



# Normes d'accessibilité Canada

## Rapport d'étape sur l'accessibilité 2024

Décembre 2024



## **Normes d'accessibilité Canada : Rapport d'étape sur l'accessibilité 2024, décembre 2024.**

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada 2024

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

Numéro international normalisé des publications en série (ISSN) 2817-9021

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

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

## Introduction

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

Ce rapport présente les progrès que Normes d'accessibilité Canada a réalisés dans la mise en œuvre de son [plan d'accessibilité 2022 à 2024](#).

Dans l'ensemble, la mise en œuvre de notre [plan d'accessibilité](#) progresse très bien. Nous avons identifié 24 actions dans notre plan triennal.

- 96 % des actions sont complétées;
- 7 sont définitivement achevées;
- 16 autres sont en cours d'être complétées. Ces actions ont été réalisées mais nécessitent un travail continu;
- Nous complèterons l'action qui reste en 2025.

Nous avons reçu des commentaires positifs et des niveaux élevés de satisfaction de la part des personnes qui interagissent avec notre organisation. La consultation menée en septembre 2024 a aussi permis d'identifier certains obstacles et domaines à améliorer. C'est ce que nous ferons.

## Généralités

### Formats substituts

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

- un document imprimé ou imprimé en gros caractères
- en Langue des signes québécoise (LSQ) / American Sign Language (ASL) / Langue des signes autochtone
- en Braille
- en format audio

- en format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap

Pour demander ce rapport dans un autre format :

- contactez-nous au 1-833-854-7628;
- envoyez-nous un courriel à l'adresse [info.accessibility.standards-normes.accessibilite.info@canada.gc.ca](mailto:info.accessibility.standards-normes.accessibilite.info@canada.gc.ca).

## Consultations

Conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et au [Règlement canadien sur l'accessibilité](#), nous avons organisé une consultation sur nos progrès relatifs au repérage, à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accessibilité. La consultation a eu lieu du 9 au 23 septembre 2024.

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

## Personnes consultées

Nous avons choisi de consulter des personnes qui ont une expérience vécue et qui interagissent souvent avec nous. Nous voulions mieux comprendre et cerner les obstacles qu'elles rencontrent lors de leurs interactions avec notre organisation. Ces groupes comprennent :

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

Au total, nous avons invité 273 personnes à répondre à notre sondage.

## Méthode de consultation

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

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

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

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

## **Ce que nous avons entendu**

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

Nous avons reçu 14 réponses à cette question. Comme nous devons préserver l'anonymat, nous ne fournissons pas la répartition des réponses par groupe ciblé.

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

#### **Emploi**

14 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles. Parmi les commentaires on note :

- Le manque d'occasions pour les personnes en situation de handicap de faire progresser leur carrière ou d'obtenir une promotion.

#### **Environnement bâti (notre bureau)**

Aucun obstacle n'a été relevé et nous n'avons pas reçu de commentaires à ce sujet.

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

7 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles.  
Parmi les commentaires on note :

- L'application MS Teams offre de meilleurs sous-titrage codés que Zoom et moins de problèmes de sécurité d'accès. Les comités techniques préfèrent l'utiliser dans leur travail.

## Communication avec nous (autre que les TIC)

7 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles.  
Parmi les commentaires on note :

- La communication sur les travaux des comités techniques ne se fait pas en temps voulu. La rémunération (salaire) prend aussi beaucoup de temps. Il s'agit d'un obstacle, car l'organisation rémunère les experts en situation de handicap qui ne reçoivent pas un salaire de leur employeur.

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

Aucun obstacle n'a été relevé et nous n'avons pas reçu de commentaires à ce sujet.

## Transport (trouver nos bureaux et des places de stationnement accessible)

7 % des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré des obstacles.  
Parmi les commentaires on note :

- Il y a souvent des voitures stationnées dans la passerelle accessible.

## Approvisionnement (achat de biens et de services)

Aucun obstacle n'a été relevé et nous n'avons pas reçu de commentaires à ce sujet.

