



Commission de l'immigration
et du statut de réfugié du Canada

Immigration and
Refugee Board of Canada

Canada

La Commission de l'immigration
et du statut de réfugié du Canada

Plan d'accessibilité de la CISR 2023 à 2025

Also available in English under the title: *IRB Accessibility Plan 2023 to 2025*

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter :
Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Place Minto, Édifice Canada
344, rue Slater, 12e étage
Ottawa, Ontario
Canada
K1A 0K1
cisi-irb.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2023.

Cette publication est également disponible en format HTML sur le site Web de la CISR :
[Plan d'accessibilité de la CISR 2023 à 2025](#)

No de cat. MQ1-17F-PDF (fichier PDF, français)
ISSN : 2817-1659

Table des matières

1. Généralités	4
1.1 Description de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada	4
1.2 Énoncé d'engagement	4
1.3 Version facile à lire de ce plan	5
1.4 Coordonnées et processus de rétroaction	6
1.5 Définitions	7
2. Plan d'accessibilité de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada	7
2.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation	8
2.2 Emploi	9
2.3 Environnement bâti	10
2.4 Technologies de l'information et des communications	11
2.5 Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)	12
2.6 Approvisionnement.....	13
2.7 Conception et prestation des programmes et services	14
2.8 Transportation	15
3. Consultations.....	15
4. Conclusion.....	16

1. Généralités

1.1 Description de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) est le plus grand tribunal administratif indépendant du Canada. Elle a la responsabilité de rendre des décisions éclairées sur des questions touchant les immigrants et les réfugiés. Notre travail donne accès à la justice à des dizaines de milliers de personnes chaque année et favorise l'intégrité des systèmes canadiens d'immigration et de protection des réfugiés.

À titre de tribunal administratif indépendant, la CISR est connue à la fois pour i) l'indépendance (décisionnelle) individuelle des décideurs et ii) un degré d'indépendance de l'institution. La CISR rend compte de ses activités au Parlement par l'intermédiaire du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté.

Notre travail s'effectue au sein de quatre tribunaux administratifs distincts, appelés « sections » :

1. La Section de la protection des réfugiés décide si les demandeurs d'asile au Canada peuvent obtenir cette protection.
2. La Section d'appel des réfugiés statue sur les appels interjetés contre des décisions de la Section de la protection des réfugiés.
3. La Section de l'immigration (SI) décide si certaines personnes qui n'ont pas la citoyenneté canadienne sont autorisées à entrer au Canada ou pourraient être renvoyées du Canada au titre de la loi. Cette section examine également les décisions de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) de mettre une personne en détention.
4. La Section d'appel de l'immigration tranche les appels en matière d'immigration, dont les appels en matière de parrainage interjetés contre le refus, par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), d'une demande de parrainage présentée au titre de la catégorie du regroupement familial et les appels d'une mesure de renvoi prise par la SI ou l'ASFC. Elle tranche également les appels interjetés par IRCC concernant la révocation du statut de résident permanent d'une personne en examinant la question visant à savoir si celle-ci a passé suffisamment de jours au Canada, suivant la loi.

1.2 Énoncé d'engagement

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Le présent plan est le premier plan triennal que se donne la CISR pour atteindre cet objectif.

Il est important que la CISR, à titre de tribunal administratif, soit pleinement accessible aux personnes en situation de handicap qui comparaissent devant elle et qu'elle élimine les obstacles pour elles. Les obstacles à l'accessibilité peuvent nuire à la façon dont des personnes peuvent participer à des audiences de la CISR. Dans certains cas, des obstacles peuvent léser l'équité d'une audience ou être perçus comme tels. La CISR se soucie de l'accès à la justice pour tous, ce qui comprend l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, tant pour l'ensemble de son personnel que pour ceux et celles qui comparaissent devant elle.

L'accessibilité sous-entend un travail en constante évolution. C'est un processus continu, qui est la responsabilité de tous à la CISR. Et c'est aussi la bonne chose à faire.

Par cet engagement, la CISR veille à ce que chacun soit traité équitablement et puisse interagir en toute dignité avec elle. Nous nous assurons ainsi que tout le monde a accès à nos processus. En offrant une accessibilité accrue, nous serons en mesure de mieux répondre aux besoins des personnes qui comparaissent devant la CISR, y compris les personnes ayant vécu une expérience traumatique ou ayant un handicap.

Les personnes en situation de handicap apportent une contribution importante à la CISR. Grâce à ses efforts visant à éliminer les obstacles et à sa plus grande accessibilité, la CISR deviendra un milieu de travail qui est plus représentatif de la population canadienne.

