



PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2023-2025

Rapport d'étape de 2023





Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec nous à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

ISSN 2817-1292

© Sa Majesté le roi du Chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, décembre 2023

Also available in English under the title: **Accessibility Plan 2023-2025: 2023 Progress Report**

Table des matières

| | |
|---|----|
| Généralités..... | 4 |
| Consultations..... | 7 |
| Rétroaction..... | 8 |
| Rapport d'étape : plan d'action en matière d'accessibilité de l'ACFC..... | 9 |
| Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité | 15 |

Généralités

À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence) a pour mandat de protéger les consommateurs de produits et services financiers en surveillant les institutions financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière de la population canadienne. En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC veille à ce que les institutions financières, les organismes externes de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement respectent les mesures de protection des consommateurs énoncées dans les lois, les engagements publics et les codes de conduite en menant des activités de surveillance et de supervision. Au moyen de la recherche et de l'éducation, elle renforce la littératie financière des Canadiens et les sensibilise à leurs droits et responsabilités dans leurs interactions avec les institutions financières.

L'ACFC tire son mandat de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, qui décrit ses fonctions ainsi que ses pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi, et énumère les articles des lois et règlements fédéraux dont elle surveille l'application.

L'ACFC est un organisme indépendant qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Finances.

Obligations de l'ACFC en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été adoptée le 11 juillet 2019, et son règlement d'application est entré en vigueur en décembre 2021. L'objectif de cette loi est de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Elle exige que les entités sous réglementation fédérale, y compris l'ACFC, reconnaissent, éliminent et préviennent de façon proactive les obstacles à l'accessibilité. Aux termes de cette loi, les entités devaient également publier un plan d'accessibilité triennal d'ici le 31 décembre 2022. La Loi vise sept domaines prioritaires :

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

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige également que les institutions publient des rapports d'étape sur la mise en œuvre de leur plan et qu'elles établissent un processus permettant de recueillir la rétroaction du personnel, des intervenants et du grand public sur le Plan d'accessibilité ainsi que les obstacles à l'accessibilité.

¹ Ce domaine prioritaire désigné par la Loi ne s'applique pas à l'ACFC. Par conséquent, le Plan d'accessibilité ne l'aborde pas.

Renseignements contextuels sur l'ACFC

Perspective externe : Un chef de file au chapitre de la réduction des obstacles aux fins de l'amélioration des résultats des consommateurs de produits et services financiers

L'ACFC emploie une approche intersectionnelle pour s'acquitter de son mandat. Elle cherche à comprendre et à prendre en compte les caractéristiques démographiques et socioéconomiques, les comportements, les motivations, les défis et les préférences de communication de la population diversifiée du Canada, en portant une attention particulière aux groupes vulnérables. Les interventions de l'ACFC visent à répondre aux besoins diversifiés de différents segments de la population, à favoriser l'accès aux produits et services financiers, et à réduire tout obstacle ou toute discrimination de nature systémique dans le secteur financier.

Les recherches de l'ACFC indiquent que la vulnérabilité financière est un problème qui touche un vaste éventail de personnes de toutes les cultures, communautés et origines. Même si ce problème n'est pas confiné à certains segments de la population ou autres groupes de personnes, des obstacles systémiques font en sorte que les membres de certains groupes sont plus susceptibles d'être vulnérables financièrement. D'autres études ont montré que sans égard au revenu, aux antécédents ou au niveau d'éducation, les membres de certains groupes, soit les personnes à faible revenu, les Autochtones, les immigrants récents et les femmes, sont plus susceptibles d'avoir vu leurs difficultés financières s'accroître en raison de l'impact financier disproportionné de la pandémie et de l'environnement économique changeant de ces groupes.²

Perspective interne : Un organisme avec un effectif diversifié, inclusif et respectueux

Le [Plan stratégique 2021-2026](#) de l'ACFC décrit comment l'Agence compte concrétiser sa vision, soit d'être un chef de file et un innovateur au chapitre de la protection des consommateurs de produits et de services financiers. Les principes de base énoncés dans le Plan stratégique visent à favoriser une culture organisationnelle qui accorde la priorité au bien-être des membres de son équipe et la réalisation de son mandat de protection des consommateurs. Les principes de l'approche « Un mandat, une équipe » de l'Agence, conjugués à un solide engagement à l'égard de l'équité, de la diversité et de l'inclusion ainsi que du bilinguisme, sont les éléments fondamentaux qui permettront à l'Agence de bâtir un effectif réellement diversifié et de susciter un fort sentiment d'appartenance chez les employés.