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

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

## Emploi

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

100 % des personnes interrogées ont dit qu'elles étaient satisfaites. Parmi les commentaires on note :

- C'est important de voir plus de personnes en situation de handicap dans des postes de direction et dans des postes de service au public.
- L'organisation fournit un grand éventail de mesures positives adaptées aux personnes en situation de handicap.

## Environnement bâti (notre bureau)

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

100 % des personnes interrogées sont satisfaites.

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

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

100 % des personnes interrogées sont satisfaites.

## Communication avec nous (autre que les TIC)

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

93 % des personnes interrogées sont satisfaites.

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

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

100 % des personnes interrogées sont satisfaites.

## Transport (trouver nos bureaux et des places de stationnement accessible)

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

100 % des personnes interrogées sont satisfaites. Parmi les commentaires on note :

- Il faudrait plus de signalisation dans le bâtiment.
- C'est plutôt facile d'avoir accès au bureau et au stationnement. Il y a beaucoup de places de stationnement accessible.

## Approvisionnement (achat de biens et de services)

Notre objectif : Intégrer l'accessibilité dans notre philosophie d'achat.

100 % des personnes interrogées sont satisfaites.

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

Nous avons reçu les commentaires suivants :

- Les indicateurs du rapport d'étape de 2023 sont très clairs
- Le plan d'accessibilité mentionne la date de publication mais ne précise pas les 3 années que le plan couvre (2022 à 2024)
- L'organisation a mené des groupes de discussion sur l'expérience d'utilisation de son site Web. L'organisation a dirigé la meilleure expérience à ce jour avec des groupes de personnes en situation de handicap. Les renseignements obtenus sont précieux pour l'organisation.

## **Section 5 : Autres questions démographiques**



- 57 % des personnes interrogées ont indiqué qu'elles étaient de personnes en situation de handicap, notamment :
  - physique
  - sensoriel
  - mental
  - cognitif
  - intellectuel
  - de l'apprentissage
  - autre
- Les personnes interrogées représentaient l'Alberta, l'Ontario, le Québec et Terre-Neuve-et-Labrador.
- 86 % des personnes interrogées vivaient dans des zones urbaines, 7 % vivaient dans des zones rurales et 7 % n'ont pas offert de précision.

## Autres commentaires reçus

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

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

Nous avons reçu 10 commentaires entre novembre 2023 et septembre 2024. Les Canadiens ont utilisé différents moyens pour le faire :

- 2 ont utilisé notre formulaire de rétroaction.
- 7 nous ont envoyé leur rétroaction par courriel.
- 1 personne nous a envoyé un commentaire à l'aide de notre [formulaire de contact](#).

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

Les commentaires offraient principalement des suggestions à prendre en compte pour l'accessibilité de notre site Web et nos documents publics. Ils portaient sur les domaines suivant :

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

<b>Commentaires</b>	<b>Prise en compte des commentaires et mesures</b>
<p>En plus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du formulaire en ligne (HTML) et</li> <li>• du formulaire en format PDF à remplir,</li> </ul> <p>envisager d'autres moyens pour que le public puisse formuler des commentaires sur les projets de normes afin d'augmenter les options accessibles.</p> <p>Envisager de modifier l'heure limite de réception des commentaires de 15 heures (heure de l'Est) à la fin de la journée. Cela permettrait d'accroître la flexibilité.</p>	<p>Nous avons créé un formulaire Word accessible que les Canadiens peuvent utiliser pour formuler leurs commentaires. Nous avons reçu des commentaires positifs sur cette nouvelle option.</p> <p>Nous avons aussi modifié l'heure limite de réception des commentaires à 23 h 59 (heure normale du Pacifique).</p> <p>Nous avons effectué ces changements dans le cadre de l'examen public de 2 normes en 2023 et en 2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC</li> <li>• Langage simple</li> </ul> <p>Nous le ferons aussi pour les examens publics à venir.</p>
<p>Il se pourrait que vous deviez examiner les couleurs de votre site Web pour que le contraste de couleurs soit plus accessible. Les commentaires ont fait état de 2 problèmes avec le contraste de couleurs.</p>	<p>Nous avons choisi la combinaison de couleurs conformément à l'exigence suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AAA, article 1.4.3</li> </ul> <p>Cette combinaison offre un rapport de contraste de couleurs de 7 :1. Nous visons le niveau d'accessibilité le plus élevé. Nous avons créé un guide à l'intention de l'organisation.</p> <p>En ce qui a trait aux 2 problèmes précis soulevés, nous évaluerons notre utilisation des couleurs à nouveau et</p>

