

Agence de promotion économique du
Canada atlantique
Plan d'action en matière d'accessibilité 2026-2028



Agence de
promotion économique
du Canada atlantique

Atlantic Canada
Opportunities
Agency

Canada 

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Justice et procureur général du Canada et ministre responsable de l'Agence de promotion du Canada atlantique, 2025.

Numéro AC2-16F-PDF au catalogue

ISSN 2817-8858

PLAN D'ACTION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ 2026-2028

Message du champion

Le Plan d'action en matière d'accessibilité 2026-2028 de l'Agence a été élaboré conformément à l'appel à l'action du greffier en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion; aux appels à l'action formulés dans le rapport de la Commission de vérité et réconciliation ainsi que dans le rapport intitulé Unis dans la diversité : une voie vers la réconciliation; à la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada; à la lettre ouverte du Réseau de la fierté de la fonction publique adressée aux sous-ministres; et au plan d'action pour soutenir le personnel noir de la fonction publique. Ensemble, ces engagements guident notre démarche visant à cerner, à éliminer et à prévenir de manière proactive et systématique les obstacles à l'accessibilité.

L'Agence est soutenue par son Comité sur l'équité en matière d'emploi, l'inclusion et la lutte contre le racisme, qui joue un rôle essentiel dans la promotion de l'engagement collectif de l'APECA envers un milieu de travail accueillant, respectueux, valorisant et véritablement inclusif. Ce comité rassemble des représentants des réseaux d'employés en quête d'équité, des groupes de travail régionaux et des différentes directions générales, ainsi que des comités consacrés à l'accessibilité, à l'inclusion, à l'équité et à la lutte contre le racisme. Ensemble, les membres du comité travaillent à bâtir un environnement inclusif, accessible, sûr et sain, qui reflète la diversité des communautés que nous servons. Mes collègues du comité et moi continuerons de relayer les préoccupations du personnel et de collaborer étroitement avec la haute direction pour élaborer des solutions à la fois pertinentes et durables.

Notre plan est également conforme à la norme canadienne sur le langage clair, publiée en octobre 2025. Élaborée par un comité de Normes d'accessibilité Canada composé majoritairement de personnes en situation de handicap et de membres de groupes méritant l'équité, cette nouvelle norme nationale offre des lignes directrices claires pour aider les organisations à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles à la communication. Elle renforce nos efforts visant à assurer des communications exemptes d'obstacles et soutient les objectifs plus larges de notre Plan d'action en matière d'accessibilité 2026-2028.

Dans les années à venir, l'APECA continuera d'accorder la priorité à la sensibilisation au Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail et à son adoption. Nous soutiendrons les gestionnaires dans la création d'environnements de travail inclusifs et positifs, et nous poursuivrons la simplification du processus d'adaptation afin que chaque employé puisse obtenir rapidement les outils et le soutien nécessaires pour offrir le meilleur de lui-même.

Grâce à la collaboration et au dévouement dont l'ensemble de l'Agence fait preuve, je suis convaincu que nous continuerons de réaliser des progrès réels, significatifs et durables pour devenir un milieu de travail encore plus accessible, représentatif et inclusif.

Kurt Chin Quee

Vice-président, Finances et Services corporatifs

Champion de l'équité en matière d'emploi, de l'inclusion et de la lutte contre le racisme de l'APECA

Renseignements généraux

Vision

Notre vision est de devenir la fonction publique la plus accessible et la plus inclusive au monde.

Principes directeurs

- Rien sans nous : les personnes en situation de handicap sont impliquées dans la conception et la mise en œuvre de la stratégie.
- Collaboration : les ministres et organismes travaillent en collaboration les uns avec les autres, avec les agents négociateurs et avec d'autres organismes publics, privés et sans but lucratif.
- Durabilité : la stratégie accorde la priorité aux mesures qui auront un impact durable.
- Transparence : la stratégie est élaborée et mise en œuvre de façon transparente, et les ministères et organismes rendent compte ouvertement et de façon transparente de leurs efforts pour éliminer les obstacles.

