



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

Loi canadienne sur l'accessibilité – Rapport d'étape 2023 de la CISR

Also available in English under the title: *The IRB's Accessible Canada Act progress report 2023*

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
cisl-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 :

Loi canadienne sur l'accessibilité – Rapport d'étape 2023 de la CISR

No de cat. : MQ1-19F-PDF

ISSN : 2817-9803

Table des matières

1	Résumé	4
2	Généralités.....	5
	Description de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.....	5
	Énoncé d'engagement.....	5
	Processus de rétroaction et coordonnées	6
	Autres formats	6
3.	Progrès réalisés à ce jour.....	7
	Initiatives à l'échelle de l'organisation	7
	Emploi	9
	Environnement bâti.....	10
	Technologies de l'information et des communications	11
	Priorité 4 : Les communications, en dehors des technologies de l'information et des communications.....	12
	Approvisionnement	15
	Conception et mise en œuvre des programmes et des services	15
	Transports	16
4	Consultations	16
5	Rétroaction.....	17
6	Conclusion	17

1 Résumé

La Loi canadienne sur l'accessibilité vise à rendre le Canada plus accessible. Depuis décembre 2022, les organisations fédérales doivent dresser des plans sur les moyens qu'elles prendront pour améliorer leur accessibilité. Le premier plan d'accessibilité de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) détaille des mesures qu'elle veut prendre en 2023, 2024 et 2025. En décembre 2025, elle se dotera d'un nouveau plan qui visera les trois années suivantes. Chaque année où elle ne rédigera pas un nouveau plan, elle diffusera un rapport sur les progrès qu'elle aura accomplis. Le présent rapport d'étape fournit des mises à jour sur tous les changements que la CISR envisage d'apporter en 2023 en matière d'accessibilité. Il comprend aussi ce qu'elle a appris à la lumière de la rétroaction reçue l'an dernier et des consultations avec les personnes en situation de handicap.

Nous avons constitué son Comité de mise en œuvre du plan d'accessibilité (CMOPA) composé de responsables de pilier chargés de voir à l'application des mesures définies dans son plan. Le Comité se réunit tous les mois pour discuter des progrès réalisés à l'égard de ces mesures. Les membres du Comité :

- fournissent régulièrement des mises à jour sur les mesures visant à améliorer l'accessibilité dont ils sont chargés;
- mettent régulièrement à jour le tableau de suivi du plan d'accessibilité;
- font connaître les caractéristiques, les programmes et les initiatives en matière d'accessibilité et en font la promotion auprès des employés, des partenaires et des intervenants de la CISR;
- consultent des personnes en situation de handicap tout au long du processus d'élaboration et d'exécution des initiatives.

En 2023, la CISR a atteint 18 de ses objectifs en matière d'accessibilité, et la réalisation de 13 autres objectifs progresse à divers degrés. Bon nombre de ces objectifs étaient essentiels à l'établissement des bases de l'accessibilité dans l'avenir. Mentionnons les suivants :

- faire en sorte que les dirigeants expliquent l'importance de l'accessibilité;
- clarifier et décrire les rôles et les responsabilités relativement à l'accessibilité;
- embaucher des personnes qui dirigeront les initiatives en matière d'accessibilité;
- veiller à ne pas créer d'obstacles quand nous achetons du matériel, acquérons de nouveaux espaces ou créons des documents.

La mise en œuvre de cinq de nos mesures a été retardée jusqu'à ce que nous disposions d'un meilleur plan de mise en œuvre. Notre objectif consiste à faire en sorte que les changements que nous apportons améliorent véritablement l'accessibilité à la CISR.

Tandis que nous travaillons à l'élimination des obstacles, nous avons consulté notre Réseau des employés en situation de handicap. Nous avons organisé une consultation sur le présent rapport d'étape et nous avons alors recueilli des observations sur nos progrès et sur la façon d'améliorer l'accessibilité dans les activités quotidiennes. Nous avons reçu un courriel qui nous félicitait des efforts faits pour améliorer l'accessibilité et qui nous encourageait à aller plus loin dans des domaines tels que les communications et l'adaptation des locaux. Nous nous inspirerons de cette rétroaction pour dresser notre prochain plan d'accessibilité.

Nous rappellerons aux membres du CMOPA de mettre à jour régulièrement et en détail notre système de suivi. Au moment d'entrer dans la deuxième année de notre plan d'accessibilité, la CISR continuera à chercher des moyens d'améliorer avec une efficacité maximale l'accessibilité en son sein.

2 Généralités

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

La CISR est le plus grand tribunal administratif indépendant au Canada. Sa mission consiste à rendre, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, des décisions éclairées sur des questions touchant l'immigration et le statut de réfugié. 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. Notre travail favorise aussi 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

- l'indépendance (décisionnelle) individuelle des décideurs et
- un degré d'indépendance institutionnelle.