	nous apporterons des modifications à la combinaison au besoin pour nous assurer de respecter les exigences d'accessibilité.
Votre site Web ne permet pas à un utilisateur d'agrandir une page à 200 % et de naviguer à l'horizontale sans avoir à défiler au bas de la page.	Nous avons demandé à notre expert Web de rectifier ce problème dans les meilleurs délais. Nous avons comme priorité de nous assurer que notre site Web respecte les normes d'accessibilité.
La version PDF de votre norme sur les exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC n'est pas accessible. Les commentaires ont signalé des problèmes avec les étiquettes, les signets et les hyperliens.	Nous avons maintenant publié une nouvelle version PDF. Nous l'avons révisé afin qu'elle se conforme aux exigences de la LAPHO ( <i>Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario</i> ).  Nous proposons aussi des versions en ligne (HTML) et Word de cette norme.
La version PDF de la feuille de route Destination 2040 n'est pas accessible à partir d'un lecteur d'écran NonVisual Desktop Access (NVDA).	Nous nous assurerons que les prochaines versions de la feuille de route Destination 2040 soient accessibles à partir d'un lecteur d'écran NVDA. Le conseil d'administration révisé ce document tous les 3 ans.
Vous pourriez améliorer votre infolettre afin qu'elle se lise à partir d'un lecteur d'écran NVDA. Les commentaires ont soulevé 5 problèmes en particulier.	Nous examinons présentement le format de notre infolettre trimestrielle. Nous y intégrerons les suggestions lorsque possible pour améliorer l'accessibilité.
Il y a eu des problèmes lors de l'utilisation du numéro de téléphone à une touche que vous avez fourni pour participer à l'assemblée publique annuelle (APA) de 2024 par téléphone.	Nous prendrons les mesures nécessaires pour que les participants aient accès à notre APA 2025 à l'aide d'un numéro de téléphone à une touche.

## Communication avec nous (autre que les TIC)

<b>Commentaires</b>	<b>Prise en compte des commentaires et mesures</b>
Traduire les projets de norme publiés pour examen public en LSQ et ASL. Vous acceptez déjà les commentaires sur ces ébauches en LSQ et en ASL.	<p>Nous publions maintenant des résumés de projets de norme en LSQ et en ASL dans le cadre des examens publics. Nous l'avons fait pour 3 normes en 2023 et 2024, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'emploi</li><li>• Les exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC</li><li>• Le langage simple</li></ul> <p>Nous le ferons aussi pour les examens publics à venir.</p>
Traduire l'infolettre en LSQ et en ASL.	<p>Nous avons mis l'accent sur l'ajout de plus de vidéos LSQ et ASL sur notre site Web en 2023 et 2024. Nous considérerons la traduction de notre infolettre.</p> <p>De plus, nous explorons d'autres moyens de communication pour améliorer l'accessibilité, comme des clips vidéo et des infographies pour accompagner le contenu.</p>

## Rétroaction interne

La rétroaction interne que nous avons reçue cette année était très positive. L'organisation poursuivra son suivi et sa recherche de rétroaction interne. Lorsque nous recevons des commentaires, nous nous appliquerons à les traiter dans des délais raisonnables. Compte tenu des commentaires reçus par le passé, nous poursuivrons nos efforts auprès de fournisseurs afin de réduire les délais en ce qui a trait aux adaptations technologiques futures.