Objectifs

Six domaines prioritaires ont été déterminés comme étant essentiels à la réalisation de la vision :

1. Emploi
2. Environnement bâti
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)
4. Communication (autres que les TIC)
5. Conception et prestation de programmes et de services
6. Acquisition de biens, de services et d'installations

Personne-ressource

La personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de l'APECA est :

Coordonnatrice de l'accessibilité

Agence de promotion économique du Canada atlantique

644, rue Main

Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 1E2

Tél. : 506-871-8071

Sans frais : 1-833-834-3004

Courriel : accessible@acoa-apeca.gc.ca

Format

Vous pouvez utiliser les coordonnées susmentionnées pour demander une copie du plan d'accessibilité dans un autre format, par exemple en gros caractères, en braille ou en format audio. Vous pouvez également utiliser ces coordonnées pour demander une copie du document décrivant la procédure de rétroaction dans un autre format.

Rétroaction

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) mentionne clairement que l'Agence a le devoir d'élaborer et de mettre en œuvre un système pour recevoir des commentaires des employés et des clients, et y répondre, sur toute question liée à l'accessibilité ou aux lacunes à ce chapitre. C'est pourquoi l'Agence a

créé un [outil en ligne sécurisé](#) (le Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité) que n'importe quel employé ou client de l'APECA peut utiliser pour signaler tout obstacle à l'accessibilité et/ou toute suggestion d'amélioration. Tous les renseignements communiqués demeureront confidentiels.

Vous pouvez également faire part de vos commentaires directement à la **personne-ressource** susmentionnée. L'accusé de réception des commentaires sera communiqué de la même manière dont ceux-ci ont été reçus.

Résumé

Le Plan d'action en matière d'accessibilité 2026-2028 de l'APECA répond aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui oblige toutes les institutions du gouvernement du Canada à publier un plan triennal en matière d'accessibilité, accompagné de rapports d'étape pour les années intermédiaires (2026 et 2027), en vue de réaliser un Canada sans obstacle d'ici le 1^{er} janvier 2040. Ce plan traduit l'engagement de l'Agence à agir et à progresser de manière soutenue vers une culture d'inclusion qui valorise la diversité, combat la discrimination et prévient l'apparition d'obstacles futurs (voir la définition au **glossaire** à la fin du présent rapport) dans le milieu de travail.

La préparation du rapport s'est faite en collaboration étroite avec le Réseau des employés en situation de handicap de l'APECA ainsi qu'avec d'autres spécialistes internes, conformément à l'obligation d'élaboration conjointe ancrée dans le principe « Rien sans nous ».

Il intègre des éléments clés de la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#), complète le Plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, l'inclusion et la lutte contre le racisme (EEILCR) 2023-2026, et tient compte des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de 2024. Le plan d'action sur l'EEILCR décrit la voie à suivre pour répondre aux besoins des quatre groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi et pour créer un milieu de travail diversifié, inclusif et sans obstacle pour tous les employés. Le présent plan reflète aussi les modifications récentes à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, afin de garantir que notre approche demeure à jour et en phase avec les changements législatifs liés à l'accessibilité.

Les prochaines étapes suivant la publication de ce plan d'action consisteront à élaborer une stratégie de mise en œuvre assortie d'échéanciers, d'activités et de responsabilités clairement définis, afin de garantir que les secteurs et les intervenants soient tenus responsables. Dans ce contexte, la consultation continue du Réseau des employés en situation de handicap et des autres intervenants sera essentielle lors de la préparation des rapports d'étape exigés par la loi en 2026 et en 2027.

Plan d'action de l'APECA

La section suivante présente un aperçu de la manière dont l'APECA prévoit de mettre en œuvre la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada et atteindre ses objectifs.

Emploi

Obstacles observés à l'APECA

1. Besoin d'améliorer le soutien au développement de carrière des employés en situation de handicap.
2. Nécessité de mieux refléter les responsabilités réelles des postes dans les offres d'emploi pour attirer davantage de candidats en situation de handicap.

3. Les employés en situation de handicap se disent moins satisfaits des mesures d'adaptation offertes durant le processus de dotation que les autres employés.

Mesures prévues pour éliminer ces obstacles

1. Organiser une séance d'information destinée aux employés en situation de handicap portant sur les ressources offertes en matière de perfectionnement professionnel.
2. Offrir une séance d'information aux gestionnaires d'embauche sur la manière de mieux soutenir le développement de carrière de leurs employés.
3. Mettre en place une initiative de mentorat à l'échelle de l'Agence.
4. Proposer une séance de formation aux gestionnaires d'embauche sur les outils permettant de rédiger des offres d'emploi inclusives et exemptes d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.
5. Exiger que les gestionnaires d'embauche consultent les outils visant à cerner et à réduire au minimum les préjugés et les obstacles avant la publication d'une offre d'emploi.
6. Offrir chaque année une formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation destinée aux gestionnaires d'embauche.
7. Offrir chaque année des séances de formation sur le Passeport pour l'accessibilité du GC en ligne.