L'ACFC a une main-d'œuvre non syndiquée et elle est assujettie à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Au cours de l'exercice 2022-2023, le nombre d'employés de l'ACFC a augmenté de 15 %. Au 31 mars 2023, on dénombrait 217 employés. Dans le cadre de son approche à l'égard de l'équité en matière d'emploi, l'ACFC continue à miser sur :

- un recrutement ciblé pour améliorer la représentation;
- l'ajout de mesures d'adaptation et d'accessibilité;
- des efforts délibérés pour célébrer la diversité et agir en faveur de la création d'un effectif inclusif et respectueux.

En 2022-2023, l'ACFC a embauché 48 nouveaux employés, dont sept ont déclaré être en situation de handicap. Par conséquent, le taux de représentation des personnes en situation de handicap de l'ACFC s'élève maintenant à 12,9 %. Ce pourcentage dépasse leur disponibilité au sein de la population active, qui est de 9,1 %.³

L'ACFC recueille les commentaires des membres du personnel de façon anonyme en participant au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Ce sondage fournit l'information à l'appui de l'amélioration continue des pratiques de gestion des personnes, notamment en ce qui concerne plusieurs questions liées à la diversité et à l'inclusion, et les organismes fédéraux utilisent les résultats pour déterminer leurs forces et les sujets de préoccupation. Les résultats du dernier sondage, qui remonte à l'exercice 2022-2023, ont été publiés au printemps 2023. Le pourcentage d'employés qui ont répondu au sondage se chiffre à 77,1 %. Les résultats démontrent de forts niveaux d'engagement, ainsi qu'un solide appui à l'égard de la diversité, de l'équité et de l'inclusion ainsi que de la santé mentale.⁴

Le Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) et le Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être de l'ACFC servent de feuilles de route à l'ACFC pour favoriser une culture qui valorise la diversité et l'inclusion et créer un environnement de travail plus sain et respectueux où les employés sont davantage soutenus.

² [Résultats sur le bien-être financier lié à la COVID-19 de l'ACFC](#)

³ Pour déterminer si les personnes en situation de handicap sont représentées équitablement à l'Agence, leur taux de représentation a été comparé à l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017.

⁴ Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de l'ACFC : [Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022 par thème pour l'Agence de la fonction publique du Canada – site Canada.ca](#)



Autorité responsable de l'accessibilité à l'ACFC

Le sous-commissaire adjoint, Services intégrés, est l'autorité responsable de l'accessibilité à l'ACFC.

Coordonnées

L'ACFC vous invite à lui faire part de vos commentaires, de vos questions et de vos suggestions sur l'accessibilité à l'Agence. Voici comment communiquer avec nous :

En ligne : [Accessibilité à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#)

Téléphone (Centre des services aux consommateurs) :

- sans frais : 1-866-461-3222
- à Ottawa ou à l'extérieur du Canada : 613-960-4666

*Des agents d'information vous répondront du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est. Téléscripneur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive :

- sans frais : 1-866-914-6097
- à Ottawa ou à l'extérieur du Canada : 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC accepte les appels effectués au moyen du service de relais vidéo. Vous n'avez pas besoin d'autoriser l'opérateur à communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, visitez le site [SRV Canada](#).

Adresse électronique : [Contactez-nous](#)

Twitter : [@ACFCan](#)

YouTube : [ACFCan](#)

Facebook : [FB.com/ACFCan](#)

Instagram : [acfc_can](#)

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Communiquez avec nous pour obtenir le présent document dans un autre format.

Consultations

Consultations externes

L'ACFC sollicite les commentaires d'un vaste éventail d'intervenants — les entités financières sous réglementation fédérale, les groupes de défense des consommateurs, les éducateurs et d'autres représentants du gouvernement et du secteur privé — pour obtenir de l'information qui l'aide à accomplir son travail. En 2023, l'Agence a mobilisé plusieurs intervenants dans le cadre de son processus de consultation externe afin d'obtenir de précieux renseignements sur l'accessibilité dans le système financier :