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

- La Section de la protection des réfugiés décide si les demandeurs d'asile au Canada peuvent obtenir cette protection.
- La Section d'appel des réfugiés statue sur les appels interjetés contre des décisions de la Section de la protection des réfugiés.
- 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.
- 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 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.

Énoncé d'engagement

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Il importe 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 risquent d'entraver la participation des personnes aux audiences de la CISR. Dans certains cas, des obstacles peuvent léser l'équité d'une audience. La CISR est résolue à garantir l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, tant pour l'ensemble de son personnel que pour ceux et celles qui comparaissent devant elle.

Garantir l'accessibilité est un processus continu. La responsabilité en incombe à tout le monde à la CISR, et c'est ce qu'il convient de faire.

La CISR veille ainsi à ce que chacun soit traité équitablement et puisse communiquer en toute dignité avec elle. Nous nous assurons ainsi que tout le monde a accès à nos processus.

Les personnes en situation de handicap apportent une contribution importante à la CISR. Grâce aux efforts qu'elle déploie pour éliminer les obstacles et accroître son accessibilité, la CISR deviendra un milieu de travail qui reflétera davantage le contexte canadien.

Processus de rétroaction et coordonnées

Nous invitons les employés, les personnes comparaisant devant la CISR ou les membres du public à nous faire part de leurs observations sur le présent rapport d'étape et l'accessibilité de la CISR. Nous sommes résolus à examiner les observations reçues et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles.

Vous pouvez transmettre vos observations sur le plan d'accessibilité et le rapport d'étape en communiquant avec le gestionnaire – Équité en matière d'emploi, diversité et inclusion :

courriel : irb.employmentequity-equiteenmatieredemploi.cisr@irb-cisr.gc.ca

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

Compétence : Gestionnaire – Équité en matière d'emploi, diversité et inclusion

Place Minto – Immeuble Canada

344, rue Slater, 12^e étage, Ottawa (Ontario) K1A 0K1

Veillez prendre note que la CISR n'a actuellement pas de ligne téléphonique accessible au grand public. Cela a été défini comme étant un obstacle à éliminer. En attendant qu'il y en ait une, veuillez communiquer avec nous par courriel ou courrier en utilisant les données fournies ci-dessus.

Afin de nous transmettre vos observations de façon anonyme, veuillez consulter le site [Fournir des commentaires à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#).

Nous acceptons aussi vos commentaires fournis sur notre plan d'accessibilité et sur l'accessibilité de nos services au moyen de messages directs transmis grâce à nos divers comptes de média social.

Nous recueillons des commentaires et surveillons la progression de la mise en œuvre du plan. Les commentaires que nous recevrons au sujet de notre plan d'accessibilité seront conservés pendant sept ans. Nous les utiliserons pour mesurer nos progrès et cerner d'autres obstacles à l'accessibilité.

Autres formats

Vous pouvez demander à obtenir le présent plan d'accessibilité, le rapport d'étape et la description du processus de rétroaction sous d'autres formes en communiquant avec le gestionnaire – Équité en matière d'emploi, diversité et inclusion :

courriel : irb.employmentequity-equiteenmatieredemploi.cisr@irb-cisr.gc.ca

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

Compétence : gestionnaire – Équité en matière d'emploi, diversité et inclusion

Place Minto – Édifice Canada

344, rue Slater, 12^e étage, Ottawa (Ontario) K1A 0K1

Veillez prendre note que la CISR n'a actuellement pas de ligne téléphonique accessible au grand public. Cela a été défini comme étant un obstacle à éliminer. En attendant qu'il y en ait une, veuillez communiquer avec nous par courriel ou courrier en utilisant les données fournies ci-dessus.

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

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

3. Progrès réalisés à ce jour

Nos objectifs sont répartis entre les sept domaines prioritaires définis dans la LCA et une section portant sur les initiatives menées à l'échelle de l'organisation :

- 1 [Initiatives menées à l'échelle de l'organisation](#)
- 2 [Emploi](#)
- 3 [Environnement bâti](#)
- 4 [Technologies de l'information et des communications](#)
- 5 [Priorité 4 : Communications, en dehors des technologies de l'information et des communications](#)
- 6 [Approvisionnement](#)
- 7 [Conception et mise en œuvre des programmes et des services](#)
- 8 [Transports](#)

Initiatives à l'échelle de l'organisation

Ci-après figurent des mises à jour sur chacun des objectifs panorganisationnels que nous comptons atteindre en 2023. Nous avons aussi inclus des mises à jour sur des objectifs fixés pour après 2023 dont nous avons amorcé la réalisation cette année.

Mesure n° 1.1 : D'ici le début de 2023, notre équipe de la haute direction communiquera à tout le personnel un engagement pris par la CISR en matière d'accessibilité.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : Une fois publié notre plan d'accessibilité établi aux termes de la LCA, nous avons envoyé un message à tout notre personnel pour l'informer de l'engagement pris par la haute direction en faveur de l'accessibilité à la CISR.

