

Table des matières

Sommaire du rapport d'étape	3
À propos du présent rapport d'étape	5
La Loi canadienne sur l'accessibilité	5
Mise en œuvre du Plan d'accessibilité triennal de l'OTC.....	6
Renseignements généraux	7
À propos de l'OTC.....	7
Consultations	7
Rétroactions	9
Progrès réalisés dans les domaines visés à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	9
1. Initiatives à l'échelle de l'organisation	10
2. L'emploi.....	11
3. L'environnement bâti.....	14
4. Technologies de l'information et des communications (TIC)	15
5. Les communications, autres que les TIC.....	16
6. La conception et la prestation de programmes et de services.....	17
7. L'acquisition de biens, de services et d'installations	18
Conclusion	20
Annexe	21
Coordonnées et processus de rétroaction	21

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : otc-cta.gc.ca.

© Sa Majesté le roi du Chef du Canada, représenté par l'Office des transports du Canada, 2024

ISSN 2817-9781

Des [formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

Sommaire du rapport d'étape

L'Office des transports du Canada (OTC) a publié son premier [Plan d'accessibilité triennal](#) en décembre 2022 conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à ses règlements.

Lors de la publication du plan sur l'accessibilité, l'OTC s'est engagé à favoriser l'accessibilité et à en faire une priorité dans la prestation de ses services. Ce rapport d'étape présente une mise à jour des progrès réalisés et permet de continuer le dialogue avec les personnes en situation de handicap, afin d'en apprendre davantage sur ce qu'elles vivent ainsi que sur leurs besoins lorsqu'elles interagissent avec l'OTC.

Le rapport d'étape énonce la vision et les mesures que l'OTC veut prendre pour améliorer l'accessibilité dans ses programmes, ses politiques et ses services et le milieu de travail.

Ce rapport présente comment l'OTC met en œuvre les 35 activités du plan, qui couvrent sept (7) domaines prioritaires énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- Les initiatives à l'échelle de l'organisation;
- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications, autres que les TIC;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;

L'OTC progresse à grands pas pour remplir les engagements et il prévoit d'avoir terminé les 35 activités qui figurent dans le plan d'ici à la fin de l'exercice 2025.

Comme nous l'ont dit des employés et des membres du public en situation de handicap, nous sommes partis du bon pied, mais nous devons en faire davantage, et plus rapidement.

L'OTC s'efforce d'avoir un effectif qui reflète la diversité des personnes en situation de handicap au Canada et de créer un milieu de travail inclusif. Ce faisant, l'OTC reconnaît que des obstacles à l'accessibilité persistent en milieu de travail.

L'OTC vise à améliorer sa compréhension des enjeux liés à l'accessibilité, de tous les types de handicaps et des difficultés qu'éprouvent les employés en situation de handicap en milieu de travail.

Les sections Consultations et Rétroaction présentent l'information recueillie pour contribuer à évaluer les progrès de l'OTC et à améliorer son action.

Tous les Canadiens et toutes les Canadiennes doivent avoir un accès égal aux services de l'OTC. Les employés de l'OTC doivent également être capables d'accomplir leur travail sans obstacle. Le plan sur l'accessibilité et le processus de rétroaction représentent l'engagement de l'OTC à reconnaître les obstacles et à prendre des mesures concrètes pour les éliminer.

Une version différente de ce rapport (par exemple en braille) peut être consultée en suivant le lien vers la section [Rétroaction](#).

À propos du présent rapport d'étape

La Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) a été adoptée en 2019 et vise à rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Conformément à la LCA, les organismes réglementés doivent reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans 7 domaines prioritaires :

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

Pour ce faire, les organismes doivent examiner leurs politiques, leurs programmes, leurs pratiques et leurs services. La LCA exige également que les organismes publient un plan d'accessibilité tous les 3 ans et rédigent des rapports d'étape. Ces rapports présentent les mesures prises par les organismes pour éliminer les obstacles en tenant compte des commentaires reçus des parties intéressées.

Mise en œuvre du Plan d’accessibilité triennal de l’OTC

Ce rapport couvre les 12 premiers mois de mise en œuvre du Plan d’accessibilité triennal de l’OTC publié en décembre 2022.

