

Faire progresser l'accessibilité

Rapport annuel 2024-2025

du commissaire fédéral à l'accessibilité

au ministre de l'Emploi et des Familles



Commission
canadienne des
droits de la personne

Canadian
human rights
commission

Commission canadienne des droits de la personne

344, rue Slater, 8e étage Ottawa (Ontario) K1A 1E1

Numéro sans frais : 1-888-214-1090 | **ATS :** 1-888-643-3304

Télécopieur : 613-996-9661 | **Site Web :** www.ccdp-chrc.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada,
représenté par la Commission canadienne des droits de la personne, 2025.

N° de catalogue : HR2-15E-PDF

ISSN : 2817-4607



Table des matières

Message du commissaire	1
L'accessibilité en chiffre	3
Surveillance de la conformité	4
Établir un cadre de référence pour évaluer le niveau de préparation en matière de conformité	4
Réalisation d'inspections.....	5
Inspections d'avis et de publications.....	5
Inspections de contenu.....	6
Inspections des plans sur l'accessibilité.....	6
Inspections des descriptions des processus de rétroaction.....	6
Inspections des rapports d'étape.....	7
Questions systémiques ou émergentes en matière d'accessibilité	8
Plaintes	9
Mesures d'application de la Loi	11
Promotion de la conformité	12
Consolidation des partenariats et mobilisation du public.....	12
Communication optimale avec les organisations sous réglementation fédérale	13
Conception de matériel d'orientation.....	14
Exigences relatives au développement des technologies de l'information et des communications... 	15
Au sujet de la Loi canadienne sur l'accessibilité	16
Rôle du Bureau du commissaire à l'accessibilité	17



Message du commissaire

C'est avec grand plaisir que je vous présente le troisième rapport annuel du Bureau du commissaire à l'accessibilité, qui couvre la période allant d'avril 2024 à mars 2025.

Cette année nous avons franchi une étape importante dans l'édification d'un Canada sans obstacle. Pour la première fois, toutes les organisations gouvernementales et sous réglementation fédérale étaient tenues de publier un plan sur l'accessibilité ou un rapport d'étape. Cela a permis au Bureau d'avoir un portrait plus juste et une meilleure compréhension de la situation que jamais auparavant. Nous avons désormais une idée beaucoup plus précise des progrès accomplis dans la sensibilisation aux obligations en matière d'accessibilité et dans l'élimination des obstacles, ainsi que du travail qu'il nous reste à accomplir.

Ces exigences fondamentales en matière de planification et de production de rapports sont essentielles à la réalisation des objectifs de la Loi canadienne sur l'accessibilité et représentent une avancée tangible dans l'intégration de l'accessibilité dans notre façon de travailler, de gouverner et de servir.

Au cours de la dernière année, nos inspections, nos activités de promotion de la conformité et nos efforts de sensibilisation nous ont permis d'identifier les priorités et de développer des ressources utiles pour soutenir les organisations réglementées. Ces outils aident les organisations à comprendre leurs responsabilités et à prendre les mesures nécessaires pour favoriser une plus grande inclusion.

L'accessibilité n'est pas qu'une simple initiative, mais bien un droit de la personne fondé sur l'équité, la dignité et la pleine participation. Pour de nombreuses personnes, et surtout celles qui doivent composer avec diverses identités intersectionnelles, l'accessibilité est un défi perpétuel. Notre mandat consiste à surveiller, à favoriser et à exiger l'élimination des obstacles afin que toutes les personnes puissent participer pleinement à la société. C'est ainsi que nous progresserons vers l'équité. C'est ainsi que nous parviendrons à mettre tout le monde sur un pied d'égalité.

Je tiens à saluer les efforts de l'équipe dévouée du Bureau du commissaire à l'accessibilité, dont le travail acharné au cours des cinq dernières années a permis d'établir une base solide et avisée sur laquelle nous pourrions nous appuyer pour poursuivre sur notre lancée. Grâce à ses efforts, le Bureau est maintenant bien placé pour élargir sa portée et concrétiser la promesse de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Pour concrétiser l'accessibilité, le gouvernement, les entreprises, la société civile et les particuliers devront travailler main dans la main. Seuls un engagement commun et une action collective nous permettront de bâtir un Canada inclusif et équitable pour tous et toutes.