1.3 Version facile à lire de ce plan

Le résumé facile à lire est une version simple et plus courte du plan d'accessibilité de la CISR. Il ne comprend pas tous les détails du plan complet. Pour obtenir le plan complet, veuillez passer à la section intitulée [Plan d'accessibilité de la CISR](#).

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prendrons au cours des trois prochaines années pour accroître l'accessibilité. Nous avons élaboré ce plan après avoir suivi les étapes suivantes :

- échanges avec le personnel au sujet des obstacles à l'accessibilité;
- consultations auprès d'un groupe de personnes en situation de handicap qui travaillent à la CISR;
- envoi de sondages aux employés;
- consultations auprès d'un groupe de personnes en situation de handicap qui ne travaillent pas à la CISR;
- consultations auprès d'un groupe de personnes et d'organismes qui travaillent auprès des réfugiés et des immigrants;
- établissement d'une liste des obstacles à l'accessibilité que nous avons relevés;
- recherche de moyens pour éliminer ces obstacles ou pour réduire leur incidence autant que possible.

Nous avons ensuite décidé des mesures que nous allons prendre pour accroître l'accessibilité. Au cours des trois prochaines années, nous allons faire ce qui suit :

- Veiller à offrir une formation sur la sensibilisation aux situations de handicap, l'accessibilité et le langage clair.
- Ajouter de nouveaux emplois dans l'organisation axés sur l'amélioration de l'accessibilité à la CISR, y compris dans des secteurs comme les ressources humaines, les technologies de l'information et les communications numériques.
- Rédiger un guide sur l'accessibilité de la formation. L'achat ou la conception de formation en sera ainsi facilité. Nous examinerons également nos formations actuelles et élaborerons un plan pour toute formation qui ne répond pas aux critères de ce guide.
- Commencer à utiliser le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada. Il sera ainsi plus facile pour les employés, lorsqu'ils changent d'emploi, de continuer de bénéficier des mesures d'adaptation qui leur ont été offertes.
- Former le personnel pour qu'il puisse examiner les offres d'emploi afin de repérer les obstacles. Ces employés examineront ensuite les offres d'emploi à venir.
- Revoir nos pratiques d'emploi pour repérer les obstacles.

- Revoir notre processus et notre politique en matière de mesures d'adaptation pour les employés et les candidats. Nous chercherons des moyens de rendre le processus plus fluide.
- Mettre au point une stratégie pour embaucher un plus grand nombre de personnes en situation de handicap.
- Collaborer avec les conseillers en accessibilité pour planifier les améliorations à apporter aux immeubles où nous travaillons. Nous veillerons à tenir compte de l'accessibilité dans nos décisions futures relatives aux locaux à bureaux.
- Terminer les travaux de rénovation prévus à nos bureaux au 344, rue Slater, à Ottawa, ce qui comprend la mise en œuvre de nouvelles normes d'accessibilité.
- Veiller à offrir des espaces de travail tranquilles dans nos bureaux.
- Collaborer avec les responsables du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada (SPC) pour obtenir des ressources sur les outils technologiques accessibles aux employés.
- Former le personnel sur la façon de rendre les documents accessibles et de rédiger dans un langage clair.
- Créer des vidéos expliquant le processus de demande d'asile en langage clair.
- Veiller à ce que notre site Web respecte les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada. Rédiger davantage de contenu en langage clair dans le site Web, dans la mesure du possible. Améliorer l'accès aux formulaires dans notre site Web.
- Faire des essais auprès des utilisateurs pour s'assurer que le contenu de notre site Web public est facile à consulter.
- Examiner la façon dont nous répondons aux besoins des personnes sourdes et des autres personnes qui utilisent la langue des signes.
- Veiller à tenir compte de l'accessibilité au moment d'acheter du matériel.

1.4 Coordonnées et processus de rétroaction

Nous invitons les employés, les personnes comparaisant devant la CISR et les membres du public à nous faire part de leurs commentaires au sujet du présent plan d'accessibilité et de l'accessibilité en général à la CISR. Nous sommes déterminés à examiner les commentaires reçus et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles.

Pour soumettre vos commentaires, consultez la page [Fournir des commentaires sur l'accessibilité à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#).

Nous acceptons également les commentaires sur notre plan d'accessibilité et l'accessibilité de nos services au moyen de messages privés sur nos divers comptes de médias sociaux.

Nous recueillons des commentaires et surveillons les progrès relatifs à la mise en œuvre de ce plan. Les commentaires que nous recevons au sujet de l'accessibilité seront conservés pendant sept ans. Nous utiliserons ces commentaires pour mesurer nos progrès et relever d'autres obstacles à l'accessibilité.

