



Normes d'accessibilité Canada

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023

15 décembre 2023



Normes d'accessibilité Canada : Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023, 15 décembre 2023.

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada 2022

Numéro de catalogue du gouvernement du Canada AS1-5F-PDF

Numéro international normalisé des publications en série (ISSN) 2817-903X

Normes d'accessibilité Canada vise à respecter les normes les plus élevées en matière d'accessibilité. Notre objectif est de donner à chaque Canadien et à chaque Canadienne, quelles que soient leur technologie ou leurs capacités, un accès égal à nos rapports.

Ce rapport est également disponible [en ligne](#). Pour demander ce document dans un autre format, veuillez [communiquer avec nous en ligne](#), ou appeler le 1 833-854-7628. Vous pouvez obtenir les formats en gros caractères, braille, cassette audio, CD audio, texte électronique sur disquette, texte électronique sur disque compact et DAISY sur demande.

Introduction

Normes d'accessibilité Canada a publié son premier [plan d'accessibilité](#) en 2022. L'organisation doit publier un rapport d'étape en 2023 et un autre en 2024. En 2025, elle publiera une mise à jour du plan qui s'appuiera sur les résultats des 3 premières années. Pour préparer le plan et les rapports d'étape, nous devons consulter les Canadiens en situation de handicap.

Ce rapport présente les progrès que Normes d'accessibilité Canada a réalisés dans la mise en œuvre de son [plan d'accessibilité 2023 à 2025](#).

Dans l'ensemble, la mise en œuvre de notre [plan d'accessibilité](#) progresse très bien. Nous avons identifié 24 actions dans notre plan triennal. Nous en avons achevé 8 et 14 autres sont en cours, ce qui représente 92 % des actions. Nous compléterons les 2 actions qui restent en 2024 et 2025.

Nous avons reçu des commentaires positifs et des niveaux élevés de satisfaction de la part des personnes qui interagissent avec notre organisation. La consultation menée en octobre 2023 a aussi permis d'identifier certains obstacles et domaines à améliorer. C'est ce que nous ferons.

Généralités

Formats substitués

Vous pouvez demander ce rapport en format substitut, par exemple :

- un document imprimé ou imprimé en gros caractères
- en Langue des signes québécoise / American Sign Language / Langue des signes autochtone
- en Braille
- en format audio
- en format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap

Pour demander ce rapport dans un autre format :

- contactez-nous au 1-833-854-7628;

- envoyez-nous un courriel à l'adresse info.accessibility.standards-normes.accessibilite.info@canada.gc.ca.

Consultations

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement canadien sur l'accessibilité*, nous avons organisé une consultation sur nos progrès. La consultation a eu lieu du 17 au 30 octobre 2023.

Nous communiquerons les résultats de la consultation en même temps que le présent rapport d'étape à tous les employés de l'organisation. Nous pourrions ainsi apporter d'autres modifications pour maintenir le niveau élevé d'accessibilité de notre organisation. Nous tiendrons aussi compte des commentaires lors de la mise à jour de notre [plan d'accessibilité](#).

Personnes consultées

Nous comprenons les enjeux qui découlent de la consultation trop fréquente des mêmes groupes. Pour cette raison, nous avons choisi de consulter des personnes précises qui interagissent souvent avec nous. Ces groupes comprennent :

- les employés de Normes d'accessibilité Canada;
- les membres du conseil d'administration;
- les membres de nos comités techniques chargés d'élaborer des normes d'accessibilité;
- les bénéficiaires d'un financement de la recherche dans le cadre de notre programme de subventions et de contributions.

Au total, nous avons invité 265 personnes à répondre à notre sondage.

Méthodes de consultation

Nous avons utilisé le courriel pour envoyer l'invitation aux participants sélectionnés. C'était le moyen le plus direct d'atteindre notre public cible. Les participants pouvaient répondre au sondage en ligne ou :

- par courriel;
- par téléphone (y compris le service de relais vidéo);
- en Langue des signes québécoise ou en American Sign Language

(une vidéo envoyée par courriel).

Nous avons demandé à ces personnes de répondre à 18 questions sur leurs interactions avec nous. Nous leur avons donné la possibilité de faire des commentaires sur de nombreuses questions.