Environnement bâti

Obstacles observés à l'APECA

1. Présence d'obstacles physiques : absence de boutons-poussoirs, manque de signalisation et d'orientation, postes de travail et tables de salles de conférence non ajustables, équipements de cuisine non accessibles, etc.
2. Plans d'évacuation ne prévoyant pas de mesures pour assurer l'évacuation sécuritaire des employés en situation de handicap.
3. Certains événements destinés au personnel ne sont pas toujours inclusifs pour les personnes à mobilité réduite.
4. Certains employés éprouvent des difficultés à trouver ou à réserver des postes de travail accessibles.
5. Absence de toilettes accessibles dans certains bureaux.

Mesures prévues pour éliminer ces obstacles

1. Élaborer pour chaque site une liste de vérification des considérations relatives aux handicaps comprenant cinq à dix éléments clés pour améliorer l'accessibilité physique (signalisation, pictogrammes, boutons-poussoirs automatiques pour les portes d'accès, etc.).
2. Actualiser les plans d'évacuation de chaque bureau afin d'assurer l'évacuation sécuritaire des employés en situation de handicap et tenir régulièrement des exercices.
3. S'assurer que l'accessibilité est une priorité lors de la réservation de salles de réunion ou d'événements; accorder la priorité aux sites accessibles.
4. Créer des postes de travail accessibles supplémentaires ou garantir la priorité d'accès aux employés en situation de handicap pour les postes existants.
5. Collaborer avec Services publics et Approvisionnement Canada et/ou les propriétaires des bureaux régionaux et du siège social pour évaluer la faisabilité de l'ajout de toilettes accessibles.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacles observés à l'APECA

1. Non-accessibilité de certaines plateformes pour certains utilisateurs.
2. Nécessité de mieux sensibiliser les employés aux outils et aux fonctions favorisant l'accessibilité, car tous ne les connaissent pas.

Mesures prévues pour éliminer ces obstacles

1. Accorder la priorité à l'identification, à la prévention et à l'élimination des obstacles lors de l'acquisition ou du déploiement de nouveaux outils, de nouvelles solutions ou de nouveaux équipements informatiques.
2. Évaluer si les produits, services ou technologies utilisés ou achetés au travail présentent des limitations pour les personnes en situation de handicap.
3. Sensibiliser les employés aux outils et aux ressources favorisant l'accessibilité et leur offrir une formation à ce sujet.
4. Intégrer les exigences d'accessibilité durant le développement, les tests et la mise en œuvre des outils d'intelligence artificielle.
5. Élaborer un plan de TIC intégrant pleinement l'accessibilité et s'assurer que l'infrastructure numérique de l'APECA est interopérable avec les technologies d'assistance utilisées par les personnes en situation de handicap.

Communications autres que les TIC

Obstacles observés à l'APECA

1. Besoin de produire des communications pleinement accessibles par défaut.
2. L'intranet et l'Internet pourraient ne pas être conformes aux nouvelles lignes directrices en matière d'accessibilité (règlements concernant le contenu numérique) et aux normes de langage clair.
3. Mauvaise connaissance des concepts de handicap physique et mental ainsi que des défis en matière d'accessibilité que peuvent rencontrer les employés.
4. Certaines annonces de financement tenues en personne ne sont pas toujours pleinement accessibles aux employés, au public, aux clients, aux médias ou aux autres fonctionnaires.

Mesures prévues pour éliminer ces obstacles

1. Offrir au personnel la formation du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) sur la création de documents accessibles ou le cours équivalent de l'École de la fonction publique du Canada.
2. Promouvoir régulièrement les ateliers du Programme d'AATIA dans le calendrier des événements et sur l'intranet de l'Agence.
3. Veiller à ce que l'ensemble du contenu publié en anglais et en français sur le site Web de l'Agence soit conforme à la norme CAN/ASC EN 301 59:2024 d'ici juin 2028.
4. Publier la déclaration requise sur les sites Web anglais et français de l'Agence d'ici juin 2027.
5. Continuer à promouvoir l'utilisation d'un langage clair sur les sites intranet et Internet de l'Agence au profit de tous les utilisateurs.