- L'ACFC a mobilisé Statistique Canada afin d'évaluer comment les résultats de l'Enquête sur l'épargne pour les personnes handicapées pourraient être mis à contribution dans le cadre de la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#) (la Stratégie) et aider l'Agence à mieux comprendre comment elle peut accomplir des progrès à l'égard de la priorité 2 de la Stratégie : concevoir de façon à répondre à différents besoins.
- Une discussion avec ABC Alpha pour la vie nous a permis d'obtenir des renseignements clés au sujet de la meilleure façon d'inclure des mesures axées sur la Stratégie du Plan de mesure connexe pour évaluer les résultats des programmes de littératie financière de cette organisation qui s'adressent aux personnes ayant des aptitudes différentes.
- L'ACFC et Prospérité Canada ont tenu des discussions sur la meilleure façon de recevoir les résultats liés au Plan de mesure des organisations partenaires qui travaillent avec les populations vulnérables, comme les personnes en situation de handicap.
- L'ACFC a offert son appui au Bureau de la consommation et Innovation, Sciences et Développement économique Canada pour financer des études de consommation et examiner des rapports de recherche, y compris un rapport de l'Association des Sourds du Canada intitulé « L'accessibilité des Canadiens sourds au secteur financier canadien ». Ce rapport examine la mesure dans laquelle les six grandes banques sont accessibles pour les Canadiens sourds et fournit des renseignements sur les tendances en ce qui a trait à l'accès aux services bancaires de base et aux services bancaires ouverts et les répercussions sur les politiques en la matière.

L'ACFC utilise l'information qu'elle reçoit de son écosystème d'intervenants pour élaborer et adapter ses contenus, outils et ressources afin de répondre aux besoins divers de différents segments de la population, de promouvoir l'accès équitable aux produits et services financiers, et de réduire toute discrimination ou tout obstacle systémique cerné dans le secteur financier.

Consultations internes

L'ACFC a retenu les services d'une tierce partie spécialisée dans le domaine de l'EDI pour mener son premier examen des systèmes d'emploi (ESE), qui s'est déroulé de septembre 2022 à mars 2023.

Cet examen exhaustif a commencé par l'étude des renseignements pertinents de l'ACFC, ce qui comprend les rapports sur l'équité en matière d'emploi, les politiques de ressources humaines et une analyse de haut niveau de la représentativité de l'effectif par groupe désigné et par catégorie professionnelle, de même que pour le recrutement externe et les promotions.

Des consultations ont ensuite été tenues avec 42 employés de l'Agence. Elles se sont déroulées en deux phases :

- Dans le cadre de la première phase, on a consulté des intervenants clés comme la commissaire de l'ACFC, la dirigeante principale des ressources humaines (DPRH) et des membres de l'équipe de RH.
- Au cours de la deuxième phase, les employés de l'Agence de tous les échelons déclarant faire partie de groupes en quête d'équité ont été consultés dans le cadre de discussions en groupe, y compris l'une destinée aux personnes en situation de handicap, ainsi que d'entrevues individuelles. Tous les employés ont été invités à participer volontairement à une séance de groupe « ouverte » s'ils voulaient fournir des commentaires.

En outre, le champion de l'EDI, le Comité consultatif sur le milieu de travail (CCMT) et le conseiller principal responsable de l'EDI de l'ACFC ont formé un groupe consultatif pour l'ESE et ont rencontré l'expert-conseil pour déterminer s'il existe des obstacles systémiques qui ont une incidence sur la représentation ou qui ont des répercussions négatives sur l'environnement de travail au quotidien. Même si aucun obstacle systémique n'a été recensé, les commentaires ont permis de mieux comprendre l'expérience des membres des groupes en quête d'équité, d'obtenir des exemples de pratiques exemplaires, et de cerner des possibilités d'amélioration continue.

Ces consultations ont mené à une recommandation, à savoir que l'Agence offre un programme complet et pluriannuel de sensibilisation et d'éducation en matière d'EDI pour tous les employés. De plus, l'ESE a conclu que l'ACFC devrait continuer à suivre les pratiques exemplaires, ce qui comprend l'établissement d'un groupe de travail ayant pour mission d'élaborer un programme des ambassadeurs de l'EDI afin de fournir davantage d'occasions aux membres des groupes visés de tisser des liens et de formuler des commentaires sur les initiatives en matière d'EDI.

Rétroaction

Aux termes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (Règlement), l'Agence devait élaborer un processus pour recevoir et traiter la rétroaction des consommateurs en ce qui a trait à leurs expériences en matière d'accessibilité lorsqu'ils font affaire avec l'ACFC, la façon dont l'Agence met en œuvre son plan d'accessibilité ou toute autre question liée à l'accessibilité.