Vision

L’objectif de l’OTC consiste à devenir un chef de file en matière d’accessibilité dans la fonction publique. L’OTC éliminera les obstacles et apportera les changements requis pour éviter l’apparition de nouveaux obstacles. Les employés de l’OTC et les membres du public en situation de handicap pourront participer pleinement et équitablement dans un environnement inclusif et sans obstacle.

Résultats souhaités

Initiatives à l’échelle de l’organisation : Pour que l’OTC soit pleinement accessible, l’ensemble de l’organisation doit s’en faire une mission.

Emploi : L’OTC recrute des employés en situation de handicap, les maintient en poste, appuie leur perfectionnement professionnel en vue de faire progresser leur carrière et offre un accès rapide aux mesures d’adaptation en milieu de travail.

Environnement bâti : Les personnes en situation de handicap bénéficient d’un accès sans obstacle aux immeubles, aux bureaux et aux installations de l’OTC.

Technologies de l’information et des communications (TIC) : Les produits, les services et le contenu des TIC existantes et nouvelles sont accessibles à tous les utilisateurs.

Communications, autres que les TIC : Les communications de l’OTC sont accessibles et sont rédigées dans un langage clair et simple.

Conception et prestation de programmes et de services : Les services en personne, par téléphone et en ligne sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Acquisition de biens, de services et d’installations : Les critères d’accessibilité sont pris en compte au moment de l’achat de biens, de services et d’installations, et les produits comportent des caractéristiques d’accessibilité, s’il y a lieu.

Renseignements généraux

À propos de l'OTC

L'OTC est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation qui a, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence, toutes les attributions d'une cour supérieure. Il s'inscrit dans le contexte du très vaste et complexe système de transport canadien.

Pour une description détaillée du mandat de l'OTC, consultez la page <https://otc-cta.gc.ca/fra/lorganisme-et-mandat>.

Consultations

L'OTC s'est engagé à intégrer les points de vue des personnes en situation de handicap dans son rapport d'étape et à les consulter pour tous ses futurs plans sur l'accessibilité, ses futurs rapports d'étape ainsi que pour tous ses projets majeurs. Un sondage a été élaboré puis affiché sur l'intranet de l'OTC afin d'obtenir des commentaires de ces personnes concernant leur expérience au sein de l'organisation.

La majorité des répondants se sont identifiés comme étant des personnes en situation de handicap.

Les répondants au sondage ont soulevé les points clés suivants :

- Manque de connaissances au sein de l'OTC quant aux obstacles que des employés en situation de handicap rencontrent.
- Les outils technologiques ainsi que la documentation interne, pour la plupart, représentent un obstacle pour certains employés en situation de handicap.
- Pour certains employés en situation de handicap il existe encore des obstacles quant à l'environnement physique de l'OTC.

Les répondants ont formulé certaines suggestions :

- Améliorer les connaissances sur l'accessibilité et offrir des activités de sensibilisation aux employés.
- Offrir à tous les employés de la formation obligatoire sur l'accessibilité.
- Faciliter l'utilisation des espaces du lieu de travail.
- Réduire les délais pour offrir la formation interne aux employés en situation de handicap.
- Faire des vérifications périodiques des espaces sur le lieu de travail afin d'éliminer les obstacles dans l'environnement physique.

L'OTC a examiné les commentaires reçus et y a donné suite :

- la rétroaction a été envoyée à la direction concernée pour action appropriée;
- l'obstacle a été consigné dans un outil de suivi et les commentaires seront considérés dans l'élaboration des plans d'accessibilité futurs;
- ces informations sont incluses dans les rapports, et les problèmes récurrents ou graves sont portés à l'attention de la haute direction.

Ce sondage s'adressait avant tout aux employés en situation de handicap, mais les commentaires de personnes qui n'ont pas de handicap et qui sont proches d'une personne en situation de handicap peuvent aussi être très utiles. Tous les commentaires ont été pris en compte et ont contribué à la création de ce rapport.