## Aperçu des progrès réalisés

En 2024, nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre [plan d'accessibilité](#) dans la foulée de notre rapport d'étape l'an dernier. Nous tenons à réaliser les engagements que nous avons pris. Pour chacun de ces engagements, nous avons :

- clarifié qui détient la responsabilité
- établi une date d'échéance
- formulé des indicateurs de rendement
- commencé à suivre les progrès.

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

### Emploi

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

Action 1: Les candidats peuvent nous soumettre des documents dans le format de leur choix. **Action complétée en 2023.**

Action 2 : Nous indiquerons le nom et le poste de la personne à contacter pour obtenir de plus amples informations sur l'offre d'emploi. **Action complétée en 2023.**

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

- Depuis 2023, nous fournissons systématiquement des mesures d'adaptation dans l'ensemble des processus de mise en candidature et d'embauche.
- Nos employés ont l'obligation de suivre la formation « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité ».

Indicateurs	Cible à atteindre	Données de 2024
% des processus d'embauche où l'on a offert des mesures d'adaptations à chaque étape.	100 %	100 %
Temps moyen pour mettre les mesures d'adaptation en place.	1 mois	1 mois
% des membres du conseil d'administration qui bénéficient des mesures d'adaptation dont ils ont besoin lors des réunions.	100 %	100 %

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

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

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

Indicateurs	Cible à atteindre	Données de 2024
% d'employés qui se déclarent en situation de handicap.	15 %	30 %

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

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

Action 1 : Nous continuerons à sensibiliser les membres du personnel, en particulier les nouveaux venus dans l'organisation, sur les questions de handicap et sur la terminologie appropriée. **La formation sera complétée en 2025.**

- Tous nos employés doivent suivre la formation « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité » offerte à l'École de la fonction publique du Canada. Normes d'accessibilité Canada a élaboré un lexique afin d'accroître la sensibilisation à certaines expressions concernant les personnes en situation de handicap et d'harmoniser leur utilisation dans les communications internes et externes, ainsi qu'auprès du public, dans les deux langues officielles. Nous avons communiqué ce document à tous nos employés et à toute demande de traduction transmise à un fournisseur de services externe.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2024
% des employés ayant suivi la formation « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité ».	100 %	En cours

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

- Nous avons intégré la formation sur l'accessibilité, l'inclusion des personnes en situation de handicap et le langage clair et simple dans notre liste de formations obligatoires pour tous les employés en 2023.
- Le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada (le Passeport) constitue l'une des initiatives phares de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada et l'un des principaux projets du Fonds centralisé pour un milieu de travail habilitant. Le Passeport utilise le modèle social du handicap qui porte sur l'élimination des obstacles dans la société qui excluent les personnes en situation de handicap. Ce modèle social reconnaît que les personnes en situation de handicap rencontrent des obstacles en milieu de travail, tel que des bâtiments, des systèmes ou des contenus numériques inaccessibles. Ces obstacles varient selon les circonstances personnelles et les responsabilités professionnelles. Les outils d'adaptation du milieu de travail et les mesures de soutien peuvent aider à surmonter les obstacles et à créer des conditions égales pour tous les employés.

<b>Indicateur</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
Présentation du Passeport aux employés à la suite de l'approbation de la demande d'exemption du PDG.	100 %	100 %



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

Action : Ajouter l'emploi accessible pour les jeunes en situation de handicap qui font la transition entre l'école et le travail comme domaine prioritaire de notre programme de financement de la recherche. **Action complétée en 2023.**

## **L'environnement bâti**

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

Action 1 : Nous mettrons en œuvre les recommandations des membres du personnel qui ont participé au projet pilote de retour au bureau. **Action complétée en 2023.**