Mesure no 1.2 : D'ici l'automne 2023, nous ajouterons plusieurs nouveaux postes axés sur l'accessibilité. Mentionnons un poste de rédacteur de textes en langage clair, un poste de coordonnateur pour l'accessibilité des locaux, dans l'équipe des ressources humaines, et un poste de coordonnateur pour l'accessibilité dans l'Équipe de la gestion de l'information et des technologies de l'information.

État : En cours d'exécution

Description de la progression : La CISR a créé un poste de coordonnateur pour l'accessibilité. Le ou la titulaire du poste contribuera à l'élaboration des stratégies de recrutement et au processus d'adaptation. Notre prochaine étape consistera à embaucher des personnes qui assumeront les rôles de coordination en matière d'accessibilité dans la Direction du milieu de travail sain et dans l'Équipe de

gestion de l'information et des technologies de l'information. Nous cherchons aussi à embaucher un rédacteur de textes en langage clair. Nous comptons remplir ces postes en 2024.

Mesure no 1.3 : En 2023, notre équipe des communications élaborera une stratégie de communication interne pour favoriser un changement de culture dans notre organisation.

État : En cours d'exécution

Description de la progression : La CISR a élaboré une stratégie de communication interne pour renseigner tout le personnel. Nous avons examiné notre plan d'accessibilité afin de cerner des thèmes plus étroitement harmonisés avec le travail accompli dans les diverses sections et directions générales de la CISR. Cette stratégie vise à procurer au personnel un contexte plus complet sur :

- le travail exécuté en faveur de l'accessibilité,
- l'importance d'instaurer chaque mesure décrite dans notre plan d'accessibilité,
- le rôle que le personnel doit jouer dans la mise en œuvre des mesures.

Cela encouragera le personnel à tenir compte de l'accessibilité dans toutes ses activités. Nous avons consulté notre Réseau des employés en situation de handicap pour élaborer cette stratégie.

La stratégie de communication sera achevée au début de 2024.

Mesure no 1.4 : En 2023, nous définirons et documenterons les rôles et responsabilités qui favorisent et font progresser l'accessibilité à la CISR. Il s'agira notamment de définir le rôle du Réseau des employés en situation de handicap, des coordonnateurs pour l'accessibilité, du champion des personnes en situation de handicap et des équipes de la diversité et de l'inclusion.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a élaboré un guide qui définit les rôles et les responsabilités de chaque secteur de la CISR en matière de diversité et d'inclusion. Le guide a été approuvé et communiqué au personnel de l'organisation.

Mesure no 1.5 : En 2023, nous élaborerons une stratégie expliquant comment nous mènerons des consultations auprès de personnes en situation de handicap, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation. Nous veillerons à ce que cette stratégie tienne compte des perspectives et des expériences intersectionnelles.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a élaboré une stratégie de consultation qui fera partie du mandat de notre Comité de mise en œuvre du plan d'accessibilité. La stratégie repose sur le slogan « Rien sur nous sans nous »; il s'agit par-là de faire en sorte que les voix des personnes en situation de handicap soient amplifiées dans le travail que nous accomplissons en faveur de l'accessibilité.

Mesure no 1.6 : 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 de ces mesures et sur l'obligation légale de prendre des mesures d'adaptation à l'endroit des employés (s'ils n'ont pas déjà reçu cette formation).

État : En cours d'exécution

Description de la progression : La CISR a trouvé des fournisseurs qui offriront la formation sur la mise en œuvre des mesures d'adaptation et sur l'obligation d'adaptation. La CISR offrira la formation d'ici mars 2024.

Mesure no 1.7 : En 2023, nous créerons ou trouverons un programme de formation pour sensibiliser le personnel de la CISR à l'accessibilité et aux handicaps.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a constitué une liste de programmes, de ressources et d'outils de formation sur l'accessibilité et les handicaps qui seront à la portée du personnel. La majeure partie du contenu provient du gouvernement du Canada et de l'École de la fonction publique du Canada. Nous mettrons cette liste à jour continuellement, à mesure que de nouvelles ressources deviendront accessibles. À l'heure actuelle, le personnel peut se procurer cette liste en faisant la demande, et elle sera diffusée dans notre site intranet dès que ce dernier aura été mis à jour.

Emploi

Ci-après figurent des mises à jour sur chacun des objectifs relatifs à l'emploi que nous comptons atteindre en 2023. Nous avons aussi inclus des mises à jour sur des objectifs fixés pour après 2023 dont nous avons amorcé la réalisation cette année.