Rétroactions

Le 31 décembre 2022, l'OTC a lancé sur son site Web la page *Processus de rétroaction sur l'accessibilité* afin de recevoir de la rétroaction du public, des intervenants et de ses employés afin d'aider l'OTC à reconnaître les obstacles à l'accessibilité.

L'OTC n'a reçu aucun commentaire par l'entremise de son processus de rétroaction en ligne. Par conséquent, l'OTC prévoit d'encourager davantage ses employés ainsi que le public et les intervenants à soumettre leur rétroaction.

Depuis 2020, l'OTC possède une page, sur son intranet, consacrée aux différentes ressources sur l'accessibilité. Au cours des trois dernières années, il a également fait la promotion d'événements et de formations liés à l'accessibilité. En septembre 2023, l'OTC a lancé le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor](#).

Dans le prochain rapport d'étape, l'OTC présentera ses progrès pour les objectifs dont le délai était en 2024.

Progrès réalisés dans les domaines visés à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Dans cette section, l'OTC explique comment il travaille à l'atteinte de son objectif de devenir un organisme exempt d'obstacles d'ici 2040. L'OTC fournit des détails sur la façon dont il élimine les obstacles dans les domaines prioritaires énoncés à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

L'OTC fait également le point sur chacune des 35 activités du Plan d'accessibilité triennal. Certaines de ces activités seront terminées d'ici la fin de l'exercice 2023-2024, tandis que d'autres se poursuivront en 2025. Certaines sont en cours et font maintenant partie du travail quotidien. Toutes les activités sont exécutées

conjointement afin de réaliser la vision et les 7 résultats souhaités du Plan d'accessibilité.

1. Initiatives à l'échelle de l'organisation

- A) À compter du 31 décembre 2022, l'OTC créera un processus permettant de fournir des commentaires sur l'accessibilité, en s'assurant qu'il y ait des moyens accessibles de fournir ces commentaires. Des processus seront en place tant pour les employés que pour le public.

Progrès à ce jour :

Depuis le 31 décembre 2022, la page [Processus de rétroaction sur l'accessibilité à l'Office des transports du Canada](#) est affichée sur le site Web de l'OTC.

- B) À compter du 31 décembre 2022, l'OTC créera une page Web pour promouvoir et décrire le processus de rétroaction et le plan sur l'accessibilité publié.

Progrès à ce jour :

Depuis le 31 décembre 2022, le site Web de l'OTC affiche les pages suivantes : [L'accessibilité à l'Office des transports du Canada](#) et [Processus de rétroaction sur l'accessibilité à l'Office des transports du Canada](#).

- C) À compter de 2023, l'OTC consultera les organismes de défense des droits des personnes en situation de handicap pour définir des pratiques exemplaires pour les consultations futures, y compris la possibilité d'augmenter la fréquence et la portée des consultations.

Progrès à ce jour :

Alors que l'OTC élaborait ses priorités pour 2023-2024, le Comité consultatif sur l'accessibilité a été consulté au printemps 2023 pour recueillir des informations sur les principaux enjeux auxquels leurs membres étaient confrontés en matière d'accessibilité. L'OTC continuera de travailler au besoin avec des groupes de travail afin de recueillir des commentaires sur des questions spécifiques.

En ce qui concerne l'élaboration d'un éventuel nouveau règlement sur l'accessibilité des transports pour les petits fournisseurs de services de transport, l'OTC a convoqué un groupe de travail composé de représentants de la communauté des personnes en situation de handicap et du secteur des transports, afin d'élaborer un plan de consultation visant à garantir un processus de consultation approfondi. Ce plan de consultation a ensuite été envoyé à l'ensemble du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC afin d'obtenir des rétroactions supplémentaires.

Enfin, après l'élaboration du plan de consultation, du personnel de l'OTC, accompagné de représentants de la communauté des personnes en situation de handicap, a organisé une série de réunions et de visites afin d'acquérir des connaissances sur les opérations et les pratiques actuelles en matière d'accessibilité des petits fournisseurs de services de transport.

2. L'emploi

- A) À compter de 2023, l'OTC précisera dans ses offres d'emploi qu'il accepte d'autres modes de présentation des demandes d'emploi lorsque la procédure standard est inaccessible.