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

- Les visites de bureaux soulignent les caractéristiques d'accessibilité de nos locaux qui rendent le milieu de travail plus accessible pour les employés en situation de handicap. Les autres ministères du gouvernement ont tiré profit de notre [visite virtuelle en 3D](#) lorsqu'ils ne pouvaient pas se rendre sur place pour explorer notre espace.
- Cette année, 2 de nos 4 infolettres trimestrielles ont fait la promotion de la visite virtuelle en 3D de nos locaux auprès de nos intervenants et de nos partenaires. Nous avons maintenant intégré ce lien promotionnel au gabarit de notre infolettre afin d'être à portée de main dans tous nos numéros.
- De plus, nous avons fait la promotion de la visite virtuelle en 3D sur nos plateformes de réseaux sociaux au cours de l'année.
- Nos visites de bureaux ont mis en évidence les caractéristiques d'accessibilité de nos locaux qui rendent les lieux de travail plus accessibles aux employés en situation de handicap. Les autres

ministères ont profité de notre visite virtuelle en 3D en ligne s'ils n'avaient pas pu visiter nos locaux en personne.

<b>Indicateur</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
Nombre de visites et d'activités promotionnelles pour faire connaître les caractéristiques d'accessibilité de nos bureaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 visite chaque trimestre.</li> <li>• Communiquer nos visites de bureaux aux autres ministères du gouvernement dans notre infolettre chaque trimestre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 visites à chaque trimestre.</li> <li>• mention des visites dans 2 des 4 infolettres.</li> </ul>

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

Action : Nous fournirons des instructions claires et demanderons à un membre du personnel d'accueillir les visiteurs à l'entrée principale et de les guider vers l'entrée du bureau. **Action complétée en 2023.**

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

Action : Il y a un stationnement commercial juste à côté du bureau. Nous demanderons à la direction d'ajouter des places de stationnement accessible supplémentaires pour les détenteurs d'une vignette. **Action complétée en 2023.**

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

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

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

- La formation en matière de TIC fait partie du plan d'apprentissage des employés. Nous la compléterons en 2024.

<b>Indicateur</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
% des membres du personnel qui fournissent des TIC ou des conseils sur les TIC qui ont accès à une formation sur les TIC accessibles.	75 %	100 %

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

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

- En 2024, 11 utilisateurs ont demandé et ont reçu des logiciels spécialisés.

<b>Indicateur</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
% de demandes de logiciels spécialisés traitées.	100 %	100 %

Action 2 : Pendant l'intégration des nouveaux employés, nous leur demandons s'ils ont besoin de mesures d'adaptation des TIC (nous avons modifié l'énoncé pour en améliorer la clarté). **En cours.**

- En 2024, nous avons accueilli 14 nouveaux employés. Nous avons demandé à chaque employé si il ou elle a besoin de TIC spécialisées au cours du processus d'intégration.

<b>Indicateur</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
% d'employés à qui l'on demande s'ils ont besoin de TIC spécialisées au cours du processus d'intégration.	100 %	100 %

## **Communication, autre que les TIC**

**Obstacle : Les informations sont parfois inaccessibles, ce qui fait que les membres du personnel et les intervenants ne peuvent pas terminer leur travail.**

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

- Nous participons à de nombreuses communautés de pratique liées à l'accessibilité, notamment :
  - la communauté de pratique pour la communication accessible
  - la communauté de pratique interministérielle en matière d'accessibilité
  - la communauté de pratique en langage clair
  - le groupe de travail interministériel sur les réseaux sociaux
  - le groupe de travail sur les priorités Web du gouvernement du Canada
- Nous avons travaillé avec différents partenaires internes et externes et des experts pour résoudre des problèmes d'accessibilité de notre site Web et pour répondre à des questions précises liées aux communications accessibles. Nous avons notamment mis à l'essai

des solutions avec des technologies d'assistance telles qu'un afficheur braille, les lecteurs d'écran et des loupes.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2024
Nombre de communautés de pratique pertinentes (communications accessibles) auxquelles nous participons.	3	7