Nous avons organisé les questions en 5 sections. Nous vous présentons un résumé des réponses reçues ci-dessous.

Ce que nous avons entendu

Section 1 – De quelle manière interagissez-vous avec nous?

Nous avons reçu 34 réponses à cette question. Comme nous devons préserver l'anonymat, nous ne fournissons pas la répartition des réponses par groupe ciblé.

Section 2 - Avez-vous rencontré des obstacles à l'accessibilité dans vos interactions avec Normes d'accessibilité Canada dans l'un des 7 domaines ci-dessous?

Emploi

3 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des barrières. Parmi les commentaires on note :

- Un membre du personnel ne dispose pas des outils nécessaires pour effectuer son travail de manière équitable.

Environnement bâti (notre organisation)

3 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles. Parmi les commentaires on note :

- L'organisation devrait utiliser des panneaux pour piétons.

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

24 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles. Parmi les commentaires on note :

- Les documents ne répondent pas aux besoins en matière d'accessibilité.

- Les employés ont besoin de plus de formation sur l'accessibilité et le formatage des documents.
- Les technologies de l'information ne peuvent pas résoudre les obstacles technologiques.

Communication avec nous (autre que les TIC)

15 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles.
Parmi les commentaires on note :

- Elles préfèrent pouvoir parler directement avec les employés.
- Elles observent des retards dans la réception de réponses aux courriels génériques. Les retours d'appel après avoir laissé un message vocal prennent aussi beaucoup de temps.
- Il faut trop de temps pour avoir des interprètes en langue des signes pour les travaux des comités techniques.

Prestation de programmes et de services (notre programme de subventions et de contributions et nos services)

15 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles.
Parmi les commentaires on note :

- Les modèles et les formulaires ne sont pas suffisamment accessibles.
- Le processus de demande du programme de subventions et de contributions pose des problèmes aux demandeurs québécois.
- Le processus de demande est trop long.

Transport (trouver nos bureaux et des places de stationnement accessibles)

3 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles.
Parmi les commentaires on note :

- Le manque d'accessibilité des transports en commun.

Approvisionnement (achat de biens et de services)

Personne n'a signalé d'obstacle ou fait de commentaire.

Section 3 – Progrès réalisés : Dans l'ensemble, où en sommes-nous dans la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité pour chaque domaine prioritaire?

Nous avons regroupé les personnes qui ont qualifié les énoncés de « Satisfaisant », « Très satisfaisant » ou « Exceptionnel » comme étant satisfaites. Nous avons regroupé les personnes qui ont qualifié les énoncés de « Médiocre » ou « Insatisfaisant » comme étant insatisfaites.

Emploi

Améliorer le recrutement, le maintien en poste, la formation, l'avancement professionnel, la satisfaction au travail et le soutien des membres du personnel en situation de handicap.

82 % des personnes interrogées ont dit qu'elles étaient satisfaites. Les personnes insatisfaites ont identifié les points suivants :

- les possibilités d'emploi
- le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail

Environnement bâti (notre bureau)

Offrir aux membres du personnel et aux visiteurs, y compris les membres du conseil d'administration et des comités techniques, le plus haut niveau d'adaptation possible pour permettre aux personnes en situation de handicap d'utiliser les installations grâce à la technologie et aux normes en place.

100 % des personnes interrogées sont satisfaites.

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Le personnel et les intervenants peuvent utiliser les TIC dans leur travail.

85 % des personnes interrogées ont dit qu'elles étaient satisfaites. Les personnes insatisfaites ont identifié les points suivants :

- La technologie fournie pour travailler au bureau n'est pas accessible.
- Les pare-feu de sécurité informatique créent des obstacles et entravent l'accessibilité.

- La procédure de demande de services pour des produits informatiques accessibles.

Communication avec nous (autre que les TIC)

Le personnel et les intervenants ont les connaissances dont ils ont besoin pour accomplir leur travail.

90 % des personnes interrogées ont dit qu'elles étaient satisfaites. Les personnes insatisfaites ont identifié les points suivants :

- Manque de préparation des membres du personnel à travailler avec des personnes souffrant de handicaps différents.
- Tous les membres du personnel n'ont pas la même compréhension de ce qu'est un document accessible ou le même accès à la formation sur l'accessibilité des documents.