Mesure 2.1 : En 2023, nous mettrons au point une norme ou directive interne concernant l'accessibilité des outils de formation que nous créerons ou achèterons. Cela comprendra ce qui suit :

- **la définition des exigences relatives à l'accessibilité du matériel de formation et à la prestation virtuelle ou en personne de la formation**
- **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.**

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a mené des recherches et elle a élaboré des directives pour faire en sorte que la formation destinée au personnel soit accessible. Les directives ont fait l'objet d'une consultation avec notre Réseau des employés en situation de handicaps. Ces directives présentent les principes et les exigences que les entités chargées de la formation doivent respecter quand elles planifient, conçoivent ou fournissent le matériel de formation, ou qu'elles confient ces tâches à des entrepreneurs. Afin d'aider les entités chargées de la formation à suivre ces directives, nous élaborerons, en 2024 et en fonction des besoins, des outils de travail qui décriront les moyens pratiques à prendre.

Mesure no 2.2 : D'ici avril 2023, nous collaborerons avec le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) pour tirer parti du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada (GC). Le Passeport décrira les solutions, appareils ou mesures de soutien auxquels un employé aura eu droit dans le passé. Il contiendra également une liste des outils d'adaptation que l'employé souhaitera apporter d'un poste à un autre dans la fonction publique.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a adopté le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#). Nous avons tenu des réunions avec les employés pour leur offrir l'opportunité de poser des questions sur le passeport.

Mesure no 2.3 : En 2023, nous apporterons des améliorations au libellé de nos avis de poste à pourvoir dans lesquels des mesures d'adaptation sont offertes.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La Direction du milieu de travail sain a consulté notre Équipe de l'équité en matière d'emploi, de la diversité et de l'inclusion pour trouver des façons d'améliorer, dans nos avis de poste à pourvoir, le paragraphe concernant l'équité en matière d'emploi. Notre Direction de la gestion de l'effectif a révisé le paragraphe, qui a ensuite été mis à jour en fonction du nouveau libellé.

Mesure no 2.4 : En 2023, nous examinerons les régimes d'emploi en portant une attention particulière aux candidats en situation de handicap.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a embauché un expert-conseil pour qu'il examine ses régimes d'emploi. Nous fournirons des mises à jour sur les résultats et sur les mesures qui seront prises dans la foulée de l'examen, dans le rapport d'étape de l'an prochain.

Environnement bâti

Ci-après figurent des mises à jour sur chacun des objectifs relatifs à l'environnement bâti que nous comptons atteindre en 2023. Nous avons aussi inclus des mises à jour sur des objectifs fixés pour après 2023 dont nous avons amorcé la réalisation cette année.

Mesure no 3.1 : Nous continuerons de travailler avec les conseillers en accessibilité pour cerner et planifier les améliorations à apporter à notre environnement bâti.

État : En cours

Description de la progression : La CISR a prévu des réunions avec un expert-conseil en accessibilité de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) afin de voir quelles améliorations pourraient être apportées à nos locaux à bureaux. Nous visons à respecter les codes du bâtiment et, si possible, à en dépasser les exigences dans la planification de nouveaux locaux à bureaux. Nous fournirons une mise à jour sur les résultats de ces consultations dans notre rapport d'étape de 2024.

Mesure no 3.2 : Dans l'avenir, l'accessibilité sera au cœur de toutes les décisions et de tous les plans concernant les locaux à bureaux, parallèlement aux considérations opérationnelles.

État : En cours

Description de la progression : Deux des locaux à bureaux de la CISR satisfont aux codes du bâtiment au chapitre de l'accessibilité. Dans le cadre de leurs discussions, la CISR et SPAC ont commencé à étudier le financement nécessaire pour réaménager à long terme les immeubles du Complexe Guy-Favreau et du Carrefour Sinclair (Sinclair Hub) à Vancouver. En attendant, nous commençons à planifier la modernisation des mesures d'accessibilité dans nos locaux à bureaux à mesure que de nouvelles normes sont élaborées. Nous apporterons aussi de petites mises à jour à nos locaux à bureaux quand nous recevrons des demandes de mesures d'adaptation.

Mesure no 3.3 : À partir de 2023, nous commencerons les travaux de rénovation prévus à nos bureaux du 344 de la rue Slater, à Ottawa, ce qui comprend la mise en œuvre de nouvelles normes d'accessibilité. Ce réaménagement sera terminé d'ici mars 2026.

État : Le calendrier d'exécution est respecté

Description de la progression : La rénovation planifiée par la CISR des bureaux du 344, rue Slater à Ottawa a pour but de respecter les normes et les codes du bâtiment actuels en matière d'accessibilité. Le projet devrait se terminer en 2026.