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

- Nous avons déployé des efforts ciblés pour offrir des formats substitués pour tout contenu qui appelle à l'action et pour le contenu à forte valeur ajoutée sur nos pages Web (vidéos en langue des signes, PDF et Word, etc.)
- L'organisation a aussi créé des vidéos en langue des signes pour tout son contenu d'appel à l'action sur les réseaux sociaux. Toutes nos campagnes sur les réseaux sociaux utilisent dorénavant LSQ et ASL pour atteindre les communautés sourdes et malentendantes.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2024
% d'offres actives de formats substitués pour de nouvelles pages Web attrayantes.	100 %	100 %

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

- En 2023, nous avons rendu obligatoire la formation en langage simple pour tous nos employés. Ils ont tous reçu cette formation à l'automne 2023.
- Nous sommes présentement à la recherche d'un fournisseur qui se

chargerait de donner la formation obligatoire à tous les nouveaux employés à l'avenir.

- Nous encourageons les employés à rédiger les documents en langage simple au niveau de 8<sup>ème</sup> année ou moins selon l'échelle Flesh-Kincaid (ou un niveau équivalent selon l'échelle Scolarius).
- Nous avons révisé la série de modèles accessibles à l'intention des employés afin de nous assurer qu'ils respectent toujours le niveau le plus élevé d'accessibilité et de pratiques exemplaires, ainsi que les besoins des employés.
- Nous avons retenu des leçons d'un examen partiel de notre site Web en 2023 et des commentaires que nous avons reçus du public. Il s'agit :
  - d'évaluer le nouveau contenu sous l'angle de l'accessibilité
  - de résumer les documents complexes en langage simple
  - de traduire en langues des signes (vidéos) tout contenu qui appelle à l'action ou à forte valeur ajoutée
  - d'améliorer l'expérience globale de l'utilisateur de nos pages Web
- Nous avons lancé un examen de l'expérience utilisateur de notre site Web à l'été 2024 afin d'évaluer et d'améliorer l'expérience utilisateur et l'architecture de l'information de notre site Web. Nous voulons obtenir des recommandations stratégiques pour améliorer l'utilité et l'organisation du site, et veiller à ce qu'il réponde aux besoins changeants de nos divers publics, y compris les personnes en situation de handicap.

<b>Indicateur</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
% des membres du personnel ayant suivi une formation sur le langage clair et simple.	90 %	Tout nouvel employé de l'organisation.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

**Obstacle : Le manque de connaissances et de compréhension empêche parfois la prise en compte de l'accessibilité lors de la procédure de passation de marchés.**

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

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

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

Nous intégrerons les questions d'accessibilité dans nos procédures de passation de marchés. **En cours.**

- Toutes nos procédures de passation de marchés intègrent les questions d'accessibilité conformément à notre mandat.

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

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

- Notre organisation a mis sur pied un comité de santé et sécurité au travail. Le comité discute continuellement de l'élimination des obstacles que les membres du personnel signalent. Il s'agit d'une approche proactive qui fait qu'on s'occupe des obstacles rapidement, sans avoir à communiquer avec tous les membres du personnel.

Indicateur	Cible à atteindre	Données de 2024

Nombre de communications qui invite tout le personnel à signaler tout nouvel obstacle rencontré dans le milieu de travail.	4 par an	Discussions continues
--	----------	-----------------------

Action 4 : Nous incluons des informations sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le handicap, l'accessibilité et les droits de la personne dans notre formation d'accueil. **Action complétée en 2023.**

## Conception et mise en œuvre de programmes et de services

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

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

- Toutes les lettres d'offre transmises aux nouveaux membres des comités techniques comprenaient une demande de renseignements sur les mesures d'adaptation. Nous avons émis des rappels au cours des processus d'élaboration de normes afin de tenir compte de tout changement dans les mesures d'adaptation nécessaires. Les membres des comités techniques ont fait part de commentaires favorables sur l'environnement positif et inclusif de l'organisation. Les sondages indiquent que l'équipe chargée de l'élaboration des normes répond aux besoins initiaux et évolutifs des membres des comités techniques en matière de mesures d'adaptation.