Prestation de programmes et de services (notre programme de subventions et de contributions et nos services)

Les Canadiens ont accès à nos programmes et en font l'expérience.

82 % des personnes interrogées ont dit qu'elles étaient satisfaites. Les personnes insatisfaites ont identifié les points suivants :

- La procédure de demande pour les personnes qui résident au Québec est difficile en raison des étapes supplémentaires.

Transport (trouver nos bureaux et des places de stationnement accessibles)

Les membres du personnel et les visiteurs ont accès à nos locaux de manière autonome.

94 % des personnes interrogées ont dit qu'elles étaient satisfaites. Les personnes insatisfaites ont identifié les points suivants :

- Il faudrait plus de signalisation et d'orientation vers le bureau dans le centre d'achat où se trouve le bureau.
- Il y a peu d'options de transport en commun pour se rendre au bureau.

- Obtenir un nouvel ascenseur plus près du bureau en raison du changement de stationnement.

Approvisionnement (achat de biens et de services)

Intégrer l'accessibilité dans notre philosophie d'achat.

100 % des personnes interrogées se sont déclarées satisfaites. Toutefois, elles ont identifié certains domaines d'amélioration :

- Elles expriment une frustration face à la nécessité d'exiger un soutien informatique pour les programmes accessibles.
- Il arrive parfois que la formation donnée par des groupes extérieurs ne tienne pas compte de l'accessibilité.
- On n'évalue pas toujours les besoins en matière d'accessibilité avant d'acheter de l'équipement ou des produits.

Section 4 : Autres suggestions – Avez-vous d'autres suggestions ou commentaires concernant notre plan d'accessibilité, l'accessibilité de notre organisation ou autre chose?

Nous avons reçu les commentaires suivants :

- Il est parfois difficile de remplir les formulaires en ligne. Il faut saisir les informations dans un format spécifique, mais on ne peut pas toujours trouver les messages d'erreur.
- Les formulaires à remplir en ligne ne s'adaptent pas toujours aux lecteurs d'écran.
- Il faut accueillir favorablement les réactions à ce sondage et à d'autres processus de retour d'information sur l'accessibilité afin d'éliminer les obstacles que les personnes en situation de handicap rencontrent.

Section 5 : Autres questions démographiques

- 53% des personnes interrogées ont indiqué qu'elles étaient des personnes en situation de handicap, notamment :
 - physique
 - mental
 - cognitif

- de l'apprentissage
- de la communication
- sensoriel
- Les personnes interrogées représentaient la plupart des régions du Canada, sauf les territoires.
- 88 % des personnes interrogées vivaient dans des zones urbaines et 12 % dans des zones rurales.

Autres commentaires reçus

Nous avons mis en ligne notre [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#) en décembre 2022. Les Canadiens peuvent utiliser ce formulaire pour nous faire part de leurs commentaires sur :

- notre [plan d'accessibilité](#);
- les obstacles à l'accessibilité rencontrés lors de l'accès à nos services et à nos informations, sur n'importe laquelle de nos plateformes.

Nous avons reçu 10 commentaires entre décembre 2022 et octobre 2023. Les Canadiens ont utilisé différents moyens pour le faire :

- Six ont utilisé notre [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#) en ligne.
- Trois nous ont envoyé leur rétroaction par [courriel](#).
- Une personne nous a envoyé un commentaire à l'aide de notre [formulaire de contact](#).

Six commentaires provenaient d'organisations externes et 3 venaient de particuliers.

Les commentaires offraient principalement des suggestions à prendre en compte dans notre planification. Ils couvraient les domaines suivants :

Emploi

- Offrir une interprétation en American Sign Language lors d'entrevues et de l'orientation professionnelle. Offrir aussi une formation aux personnes sourdes ou malentendantes. Mettre en place d'autres mesures d'adaptation.

- Faire participer des membres du personnel en situation de handicap dans le processus d'embauche et dans les comités d'entrevues.

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

- Tenir compte des handicaps sensoriels et environnementaux liés à l'utilisation des TIC dans notre bureau. Il pourrait s'agir de mesures d'adaptation ou de solutions technologiques possibles.
- Communiquer les normes d'accessibilité du site Web que nous respecterons dans notre [plan d'accessibilité](#). Par exemple, les normes de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 et les normes de niveau AAA pour la langue des signes.
- Changer les images et les polices de certaines pages de notre site Web.
 - Normes d'accessibilité Canada a déjà réglé ou a pris l'engagement de régler presque tous les problèmes, sauf lorsque les changements créeraient de nouveaux obstacles.