Mesure no 3.4 : D'ici la fin de 2024, nous aménagerons des espaces de travail tranquilles dans tous les locaux à 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 sortir un moment des bureaux à aires ouvertes. Les employés en situation de handicap qui doivent utiliser un espace de travail tranquille auront accès à un de ces locaux dans le contexte de leur demande de mesures d'adaptation.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : Des pièces tranquilles ont été aménagées dans tous nos locaux à bureaux actuels. Nous avons été mis au courant du besoin de créer des espaces favorisant le mieux-être. Ces espaces seraient réservés aux personnes qui auraient besoin d'un endroit où faire une pause pour préserver leur santé mentale ou s'occuper d'autres besoins nécessitant une certaine intimité. Nous nous efforçons actuellement de trouver des espaces pour ces pièces d'entretien du mieux-être. De telles pièces seront prévues dans les plans des nouveaux immeubles.

Technologies de l'information et des communications

Ci-après figurent des mises à jour sur chacun des objectifs relatifs aux technologies de l'information et des communications que nous comptons atteindre en 2023. Nous avons aussi inclus des mises à jour sur des objectifs fixés pour après 2023 dont nous avons amorcé la réalisation cette année.

Mesure no 4.1 : Au cours du premier semestre de 2023, nous travaillerons en partenariat avec [l'équipe de l'accessibilité, de l'adaptation et de la technologie informatique adaptée \(AATIA\)](#) de Services partagés Canada (SPC). Grâce à ce partenariat, nous tirerons parti d'une vaste gamme de mesures d'adaptation, de méthodes de rechange, d'outils, de moyens de formation, de services, de ressources et de technologies informatiques adaptées pour les employés en situation de handicap. Nous pourrions ainsi explorer et étudier la conception inclusive, les milieux de travail collaboratifs et les solutions adaptatives, et en apprendre davantage à cet égard.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La dernière main a été apportée à un accord sur les niveaux de service avec l'équipe de l'AATIA.

Mesure no 4.2 : En 2023, nous augmenterons la capacité et les moyens de l'organisation dans le domaine des technologies de l'information grâce à l'ajout d'un nouveau coordonnateur pour l'accessibilité dans l'Équipe de la gestion de l'information et des technologies de l'information (GITI).

État : En cours d'exécution

Description de la progression : La CISR est en train de définir les rôles et les responsabilités d'un coordonnateur pour l'accessibilité dans l'équipe de la GITI. Un taux élevé de roulement de l'effectif et un manque de ressources ont retardé l'instauration de cette mesure. Nous prévoyons que le poste sera pourvu en 2024.

Mesure no 4.3 : 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.

État : En cours d'exécution

Description de la progression : Nous sommes en train de terminer l'évaluation de notre capacité en matière d'accessibilité des TIC. Nous élaborerons des indicateurs de rendement clés pour établir si nous réussissons à améliorer l'accessibilité. Nous comptons avoir mis un plan en place d'ici la fin de 2024.

Mesure no 4.4 : En 2023, nous dresserons un plan de gestion du changement et de communication pour faire connaître les politiques, activités et outils existants et futurs en matière de TIC qui favorisent l'accessibilité.

État : Mesure reportée

Description de la progression : Des plans de gestion du changement et de communication seront élaborés et comporteront des activités particulières pour favoriser l'apport des changements nécessaires à la CISR en matière de TIC, en fonction du tableau de bord de l'accessibilité et du modèle de maturité proposés par le gouvernement du Canada pour l'accessibilité des TIC. Ces plans appuieront ceux qui seront intégrés au plan d'accessibilité global de la CISR. La nouvelle échéance fixée pour l'exécution de cette mesure est l'automne de 2024.

Mesure no 4.5 : En 2023, nous élaborerons de nouveaux documents sur l'accessibilité dans le domaine des TI, où nous intégrerons l'accessibilité aux documents existants sur les TI, ou les deux. Ce faisant, nous établirons à l'interne des attentes claires relativement à l'accessibilité et nous intégrerons l'accessibilité dans toutes nos activités.

État : Mesure reportée

Description de la progression : Le travail concernant cette mesure n'a pas commencé. Nous visons à compléter cette mesure d'ici la fin de 2024.

Priorité 4 : Les communications, en dehors des technologies de l'information et des communications

Ci-après figurent des mises à jour sur chacun des objectifs relatifs aux communications que nous comptons atteindre en 2023. Nous avons aussi inclus des mises à jour sur des objectifs fixés pour après 2023 dont nous avons amorcé la réalisation cette année.

Mesure n° 5.1 : Grâce à l'actualisation constante de notre site Web et de notre intranet, nous accorderons la priorité à l'expérience utilisateur en recourant aux moyens suivants :

- **utiliser des outils de vérification de l'accessibilité pour le nouveau contenu; il s'agit d'outils numériques qui scrutent automatiquement les documents pour y repérer les lacunes en matière d'accessibilité;**
- **supprimer le contenu inutile du site Web;**
- **accroître l'utilisation d'un langage clair.**

État : En cours

Description de la progression : Quand de nouveaux éléments de contenu sont publiés dans le site Web de la CISR, nous veillons à utiliser un langage clair autant que possible. La CISR vise à ce que le langage corresponde à la capacité de lecture d'élèves de la 6^e à la 8^e année, conformément au Guide du rédacteur du gouvernement du Canada. Nous voyons aussi à ce que les images s'accompagnent convenablement d'un texte de substitution.