Indicateurs	Cible à atteindre	Données de 2024
Délai pour proposer des mesures d'adaptation aux membres des comités techniques.	Nous offrons des mesures d'adaptation à tous (100 %) les	100 %



	membres lorsque nous leur proposons de siéger à un comité technique.	
Niveau de satisfaction des bénéficiaires quant à l'accessibilité de notre programme de subventions et de contributions.	70 %	100 %
Niveau de satisfaction des membres des comités techniques quant à l'accessibilité de nos processus.	70 %	80 %

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

- Nous continuons de nous assurer que les documents soient rédigés en langage clair, par exemple : les appels de propositions, les formulaires et les modèles de rapports.
- Nous avons ajouté une nouvelle exigence à nos ententes de financement. Les bénéficiaires doivent désormais publier un résumé de leur projet de recherche en langage clair à la fin du projet.

<b>Indicateur</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
Niveau de lecture des documents pour les demandes au programme de subventions et de contributions.	Niveau de lecture de 8e année ou moins.	100 %

Action 3 : Nous publierons les normes dans des formats accessibles. **En cours.**

- Nous continuons de rendre les documents destinés aux membres des comités techniques plus accessibles.
- Nous avons publié toutes nos normes dans 3 formats accessibles : PDF, Word et HTML. De plus, nous avons fourni des résumés en langage clair en français et en anglais en format PDF, Word et HTML. Nous traduisons aussi ces résumés en LSQ et en ASL.
- Nous avons amélioré le processus de remplissage des formulaires pour les membres des comités techniques. Nous utilisons toujours DocuSign pour assurer l'accessibilité des utilisateurs, y compris les personnes qui utilisent un lecteur d'écran.

<b>Indicateurs</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
Nous avons publié toutes les normes en HTML, PDF et Word. Nous offrons aussi d'autres formats sur demande.	100 % des offres actives pour les normes.	100 %

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

- L'équipe du programme de subventions et de contribution a procédé à une mise à jour pour assurer l'accessibilité de la documentation en fonction des commentaires reçus lors du sondage. Par exemple, elle a créé de nouveaux formats du formulaire de budget pour offrir plus de choix aux demandeurs.
- Nous poursuivrons nos efforts pour recueillir les commentaires. Nous mènerons d'autres sondages auprès des membres du personnel, des

membres des comités techniques, du conseil d'administration et des bénéficiaires de subventions et de contributions afin d'évaluer leur niveau de satisfaction.

<b>Indicateur</b>	<b>Cible à atteindre</b>	<b>Données de 2024</b>
Niveau de satisfaction des membres de nos comités techniques quant à l'accessibilité de nos processus.	70 %	80 %
Niveau de satisfaction des bénéficiaires de subventions et de contribution quant à l'accessibilité de nos programmes et de nos services.	70 %	100 %

## **Transport**

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

## **Description du processus de rétroaction**

### **Rétroaction du public**

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

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires sur :

- le présent rapport;

- notre [plan d'accessibilité 2022 à 2024](#);
- tout autre obstacle que vous rencontrez dans vos interactions avec Normes d'accessibilité Canada :
  - l'accessibilité de nos services;
  - de nos bureaux;
  - de notre site Web;
  - du soutien aux membres des comités techniques;
  - du conseil d'administration;
  - toute autre question.

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

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

## Comment soumettre votre rétroaction

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

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

Pour soumettre vos commentaires, vous pouvez :

- Utiliser le [formulaire en ligne](#)
- Nous envoyer un courriel : [info.accessibility.standards-normes.accessibilite.info@canada.gc.ca](mailto:info.accessibility.standards-normes.accessibilite.info@canada.gc.ca)
- Nous contacter par téléphone : 1-833-854-7628
- Utiliser les services de relais vidéo gratuits (SRV), (Langue des signes québécoise ou American Sign Language)
- Nous envoyer une lettre à l'adresse suivante :

Normes d'accessibilité Canada  
320, boulevard Saint-Joseph

Bureau 246  
Gatineau (QC) J8Y 3Y8