En décembre 2022, l'Agence a mis à jour son site Web pour y inclure une [page de rétroaction sur l'accessibilité](#) offrant différentes façons de fournir de la rétroaction. En 2023, l'ACFC a reçu au total 15 soumissions de rétroaction. Voici des renseignements sur celles-ci :

- Sept soumissions ont été redirigées vers le Centre des services aux consommateurs (CSC) de l'Agence, car elles portaient sur l'accessibilité au sein du secteur financier. Le CSC a effectué un suivi auprès des personnes concernées afin de leur fournir des renseignements sur leurs droits et responsabilités lorsqu'elles font affaire avec les institutions financières.
- Cinq soumissions n'étaient pas assez détaillées pour que des mesures soient prises. L'ACFC a communiqué avec les personnes concernées pour obtenir de plus amples renseignements, mais n'a pas reçu de réponse.
- Trois des soumissions ne concernaient ni l'ACFC ni l'accessibilité. Par conséquent, aucune mesure n'a été prise.

Rapport d'étape : Plan d'action en matière d'accessibilité de l'ACFC

La section ci-après décrit l'objectif et l'état actuel de l'accessibilité à l'ACFC pour chaque domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. De plus, elle rend des comptes sur les progrès accomplis dans l'élimination des obstacles énoncés dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'Agence.

Domaine prioritaire : Emploi

Objectif

L'ACFC attire et maintient en poste les employés et leur permet de se perfectionner en favorisant la création d'un milieu de travail diversifié et inclusif et en misant sur des pratiques d'emploi accessibles et exemptes d'obstacles.

État actuel

L'Agence croit que la création d'un milieu favorable va au-delà d'une simple obligation. Elle est d'avis qu'un tel milieu permet à toutes les personnes de contribuer de manière optimale et de développer leur plein potentiel, et lui permet d'avoir une main-d'œuvre hautement performante déterminée à réaliser sa vision ambitieuse d'être un chef de file et innovateur en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. En 2023, l'ACFC a continué à mettre en œuvre son Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) d'une durée de trois ans. Ce plan vient à l'appui d'une approche stratégique et coordonnée pour la création d'une culture et d'une éthique organisationnelle où valoriser l'équité, la diversité et l'inclusion est la norme.

Au printemps 2023, l'Agence a achevé son premier examen des systèmes d'emploi (ESE). Cet examen obligatoire aux termes de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* vise à évaluer en profondeur l'ensemble des systèmes, politiques et pratiques d'emploi. Il prévoit la collecte de commentaires auprès des employés en ce qui concerne la façon dont ceux-ci sont mis en œuvre. L'ACFC a obtenu des résultats positifs à l'ESE. Ceux-ci témoignent des efforts déployés par l'ACFC, car aucun obstacle systémique n'a été recensé, et la rétroaction indique qu'en général, les membres des groupes en quête d'équité se sentent soutenus et respectés, et aiment leur environnement de travail. L'ESE conclut que l'ACFC dispose de l'engagement nécessaire de la haute direction et d'une bonne assise pour continuer à mettre en place des initiatives d'équité en matière d'emploi à l'appui de la réalisation de son objectif de créer un milieu de travail diversifié et inclusif.

La Politique sur les mesures d'adaptation de l'ACFC reconnaît l'obligation de veiller à ce que le milieu de travail soit inclusif (aussi connue sous le nom d'obligation de prendre des mesures d'adaptation) pour les employés et les personnes à la recherche d'un emploi. Plusieurs questions du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2022-2023 étaient liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Les résultats de l'ACFC indiquent que 8 % des répondants de l'Agence ont déclaré avoir demandé une mesure d'adaptation en milieu de travail. Parmi ceux-ci, 59 % l'ont fait en raison d'une incapacité. 71 % de tous les répondants qui ont demandé une mesure d'adaptation ont déclaré être satisfaits des mesures prises. Qui plus est, 92 % de l'ensemble des répondants ont indiqué qu'ils se sentiraient à l'aise de demander une mesure d'adaptation auprès de leur superviseur immédiat. De plus, l'ACFC continue à encourager les postulants et les employés à remplir la déclaration volontaire et à demander toute mesure d'adaptation nécessaire dans ses offres d'emploi et documents d'accueil.