Mesure n° 5.2 : En 2023, nous créerons et mettrons en œuvre des modèles accessibles de documents Word et PowerPoint et de courriels adressés à tout le personnel que tous les employés de la CISR pourront utiliser.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a révisé ses modèles existants afin de respecter les critères d'accessibilité nécessaires pour satisfaire aux exigences de l'outil de vérification de Microsoft. Ces modèles ont été versés dans notre site intranet et sont maintenant à la disposition de tout le personnel.

Mesure n° 5.3 : En 2023, nous élaborerons une liste de vérification ou des outils, ou les deux, pour aider les employés à créer des documents accessibles en format Word, PowerPoint, PDF, Excel ou Outlook et d'autres contenus médiatiques et numériques (par exemple des textes de remplacement).

État : Mesure instaurée

Description de la progression : L'équipe des communications a dressé une liste des dix principales suggestions et ressources favorisant l'accessibilité et fondées sur la formation offerte par Microsoft. La liste contient aussi des hyperliens menant à d'autres ressources destinées à ceux et celles qui veulent en savoir plus sur la création de contenus accessibles. La liste a été envoyée à notre Réseau des employés en situation de handicap pour recueillir des idées sur les façons de l'améliorer. Nous avons pris en compte les commentaires reçus et avons versé la liste dans notre site intranet.

Mesure n° 5.4 : 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 ferons connaître ces normes par le biais de notre Comité des communications numériques et de notre intranet.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a élaboré des lignes directrices sur la rédaction en langage clair utilisant le Guide du rédacteur du gouvernement du Canada. Le document contient aussi un lien menant à ce guide au cas où le personnel voudrait se renseigner davantage à ce sujet.

Mesure n° 5.5 : En 2023, nous produirons et publierons en langage clair une série de vidéos accessibles qui expliqueront le processus de demande d'asile.

État : En cours d'exécution

Description de la progression : La CISR a réalisé une série de vidéos qui expliquent en langage clair le processus de demande d'asile. Les vidéos s'accompagnent de légendes et d'une transcription. Elles seront diffusées en 2024.

Mesure n° 5.6 : En 2023, nous embaucherons un rédacteur de textes en langage clair qui favorisera une forme de rédaction plus simple dans toute la CISR.

État : En cours d'exécution

Description de la progression : La CISR a diffusé un avis de poste à pourvoir pour embaucher un rédacteur de textes en langage clair. Le recrutement est en cours, et nous comptons embaucher quelqu'un d'ici le printemps de 2024.

Mesure n° 5.7 : En 2023, nous examinerons le contenu de notre site Web pour que le langage en soit clair.

État : En cours

Description de la progression : Tout au long de l'année, la CISR a examiné le contenu de son site Web pour s'assurer que le langage est clair. Un contenu nouveau rédigé en langage clair a été

publié pour les immigrants faisant appel. De nouveaux renseignements en langage clair ont aussi été publiés sur les politiques et les fonctions de la Commission. L'examen axé sur l'emploi d'un langage clair est continu et il est maintenant intégré dans nos processus de création de contenus Web et dans la gestion continue du contenu existant. Au lieu que ce soit un projet ayant un délai d'exécution fixe, l'examen axé sur l'emploi d'un langage clair constitue un élément clé de la gestion quotidienne de notre site Web.

Mesure n° 5.8 : En 2023, nous rendrons plus clair le processus que nous suivons pour fournir sur demande des documents sous un format substitut.

État : En cours d'exécution

Description de la progression : La CISR est en train d'examiner ses modalités relatives à la demande de textes en format substitut. Dans le cadre de cet examen, elle veille à ce que les modalités respectent les lignes directrices du gouvernement du Canada et à ce qu'elles contiennent des renseignements lui étant particuliers. Nous comptons instaurer cette mesure au printemps de 2024.

Mesure n° 5.9 : En 2023, nous examinerons tous les formulaires PDF de notre site Web pour nous assurer qu'ils sont accessibles. Nous examinerons aussi les formulaires et le contenu Web de notre intranet à cette même fin. En 2024, nous veillerons à ce que tous les anciens formulaires PDF soient accessibles (s'il s'agit de formulaires de la CISR).

État : Mesure reportée

Description de la progression : La CISR est en train de créer des formulaires en s'efforçant de faire en sorte que les nouveaux formulaires PDF soient accessibles. Nous mettons aussi à jour à la demande les formulaires PDF existants pour en garantir l'accessibilité. La nouvelle échéance fixée pour l'achèvement de l'examen des formulaires PDF est le 31 mars 2025.