C'est un grand honneur pour moi d'avoir été nommé commissaire à l'accessibilité du Canada pour les sept prochaines années. Je me réjouis à l'idée de faire progresser ce travail essentiel et de contribuer à l'édification d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

Christopher T. Sutton

Commissaire à l'accessibilité



L'accessibilité en chiffre



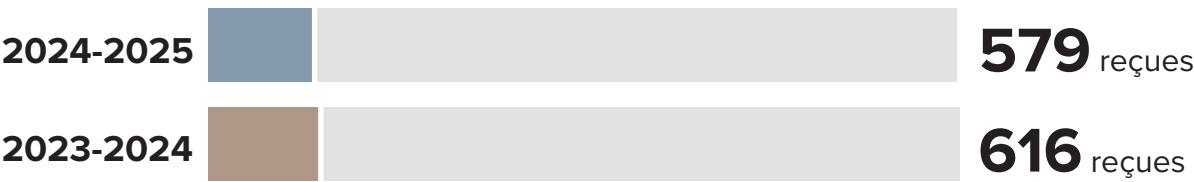
Au cours de 2024-2025, le Bureau du commissaire à l'accessibilité a :

completé
426 inspections

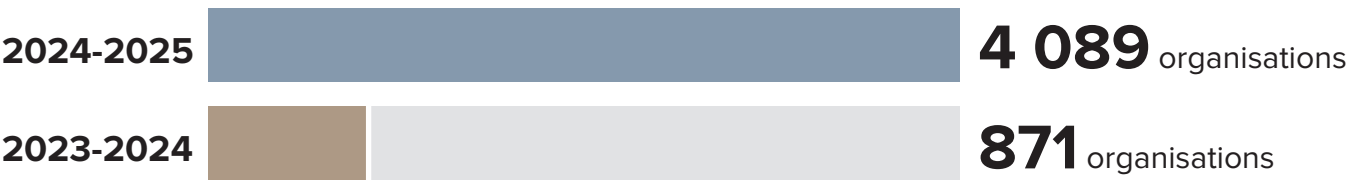
reçu
3 plaintes

résolu
4 plaintes

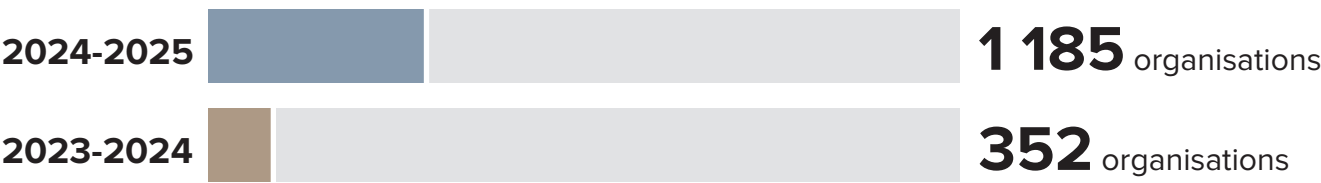
Nombre total de demandes



Nombre total d'organisations qui ont dû publier des plans



Nombre total d'organisations qui ont dû publier des rapports





Surveillance de la conformité

Établir un cadre de référence pour évaluer le niveau de préparation en matière de conformité

Pour la première fois depuis l'entrée en vigueur de la Loi canadienne sur l'accessibilité, toutes les organisations sous réglementation fédérale étaient tenues d'aviser le commissaire à l'accessibilité de la publication de leur plan sur l'accessibilité ou de leur rapport d'étape. Plus de 4 000 organisations ont dû publier leur plan sur l'accessibilité initial et plus de 1 000 organisations ont dû publier leur premier ou deuxième rapport d'étape. Ces données constituent un important indicateur du niveau de sensibilisation et de préparation des organisations en matière de conformité.

Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, le Bureau du commissaire à l'accessibilité (ci-après appelé « le Bureau ») a mobilisé son équipe chargée des inspections pour évaluer le niveau de sensibilisation des organisations à l'égard de leurs responsabilités en matière de conformité. Durant cette période, les activités d'inspection ont principalement été dirigées vers les grandes organisations du secteur privé qui ne respectaient pas les délais de publication établis par la Loi et son Règlement. Ces démarches ont également permis au Bureau de vérifier où en étaient ces organisations dans leur préparation en vue de se conformer à leurs obligations en matière d'accessibilité. Les inspections ont permis de constater :

- **Organisations gouvernementales** : Niveau de sensibilisation et taux de conformité très élevé;
- **Grandes organisations du secteur privé (100+ employés)** : Niveau de sensibilisation et taux de conformité faible à modéré;
- **Petites organisations du secteur privé (10-99 employés)** : Niveau de sensibilisation et taux de conformité très faible.

Comme les petites organisations du secteur privé représentent environ 77,5 % des organisations sous réglementation fédérale, contre 6,7 % pour les organisations gouvernementales et 15,8 % pour les grandes organisations du secteur privé, l'amélioration de la sensibilisation et du taux de conformité des petites organisations du secteur privé demeurera une priorité. Par ailleurs, ce sont surtout les organisations gouvernementales et les grandes organisations du secteur privé qui offrent des services aux personnes en situation de handicap. Le Bureau privilégiera donc une approche fondée sur les risques et les données pour ses activités d'inspection et de promotion de la conformité, dans le but d'obtenir les meilleurs résultats possibles pour les personnes en situation de handicap.



Réalisation d'inspections

Les activités d'inspection du Bureau peuvent englober plusieurs exigences réglementaires, et vérifier simultanément différents éléments de conformité. Afin de faciliter la rédaction des rapports, ces inspections sont généralement regroupées en deux catégories plus larges : les inspections d'avis et de publications et les inspections de contenu.

Inspections d'avis et de publications

Ce type d'inspection permet de vérifier si les organisations ont publié les documents de planification et de rapport requis dans les délais fixés par le Règlement, et si le commissaire à l'accessibilité a été avisé de la publication des documents.

Le Bureau a réalisé 416 inspections d'avis et de publications dont :

- 382 inspections de grandes organisations du secteur privé, pour vérifier si les délais ont été respectés pour la publication du plan sur l'accessibilité, de la description du processus de rétroaction et du rapport d'étape 1;
- 8 inspections d'organisations gouvernementales, pour vérifier si le délai a été respecté pour la publication du rapport d'étape 1;
- 26 inspections d'organisations gouvernementales, pour vérifier si le délai a été respecté pour la publication du rapport d'étape 2.

Le bilan des inspections a révélé que la plupart des organisations gouvernementales ont respecté leurs obligations de conformité, alors que le taux de conformité a baissé pour les grandes organisations du secteur privé.

Inspections de contenu

Même si, cette année, l'accent a été mis sur les inspections d'avis et de publications, comme il est indiqué ci-dessus, nous avons également procédé à quelques inspections plus approfondies. L'objectif de ces inspections était de vérifier si les organisations intégraient les informations exigées par la Loi dans les documents de planification et de rapport qu'elles publiaient.

Le Bureau a réalisé 10 activités d'inspection du contenu des documents d'organisations gouvernementales, dont :

- 5 inspections pour vérifier le contenu du plan sur l'accessibilité et de la description du processus de rétroaction;
- 5 inspections pour vérifier le contenu du rapport d'étape 1.

Malgré le nombre limité d'inspection de contenu, les résultats ont été comparables à ceux des années précédentes. Ces inspections ont permis d'identifier les domaines où les cas de non-conformité sont les plus fréquents parmi les organisations gouvernementales en ce qui concerne les rapports d'étape, les plans sur l'accessibilité et les descriptions des processus de rétroaction.