Vous pouvez demander à obtenir le présent plan d'accessibilité sous d'autres formes ainsi qu'une description de notre processus de rétroaction en communiquant avec (nom et coordonnées de la personne responsable, surtout s'il ne s'agit pas de la même que précédemment).

Nous fournirons le plan sous d'autres formes dès que possible. Nous nous engageons à le faire dans les délais suivants :

- Imprimé : 15 jours
- Gros caractères (texte plus gros) : 15 jours
- Braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou en situation de handicap visuel peuvent lire avec leurs doigts) : 45 jours
- Audio (enregistrement d'une personne qui lit le texte à haute voix) : 45 jours

1.5 Définitions

Les définitions suivantes, qui s'appuient sur les définitions que donne la LCA, sont utilisées dans le présent plan :

- **Handicap** : Déficience ou différence en ce qui a trait aux capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives ou trouble d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être de nature permanente, temporaire ou épisodique.
- **Obstacle** : Tout élément qui nuit à la participation pleine ou égale dans la société des personnes ayant un handicap. Les obstacles peuvent être relatifs aux comportements, à l'environnement bâti, à la technologie ou à la façon dont l'information est communiquée, ou encore être le résultat d'une politique ou d'une procédure.
- **Accessibilité** : Conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, d'outils technologiques, de politiques et de pratiques de manière à permettre à toutes les personnes, y compris les personnes ayant divers handicaps, d'y accéder et de les utiliser aussi indépendamment qu'elles le souhaitent.

2. Plan d'accessibilité de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Chacune des sections suivantes comprend un aperçu de ce pilier et une liste des mesures que prendra la CISR pour améliorer l'accessibilité en 2023-2025. Nos mesures sont organisées par domaine de pilier clé de la LCA :

- les initiatives à l'échelle de l'organisation : il s'agit de mesures qui toucheront tous les domaines de la LCA et de la CISR;
- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications, autres que les TIC;
- l'acquisition;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport.

2.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation

Aperçu

À la CISR, nous répondons du mieux que nous le pouvons aux besoins en matière d'accessibilité à mesure qu'ils se présentent et nous mettons en place des pratiques exemplaires de façon proactive. Nous le faisons en considérant l'accessibilité comme un enjeu qui touche les droits des personnes. Nous nous efforçons de bien connaître les pratiques exemplaires et les normes en matière d'accessibilité. Nous visons également à offrir une meilleure accessibilité dès le début. La nature décentralisée de notre organisation constitue un obstacle particulier. Ce plan favorise la réussite de la CISR parce qu'il garantit que les politiques, la formation, les pratiques d'emploi et les changements de culture conviennent aux lieux et aux bureaux où nous exerçons nos activités.

Mesures visant à améliorer l'accessibilité

1. D'ici le début de 2023, notre équipe de la haute direction communiquera à tout le personnel un engagement relatif à l'accessibilité à la CISR.
2. D'ici l'automne 2023, nous ajouterons plusieurs nouveaux postes axés sur l'accessibilité. Il s'agira notamment des postes de rédacteur de textes en langage clair, de coordonnateur de l'accessibilité des locaux au sein de l'équipe des ressources humaines et de coordonnateur de l'accessibilité au sein de l'équipe de la gestion de l'information et de la technologie de l'information.
3. En 2023, notre équipe des communications élaborera une stratégie de communication interne pour favoriser un changement de culture au sein de notre organisation.
4. En 2023, nous définirons et documenterons les rôles et responsabilités qui contribuent à l'accessibilité et en font la promotion au sein de la CISR. Il s'agira entre autres de définir le rôle du Réseau des employés en situation de handicap, des coordonnateurs de l'accessibilité, du champion des personnes en situation de handicap et des équipes de la diversité et de l'inclusion.
5. En 2023, nous élaborerons une stratégie expliquant comment nous mènerons des consultations auprès de personnes en situation de handicap, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation. Nous veillerons à ce que cette stratégie tienne compte des perspectives et des expériences intersectionnelles.
6. En 2023, nous veillerons à ce que le personnel et les gestionnaires qui participent au processus de prise des mesures d'adaptation reçoivent une formation sur l'importance des mesures d'adaptation et sur l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation pour les employés (s'ils n'ont pas déjà reçu cette formation).
7. En 2023, nous établirons une norme d'accessibilité pour fournir des précisions au personnel concernant le moment et la façon d'accorder la priorité à l'accessibilité et de prendre des mesures à cette fin. Par exemple, il peut s'agir de demander de manière proactive quels sont les besoins en matière d'accessibilité dans le cadre d'invitations, et de s'engager à avoir des documents accessibles dans des délais précis.
8. En 2023, nous créerons ou trouverons une formation pour sensibiliser le personnel de la CISR à l'accessibilité et aux handicaps.
9. À compter de 2024, le personnel de la CISR recevra une formation visant à le sensibiliser aux handicaps et à l'accessibilité (s'il n'a pas déjà reçu cette formation). En 2023-2024, nous créerons ou trouverons une formation pour sensibiliser à l'accessibilité et aux handicaps.