6. Intégrer les [Lignes directrices sur l'accessibilité des produits et des activités de communication](#) dans la planification et l'élaboration des produits et des activités de communication.
7. Encourager l'utilisation de la [Boîte à outils de l'accessibilité numérique](#) pour favoriser la création de contenus accessibles.
8. Continuer à sensibiliser les employés aux questions liées au handicap et à l'accessibilité, notamment dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité (mai) et de la Journée internationale des personnes en situation de handicap (3 décembre), ainsi que dans le cadre d'activités de formation visant à susciter la prise de conscience et à créer une culture inclusive.
9. Pour les annonces publiques, conformément à la nouvelle norme d'accessibilité du Canada, veiller à ce que :
 - a. le lieu et le contenu du programme soient physiquement accessibles;
 - b. l'annonce elle-même soit accessible (p. ex. interprète gestuel, documents accessibles);
 - c. un plan tenant compte des chiens d'assistance, des chiens-guides, et des personnes de soutien soit en place.

Conception et prestation de programmes et de services

(Voir également la section **Souci du service à la clientèle** ci-dessous.)

Aucun obstacle n'a été relevé dans ce domaine lors de l'élaboration du plan. Toutefois, l'APECA s'engage à surveiller activement l'accessibilité de ses programmes et services et à prendre les mesures nécessaires pour garantir qu'ils demeurent accessibles.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacles observés à l'APECA

1. Les agents d'approvisionnement ne comprennent pas toujours pleinement leurs obligations en matière d'approvisionnement accessible.

Mesures prévues pour éliminer ces obstacles

1. Renforcer la compréhension des obligations en matière d'approvisionnement accessible afin d'améliorer l'accessibilité et d'assurer la conformité aux exigences fédérales.

Consultations

Conformément au principe « Rien sans nous », l'APECA a mené de vastes consultations auprès des employés en situation de handicap lors de l'élaboration de ce plan d'action. L'Agence reconnaît que, pour mettre en œuvre des mesures significatives, elle doit inclure ceux qui bénéficieront le plus du plan et de son exécution.

Le processus de consultation comprenait des réunions virtuelles en petits et grands groupes ainsi que des discussions menées auprès de groupes ciblés. Le plan tient compte des commentaires formulés par les groupes suivants.

Le **Groupe de travail sur l'accessibilité**, composé de cadres supérieurs, d'employés en situation de handicap ou dont un membre de la famille a un handicap et de responsables des mesures d'adaptation au sein de l'Agence.

Le **Réseau des employés en situation de handicap, composé d'employés ayant un handicap – visible ou invisible – qui peuvent témoigner personnellement des problèmes d'accessibilité et signaler les obstacles au sein de l'Agence**. Le Réseau des employés en situation de handicap a mené une enquête à l'échelle de l'Agence sur les obstacles, dont les résultats ont été inclus dans ce plan. Cent quatorze personnes ont répondu à l'enquête, ce qui représente un taux de réponse de près de 20 %.

Le **Comité sur l'équité en matière d'emploi, l'inclusion et la lutte contre le racisme**, composé de représentants de tous les réseaux et comités et de toutes les régions de l'Agence.

Enquête interne

Le Réseau des employés en situation de handicap a mené une enquête auprès de tout le personnel de l'Agence du 25 juillet au 1^{er} août 2025. Au total, 114 personnes ont répondu à l'enquête, ce qui représente un taux de participation de près de 20 %. Parmi les personnes ayant répondu, 19 % ont déclaré avoir rencontré des obstacles en milieu de travail. Parmi ces obstacles :

- 29 % étaient d'ordre physique;
- 18 % étaient d'ordre systémique;
- 15 % étaient d'ordre technologique.

Voici quelques-uns des commentaires que nous avons reçus :

- Certains bureaux ne sont pas ergonomiques.
- Les délais associés à la prise de mesures d'adaptation posent problème.
- Il faut davantage de portes et de toilettes accessibles.
- Certains événements ne sont pas inclusifs pour les personnes à mobilité réduite.
- Problèmes d'audibilité ou de sous-titrage lors des réunions Teams.

Les enjeux soulevés ont été intégrés dans les sections « obstacles » et « objectifs » du présent plan.