Environnement bâti et TIC

- Voir à garantir l'accessibilité de nos bureaux et des TIC aux personnes sourdes et aux sourdes aveugles qui utilisent des formes de communication alternatives ou améliorées. Par exemple, utiliser l'interprétation vidéo à distance en langue des signes à la réception.

Communication avec nous (autre que les TIC)

- Répondre aux appels et offrir la possibilité de parler directement aux membres du personnel.
- Certains commentaires indiquent que notre site Web n'est peut-être pas complètement accessible. Envisager des mises à l'essai avec des personnes en situation de handicap qui utilisent des technologies différentes.
- Envisager l'ajout d'un nouvel obstacle dans le plan d'accessibilité, soit le manque d'expérience et de formation en langues des signes et en culture sourde.

Prestation de programmes et de services

- Ajouter les vidéos en langue des signes dans la définition des formats accessibles.

Approvisionnement (achat de biens et de services)

- Ajouter un élément de service dans les actions de notre plan pour les achats, destinés aux membres du personnel, qui devraient faire l'objet d'une évaluation de l'accessibilité.

Rétroaction interne

Nous avons reçu les commentaires de 2 membres du personnel qui ont connu des retards dans l'obtention de mesures d'adaptation. Dans les deux cas, le problème portait sur le temps nécessaire pour obtenir les technologies auprès de notre fournisseur de services. Nous continuerons à travailler avec ce partenaire pour réduire ces retards à l'avenir.

Aperçu des progrès réalisés

En 2023, nous avons commencé à mettre en œuvre notre [plan d'accessibilité 2023 à 2025](#).

Premièrement, nous avons précisé notre définition de la réussite. Pour chaque engagement, nous avons :

- clarifié qui a la responsabilité;
- fixé un délai;
- élaboré des indicateurs de rendement;
- commencé à suivre les progrès réalisés.

De plus, en 2023, nous avons :

- réexaminé et amélioré notre propre politique d'accessibilité;
- lancé notre [Centre d'expertise virtuel](#). Ce guichet unique facilite l'accès à nos normes et aux recherches que nous finançons.

Progrès réalisés dans les 7 domaines prioritaires de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Emploi

Barrière 1 : Des procédures de mise en candidature et d'embauche inflexibles et souvent inaccessibles au sein du gouvernement.

Action 1 : Les candidats peuvent nous soumettre des documents dans le format de leur choix. **Action complétée.**

- Nous évaluons toutes les demandes pour des mesures d'adaptation. Nous acceptons les candidatures envoyées dans des formats substitués lorsque les formats habituels sont inaccessibles.

Action 2 : Nous indiquerons le nom et le poste de la personne à contacter pour obtenir de plus amples informations sur l'offre d'emploi. **Action complétée.**

- Nous indiquons désormais systématiquement le nom et le poste de la personne à contacter pour obtenir plus de renseignements sur l'offre d'emploi.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
% des processus de recrutement qui donnent le nom et le poste de la personne à contacter pour obtenir plus de renseignements sur l'offre d'emploi.	100 %	100 %

Action 3 : Nous fournirons des mesures d'adaptation tout au long du processus de mise en candidature et d'embauche. **En cours.**

- Nous avons simplifié le processus de demande de mesures d'adaptation pour les candidats et les membres du personnel. Cette action nous a permis d'améliorer notre capacité à fournir des mesures d'adaptation en période de retour au bureau.
- Nous proposons systématiquement des mesures d'adaptation tout au

long des processus de mise en candidature et d'embauche.

Indicateurs	Cible à atteindre	Données de 2023
% des processus de recrutement pour lesquels on a proposé des mesures d'adaptation à chaque étape.	100 %	100 %
Délai moyen pour obtenir des mesures d'adaptation.	1 mois	À mesurer en 2024
% des membres du conseil d'administration qui obtiennent les mesures d'adaptation dont ils ont besoin pour les réunions.	100 %	100 %

Barrière 2 : Ne pas s'adresser aux candidats potentiels qui vivent en situation de handicap.