Inspections des plans sur l'accessibilité

Bien que tous les plans sur l'accessibilité proposent des mesures à prendre, plusieurs n'identifient pas clairement les obstacles existants dans leurs politiques, leurs programmes et leurs services. Des incohérences flagrantes ont également été relevées dans l'utilisation des rubriques mentionnées à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité. En effet, certaines organisations utilisent d'autres termes que ceux exigés ou alternent entre plusieurs termes. Dans plusieurs cas, les coordonnées requises ne figurent pas dans la rubrique générale du plan.

Inspections des descriptions des processus de rétroaction

C'est dans ce domaine que la plupart des cas de non-conformité ont été observés. Une grande partie des organisations n'ont pas indiqué qu'un accusé réception des observations serait envoyé (sauf lorsqu'il s'agit d'une rétroaction anonyme), et ce, en utilisant la même méthode par laquelle elles ont été envoyées. D'autres ont omis de désigner une personne chargée de recevoir les observations au nom de l'organisation ou d'indiquer clairement les différents moyens pour faire parvenir les observations.

Inspections des rapports d'étape

Le problème le plus souvent observé lors des inspections des rapports d'étape est le manque d'information sur les efforts déployés pour éliminer les obstacles. On a également constaté que certaines organisations n'utilisent pas ou utilisent mal les rubriques mentionnées dans l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité lors de la rédaction de leur rapport, omettant parfois certaines rubriques, et qu'elles ne précisent pas les coordonnées de la personne chargée de recevoir les observations au nom de l'organisation peuvent être utilisées.



Questions systémiques ou émergentes en matière d'accessibilité

Comme la mise en œuvre de la Loi a été progressive et que, pour certaines organisations, c'était la première année où elles avaient des obligations en matière d'accessibilité à respecter, il est trop tôt pour que le Bureau puisse identifier des problèmes systémiques ou même dégager des tendances. Le Bureau poursuivra ses activités d'inspection et analysera les nouvelles données au fur et à mesure qu'elles seront disponibles. Il accordera une attention particulière aux tendances qui pourraient être révélatrices d'éventuels problèmes systémiques ou émergents en matière d'accessibilité.

Devant le nombre élevé de demandes de renseignements concernant les avis en 2023 et 2024 et le manque flagrant d'avis de la part de nombreuses grandes organisations du secteur privé sous réglementation fédérale (100 employés ou plus), le Bureau a choisi de prioriser les inspections d'avis et de publications pour les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les processus de rétroaction pour ce groupe. L'objectif était d'amener le plus grand nombre possible d'organisations à déployer des efforts dynamiques pour se conformer aux exigences et de veiller à ce que les obligations fondamentales soient comprises et respectées.

Lors des inspections, le Bureau a remarqué à plusieurs reprises que ces documents étaient difficiles à trouver sur le site Web des organisations. Ce manque de visibilité peut compromettre considérablement l'accès des personnes en situation de handicap à des informations essentielles et leur examen, ce qui va à l'encontre de l'objet de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Il est essentiel de veiller à ce que ces documents soient clairement affichés et faciles à trouver pour favoriser la transparence, la responsabilisation et l'accessibilité.



Plaintes

La Loi canadienne sur l'accessibilité stipule que toute personne ayant subi des préjudices en raison d'une violation du Règlement canadien sur l'accessibilité par une organisation peut déposer une plainte auprès du commissaire à l'accessibilité. Selon la nature de la plainte, le commissaire à l'accessibilité peut décider de renvoyer une plainte à une autre autorité pour qu'elle l'examine.

Le commissaire à l'accessibilité peut uniquement traiter les plaintes relatives aux dispositions actuelles du Règlement, qui ne régissent que le plan sur l'accessibilité, le processus de rétroaction ou le rapport d'étape des organisations pour l'instant. Si d'autres domaines prioritaires venaient à être ajoutés au Règlement, le commissaire à l'accessibilité pourrait alors être amené à recevoir un plus grand nombre de plaintes.