10. En 2024, nous examinerons notre stratégie actuelle de mobilisation et de consultation des personnes en situation de handicap, dont le rôle et les responsabilités du champion ou de la championne des personnes en situation de handicap, de notre Réseau des employés en situation de handicap et du Comité consultatif du président sur la diversité et l'inclusion. L'examen permettra d'évaluer les changements requis pour tirer parti des récents efforts visant à renforcer davantage notre façon de mobiliser et de consulter les personnes en situation de handicap et la meilleure façon dont nous pouvons remplir les engagements actuels et continus en matière d'accessibilité.

2.2 Emploi

Aperçu

Nous sommes déterminés à favoriser la diversité parmi les 2 300 employés de la CISR partout au Canada. Nous comptons également environ 475 décideurs, les « commissaires ». Nous avons fixé des objectifs pour embaucher davantage de personnes en situation de handicap et nous avons pris de nombreuses mesures pour y parvenir. Par exemple, nous utilisons des programmes pour embaucher davantage de personnes en situation de handicap, comme le Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap. Nous utilisons également un répertoire des comités de sélection diversifiés, qui nous permet d'inclure des personnes en situation de handicap au sein des comités d'embauche. Les gestionnaires sont invités à suivre un cours sur l'accessibilité par l'entremise de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC).

Malgré nos efforts, le nombre d'employés en situation de handicap à la CISR est inférieur à ce que nous voulons qu'il soit. Nos processus d'embauche, de formation et de prise de mesures d'adaptation nécessitent des améliorations importantes.

Mesures visant à améliorer l'accessibilité

1. En 2023, nous mettrons au point une norme ou directive interne concernant l'accessibilité des formations que nous concevrons ou achèterons. Elle comprendra ce qui suit :
 - les exigences en matière d'accessibilité concernant le matériel de formation et la prestation virtuelle ou en personne des formations;
 - la responsabilité et le processus relatifs à l'accessibilité de la formation;
 - les formations auxquelles la norme ou la directive s'applique et les exceptions, s'il y a lieu.
2. D'ici avril 2023, nous collaborerons avec le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique pour tirer parti du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada. Le Passeport documentera les solutions, appareils ou mesures de soutien auxquels un employé a eu droit par le passé. Il contiendra également une liste des outils d'adaptation que l'employé souhaite apporter d'un poste à un autre au sein de la fonction publique.
3. En 2024, nous procéderons à un examen de notre processus de prise de mesures d'adaptation et de notre politique connexe pour les employés et les candidats en situation de handicap. Cet examen sera effectué en concertation avec des employés en situation de handicap. Dans le cadre de cet examen, nous examinerons les obstacles et les difficultés auxquels se heurtent les employés et les candidats en situation de handicap dans le processus de prise de mesures d'adaptation. Nous chercherons également des façons de simplifier ce processus.
4. En 2024, nous apporterons des changements à notre politique sur les mesures d'adaptation en fonction des résultats de notre examen. Ces changements viseront à :
 - rendre le processus le plus facile possible pour les employés;