Action : Notre service de ressources humaines va adapter sa stratégie de recrutement afin d'élargir notre bassin de talents pour inclure davantage de personnes en situation de handicap. **En cours.**

- Les responsables du recrutement doivent désormais prendre en considération les critères d'équité en matière d'emploi lorsqu'ils établissent leur stratégie de recrutement. Il s'agit notamment d'envisager le recrutement de candidats qui se sont déclarés personnes en situation de handicap à partir des bassins existants de la fonction publique.

Indicateurs	Cible à atteindre	Données de 2023
% d'employés qui se déclarent en situation de	15 %	28,5 %

handicap.		
Nombre d'employés qui se déclarent en situation de handicap et qui se sont vu offrir des promotions ou des possibilités d'intérim au sein de Normes d'accessibilité Canada ou du gouvernement du Canada.	5	À mesurer en 2024.

Barrière 3 : Utiliser un langage désuet ou inapproprié pour parler des personnes en situation de handicap.

Action 1 : Nous continuerons à sensibiliser les membres du personnel, en particulier les nouveaux venus dans l'organisation, sur les questions de handicap et sur la terminologie appropriée. **À réaliser en 2024.**

- Tous les membres du personnel doivent suivre la formation « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité ».

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
% des employés ayant suivi la formation « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité ».	100 %	La formation a débuté à la fin de l'année 2023. Nous assurerons le suivi de l'achèvement de la formation en 2024.

Action 2 : Nous allierons l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA) pour en faire une compétence à l'échelle de l'organisation. **En cours.**

- Comme indiqué à l'action précédente, nous avons intégré la formation sur l'accessibilité, l'inclusion des personnes en situation de handicap et le langage clair et simple dans notre liste de formations obligatoires pour tous les employés.
- De plus, notre équipe des ressources humaines a organisé une présentation sur le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail à l'intention de tous les membres du personnel. Le Passeport est un outil qui aide à créer un lieu de travail inclusif pour les personnes en situation de handicap et pour tous les fonctionnaires. À l'aide du Passeport, les membres du personnel documentent les obstacles qu'ils rencontrent au travail. Ils collaborent avec leur gestionnaire pour déterminer les solutions efficaces pour assurer la réussite. Grâce à cet outil, nous simplifions la mise en place de mesures d'adaptation pour les membres du personnel. Le Passeport évite aussi aux membres du personnel d'avoir à réexpliquer leurs besoins, car chaque personne conserve son propre Passeport. Cela facilite la mobilité entre les ministères.

Barrière 4 : Passer du monde de l'éducation à celui de l'emploi pose de nombreux défis aux jeunes en situation de handicap.

Action : Ajouter l'emploi accessible pour les jeunes en situation de handicap qui font la transition entre l'école et le travail comme domaine prioritaire de notre programme de financement de la recherche. **Action complétée.**

- Dans le cadre de notre programme de subventions et de contributions, nous avons financé 7 projets de recherche axés sur l'accessibilité de l'emploi. Consultez la [section des programmes et services](#) pour l'action sur l'emploi des jeunes en situation de handicap.
- Notre organisation a aussi lancé un projet pilote pour mettre en œuvre notre projet de norme sur l'emploi. L'objectif de la norme CAN-ASC-1.1 sur l'emploi est de s'attaquer aux obstacles liés au travail

qui proviennent d'actions individuelles et des systèmes. Cette norme favorise un environnement de travail accessible et inclusif. Elle met en vedette un lieu exempt de toute discrimination, que le travailleur soit en situation de handicap ou non.

L'environnement bâti

Barrière 1 : Certains éléments du bureau pourraient ne pas encore être complètement accessibles à tous, qu'il s'agisse des membres du personnel ou des visiteurs.

Action 1 : Nous mettrons en œuvre les recommandations des membres du personnel qui ont participé au projet pilote de retour au bureau. **Action complétée.**

- En août 2022, nous avons enfin accueilli les membres de notre personnel dans notre [nouveau bureau accessible](#). Il a été construit pour être le lieu de travail le plus accessible. Il applique les principes de la conception universelle. L'espace présente de nombreuses caractéristiques d'accessibilité pour répondre aux besoins du personnel.