Progrès à ce jour :

Toutes les affiches d'emploi de l'OTC sur le site [Emplois au gouvernement du Canada](#) incluent le message suivant :

Nous sommes aussi engagés à instaurer un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles, dès le processus de sélection. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation à une étape ou une autre du processus d'évaluation, veuillez envoyer un message à l'adresse indiquée ci-dessous sous la rubrique Personnes-ressources pour en faire la demande. Les renseignements reçus au sujet de mesures d'adaptation seront traités confidentiellement. [Mesures d'adaptation en matière d'évaluation](#)

Depuis le site intranet et le site Web de l'OTC, les employés ont accès au lien vers les différentes possibilités d'emploi du gouvernement du Canada.

- B) À compter de 2023, l'OTC ajoutera un énoncé à sa page « Carrières » pour encourager les personnes en situation de handicap à postuler.

Progrès à ce jour :

D'ici 2024, l'OTC ajoutera un énoncé à sa page « [Carrières](#) » pour encourager tous les groupes sous-représentés à postuler. Cet énoncé inclura également une mention spécifique concernant les besoins pour les mesures d'adaptation.

- C) En 2023, l'OTC mettra à jour son cadre de dotation et son énoncé sur la diversité et l'inclusion ainsi que tout autre message pertinent pour y inclure un libellé précis concernant les personnes en situation de handicap.

Progrès à ce jour :

Le Cadre de dotation de l'OTC est un document en constante évolution. Il est donc mis à jour dès que des changements sont nécessaires. Un libellé précis concernant les personnes en situation de handicap sera ajouté au début de 2024. Le Cadre de dotation en vigueur précise que, lorsque les gestionnaires exercent leurs pouvoirs subdélégués, ils doivent prendre leurs décisions relatives à la dotation de manière à se conformer « à la lettre et à l'essence des initiatives de gestion des personnes de l'OTC particulièrement le plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion et en s'assurant de prendre tous les moyens possibles pour combler les écarts ». De plus, le Cadre indique que tous les gestionnaires doivent suivre une formation obligatoire sur l'embauche inclusive.

Depuis avril 2022, les gestionnaires de l'OTC doivent suivre la formation *Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié* de l'ÉFPC. Le Cadre n'a pas de libellé précis concernant les personnes en situation de handicap, mais fait référence à la [Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap dans la fonction publique fédérale](#) du SCT ainsi qu'à la Politique d'équité en matière d'emploi de l'OTC.

- D) D'ici la fin de 2023, tous les gestionnaires actuels seront au courant de l'offre de cours sur l'incapacité et les mesures d'adaptation au travail.

Progrès à ce jour :

Les gestionnaires de l'OTC doivent obligatoirement suivre la formation *Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié* de l'ÉFPC. De plus, sur la page intranet de l'OTC qui est consacrée aux différentes ressources internes et externes sur l'accessibilité, les gestionnaires trouveront un lien vers une page de GCpédia sur les [formations et les événements du gouvernement du Canada sur l'accessibilité](#). Afin de bonifier cet objectif, le but de l'OTC pour 2024 sera de mettre à jour sa liste de formations obligatoires pour tous les employés de l'OTC afin d'y intégrer des formations optionnelles et obligatoires à propos de l'accessibilité.

- E) À compter de 2023, l'OTC s'assurera que les fonctionnalités d'accessibilité sont activées sur les plateformes de réunion lorsqu'une formation est donnée.

Progrès à ce jour :

L'OTC souhaite élargir cet objectif, c'est-à-dire s'assurer que les fonctionnalités d'accessibilité sont activées sur toutes les plateformes de réunion à l'OTC, et non les limiter aux formations internes.

Depuis 2020, le bureau utilise le logiciel Zoom pour animer ses réunions mensuelles de tout le personnel et pour ses réunions avec les intervenants. Ce logiciel offre une multitude de paramètres d'accessibilité, et permet ainsi d'éliminer certains obstacles à l'accessibilité.