- réduire les temps d'attente pour obtenir des mesures d'adaptation;
 - augmenter le nombre de demandes de mesures d'adaptation approuvées et mises en œuvre en temps opportun;
 - réduire le nombre de demandes de documents médicaux et élargir les types de précisions qui peuvent être acceptées.
5. En 2023, nous apporterons des améliorations au libellé de nos offres d'emploi et nous offrirons des mesures d'adaptation.
 6. À compter de 2024, nous examinerons les textes des offres d'emploi futures pour tenir compte de leur incidence sur les candidats ayant divers handicaps. Nous veillerons à ce que tous les employés chargés d'examiner l'accessibilité des offres d'emploi aient reçu une formation sur la façon de procéder.
 7. En 2023, nous procéderons à un examen des systèmes d'emploi en portant une attention particulière aux candidats en situation de handicap.
 8. À compter de 2024, nous augmenterons les compétences des responsables de la conception de la formation afin qu'ils puissent concevoir des formations conformes à la directive de la CISR sur l'accessibilité de la formation.
 9. À compter de 2025, nous nous engageons à mettre au point ou à acheter uniquement des formations conformes à la directive de la CISR sur l'accessibilité de la formation. Nous comptons sur l'EFPC pour évaluer l'accessibilité de la formation qu'elle offre.
 10. D'ici la fin de 2025, nous mettrons au point une stratégie visant l'embauche d'un plus grand nombre de personnes en situation de handicap. L'équipe de dotation de la CISR déploiera tous les efforts nécessaires pour qu'une personne en situation de handicap soit responsable de la stratégie de recrutement des personnes en situation de handicap.
 11. D'ici la fin de 2024, nous élaborerons un plan pour éliminer les obstacles ou mettre à jour le matériel de formation au besoin. D'ici la fin de 2025, nous procéderons à un examen de nos documents de formation actuels pour déterminer les documents qui ne répondent pas à la norme ou directive interne de la CISR sur l'accessibilité de la formation.

2.3 Environnement bâti

Aperçu

Le siège de la CISR est à Ottawa. Nous avons des bureaux régionaux à Vancouver, à Calgary, à Toronto, à Etobicoke et à Montréal. Nous exerçons également des activités dans d'autres lieux physiques, comme des établissements de détention. Il y a des obstacles à l'accessibilité dans certains bureaux de la CISR. Parmi les obstacles, mentionnons l'absence de portes automatisées, des cadres de porte trop étroits pour les fauteuils roulants, des petites salles de réunion comportant du mobilier fixe, des petits ascenseurs, des petites chaises et l'absence de signalisation en braille ou de signalisation tactile.

Notre capacité à éliminer les obstacles dans nos environnements de travail bâtis est limitée.

L'accessibilité de ces installations ne dépend pas toujours de nous. Certains de ces lieux relèvent de l'ASFC, l'organisme gouvernemental responsable de la circulation des voyageurs et des marchandises qui entrent au Canada et qui en sortent.

D'autres limites aux mesures pouvant être prises pour améliorer l'accessibilité sont attribuables au fait qu'un grand nombre de nos immeubles sont pris en charge par Services publics et Approvisionnement

Canada (SPAC). SPAC est l'organisme fédéral qui achète et gère des propriétés pour de nombreuses organisations gouvernementales.

Nous embauchons actuellement des experts-conseils de SPAC pour nous aider à déterminer les obstacles relatifs à l'environnement bâti sur lesquels nous avons un contrôle et sur lesquels nous pouvons agir à l'interne. Un bon modèle d'endroit pleinement accessible est le nouvel emplacement du bureau de la CISR à Toronto, situé au 25-55, avenue St. Clair Est, que nous espérons occuper à la fin de 2023. Nous nous engageons également à prendre les mesures suivantes :

Mesures visant à améliorer l'accessibilité

1. Nous continuerons de travailler avec les conseillers en accessibilité pour déterminer et planifier les améliorations à apporter à notre environnement bâti.
2. À l'avenir, l'accessibilité sera au cœur de toutes les décisions et de tous les plans concernant les locaux à bureau, parallèlement aux considérations opérationnelles.
3. À compter de 2023, nous commencerons les travaux de rénovation prévus à nos bureaux du 344, rue Slater, à Ottawa, ce qui comprend la mise en œuvre de nouvelles normes d'accessibilité. Ce réaménagement sera terminé au plus tard en mars 2026.
4. D'ici la fin de 2024, nous désignerons des espaces de travail tranquilles dans tous les bureaux. Nous informerons les employés qu'ils peuvent utiliser ces lieux s'ils ont besoin d'un espace de travail silencieux ou s'ils veulent échapper un moment au bureau à aires ouvertes. Les employés en situation de handicap qui doivent utiliser un espace de travail tranquille seront installés dans un de ces locaux durant le traitement de leur demande de mesures d'adaptation.

2.4 Technologies de l'information et des communications

Aperçu

Nous utilisons une variété de technologies et d'outils numériques, ce qui comprend notre site Web public et nos plateformes de médias sociaux, ainsi que les outils numériques avec lesquels travaillent les employés. Nous avons cerné des lacunes en matière d'accessibilité lors de l'élaboration du présent plan. Nous avons maintenant l'occasion de fournir les ressources appropriées pour surmonter ces obstacles. Nos objectifs d'amélioration de l'accessibilité sont décrits ci-dessous.