Action 2 : Nous ferons la promotion de nos bureaux auprès d'autres ministères et agences gouvernementales afin d'encourager un niveau d'accessibilité plus élevé dans les aménagements futurs ou les nouvelles constructions. **En cours.**

- Notre bureau présente des idées novatrices que d'autres ministères, organisations ou concepteurs de bâtiments pourraient envisager de mettre en œuvre dans leurs propres bureaux. Pour promouvoir notre nouvel espace de travail accessible, nous avons créé une [page Web offrant de nombreuses options](#). Les visiteurs peuvent choisir une [visite virtuelle en 3D](#) ou une vidéo sur les caractéristiques d'accessibilité du bureau. Les deux options comprennent des sous-titres et une interprétation en langue des signes.

Barrière 2 : Les membres du personnel et les visiteurs ne parviennent pas à trouver le bureau dans le centre d'achats (initialement sous le domaine « Transport »).

Action : Nous fournirons des instructions claires et demanderons à un membre du personnel d'accueillir les visiteurs à l'entrée principale et de les guider vers l'entrée du bureau. **Action complétée.**

- Les nouveaux venus bénéficient d'une visite du bureau lors de leur première journée de travail. Les visiteurs reçoivent des instructions et un membre du personnel les accompagne.

Barrière 3 : Stationnement insuffisant ou manque de places de stationnement accessibles à proximité (initialement sous le domaine « Transport »).

Action : Il y a un stationnement commercial juste à côté du bureau. Nous demanderons à la direction d'ajouter des places de stationnement accessibles supplémentaires pour les détenteurs d'une vignette. **Action complétée.**

- Nous avons augmenté le nombre de places de stationnement accessibles à 8. Cette action fournit un stationnement accessible aux membres du personnel qui en ont besoin.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
Nombre de places de stationnement accessibles disponibles.	8	8

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Barrière 1 : Manque de connaissances ou d'expérience concernant les dernières technologies d'accessibilité, qui évoluent constamment.

Action : Nous offrirons de la formation sur les plus récentes TIC accessibles.

Cette action a été modifiée pour :

Les informaticiens disposent des ressources nécessaires pour fournir des TIC accessibles. **En cours.**

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
% des membres du personnel qui fournissent des TIC ou des conseils sur les TIC qui ont accès à une formation sur les TIC accessibles.	75 %	100 %

Barrière 2: On se procure parfois des logiciels qui sont incompatibles avec les besoins des personnes en situation de handicap.

Action 1 : Nous coordonnerons l'achat de logiciels en consultation avec l'utilisateur prévu. **En cours.**

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
% de demandes de logiciels spécialisés traitées.	100 %	100 %

Action 2 : Pendant l'intégration des nouveaux employés, nous leur demandons s'ils ont besoin de mesures d'accessibilité des TIC. **En cours.**

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
% d'employés à qui l'on demande s'ils ont besoin de TIC spécialisées au cours du processus d'intégration.	100 %	100 %

Communication, autre que les TIC

Barrière : Les informations sont parfois inaccessibles, ce qui fait que

les membres du personnel et les intervenants ne peuvent pas terminer leur travail.

Action 1 : L'équipe de communication se gardera au fait des nouveaux outils de communication qui pourraient aider à fournir des informations accessibles aux membres du personnel. **En cours.**

- Nous participons à de nombreuses communautés de pratique liées à l'accessibilité. Par exemple, nous coprésidons la communauté de pratique pour la communication accessible. Ce groupe compte aujourd'hui plus de 400 membres issus de tous les ministères et organisations gouvernementales.
- Nous avons travaillé avec différents partenaires pour résoudre des problèmes ou répondre à des questions précises liées à l'accessibilité. Nous avons notamment mis à l'essai des solutions avec des technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
Nombre de communautés de pratique pertinentes (communications accessibles) auxquelles nous participons.	3	4

Action 2 : Nous consulterons le personnel et les intervenants pour connaître le(s) format(s) et le(s) support(s) qui répondraient à leurs besoins (modifié pour plus de clarté). **En cours.**

- Nous avons déployé des efforts ciblés pour atteindre les communautés sourdes et malentendantes. Ils ont produit de nombreuses vidéos en langue des signes qui traduisent ou résument les pages de notre site Web.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
% d'offres actives de formats	100 %	100 %

substituts pour de nouvelles pages Web attrayantes.		
---	--	--

Action 3 : Nous continuerons à offrir aux membres du personnel une formation sur le langage clair et l'accessibilité des documents. **En cours.**