En mars 2021, l'OTC a également lancé Teams de Microsoft pour tous ses employés. Ce dernier inclut la possibilité de sous-titrage. Les employés de l'OTC peuvent aussi consulter la page « Ressources d'accessibilité » sur le site intranet afin d'y trouver des guides et des pratiques exemplaires pour des réunions accessibles et inclusives.

En novembre 2023, l'OTC a commencé la migration vers Office 365 de Microsoft. Ce modèle rend l'environnement professionnel de l'OTC davantage inclusif grâce à ses nombreuses fonctionnalités d'accessibilité.

3. L'environnement bâti

- A) En 2023, l'OTC apportera les modifications qui s'imposent pour éliminer les obstacles en vue d'obtenir la certification Or de la Fondation Rick Hansen.

Progrès à ce jour :

Afin d'offrir un environnement de travail encore plus accessible et inclusif, l'OTC a collaboré avec la Fondation Rick Hansen pour la conception et la construction du 60, rue Laval. En mars 2023, toutes les exigences pour la certification Or ont été satisfaites et la certification a été reçue en novembre 2023.

- B) Tout au long de 2023, l'OTC surveillera et évaluera l'utilisation de ses nouveaux bureaux. Il créera un mécanisme de rétroaction pour permettre aux employés de donner leur point de vue sur le fonctionnement des nouveaux espaces.

Progrès à ce jour :

Les employés de l'OTC peuvent fournir leurs commentaires sur le fonctionnement des espaces de bureau du lieu de travail à l'aide du [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#) sur le site Web de l'OTC. La Boîte à suggestions du bureau de la présidente est une autre plateforme anonyme à laquelle les employés ont accès pour fournir des commentaires d'ordre général concernant le lieu de travail.

En 2023, le comité de santé et sécurité au travail de l'OTC a ajouté, dans son formulaire d'inspection des installations, une section sur les risques liés à l'accessibilité. Ce qui signifie que les membres du comité de santé et sécurité au travail, lorsqu'ils inspectent les espaces de travail du 60, rue Laval, porteront également une attention particulière aux risques possibles pour les personnes en situation de handicap afin d'éliminer les obstacles.

L'OTC a un processus en place afin que les employés puissent obtenir une mesure d'adaptation pour la réservation d'une salle ou d'un point de travail. Sur notre page intranet « Réserver une salle ou un point de travail », un énoncé est affiché. Ce dernier informe les employés qu'ils peuvent communiquer avec un

membre de leur équipe ou avec l'équipe des installations afin d'obtenir de l'aide pour faire une réservation.

4. Technologies de l'information et des communications (TIC)

- A) En 2023, le bureau d'aide des technologies de l'information (TI) de l'OTC informera clairement les employés de ses services d'aide et de soutien et du processus en place pour éliminer les obstacles à l'accessibilité au sein des TI, lesquels peuvent être triés et priorisés différemment des problèmes généraux en matière de TI.

Progrès à ce jour :

Depuis l'année dernière, le service d'assistance informatique a établi des liens avec divers départements clés, notamment Services Partagés Canada – Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA – experts du gouvernement du Canada en matière de technologie accessible), les relations de travail de l'OTC, les installations de l'OTC et les services internes de la technologie de l'information, y compris les services d'application, d'infrastructure et de sécurité, afin de mettre en place un processus de résolution. Lorsqu'une demande d'accessibilité informatique est envoyée, un processus interne est mis en place pour obtenir les approbations nécessaires des ressources humaines, de l'informatique et des installations, en fonction de la nature de la demande. Si la demande nécessite une attention immédiate, elle peut être transmise à un échelon supérieur pour être traitée en priorité. Tout au long de ce processus, le demandeur est tenu informé par des services de suivi ou par une communication directe de la part du service d'assistance informatique.

L'OTC continuera à améliorer l'accessibilité de sa fonction de demande de service dans monOTC, qui est un portail de services internes. Résolu à atteindre l'accessibilité totale d'ici 2025, l'OTC répond aux besoins divers de ses employés, y compris de ceux qui sont en situation de handicap, en offrant différentes formes d'assistance. Les personnes peuvent joindre le service d'assistance informatique directement par les lignes téléphoniques traditionnelles ou via Teams, ce qui garantit l'accès à de nombreux moyens d'assistance.