Mesures visant à améliorer l'accessibilité

1. Au cours du premier semestre de 2023, nous travaillerons en partenariat avec l'équipe du Programme d'AATIA de SPC. Grâce à ce partenariat, nous tirerons parti d'une vaste gamme de mesures d'adaptation, de méthodes de rechange, d'outils, de formations, de services, de ressources et de technologies informatiques adaptées pour les employés en situation de handicap. Nous pourrions ainsi explorer et expérimenter la conception inclusive, les milieux de travail collaboratifs et les solutions adaptatives, et en apprendre davantage à cet égard.
2. En 2023, nous augmenterons la capacité organisationnelle en matière de technologies de l'information grâce à l'ajout d'un nouveau coordonnateur de l'accessibilité à l'équipe de gestion de l'information et de technologie de l'information.
3. En 2023, nous mettrons au point un plan de gestion du changement et de communication pour communiquer les politiques, les outils et les activités existants et futurs en matière de technologies de l'information et des communications (TIC) qui favorisent l'accessibilité.
4. En 2023, nous évaluerons notre capacité en matière d'accessibilité des TIC à l'aide du tableau de bord de l'accessibilité et du modèle de maturité proposés par le gouvernement du Canada pour

l'accessibilité des TIC. Des indicateurs de rendement clés seront mis au point afin de définir les repères et la façon de mesurer nos succès.

5. En 2023, nous élaborerons de nouveaux documents sur l'accessibilité dans les TI ou nous intégrerons l'accessibilité aux documents existants sur les TI. Ce faisant, nous établirons des attentes claires en ce qui a trait à l'accessibilité à l'interne et nous intégrerons l'accessibilité à toutes nos activités.
6. À compter de 2024, nous veillerons à ce que les considérations relatives à l'accessibilité soient officiellement intégrées au développement et à l'approvisionnement futurs en matière de TI.
7. À compter de 2024, nous intégrerons des normes officielles de mise à l'essai en matière d'accessibilité et des processus de validation officiels au développement et à l'approvisionnement futurs en matière de TI.
8. En 2024, la CISR mettra en œuvre une formation de base sur l'accessibilité numérique à l'intention des personnes qui participent au développement, à l'acquisition ou à la validation des produits de TI (si elles n'ont pas déjà suivi cette formation).

2.5 Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

Aperçu

La CISR vise à adopter un langage clair dans la mesure du possible, car il favorise l'accessibilité pour un large éventail de lecteurs. Nous reconnaissons que le langage juridique, que nous devons parfois utiliser en raison de la nature de notre travail, peut être utilisé parallèlement à un langage clair. Nous nous engageons à veiller à ce que nos canaux de communication demeurent les plus accessibles possible grâce aux objectifs suivants :

Mesures visant à améliorer l'accessibilité

1. Grâce aux mises à jour continues de notre site Web et de notre intranet, nous accorderons la priorité à l'expérience utilisateur, par divers moyens :
 - utiliser des outils de vérification de l'accessibilité pour le nouveau contenu; il s'agit d'outils numériques qui balaisent automatiquement les documents à la recherche de problèmes d'accessibilité;
 - supprimer le contenu inutile du site Web;
 - accroître l'utilisation d'un langage clair.
2. En 2023, nous créerons et mettrons en œuvre des modèles de documents Word et PowerPoint et de courriels adressés à tout le personnel qui sont accessibles et que tous les employés de la CISR pourront utiliser.
3. En 2023, nous élaborerons une liste de vérification ou des outils pour aider les employés à rendre accessibles les documents en formats Word, PowerPoint, PDF, Excel, Outlook et d'autres contenus médiatiques et numériques (par exemple des textes de remplacement).
4. En 2023, nous élaborerons des lignes directrices sur le langage clair pour les communications externes et internes. Ces normes établiront des attentes en ce qui a trait au langage clair, y compris les contextes où elles s'appliqueront ou non. Par exemple, les lignes directrices pourraient ne pas s'appliquer à certains documents juridiques. Nous communiquerons ces normes par l'entremise de notre comité des communications numériques et de notre intranet.