Mesure n° 5.10 : À compter de 2023, nous procéderons à des essais continus de l'expérience utilisateur. Ceux-ci nous permettront de nous assurer que le contenu de notre site Web public respecte les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et d'expérience d'utilisateur.

État : En cours

Description de la progression : La CISR a acheté deux logiciels pour mettre ses produits numériques à l'essai. Nous exécutons des essais fondés sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Mesure n° 5.11 : En 2023, nous évaluerons la possibilité de remanier le menu des options du système téléphonique extérieur de la CISR pour en accroître la clarté et l'accessibilité.

État : En cours

Description de la progression : La CISR a lancé un nouveau système téléphonique extérieur appelé VOCALLS. Quand une personne communique avec la CISR par téléphone, un menu automatisé est mis à sa disposition. À l'heure actuelle, ce menu comporte deux options : appuyer sur le « 1 » pour le français et sur le « 2 » pour l'anglais. Ensuite, la personne est mise en rapport avec un ou une réceptionniste qui achemine son appel vers un interlocuteur approprié. Nous comptons explorer l'ajout d'autres possibilités et continuer à apporter des améliorations à la lumière de la rétroaction reçue.

Mesure n° 5.12 : En 2023, nous examinerons dans quelle mesure nous répondons aux besoins des personnes sourdes et d'autres personnes qui utilisent la langue des signes afin de cerner les obstacles et les possibilités d'amélioration. Cette mesure vise notamment les personnes comparaissant devant la CISR au cours d'audiences en personne ou d'audiences virtuelles.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR dispose de processus pour s'adapter aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes comparaisant devant elle. Quand une personne choisit la langue des signes comme langue d'interprétation, la section concernée demande la présence d'un interprète en langue des signes pour toute la procédure. La CISR a deux interprètes accrédités possédant cette compétence et elle collabore avec une agence qui peut lui fournir d'autres interprètes au besoin. Nous continuerons d'intégrer la rétroaction dans le processus d'interprétation en langue des signes pour poursuivre ainsi l'amélioration du programme.

Approvisionnement

Ci-après figurent des mises à jour sur chacun des objectifs relatifs à l'approvisionnement que nous comptons atteindre en 2023. Nous avons aussi inclus des mises à jour sur des objectifs fixés pour après 2023 dont nous avons amorcé la réalisation cette année.

Mesure no 6.1 : En 2023, nous veillerons à ce que les considérations relatives à l'accessibilité soient ajoutées aux directives, aux politiques, aux listes de vérification, aux gabarits énonçant les exigences et aux modèles de contrats lorsqu'il est question d'approvisionnement.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a maintenant ajouté des critères sur l'accessibilité à ses formulaires d'approvisionnement.

Mesure no 6.2 : En 2023, nous établirons une liste de fournisseurs pour les services d'accessibilité nécessaires (p. ex. braille, enregistrement audio numérique, sous-titrage, vidéo descriptive, interprétation en langue des signes).

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a eu recours au Bureau de l'accessibilité de la fonction publique pour dresser une liste des services d'accessibilité. Cette liste a été ajoutée au processus que nous employons quand une personne demande un format substitut.

Conception et mise en œuvre des programmes et des services

Ci-après figurent des mises à jour sur chacun des objectifs relatifs à la conception et à la mise en œuvre des programmes et des services que nous comptons atteindre en 2023. Nous avons aussi inclus des mises à jour sur des objectifs fixés pour après 2023 dont nous avons amorcé la réalisation cette année.

Mesure no 7.1 : 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 envers les personnes en situation de handicap qui comparaissent devant la CISR et adaptées à leurs besoins.

État : Mesure instaurée

Description de la progression : La CISR a révisé les Directives numéro 8 et les a remplacées par les Directives numéro 8 du président : *Accessibilité des procédures de la CISR – Mesures d'adaptation d'ordre procédural et les considérations de fond*, qui facilitent à ceux et celles qui comparaissent devant le tribunal la tâche de demander des mesures d'adaptation et qui fournissent de meilleures lignes directrices sur les mesures d'adaptation d'ordre procédural. Les directives mises à jour s'appliquent aux quatre sections de la CISR; elles éliminent la nécessité de désigner et d'étiqueter une personne comme étant « vulnérable » et l'obligation faite à une personne d'établir que sa capacité de présenter son cas

est « grandement diminuée ». La version révisée des directives intègre les obligations de la CISR prévues par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et d'autres textes législatifs, afin d'améliorer l'accès à la justice pour les personnes qui risquent de se heurter à des obstacles susceptibles de nuire à une procédure équitable en prenant en compte les handicaps, les vulnérabilités ou les caractéristiques personnelles. Une formation détaillée a été donnée aux commissaires de la Commission et au personnel de soutien au processus décisionnel, avant l'entrée en vigueur des directives, le 31 octobre 2023.