L'AATIA est également disponible pour offrir un soutien spécifique aux employés en cas de besoin. L'OTC s'assure également que les employés du service informatique suivent tous les cours obligatoires sur l'accessibilité par.

En novembre 2023, l'OTC a commencé la migration vers Office 365 de Microsoft. Ce modèle rend l'environnement professionnel de l'OTC plus inclusif grâce à ses nombreuses fonctionnalités d'accessibilité.

5. Les communications, autres que les TIC

- A) À partir de 2023, les nouveaux documents distribués à des fins de communication seront disponibles en formats accessibles s'ils sont publiés sur les sites Web publics de l'OTC.

Progrès à ce jour :

Conformément au [message concernant l'accessibilité du Web](#), révisé en décembre 2023, l'OTC suit la norme du gouvernement du Canada sur [l'accessibilité des sites Web](#) et intègre des fonctions d'accessibilité. L'OTC utilise des fonctions telles que le lecteur d'écran (synthétiseur vocal), les vidéos en langue ASL (American Sign Language) et en Langue des signes québécoise pour garantir la publication de formats accessibles.

Le public peut également consulter le [Message concernant l'accessibilité du Web](#) sur la page Web de l'OTC.

- B) À partir de 2023, l'OTC révisera les documents existants et mettra à jour ceux qui sont considérés comme hautement prioritaires afin qu'ils soient accessibles et/ou disponibles dans des formats de communication de substitution.

Progrès à ce jour :

En janvier 2023, la direction des services du personnel et du milieu de travail a mis en place un processus pour vérifier l'accessibilité de ses documents internes. Les employés de l'OTC sont également encouragés à utiliser les outils internes et externes, fournis sur notre site intranet, afin de s'assurer que leurs nouveaux documents respectent les critères d'accessibilité.

En 2023, l'OTC a publié sur son site intranet une page de ressources sur l'accessibilité qui comprend des liens vers [la boîte à outils sur l'accessibilité numérique](#) du DPI/du SCT, l'espace de partage et les modèles personnalisés de l'OTC pour créer des documents accessibles.

L'OTC a donné la priorité à l'examen des documents publics préexistants et les a publiés en HTML et en PDF accessibles sur le site Web destiné au public. Pour tous les autres documents préexistants, l'OTC offre une procédure de demande de formats substitués accessibles sur son site Web, conformément aux [conditions générales](#) et au [message concernant l'accessibilité du Web](#).

D'ici 2024, les formations obligatoires internes pour les employés de l'OTC seront révisées afin qu'elles reflètent bien le mandat de l'OTC concernant l'accessibilité.

L'équipe des communications travaille depuis quelques mois à rendre le site intranet de l'OTC plus accessible.

- C) D'ici 2023, l'OTC ajoutera une section sur son site intranet dans laquelle on trouvera une liste de conseils et d'exigences concernant l'accessibilité des documents.

Progrès à ce jour :

L'OTC a une page intranet consacrée aux ressources sur l'accessibilité. Plusieurs liens, documents et renseignements importants sur l'accessibilité sont mis à la disposition des employés, dont des gabarits MS Word et PowerPoint accessibles, ainsi que des pratiques exemplaires et des conseils.

6. La conception et la prestation de programmes et de services

- A) En 2023, l'OTC indiquera clairement sur son site Web quelles mesures d'adaptation sont offertes aux demandeurs en situation de handicap.

Progrès à ce jour :

L'OTC a publié sur son site Web public des instructions sur la manière dont les personnes en situation de handicap peuvent soumettre des [plaintes relatives à l'accessibilité concernant les services de transport](#), et il met à leur disposition une [ligne d'aide relative aux plaintes reliées au transport accessible](#). L'OTC a également énuméré des mesures d'adaptation dans son [message concernant l'accessibilité du Web](#) en ce qui concerne les formats substitués.

