ce qui concerne les organisations qui doivent aviser à la fois le commissaire à l'accessibilité et le CRTC :
 - organisations qui exploitent une entreprise de radiodiffusion : lisez les [articles 42 à 50 de la Loi](#);
 - organisations qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication : lisez les [articles 51 à 59 de la Loi](#);
 - lisez le [Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#);
 - lisez le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#).
- En ce qui concerne les organisations qui doivent aviser à la fois le commissaire à l'accessibilité et l'OTC :
 - organisations qui font partie du réseau de transport fédéral : lisez les [articles 60 à 68 de la Loi](#);
 - lisez le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#);
 - lisez le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#).
- En ce qui concerne toutes les autres organisations qui doivent aviser seulement le commissaire à l'accessibilité :
 - lisez les [articles 69 à 72 de la Loi](#);
 - lisez le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#).

Remarque : Les organisations qui doivent aviser le commissaire à l'accessibilité ainsi que le CRTC ou l'OTC ne sont pas tenues de préparer et de publier un rapport distinct pour chacun d'eux. Elles souhaiteront peut-être préparer et publier un seul rapport qui satisfait aux critères de tous les organismes de réglementation et d'application de la loi. Voici les avantages liés à la publication d'un seul rapport d'étape :

- 
- la préparation du rapport d'étape et sa publication nécessitent moins de temps et de ressources;
 - la façon dont divers secteurs de l'organisation mesurent le progrès est constante, quels que soient les organismes à aviser;
 - la façon de reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles est uniforme dans tous les secteurs de l'organisation;
 - il est plus facile pour les employés, les clients et les personnes en situation de handicap en général d'avoir accès au rapport d'étape de l'organisation et de le consulter.