Transports

La CISR n'a pas identifié d'obstacles dans le domaine des transports. La CISR n'a aucune mesure relative aux transports dans le présent plan. Lorsque la CISR préparera son prochain plan d'accessibilité, nous réévaluerons s'il existe des obstacles liés au transport. Si des obstacles sont identifiés, la CISR élaborera des plans d'action pour les éliminer.

4 Consultations

La CISR a consulté des personnes en situation de handicap pour rédiger le présent rapport d'étape. Le 22 novembre 2023, elle a consulté son Réseau des personnes en situation de handicap (le Réseau), qui regroupe des employés de la CISR ayant divers handicaps et qui sont alliés à des personnes en situation de handicap. Huit de ces employés étaient présents lors de la consultation. La réunion a eu lieu virtuellement et a été animée par une entreprise-conseil en matière d'accessibilité. Nous avons offert des mesures d'adaptation selon les besoins et eu recours au sous-titrage pendant la réunion. Nous avons posé les questions suivantes au Réseau :

1. Que pensez-vous en général du rapport d'étape?
2. Que pensez-vous des progrès accomplis par la CISR au cours de l'année écoulée?
3. Que pensez-vous des consultations auxquelles vous avez pris part jusqu'ici? Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Que pourrions-nous améliorer?
4. Avez-vous autre chose à ajouter au rapport d'étape?

Dans l'ensemble, le Réseau a exprimé l'avis que le rapport était facile à lire et il s'est dit heureux de constater l'ampleur des progrès accomplis par la CISR. Le Réseau a affirmé qu'il comptait voir la CISR déployer d'autres efforts pour améliorer les mesures d'adaptation en faveur des employés en situation de handicap. Il a aussi mentionné qu'il était possible d'apporter de petits changements tous les jours pour renforcer l'accessibilité. Parmi les exemples donnés, le Réseau a proposé de demander au personnel d'utiliser des polices de caractères uniformes et faciles à lire et d'éviter de recourir à des saisies d'écran dans les rapports. Nous prendrons ces commentaires en considération et nous verrons comment nous pourrions aider les employés à prendre conscience de l'accessibilité dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes.

Le Réseau nous a aussi fait savoir que ses membres aimeraient pouvoir fournir leur rétroaction par écrit, en personne et de façon anonyme quand ils sont consultés sur des mesures visant à améliorer l'accessibilité. Ainsi, ses membres pourraient exprimer leurs points de vue de la façon leur étant la plus accessible. En autorisant les employés à communiquer leurs idées sous le couvert de l'anonymat, la CISR permettrait à ceux qui n'aiment pas révéler leur handicap de partager leurs pensées. Le Réseau a aussi précisé qu'il devrait être consulté sur un plus grand nombre de mesures. Il a dit craindre que les personnes chargées de mettre les mesures à exécution oublient que les consultations sont censées avoir lieu à toutes les étapes du travail accompli et non pas seulement à la toute fin du processus.

La CISR a pris bonne note de la rétroaction du Réseau et s'en servira pour définir la façon dont elle mettra les mesures à exécution en 2024 et 2025. Elle veillera aussi à se soucier davantage de consulter les personnes en situation de handicap tout au long du processus consistant à cerner et à adopter les moyens à prendre pour améliorer l'accessibilité. Enfin, la CISR s'inspirera de la rétroaction reçue pour formuler des mesures en vue de son prochain plan d'accessibilité.

5 Rétroaction

La CISR apprécie la rétroaction, incluant la rétroaction des personnes en situation de handicap, tandis qu'elle continue à améliorer l'accessibilité dans toute son organisation.

En 2023, la CISR a reçu les commentaires suivants :

- La CISR doit améliorer l'accessibilité à l'information pour ceux et celles dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français.
- Les services offerts par la CISR en ligne sont excellents, mais il importe de surveiller et d'améliorer continuellement l'accessibilité numérique pour que tout le monde puisse accéder aux services.
- Les renseignements fournis par la CISR sur l'immigration et le processus de traitement des demandes d'asile doivent être faciles à lire et à comprendre.
- La CISR doit renforcer ses processus pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.
- La CISR doit continuer de promouvoir la transparence et la responsabilisation lorsqu'il s'agit du traitement des demandes et des délais d'attente. Cela éviterait de plonger les demandeurs dans la confusion.

La CISR a consigné et pris en considération tous les commentaires reçus, tout en cernant d'autres mesures à prendre pour améliorer l'accessibilité chez elle.

6 Conclusion

L'accessibilité est essentielle pour faire en sorte que quiconque a des rapports avec la CISR puisse le faire dans l'équité et la dignité. Cette première année nous a procuré de nombreuses occasions d'apprendre et nous sommes enthousiasmés par les changements que nous avons opérés. La CISR continuera d'apporter des améliorations significatives au cours de son cheminement vers l'accessibilité.