- B) En 2023, l'OTC prendra des mesures pour s'assurer que les demandeurs et les répondants en situation de handicap sont au courant des mesures d'adaptation qui leur sont offertes dans le cadre des processus de demande et de règlement des différends, et qu'ils savent comment obtenir ces mesures d'adaptation. Ces mesures comprennent des informations et des instructions claires sur son site Web, ainsi que des questions proactives sur la nécessité des mesures d'adaptation que doivent prendre les fournisseurs de services de transport client.

Progrès à ce jour :

L'OTC a publié sur son site Web public des instructions sur la manière dont les personnes en situation de handicap peuvent soumettre des [plaintes relatives à l'accessibilité concernant les services de transport](#), et il met à leur disposition une [ligne d'aide relative aux plaintes reliées au transport accessible](#). L'OTC a également énuméré des mesures d'adaptation dans son [message concernant l'accessibilité du site Web](#) en ce qui concerne les formats substitués.

7. L'acquisition de biens, de services et d'installations

- A) En 2023, l'OTC examinera et révisera son énoncé des travaux pour l'acquisition. Il y ajoutera des exigences plus détaillées en matière d'accessibilité et/ou une note indiquant que des exigences supplémentaires en matière d'accessibilité pourraient être nécessaires, selon la nature du bien ou du service.

Progrès à ce jour :

L'extrait suivant de la section *1.6 Critères d'accessibilité* a été ajouté au gabarit de l'Énoncé des travaux de l'OTC :

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à favoriser la pleine et égale participation de toutes les personnes, notamment les personnes en situation de handicap, à la société. Cet objectif doit être atteint par la réalisation progressive, dans le cadre de la compétence fédérale, d'un Canada sans obstacle, notamment par la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles.

Conformément à la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor et à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les ministères et organismes fédéraux doivent tenir compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité lorsqu'ils achètent des biens ou des services.

Conclusion

L'OTC est déterminé à rendre l'organisation inclusive et accessible pour tous. Le plan d'accessibilité triennal est en train d'être mis en œuvre et des progrès concrets ont été réalisés au cours des 9 premiers mois visés par le rapport. D'importants travaux de base ont été effectués et d'autres sont en cours pour améliorer nos politiques, nos programmes, nos services et notre milieu de travail

L'OTC continuera d'apprendre et de trouver des façons de s'améliorer. Les employés et les membres du public veulent que des mesures soient prises non seulement au sein de l'OTC, mais également dans l'ensemble du gouvernement du Canada. C'est pourquoi l'OTC collabore pour échanger des idées et des pratiques exemplaires afin de progresser plus rapidement.

Surtout, l'OTC comprend l'importance de consulter sur une base continue les employés, les intervenants et le public pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité afin de poursuivre son engagement en matière d'accessibilité.

Annexe

Coordonnées et processus de rétroaction

Pour communiquer avec l'OTC

Adresse postale et municipale :

Office des transports du Canada
60, rue Laval, unité 01
Gatineau (Québec) J8X 3G9

Téléphone, télécopieur et courriel :

Tél. : [1-888-222-2592](tel:1-888-222-2592)

Télec : [819-997-6727](tel:819-997-6727)

ATS : [1-800-669-5575](tel:1-800-669-5575)

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Pour communiquer avec le public :

[\(X\) Twitter](#), [YouTube](#) et le [site Web](#) de l'OTC.

Processus de rétroaction

L'OTC est ouvert à recevoir de la rétroaction du public, des intervenants et de ses employés. Divers moyens de communication sont disponibles pour permettre à l'OTC de recevoir cette rétroaction et ainsi reconnaître et éliminer les obstacles à l'accessibilité :

- Sur le site Web de l'OTC, la page du [Processus de rétroaction](#);
- Le [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#);
- **Par courrier :**
Gestionnaire, Centre d'expertise des Services du personnel et du milieu de travail
Office des transports du Canada

60, rue Laval, unité 01)
Gatineau (Québec) J8X 3G9

- **Par courriel** : accessibilite-accessibility@otc-cta.gc.ca
- **Par téléphone** : [1-844-943-0273](tel:1-844-943-0273)
- **Par télécopieur** : [819-997-6727](tel:819-997-6727)
- **Par ATS** : [1-800-669-5575](tel:1-800-669-5575)