L'ACFC étant assujettie à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, ses pratiques de recrutement sont non partisans et fondées sur le mérite. L'objectif est de constituer un effectif qui reflète la diversité, la dualité linguistique et la pluralité des expériences et des compétences de la population canadienne. L'équipe-conseil en ressources humaines de l'ACFC prône régulièrement l'embauche à partir de bassins de la Commission de la fonction publique qui comprennent des candidats qui ont déclaré être en situation de handicap. Dans le contexte de l'entrée en vigueur du nouvel instrument de subdélégation des pouvoirs en matière de ressources humaines le 1er avril 2023, tous les délégués ont été tenus de suivre une formation interne nouvellement élaborée sur la délégation, de même que le cours « Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié » de l'École de la fonction publique du Canada. Cette formation obligatoire comprend des renseignements au sujet des changements qui ont été apportés à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* dans le but de renforcer la diversité et l'inclusion et d'éliminer ou d'atténuer les biais et les obstacles auxquels sont confrontés les groupes en quête d'équité dans l'ensemble de la fonction publique. Une autre formation portant spécialement sur

les changements à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* sera déployée d'ici la fin de 2023, ce qui souligne que nous nous acquittons de notre responsabilité de faire des efforts raisonnables pour cerner, éliminer ou atténuer les biais et les obstacles auxquels les personnes peuvent être confrontées durant le processus de sélection.

L'ACFC reconnaît qu'il est essentiel de célébrer la diversité et d'offrir des occasions d'apprentissage pour améliorer la prise de conscience et favoriser la création d'un milieu sain, inclusif et respectueux. En 2023, elle a continué à faire la promotion d'initiatives d'EDI, d'événements nationaux et internationaux liés à l'EDI ainsi que de campagnes de sensibilisation, comme la Semaine nationale de l'accessibilité en juin, le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées en octobre, et la Journée internationale des personnes handicapées en décembre.

Le point sur les progrès accomplis en ce qui a trait à l'élimination des obstacles à l'emploi énoncés dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC

L'Agence affiche toutes les possibilités d'emploi dans le système de candidature en ligne de la Commission de la fonction publique, ce qui est la norme au gouvernement du Canada. Le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC a cerné un obstacle lié à la page « Possibilités d'emploi à l'ACFC ». Selon le plan, cette page portait à confusion parce qu'elle n'expliquait pas aux utilisateurs qu'ils seraient redirigés vers le site Web des emplois du gouvernement du Canada après avoir cliqué sur le lien pour voir les possibilités d'emploi offertes en ce moment, ce qui peut notamment poser des difficultés pour les personnes qui utilisent un lecteur d'écran.

| Mesure | Échéance | État d'avancement |
|---|----------------|--|
| 1. Ajouter à la page « Possibilités d'emploi à l'ACFC » une mention indiquant la redirection vers la page « Emplois GC », qui permet aux gens du public d'effectuer des recherches et de soumettre leur candidature pour un emploi à l'ACFC | Mesure achevée | La page Web Possibilités d'emploi à l'ACFC a été mise à jour le 15 janvier 2023. |

Domaine prioritaire : Environnement bâti

Objectif

Les locaux de l'ACFC sont exempts d'obstacles et permettent au personnel et aux visiteurs de circuler librement et en toute sécurité.

État actuel

Dans le contexte du projet de modernisation du milieu de travail, les travaux de construction du bureau d'Ottawa de l'Agence ont été achevés en mars 2023, et un nouveau bureau, qui sera pleinement opérationnel au début 2024, a été établi à Toronto. Les nouveaux espaces ont été conçus pour assurer une accessibilité optimale et respectent les normes de conception accessible pour l'environnement bâti de l'Association canadienne de normalisation.

L'ACFC dispose d'un manuel des procédures d'urgence à jour pour son bureau d'Ottawa et elle est en train d'en créer un pour son bureau de Toronto. Tous les nouveaux employés sont tenus de lire ce manuel, qui contient de l'information à l'intention des personnes qui ont besoin d'assistance en raison d'un handicap. Il leur indique de communiquer avec les autorités responsables de l'ACFC pour s'assurer de la mise en place de procédures d'assistance appropriées en cas d'urgence.

Aucun obstacle lié à l'environnement bâti de l'ACFC n'a été cerné puisque les travaux de construction étaient en cours pendant l'élaboration du présent plan. Les employés occupent maintenant les nouveaux espaces de travail. L'ACFC encourage son personnel et les visiteurs à lui faire part de leurs commentaires sur les obstacles à l'accessibilité rencontrés dans ses locaux.

Domaines prioritaires : Technologies de l'information et des communications (TIC) et autres communications

Objectif

Les produits et services associés aux technologies de l'information et des communications (TIC) de l'ACFC sont accessibles, et ses renseignements et ressources sont faciles à comprendre dans un monde de plus en plus numérique.

État actuel

Tous les outils de gestion de l'information et de technologie de l'information de l'ACFC respectent les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada. La plateforme infonuagique Microsoft 365 de l'Agence favorise l'inclusion numérique en offrant des fonctionnalités comme des vérificateurs d'accessibilité et des modèles accessibles. De plus, elle est compatible avec les technologies d'assistance comme les lecteurs d'écran.