Cette année, trois plaintes ont été déposées auprès du commissaire à l'accessibilité. Dans les trois cas, le commissaire à l'accessibilité a déterminé que les plaintes dépassaient la portée de son mandat. Elles ont donc toutes été résolues en étant renvoyées à l'autorité compétente.

Un seul cas de 2023-2024 a été reporté et résolu en juillet 2024, ce qui porte à quatre le nombre total de plaintes résolues cette année. Le commissaire à l'accessibilité a déterminé que la plainte dépassait la portée de son mandat et que le préjudice allégué s'était produit avant l'entrée en vigueur du Règlement et ne pouvait donc pas être traité en vertu du cadre juridique actuel.

Au cours de la dernière année, le Bureau a continué à élaborer des outils pour aider les parties plaignantes et les parties mises en cause à naviguer dans le processus de traitement des plaintes. Il s'agit notamment des outils suivants :

- formulaires de plainte, de réponse et de réplique, accompagnés d'instructions, pour aider les parties à soumettre des informations;
- renseignements généraux pour répondre aux questions fréquemment posées sur les plaintes et les demandes de renseignements relatives à la Loi.

D'autres travaux sont en cours afin d'améliorer le processus de traitement des plaintes, dont :

- un cadre de règlement alternatif des différends;
- des règles relatives aux plaintes;
- des directives relatives à la pratique (informations complémentaires visant à clarifier les questions de procédure).

L'élaboration de ces outils et processus s'inscrit dans le cadre de nos actions en cours visant à promouvoir l'équité et l'efficacité dans le traitement des plaintes liées à l'accessibilité, en donnant aux personnes en situation de handicap la possibilité de déposer des plaintes lorsque cela est nécessaire, si et quand elles sont confrontées à des obstacles dans leur vie quotidienne.



Mesures d'application de la Loi

À ce jour, le Bureau n'a pris aucune mesure d'application de la Loi, car les efforts déployés pour amener les organisations à se conformer au Règlement, notamment le processus d'inspection et les outils comme les plans de mesures correctives, ont toujours donné de bons résultats.

Si, malgré cela, des enjeux de conformité sont identifiés, le commissaire à l'accessibilité peut recourir à un éventail d'outils d'application prévus par la Loi.

Au cours de la dernière année, le Bureau a élaboré plusieurs gabarits pour ces outils d'application de la Loi, comme des ordres de conformité et des avis d'infraction. Il a également fourni des conseils pour aider les organisations à comprendre leurs droits et leurs obligations lorsqu'elles font l'objet d'une mesure d'application de la Loi.

En outre, le Bureau a élaboré des outils d'application de la Loi et fourni des conseils concernant l'imposition de sanctions administratives pécuniaires aux organisations qui ne respectent pas les obligations qui leur incombent en vertu de la Loi ou de son Règlement. La possibilité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires est un élément important du programme de conformité et d'application de la Loi du commissaire à l'accessibilité, et ces sanctions seront utilisées comme le prévoit la Loi, c'est-à-dire pour promouvoir la conformité et non pour punir les organisations.



Promotion de la conformité

Consolidation des partenariats et mobilisation du public

En 2024, le Bureau a pris part à un certain nombre d'événements de mobilisation aux niveaux international, national et local. En voici quelques exemples :

- Le Sommet canadien du leadership en autisme en avril 2024, qui réunissait des personnes autistes, des leaders communautaires, des représentants provinciaux et territoriaux et des universitaires de tout le pays. Lors de cet événement, les discussions ont porté essentiellement sur la diversité des points de vue, les priorités actuelles et les défis à relever.
- Le Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien à Ottawa en mai 2024, organisé par l'Office des transports du Canada. Ce sommet réunissait des personnes en situation de handicap et des défenseurs des droits des personnes en situation de handicap, des dirigeants de l'industrie et des représentants du gouvernement pour discuter des domaines où des améliorations pourraient être apportées dans le transport aérien.
- La conférence « Un Canada accessible, un monde accessible » à Montréal en mai 2024.
- La 17^e session de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées en juin 2024, au siège des Nations Unies à New York.