5. En 2023, nous produirons et publierons une série de vidéos accessibles et en langage clair qui expliquent le processus de demande d'asile.
6. En 2023, nous embaucherons un rédacteur de textes en langage clair qui favorisera une forme de rédaction plus simple à l'échelle de la CISR.
7. En 2023, nous examinerons le contenu de notre site Web pour que le langage soit clair.
8. En 2023, nous préciserons notre processus de transmission de documents en d'autres formats sur demande.
9. En 2023, nous examinerons tous les formulaires PDF de notre site Web pour nous assurer qu'ils sont accessibles. Nous examinerons également les formulaires et le contenu Web de notre intranet pour nous assurer qu'ils sont accessibles. En 2024, nous veillerons à ce que tous les anciens formulaires PDF soient accessibles (s'il s'agit de formulaires de la CISR).
10. À compter de 2023, nous procéderons à des essais continus de l'expérience utilisateur. Ces essais permettront de s'assurer que le contenu de notre site Web public respecte les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et d'expérience utilisateur.
11. En 2023, nous évaluerons la possibilité de remanier le menu des options du système téléphonique de la CISR pour le rendre plus clair et accessible.
12. En 2023, nous examinerons la mesure dans laquelle nous répondons aux besoins des personnes sourdes et d'autres personnes qui utilisent la langue des signes afin de déterminer les obstacles et les possibilités d'amélioration. Cela comprend les personnes comparaisant devant la CISR lors d'audiences en personne ou d'audiences virtuelles.
13. À compter de 2024, nous offrirons une formation sur le langage clair aux décideurs, les commissaires (s'ils n'ont pas déjà reçu cette formation). D'ici la fin de 2024, nous tiendrons également des séances de sensibilisation à l'accessibilité numérique et au langage clair.
14. D'ici la fin de 2024, les nouveaux documents externes seront conformes aux lignes directrices sur le langage clair.
15. Dans la mesure du possible, nous apporterons des améliorations à notre menu d'options téléphoniques d'ici la fin de 2024.
16. À compter de 2025, les nouveaux documents créés en formats Word, PowerPoint, PDF et Excel seront accessibles.
17. D'ici 2025, nous nous donnerons les moyens de mettre au point des formulaires HTML.

2.6 Approvisionnement

Aperçu

Nous suivons les normes établies par SPAC pour acheter le matériel dont nous avons besoin, un processus qu'on appelle approvisionnement. Toutefois, nous pouvons améliorer notre façon d'envisager l'accessibilité lors de nos achats, de façon à adopter une approche plus proactive en matière d'accessibilité. Il est aussi plus facile et moins coûteux d'acheter du matériel accessible que d'y apporter des corrections plus tard.

Mesures visant à améliorer l'accessibilité

1. En 2023, nous veillerons à ce que des considérations relatives à l'accessibilité soient ajoutées aux directives, aux politiques, aux listes de vérification, aux gabarits d'exigences et aux modèles de contrats lorsqu'il est question d'approvisionnement.

2. En 2023, nous établirons une liste de fournisseurs pour les services d'accessibilité requis (p. ex. braille, enregistrement audio numérique, sous-titrage, vidéo descriptive, interprétation en langue des signes).
3. D'ici décembre 2024, les agents de négociation des contrats recevront une formation sur la façon d'aider les employés à intégrer l'accessibilité au processus d'approvisionnement (s'ils n'ont pas déjà reçu cette formation).
4. À compter de 2025, l'accessibilité sera explicitement prise en compte dans les approvisionnements; il faudra soit tenir compte des exigences d'accessibilité, soit documenter la décision de ne pas le faire.

2.7 Conception et prestation des programmes et services

Aperçu

La CISR est un tribunal administratif, ce qui signifie qu'elle suit une procédure moins formelle que celle des cours de justice, mais elle possède des connaissances spécialisées dans un domaine particulier du droit. Notre principal objectif est de tenir des audiences et de rendre des décisions sur les cas d'immigration et d'octroi de l'asile. À cette fin, la CISR interagit avec les personnes qui comparaissent devant elle. Les moyens pris pour interagir sont nombreux : discussions, formulaires, documents, audiences, décisions, etc.

Nous interagissons régulièrement avec deux groupes de personnes :

- les avocats et représentants qui appuient les personnes comparaissant devant la CISR;
- les personnes qui doivent obtenir une décision de la CISR, entre autres les personnes qui présentent une demande d'asile (les « demandeurs d'asile »), les personnes qui interjettent appel de décisions juridiques (les « appelants »), les personnes qui sont détenues (les « détenus ») et les personnes qui attendent une décision quant à leur capacité d'entrer ou de rester au Canada (les « demandeurs »).

Les personnes de ce deuxième groupe ne font pas toujours appel aux services d'un avocat ou d'un autre représentant. Elles ne savent pas toujours non plus comment fonctionnent nos processus ou comment demander de l'aide ou des mesures d'adaptation. Certaines pourraient hésiter à demander des mesures d'adaptation.

Nous nous engageons à corriger nos systèmes ou structures inaccessibles, y compris à adopter des approches décisionnelles tenant compte des traumatismes, au besoin. Nous prendrons d'autres mesures pour consolider notre engagement.