L'ACFC s'engage à faire en sorte que ses canaux de communication demeurent aussi accessibles que possible. Le Centre des services aux consommateurs (CSC) de l'Agence exerce un rôle crucial en contribuant à la réalisation du mandat de protection des consommateurs de l'ACFC en communiquant des renseignements utiles directement aux consommateurs de produits et services financiers, aux commerçants et aux intervenants. Les gens peuvent communiquer avec le CSC par téléphone, par courrier électronique, par la poste, ou en soumettant un formulaire de rétroaction en ligne. L'Agence offre également un service de télémprimeur (ATS).

L'équipe des produits numériques pour les consommateurs de l'Agence agit en faveur de l'accessibilité en employant un processus de conception centré sur l'humain qui veille à l'inclusion des utilisateurs de toutes capacités et en s'efforçant de faire en sorte que toutes les images publiées dans les médias sociaux soient accompagnées de texte de remplacement et que des transcriptions descriptives soient offertes pour les vidéos promotionnelles de l'ACFC. L'Agence continue à examiner et mettre à jour régulièrement son contenu destiné aux consommateurs pour s'assurer que celui-ci est rédigé en langage clair et simple.

Le point sur les progrès accomplis en ce qui a trait à l'élimination des obstacles liés aux TIC et aux autres communications qui sont énoncés dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC

Le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC a cerné quatre obstacles liés aux TIC et aux autres communications :

- Même si le téléphone, le courrier électronique et les formulaires Web sont actuellement les principaux moyens de communication avec l'organisation, des fonctions de clavardage en direct amélioreraient l'accessibilité, en particulier pour les personnes qui ont de la difficulté à entendre et qui ne peuvent pas utiliser un téléphone, mais qui aimeraient obtenir une réponse rapidement.
- La page Web « Code de conduite quand vous communiquez avec l'ACFC » précise les attentes à l'égard de l'ACFC et les attentes à l'égard des consommateurs lorsque ceux-ci communiquent avec l'Agence. Le Code met en évidence la valeur fondamentale de l'Agence qu'est le respect, mais les principes de l'équité, de la diversité et de l'inclusion pourraient également y être soulignés.
- Certains renseignements du site Web de l'ACFC étaient difficiles à comprendre. Naviguer dans le paysage financier canadien pose un défi pour bon nombre de gens en raison de la complexité croissante des produits et services financiers, du nombre de choix et de fournisseurs, et de la numérisation des finances. Ces aspects peuvent représenter des obstacles pour beaucoup de Canadiens. Toutefois, de tels obstacles peuvent être particulièrement difficiles à surmonter pour certaines personnes en situation de handicap, notamment celles ayant un trouble cognitif, un handicap intellectuel ou un trouble d'apprentissage.
- Certaines publications sur les médias sociaux utilisent le texte de remplacement de façon incohérente. Le texte de remplacement vise à expliquer en mots la nature de l'image ainsi que toute information qu'elle contient. Les personnes malvoyantes peuvent compter sur les lecteurs d'écran pour obtenir une description du contenu numérique.

| Mesure | Échéancier | État d'avancement |
|---|----------------|--|
| 1. Mettre à jour la page Web « Code de conduite quand vous communiquez avec l'ACFC » pour mentionner les personnes en situation de handicap et les pratiques de communication accessibles | Mesure achevée | La page Web Code de conduite quand vous communiquez avec l'ACFC comprend maintenant une section sur l'accessibilité ainsi qu'un lien vers un formulaire de rétroaction au sujet de l'accessibilité. |
| 2. Explorer la possibilité d'ajouter une option de clavardage en direct au site Web de l'ACFC | Fin 2024 | En 2024, l'ACFC fera des recherches et explorera les options pour la mise en place d'une solution de clavardage en direct. |
| 3. Explorer la possibilité de procéder à un essai par les utilisateurs pour les renseignements de l'ACFC destinés aux consommateurs afin de cerner les obstacles à l'accessibilité | En cours | En 2024, l'ACFC fera des recherches et explorera la possibilité de procéder à un essai par les utilisateurs pour ses renseignements destinés aux consommateurs. |
| 4. Examiner les renseignements de l'ACFC destinés aux consommateurs et mettre en application les principes du langage clair et simple | En cours | Le contenu de l'ACFC est conforme au Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca, qui comprend des règles pour la rédaction en langage clair et simple et l'accessibilité des contenus Web. Un examen est mené chaque année en vue d'améliorer l'efficacité, la clarté et la conformité à des mesures quantifiables (phrases longues, voix passive, lisibilité, et niveau de compétence en lecture de 8e année). |
| 5. Veiller à ce que toutes les publications sur les médias sociaux soient accessibles et soient accompagnées de texte de remplacement ou descriptif | En cours | L'ACFC examine régulièrement toutes les images et vidéos publiées sur les médias sociaux pour s'assurer qu'elles sont accompagnées de texte de remplacement ou que des transcriptions descriptives sont incluses dans les vidéos sous forme de sous-titres quand/si la plateforme ne permet pas l'ajout de texte de remplacement. |