Toujours en 2024, le Bureau a continué à travailler avec d'importants partenaires fédéraux en matière d'accessibilité, notamment en partageant des informations, en coordonnant des activités conjointes ou en collaborant avec eux sur une base régulière. Ces activités se sont déroulées avec :

- Direction du Canada accessible, Emploi et Développement social Canada
- Dirigeante principale de l'accessibilité et son Bureau
- Normes d'accessibilité Canada
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- Office des transports du Canada
- Commission canadienne des droits de la personne
- Tribunal canadien des droits de la personne
- Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique
- Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral

Des représentants du Bureau ont également rencontré leurs homologues de différents ordres de gouvernement, des organisations relevant de la compétence fédérale et des intervenants. Ces activités et événements de mobilisation ont été des occasions de promouvoir la conformité à la Loi, de partager des ressources utiles, d'échanger des pratiques prometteuses ou de discuter de sujets liés à l'accessibilité qui présentent un intérêt au regard de la Loi et de l'objectif d'un Canada sans obstacle.

Communication optimale avec les organisations sous réglementation fédérale

Au cours de la dernière année, le Bureau a développé une base de données complète pour faciliter la surveillance de la conformité et les activités de promotion de la conformité. Cette base de données contient des informations sur les organisations régies par la Loi, y compris la taille de l'organisation, son secteur d'activité et le personnel principal. La base de données est utilisée pour :

- identifier de manière proactive les secteurs particuliers devant faire l'objet de surveillance et d'activités de promotion de la conformité;
- guider l'élaboration de matériel de communication, de mobilisation et de sensibilisation
- tester les hypothèses et les tendances dans le cadre des plans de surveillance ou de promotion de la conformité.

Cette base de données sera également utilisée pour déterminer à quelles organisations réglementées les communications et les lettres de conformité seront envoyées.

Conception de matériel d'orientation

Au cours des deux dernières années, l'une des principales priorités du Bureau a été de concevoir et de diffuser du matériel d'orientation et des ressources pour aider les organisations à respecter leurs obligations. Voici quelques-uns des outils de promotion de la conformité qui ont été conçus à ce jour :

- Matériel d'orientation
 - [Exigences relatives à la notification de la Loi canadienne sur l'accessibilité pour les organismes soumis à deux règlements](#)
 - [Un langage simple, clair et concis](#)
 - [Où publier : Plans sur l'accessibilité, descriptions du processus de rétroaction et rapports d'étape](#)
 - [Instructions et gabarit de plan sur l'accessibilité](#)
 - [Instructions et gabarit de description du processus de rétroaction](#)
 - [Instructions pour remplir le modèle de rapport d'étape](#)
 - [Modèle de rapport d'étape](#)
 - [Plans sur l'accessibilité - Outils d'autoévaluation volontaire](#)
 - [Processus de rétroaction - Outils d'autoévaluation volontaire](#)
 - [Directives sur les documents de planification et rapports conjoints](#)
 - [Lignes directrices sur les exigences en matière de transport en vertu du Règlement canadien sur l'accessibilité](#)
- Vidéos
 - [Préparer un plan sur l'accessibilité et un processus de rétroaction](#)
 - [Meilleures pratiques pour une consultation significative des personnes en situation de handicap](#)

Cette année, le Bureau a fait des présentations pour aider les organisations réglementées à mieux comprendre la Loi et leurs obligations. Ce complément aux outils et pratiques de promotion de la conformité existants a été bien accueilli.

Au cours de la dernière année, le Bureau a communiqué avec près de 5 000 organisations pour leur rappeler les dates limites à respecter.