Mesures visant à améliorer l'accessibilité

1. En 2023, nous passerons en revue les Directives numéro 8 du président : *Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR*. Cet examen visera notamment à faire en sorte que ces Directives soient respectueuses et adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap qui comparaissent devant la CISR.
2. Bon nombre des mesures visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres sections amélioreront également l'accessibilité de nos programmes et de nos services, notamment :
 - a À compter de 2024, le personnel de la CISR recevra une formation visant à le sensibiliser aux handicaps et à l'accessibilité (s'il n'a pas déjà reçu cette formation).

- b À compter de 2024, nous donnerons une formation sur le langage clair et simple aux décideurs (appelés « commissaires ») [s'ils n'ont pas déjà reçu cette formation]. D'ici la fin de 2024, nous donnerons également des séances sur la sensibilisation à l'accessibilité numérique et au langage clair et simple.
- c Nous apporterons diverses améliorations à l'accessibilité du site Web et des documents, telles qu'elles sont décrites aux sections intitulées [Technologies de l'information et des communications](#) et [Communications](#).

2.8 Transportation

Aperçu

Nous n'exploitons aucun service de transport; par conséquent, nous n'avons établi aucun objectif ni aucune mesure dans ce secteur.

3. Consultations

Nous reconnaissons que les personnes en situation de handicap sont celles qui s'y connaissent le plus en matière d'accessibilité. Nous sommes déterminés à écouter les personnes en situation de handicap et à en apprendre davantage sur leurs besoins et leurs expériences. Le présent plan d'accessibilité a été élaboré en consultation avec des personnes en situation de handicap, y compris des employés de la CISR et des membres du public.

Pour nous aider à cerner les obstacles particuliers à l'accessibilité auxquels les employés ont été exposés, nous avons invité tous les employés en situation de handicap à participer à un groupe de discussion. Nous avons posé des questions sur leurs expériences et leur avons demandé comment nous pouvons nous améliorer. Les thèmes communs qui sont ressortis sont les suivants : interrogation quant à savoir si l'accessibilité est une priorité pour la CISR, les difficultés liées à la demande de mesures d'adaptation et la nécessité d'une formation pour sensibiliser le personnel aux handicaps.

Nous avons également demandé à tous les employés de répondre à un sondage électronique anonyme. Nous avons mis l'accent sur les employés en situation de handicap. Des personnes sans handicap ont également été en mesure de faire des commentaires utiles. Dans le sondage, nous demandions aux employés d'évoquer leurs expériences et leurs réflexions au sujet de l'accessibilité au sein de la CISR, ainsi que des obstacles qu'ils ont repérés ou auxquels ils ont été exposés. Nous avons reçu 135 réponses, principalement en anglais. Parmi les répondants, 51 se sont définis comme des personnes en situation de handicap. Environ la moitié des répondants en situation de handicap ont témoigné au sujet d'expériences positives. Leurs commentaires positifs portaient en grande partie sur le soutien qu'elles ont reçu de leur équipe et sur les dispositions de télétravail ou de travail hybride. Les obstacles recensés dans le cadre des groupes de discussion et du sondage ont été intégrés aux mesures visant à améliorer l'accessibilité dans le présent plan.

Nous avons également tenu un groupe de discussion avec des personnes en situation de handicap provenant du public. Elles ont exprimé leur point de vue sur notre travail à titre de citoyens canadiens ayant un handicap. La consultation a porté sur les technologies de l'information et des communications, les communications et l'emploi. Les commentaires reçus lors de la séance de consultation ont été analysés et intégrés à la liste d'obstacles établie dans le présent plan.

Enfin, nous avons consulté des personnes et des organismes qui travaillent auprès des réfugiés et des immigrants. Il s'agit d'un comité d'organisations qui travaillent en immigration. Ces personnes ont relevé des obstacles dont elles ont été témoins lors de comparutions devant la CISR.

4. Conclusion

La CISR prend au sérieux l'enjeu de l'accessibilité, ainsi que toutes les autres questions d'équité, de diversité et d'inclusion. En veillant à ce que nos processus et nos décisions soient justes, équitables et accessibles, nous favorisons la prise de bonnes décisions, tant pour les personnes qui comparaissent devant la CISR que pour l'ensemble du Canada. Nous visons à rendre notre organisation aussi sûre et accessible que possible aux employés et aux divers intervenants. Nous reconnaissons qu'il faudra faire preuve de diligence et de patience pendant toute la durée de mise en œuvre du présent plan d'accessibilité et au-delà. C'est avec plaisir que nous continuerons de collaborer avec des personnes en situation de handicap pour nous aider à orienter ces efforts.