Domaine prioritaire : Acquisition

Objectif

Les pratiques d'acquisition de l'ACFC tiennent compte de l'accessibilité.

État actuel

Le processus qu'emploie actuellement l'ACFC pour acheter des produits et services continue à être conforme à la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du gouvernement du Canada. L'Agence achète son matériel informatique par l'entremise de Services partagés Canada ou de Services publics et Approvisionnement Canada, qui ont tous deux des normes d'accessibilité.

Aucun obstacle lié à l'acquisition n'a été mentionné dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC. L'Agence continuera à suivre le processus prévu dans la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du gouvernement du Canada pour l'achat de produits et de services.

Domaine prioritaire : Programmes et services

Objectif

L'ACFC réduit les obstacles au sein de l'écosystème financier qui limitent ou freinent la capacité des personnes en situation de handicap d'avoir accès à l'éducation financière ainsi qu'à des produits et services financiers appropriés, de les comprendre et de les utiliser à leur avantage.

État actuel

Tirer des enseignements de la recherche et de la science du comportement est essentiel pour fournir aux consommateurs de produits et services financiers des renseignements fondés sur des données probantes, fiables et pratiques. L'ACFC élabore et adapte ses renseignements, ses outils et ses ressources pour répondre aux besoins diversifiés de différents groupes, favoriser un accès équitable aux produits et services financiers et réduire toute discrimination ou tout obstacle systémique observé dans le secteur financier.

L'objectif de la Stratégie nationale pour la littératie financière continue à être d'aider les Canadiens à devenir résilients financièrement en créant un écosystème qui est accessible, inclusif et efficace pour chacun. La Stratégie s'appuie sur des recherches fondées sur des données probantes et mise sur la collaboration entre divers intervenants au sein de l'écosystème financier.

La Stratégie présente six domaines prioritaires pour réduire les obstacles et motiver les consommateurs à prendre des mesures financières positives. Elle reconnaît le besoin d'inclusivité et d'accessibilité pour tous les Canadiens, tout particulièrement pour ceux qui sont confrontés à des obstacles cumulatifs en raison de l'intersection de leurs identités (par exemple, l'appartenance à plusieurs des groupes suivants : femmes, Autochtones, personnes en situation de handicap et minorités visibles). En reconnaissant cette intersectionnalité, l'Agence peut s'assurer que les stratégies qu'elle utilise dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre de ses programmes et processus, ainsi que de la mesure de l'impact, sont inclusives et lui permettent de tenir compte de différents points de vue. Des mesures pour évaluer les progrès à l'égard des résultats cibles et des éléments clés pour les consommateurs de la Stratégie ont été établis au moyen du Plan de mesure.

Selon les données probantes obtenues au moyen du [Sondage mensuel sur le bien-être financier](#) (anciennement le Sondage sur le bien-être financier lié à la COVID-19), la pandémie et l'évolution du contexte économique ont eu des répercussions négatives sur la situation financière de beaucoup de Canadiens, notamment les personnes confrontées à certains obstacles ou appartenant à des groupes vulnérables. Cette situation a eu une incidence sur leurs comportements et choix financiers. Ce sondage continue à être mené sur une base mensuelle, et les résultats de cette recherche continuent à éclairer les perspectives sur l'accessibilité ainsi que sur l'équité, la diversité et l'inclusion qui orientent l'élaboration des politiques internes et pratiques de travail de l'Agence ainsi que la prise de décisions.