Culture

Le Réseau des employés en situation de handicap de l'APECA, dirigé par les employés, se réunit au moins une fois par mois et organise des activités autour de la Semaine nationale de l'accessibilité (mai) et de la Journée internationale des personnes en situation de handicap (décembre). Il publie également des articles sur le site intranet de l'Agence, Rendezvous, pour ces occasions, la Journée du chandail rouge et d'autres événements pertinents.

Deux champions de l'Agence soutiennent le Réseau. Ils assurent un leadership visible et continu et servent de porte-parole. Leurs objectifs couvrent notamment :

- le développement et les conseils stratégiques;
- la défense des intérêts;
- l'influence;
- la communication;
- la collaboration;
- la promotion des activités du réseau;
- l'amélioration continue.

L'Agence souhaite également donner la priorité à l'accessibilité et s'assurer que les employés comprennent :

- que l'accessibilité ne se résume pas à de simples mesures d'adaptation;
- pourquoi l'accessibilité est importante;
- comment rendre le milieu de travail plus accessible et plus inclusif.

L'APECA veut renforcer le sentiment de valeur, d'appartenance et d'utilité chez les employés en situation de handicap. Elle souhaite aussi instaurer des mesures proactives pour prévenir l'intimidation, la peur et l'effet du témoin au travail.

L'Agence s'efforce de **reconnaître le capacitisme** lorsqu'il se manifeste. Reconnaissant qu'une politique anti-capacitisme diffère d'une politique d'accessibilité, ses objectifs sont les suivants :

- a. veiller à ce que les pratiques, les systèmes et les communications de l'organisation ne reflètent ni ne perpétuent des pratiques d'exclusion capacitistes qui pourraient directement ou indirectement promouvoir, maintenir ou renforcer la discrimination;
- b. établir et maintenir des politiques d'embauche, de promotion et de travail favorisant un environnement inclusif où tous peuvent contribuer pleinement;
- c. veiller à ce que les services soient fournis de manière pleinement respectueuse, en éliminant tous les obstacles aux services et en milieu de travail, ce qui englobe les pratiques et les attitudes capacitistes;
- d. respecter les exigences de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

L'APECA veut que chacun soit considéré comme un membre à part entière de l'équipe, car l'inclusion est au cœur d'une culture de travail saine. Les résultats du SAFF de 2024 démontrent que 86 % des employés en situation de handicap se sentent acceptés comme membres à part entière de leur équipe, un résultat semblable au taux global de l'Agence (87 %).

Le changement de culture est un effort collectif. Cadres et employés partagent la responsabilité de comprendre et de contrer le capacitisme dans leur propre milieu de travail. Reconnaître le capacitisme et faire de l'accessibilité une priorité constituent des leviers essentiels pour s'assurer que les progrès réalisés soient réels et durables, et non simplement symboliques.

À cette fin, l'APECA s'est dotée d'un nouveau Bureau de la culture organisationnelle et de la mobilisation des employés. Ce bureau appuiera l'ensemble du personnel en faisant progresser l'équité, la diversité et l'inclusion, le mieux-être, le perfectionnement professionnel et la culture organisationnelle. Les principales activités comprendront notamment :

- la réalisation du Plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, l'inclusion et la lutte contre le racisme 2023-2026;
- la tenue de consultations visant à cerner des possibilités d'amélioration de la culture organisationnelle et des pratiques en ressources humaines de l'APECA;
- l'exercice d'un rôle de gérance et de soutien auprès de la haute direction et des personnes championnes;
- la collaboration à des initiatives liées à la santé mentale et au mieux-être, à l'accessibilité et à la dualité linguistique.

Souci du service à la clientèle

Bien que l'Agence n'ait relevé aucun obstacle au cours de la présente période de déclaration relativement à la conception et à la prestation de ses programmes et services, l'unité des programmes continuera de collaborer avec les intervenants afin d'assurer l'accessibilité dans les domaines suivants :

- l'APECA continuera d'élaborer ses initiatives en tenant compte des enjeux, des défis et des possibilités propres aux personnes en situation de handicap, au moyen de l'analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+);
- le centre d'appels du Service d'information aux entreprises de l'APECA s'est doté d'une ligne ATS;
- le portail client en ligne de l'APECA, APECA Direct, respecte les normes d'accessibilité établies par le gouvernement du Canada;
- l'APECA poursuivra ses efforts afin de respecter ou de dépasser la norme sur l'accessibilité des sites Web du Secrétariat du Conseil du Trésor pour l'ensemble des pages internes et externes consacrées aux programmes;
- des formats substituts (p. ex. : audio, braille, gros caractères) pour l'information sur les programmes, les formulaires de demande et autres documents seront fournis sur demande des clients.