- L'organisation a pris l'engagement, dans la mesure du possible, de rédiger tous les documents publics et les documents destinés au conseil d'administration en langage clair (niveau de lecture de la 8e année).
- Nous avons commencé à revoir tous les documents destinés au public pour nous assurer qu'ils sont rédigés dans un langage clair et simple, de niveau 8 ou inférieur.
- Nous avons mis en place une formation obligatoire sur le langage clair pour tous les membres du personnel. Cette initiative améliorera l'accessibilité de nos documents écrits.
- Nous avons créé une série de modèles de documents accessibles pour le personnel.
- Nous avons continué à tirer des enseignements de l'examen de l'accessibilité de notre site Web réalisé en 2022. Il s'agit notamment de ce qui suit :
 - Améliorer la manière d'ajouter du nouveau contenu sur le site.
 - Améliorer la convivialité générale (expérience de l'utilisateur) de nos pages Web.
 - Réexaminer le contenu existant sous l'angle de l'accessibilité.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
% des membres du personnel ayant suivi une formation sur le langage clair et simple.	90 %	95 %

Acquisition de biens, de services et d'installations

Barrière : Le manque de connaissances et de compréhension empêche parfois la prise en compte de l'accessibilité lors de la

procédure de passation de marchés.

Action 1 : Nous donnerons aux membres du personnel impliqués dans l'achat de produits et de services accessibles les connaissances nécessaires pour comprendre les besoins des personnes en situation de handicap. **(Nous avons combiné cette action avec l'action 2 ci-dessous).**

Action 2 : Dans la mesure du possible, nous chercherons à obtenir des services auprès de fournisseurs dont les valeurs s'harmonisent aux nôtres.

Pour plus de clarté et pour combiner avec l'action précédente, nous avons modifié cette action :

Nous intégrerons les questions d'accessibilité dans nos procédures de passation de marchés. **À réaliser dans les années à venir.**

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
% de procédures où l'on a pris en compte l'accessibilité lors de la passation de marchés.	100 %	À mesurer en 2024.

Action 3 : Veiller à ce que tous les membres du personnel aient l'équipement et des produits dont ils ont besoin pour donner le meilleur d'eux-mêmes. Remplacer les articles qui ne sont pas accessibles si possible (modifié pour plus de clarté). **En cours.**

- Nous avons amélioré l'accessibilité des tableaux inclus dans l'une de nos demandes d'arrangement en matière d'approvisionnement.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
Nombre de communications qui invite tout le personnel à signaler tout nouvel obstacle rencontré dans le milieu de	4 par an	À mesurer en 2024.

travail.		
----------	--	--

Action 4 : Nous incluons des informations sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le handicap, l'accessibilité et les droits de la personne dans notre formation d'accueil. **Action complétée.**

- Nous avons ajouté une formation sur ces thèmes à notre liste de formations obligatoires pour tous les membres du personnel.

Conception et mise en œuvre de programmes et de services

Barrière : Le partage des informations ne se fait pas toujours dans des formats qui répondent aux besoins de tous les utilisateurs.

Action 1 : Nous incluons les exigences d'accessibilité pour les mesures d'adaptation dans les procédures opérationnelles d'élaboration des normes que notre personnel utilisera pour soutenir le conseil d'administration et nos comités techniques (reformulé pour plus de précision). **En cours.**

- Les procédures opérationnelles d'élaboration de normes comprennent une clause sur l'accessibilité des documents qui portent sur les normes.
- Les membres des comités techniques ont fait part de commentaires favorables sur l'environnement positif et inclusif de l'organisation. Les sondages indiquent que l'équipe chargée de l'élaboration des normes répond aux besoins initiaux et évolutifs des membres des comités techniques en matière de mesures d'adaptation.

Indicateurs	Cible à atteindre	Données de 2023
Délai pour proposer des mesures d'adaptation aux membres des comités techniques.	Mise en place prévue en 2024.	À mesurer en 2024.
Niveau de satisfaction des bénéficiaires quant à	70 %	50 %

l'accessibilité de notre programme de subventions et de contributions.		
Niveau de satisfaction des membres des comités techniques quant à l'accessibilité de nos processus.	70 %	71 %

Action 2 : Nous fournirons des documents d'orientation en langage clair.
En cours.