Le point sur les obstacles énoncés dans le Plan d'accessibilité de l'ACFC

Les consommatrices et consommateurs canadiens de services financiers qui éprouvent des problèmes avec des institutions financières fédérales (banques et sociétés de fiducie, de prêt et d'assurance sous réglementation fédérale) ont le droit de déposer des plaintes. Le Plan d'accessibilité de l'ACFC mentionne que le processus de traitement des plaintes pourrait porter à confusion et être difficile à comprendre. Les renseignements sur le traitement des plaintes se trouvent sur différentes pages Web. Par conséquent, les lecteurs doivent cliquer sur plusieurs liens. De plus, les étapes à suivre pour déposer une plainte ne sont pas claires, et la quantité de travail nécessaire pour soumettre une plainte est considérable et pourrait décourager certaines personnes en situation de handicap de le faire.

| Mesure | Timeline | Status |
|--|----------------|--|
| 1. Examiner le matériel éducatif de l'ACFC sur le processus de traitement des plaintes pour en assurer l'accessibilité et la facilité de compréhension, et élaborer un plan pour éliminer les obstacles cernés | Mesure achevée | L'ACFC a examiné et mis à jour ses pages destinées aux consommateurs concernant le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, de même que toutes ses pages à propos des plaintes, en fonction du Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca. À l'avenir, elle examinera ces pages Web périodiquement dans le cadre de son processus d'amélioration continue. |

Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité

L'ACFC s'engage à faire progresser l'accessibilité au moyen d'une surveillance et d'une supervision continues. Le Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion de l'ACFC propose une feuille de route concrète pour suivre les progrès et mesurer les résultats, et permet de veiller à ce que l'organisme continue de consulter les membres des groupes désignés et les groupes en quête d'équité, y compris les personnes en situation de handicap. La feuille de route permettra à l'ACFC de détecter et de régler de façon proactive les problèmes émergents qui pourraient créer de nouveaux obstacles à l'accessibilité.

Les mesures de prévention continuent à être axées sur quatre grands domaines :

- 1. Accessibilité physique :** Veiller à ce que les locaux à bureaux de l'ACFC à Ottawa et à Toronto continuent à être conformes aux normes de l'environnement bâti de l'Association canadienne de normalisation et régler promptement les problèmes relevés par les employés et les visiteurs lorsqu'ils se trouvent dans les locaux de l'ACFC.
- 2. Politiques, pratiques et processus décisionnels de l'organisation :** Tenir compte de l'accessibilité ainsi que de l'équité, de la diversité et de l'inclusion dans le cadre de l'élaboration des politiques internes et pratiques de travail de l'Agence et de la prise de décisions.
- 3. Culture organisationnelle :** Favoriser une culture qui réduit au minimum les obstacles comportementaux comme la discrimination, les stéréotypes et la stigmatisation en continuant à accroître la sensibilisation, la compréhension et la connaissance des enjeux en matière de diversité et d'inclusion à tous les échelons de l'organisation. Cet objectif peut être atteint en faisant la promotion d'événements inscrits dans le calendrier commémoratif de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, en organisant des activités d'apprentissage, et en continuant à accroître l'utilisation de stratégies d'équité, de diversité et d'inclusion dans le cadre des processus de recrutement et de dotation.
- 4. Futures activités dans le cadre des programmes de surveillance, de recherche et d'éducation qui se rapportent au mandat de protection des consommateurs de produits et services financiers de l'ACFC :** L'Agence continuera à appliquer une optique d'équité, de diversité et d'inclusion dans l'exécution de son mandat, notamment :
 - en continuant de cerner et de comprendre les divers besoins des groupes démographiques cibles, comme les personnes en situation de handicap, au moyen de la collecte de données et de la recherche;
 - en mettant en œuvre la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026, et ce :
 - en mobilisant des organismes communautaires qui desservent divers publics et en collaborant avec eux pour valider des résultats de recherche, comprendre les besoins et élaborer des ressources mises à l'essai par les utilisateurs pour mieux répondre aux besoins de leurs publics;
 - en tenant compte des besoins de divers groupes démographiques, comme les personnes en situation de handicap, dans l'élaboration de renseignements, de programmes et d'interventions expérimentales à l'intention des consommateurs;
 - en mobilisant d'autres institutions gouvernementales, des partenaires externes et des membres de l'industrie et en collaborant avec ces intervenants afin de contribuer à la recherche ainsi qu'à l'analyse stratégique des inégalités systémiques dans le secteur financier;
 - en misant sur la recherche continue pour éclairer la surveillance du respect des obligations en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers, et ce, en tenant compte des répercussions potentielles pour différents segments de la population.

Ces mesures de prévention continueront de favoriser le haut rendement de l'effectif de l'ACFC et contribueront à faire en sorte que ses employés, les personnes à la recherche d'un emploi à l'ACFC et les visiteurs de ses locaux soient traités avec dignité et respect dans un environnement inclusif et exempt d'obstacles. De plus, ces efforts soutenus créeront un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace qui appuie de façon concrète les Canadiens de divers horizons.