Formation

Conformément aux exigences du projet de norme Conception et prestation accessibles de programmes et de services : Prestation de services accessibles (section 12), l'APECA offrira une formation sur l'accessibilité aux personnes suivantes :

1. l'ensemble du personnel, y compris les membres de la haute direction;
2. les personnes qui participent à la conception et à la prestation d'un service;
3. les employés et autres personnes qui fournissent des services pour le compte de l'Agence;
4. les employés qui travaillent directement avec le public ou dont le travail a un impact sur celui-ci.

Une grande partie de cette formation sera offerte à l'interne (p. ex. information au sujet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*) et sera élaborée en collaboration avec le Réseau des employés en situation de handicap. La formation sera offerte à tous les employés en poste, aux nouveaux employés lors de leur entrée en fonction et, au minimum, tous les deux ans de façon continue.

L'APECA tiendra un registre de la formation dispensée qui comprendra :

1. une liste des personnes ayant suivi la formation;
2. les dates auxquelles la formation a été suivie;
3. le pourcentage de personnes ayant reçu la formation requise;
4. une copie de la politique et du plan de formation;
5. une copie du contenu de formation offert.

Glossaire

L'**accessibilité** signifie que les personnes en situation de handicap et les personnes sans handicap peuvent percevoir, comprendre et manipuler des données, des services et des applications et interagir

avec eux. L'adoption de normes, de lignes directrices et de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité garantit que les obstacles systémiques sont éliminés avant l'adoption de mesures d'adaptation individuelles.

Appareil fonctionnel – Appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

Le **capacitisme** correspond à toute forme de discrimination ou d'exclusion fondée sur la croyance consciente ou inconsciente que les personnes en situation de handicap ont moins de valeur ou de capacités. Il peut être intégré aux attitudes, aux gestes ou aux systèmes et entraîner des obstacles qui limitent les possibilités, l'accès et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans toutes les sphères de la vie, y compris le travail, les études et la participation communautaire.

La **conception inclusive** prend en considération l'ensemble de la diversité humaine, notamment en ce qui concerne les capacités, la langue, la culture, le genre, l'âge et d'autres formes de différences humaines (source : [Inclusive Design Research Centre](#)).

Équitable – Se dit d'une approche qui tient compte des expériences uniques et des besoins individuels de l'ensemble des clients dans la prestation des services, afin de garantir un accès équitable aux ressources et aux possibilités nécessaires pour accéder aux services, les utiliser et en retirer des avantages.

Un **format accessible** comprend d'autres modes de communication de l'information, notamment, sans s'y limiter, les formats audio, le braille, les gros caractères, le langage clair et la langue des signes (ASL/LSQ).

Le **handicap** est une question complexe qui ne cesse d'évoluer. Ce terme englobe une grande variété de catégories et de degrés d'états. Un handicap peut exister depuis la naissance, être causé par un accident ou se manifester au fil du temps. Il peut être physique, mental, psychiatrique, social ou économique. Voici quelques sous-catégories de handicap :

1. Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration qui est causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie.
2. Une déficience physique de courte durée causée par un accident, comme un bras cassé ou une commotion cérébrale.
3. Un état de déficience mentale ou un trouble du développement ou de l'apprentissage (p. ex. TDAH, autisme).
4. Une affection de santé mentale, qu'elle soit de courte durée, épisodique ou chronique, comme la dépression, l'anxiété ou le trouble bipolaire.

Langage clair – Une communication est en langage clair si sa formulation, sa structure et sa conception sont si claires que le public visé peut facilement trouver ce dont il a besoin, comprendre ce qu'il trouve et utiliser cette information. Source : [International Plain Language Federation](#) (<https://www.iplfederation.org/>)

Les **mesures d'adaptation** sont des mesures nécessaires prises pour permettre à un employé de travailler au mieux de ses capacités.

Les **obstacles** peuvent être de nature comportementale, environnementale ou institutionnelle. Ils peuvent même être intériorisés.