Exigences relatives au développement des technologies de l'information et des communications

La Loi canadienne sur l'accessibilité établit un cadre de collaboration entre les partenaires fédéraux en matière d'accessibilité. La Direction du Canada accessible d'Emploi et Développement social Canada et Normes d'accessibilité Canada sont deux des partenaires fédéraux en matière d'accessibilité qui collaborent avec le Bureau à l'atteinte de l'objectif d'un Canada sans obstacle d'ici 2040.

Le 21 décembre 2024, la Direction du Canada accessible d'Emploi et Développement social Canada a [proposé des modifications au Règlement canadien sur l'accessibilité](#), qui fixeraient de nouvelles exigences pour l'un des sept domaines identifiés dans la Loi. Les modifications proposées prévoieraient une nouvelle partie intitulée « Technologies de l'information et des communications (TIC) ». Les modifications proposées fixeraient des exigences en matière d'accessibilité pour trois domaines des technologies de l'information et des communications : les pages Web (y compris les applications Web), les applications mobiles et les documents non-Web.

En mai 2024, Normes d'accessibilité Canada a [adopté de nouvelles exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#). Même si ces nouvelles normes sont volontaires, elles ont tout de même été intégrées aux modifications proposées au Règlement.

Le Bureau a avisé les organisations, au nom d'Emploi et Développement social Canada, des modifications proposées. Le Bureau continue de travailler en étroite collaboration avec la Direction du Canada accessible d'Emploi et Développement social Canada, la dirigeante principale de l'accessibilité et Normes d'accessibilité Canada afin de s'assurer d'être prêt à promouvoir, surveiller et appliquer les nouvelles exigences réglementaires dès leur entrée en vigueur.

L'ajout de ces nouvelles dispositions réglementaires obligera les organisations à examiner de manière plus approfondie tous les aspects de leurs technologies de l'information et des communications afin de s'assurer de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles, et ainsi offrir une expérience accessible à tous les utilisateurs et utilisatrices.



Au sujet de la Loi canadienne sur l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité est une loi fédérale qui vise à identifier, éliminer et prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. La Loi est entrée en vigueur en 2019, avec pour objectif de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

En vertu de la Loi, le commissaire à l'accessibilité est chargé de la promotion, de la surveillance et de l'application de la Loi et du Règlement canadien sur l'accessibilité.

La Loi s'applique au gouvernement fédéral et aux organisations réglementées par le gouvernement fédéral. Les entreprises privées telles que les banques, les compagnies de transport et les compagnies de télécommunications sont également soumises à la Loi puisqu'elles sont réglementées par le gouvernement fédéral.

La Loi prévoit une approche proactive de l'accessibilité – au lieu d'attendre que les personnes en situation de handicap demandent l'élimination des obstacles, les organisations doivent les identifier, les éliminer et les prévenir. La Loi porte sur les [obstacles](#) dans les sept domaines suivants.

Lors de l'élaboration de leur plan sur l'accessibilité, les organisations doivent :

- consulter les personnes en situation de handicap;
- publier un plan sur l'accessibilité qui décrit la manière dont elles identifient, éliminent et préviennent les obstacles;
- mettre en place des moyens de recevoir de la rétroaction sur l'accessibilité et d'y répondre;
- publier des rapports d'étape sur la manière d'appliquer leur plan sur l'accessibilité.

Les organisations doivent aviser le commissaire à l'accessibilité lorsqu'elles publient leur plan, leur processus de rétroaction et leurs rapports d'étape.

Rôle du Bureau du commissaire à l'accessibilité

Le Bureau est chargé de veiller à ce que les organisations assument les responsabilités qui leur incombent en vertu de la Loi et du Règlement et de prendre les mesures qui s'imposent lorsque ce n'est pas le cas.

Le Bureau traite également des plaintes. Toute personne ayant subi des préjudices physiques ou psychologiques, des dommages matériels ou des pertes économiques imputables à la non-conformité au Règlement d'une organisation sous réglementation fédérale, peut déposer une plainte auprès du commissaire à l'accessibilité. Le commissaire à l'accessibilité déterminera alors si la question relève de sa compétence et se prononcera sur la question, le cas échéant.