- En 2023, nous avons veillé à rédiger nos documents relatifs [au programme de financement](#) en langage clair.
- Chaque norme fait l'objet d'une brève présentation en langage clair.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2023
Niveau de lecture des documents pour les demandes au programme de subventions et de contributions.	Niveau de lecture de 8e année ou moins.	8e année

Action 3 : Nous publierons les normes dans des formats accessibles.
Action complétée.

- Nous avons rendu plus accessibles les documents destinés aux membres des comités techniques.
- Nous avons publié toutes nos normes dans trois formats accessibles : PDF, Word et HTML.
- Nous avons amélioré le processus utilisé pour remplir les formulaires destinés aux membres de nos comités techniques. Nous avons commencé à utiliser DocuSign. Cette action a amélioré l'accessibilité

pour tous les utilisateurs, y compris ceux qui utilisent un lecteur d'écran.

- Nous avons activement offert des formats substitués ou des mesures d'adaptation pendant la période de déclaration d'intérêt pour notre programme de subventions et de contributions pour la recherche.
- Nous avons permis aux demandeurs de subventions et de contributions d'inclure les dépenses liées aux mesures d'adaptation dans le budget de leur projet.

Action 4 : Nous réaliserons d'autres sondages auprès des membres du personnel, des membres des comités techniques et du conseil d'administration. Les résultats de ces sondages nous aideront à améliorer l'accessibilité dans la conception et la prestation de nos programmes et services. **En cours.**

- En 2022, nous avons lancé un sondage annuel auprès des membres de nos comités techniques. Le sondage posait des questions sur la satisfaction globale de leur contribution aux programmes et leur communication avec l'organisation. Nous leur demandons de nous faire part de leurs commentaires sur les possibilités d'accroître l'accessibilité.
- En octobre 2023, nous avons consulté les membres du personnel, le conseil d'administration, les membres des comités techniques et les bénéficiaires de subventions et de contributions. Nous tiendrons compte de leurs commentaires pour améliorer l'accessibilité dans la conception et la prestation de nos programmes et services.

Transport

Notre [plan d'accessibilité](#) avait initialement identifié 2 barrières dans le domaine des transports. Nous avons par la suite déterminé que ces barrières relevaient du domaine de l'« Environnement bâti ». Nous les avons donc ajoutés à ce domaine. Par conséquent, l'organisation n'a pas de barrières à relever dans le domaine des transports.

Description du processus de rétroaction

Rétroaction du public

Nous apprécions l'expérience vécue des personnes en situation de handicap et nous nous efforçons d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires sur :

- le présent rapport;
- notre [plan d'accessibilité 2023 à 2025](#);
- tout autre obstacle que vous rencontrez dans vos interactions avec Normes d'accessibilité Canada :
 - l'accessibilité de nos services, de nos bureaux, de notre site Web, du soutien aux membres des comités techniques et du conseil d'administration, et toute autre question.

Vos commentaires sont importants et nécessaires. Nous les utiliserons dans le but de :

- faire avancer les objectifs de notre [plan d'accessibilité](#);
- contribuer à améliorer notre accessibilité dans son ensemble;
- les inclure dans nos rapports d'activité.

Comment soumettre votre rétroaction

Le directeur des ressources humaines est responsable de recevoir les commentaires du public. Nous accuserons réception de tous les commentaires sur l'accessibilité que nous recevons dans les 48 heures, à l'exception des commentaires anonymes.

Pour soumettre vos commentaires, vous pouvez :

- Utiliser le [formulaire en ligne](#)
- Nous envoyer un courriel : info.accessibility.standards-normes.accessibilite.info@canada.gc.ca
- Nous contacter par téléphone : 1-833-854-7628
- Utiliser les services de relais vidéo gratuits (American Sign

- Language ou Langue des signes québécoise)
- Nous envoyer une lettre à l'adresse suivante :

Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph
Bureau 246
Gatineau, QC J8Y 3Y8

Si vous souhaitez rester anonyme, n'indiquez pas votre nom lorsque vous soumettez vos commentaires.