



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

# Plan d'accessibilité de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada 2026-2028

Préparé par la Direction générale des ressources humaines

Also available in English under the title: *Immigration and Refugee Board of Canada, Immigration and Refugee Board of Canada Accessibility Plan 2026 to 2028*

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter :

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada  
Place Minto, Édifice Canada  
344, rue Slater, 12e étage  
Ottawa, Ontario  
Canada  
K1A 0K1  
[cizr-irb.gc.ca](http://cizr-irb.gc.ca)

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2025.

Cette publication est également disponible en format HTML sur le site Web de la CISR :

[Plan d'accessibilité de la CISR 2026-2028](#)

No de cat. : MQ1-17F-PDF (fichier PDF, français)

ISSN : 2817-1659

## Table des matières

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Structure du document.....                                                                                      | 4  |
| Message de la présidente et de la championne de l'accessibilité et des personnes en situation de handicap ..... | 4  |
| Résumé du plan d'accessibilité .....                                                                            | 5  |
| Ce dont nous ont fait part les personnes en situation de handicap .....                                         | 5  |
| Nos objectifs en matière d'accessibilité .....                                                                  | 6  |
| Généralités .....                                                                                               | 7  |
| Notre engagement envers l'accessibilité.....                                                                    | 7  |
| À propos de la CISR .....                                                                                       | 8  |
| Pour nous joindre et nous faire part de vos commentaires .....                                                  | 9  |
| Comment obtenir des formats substitués.....                                                                     | 10 |
| Définitions .....                                                                                               | 10 |
| Liste des acronymes .....                                                                                       | 11 |
| Consultations .....                                                                                             | 12 |
| Nos objectifs en matière d'accessibilité .....                                                                  | 13 |
| La culture .....                                                                                                | 13 |
| L'emploi .....                                                                                                  | 15 |
| L'environnement bâti.....                                                                                       | 17 |
| Les technologies de l'information et de la communication .....                                                  | 18 |
| La communication, autre que les technologies de l'information et de la communication.....                       | 21 |
| L'acquisition de biens, de services et d'installations .....                                                    | 22 |
| La conception et la prestation de programmes et de services .....                                               | 23 |
| Le transport.....                                                                                               | 25 |
| Conclusion .....                                                                                                | 25 |

## Structure du document

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prendrons au cours des 3 prochaines années pour éliminer et prévenir les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap. Le plan est publié conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

Le plan présente tout d'abord un résumé succinct qui fournit quelques informations clés sur notre organisation ainsi que sur nos projets visant à éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap. Le résumé est suivi d'un plan détaillé qui décrit précisément les obstacles et les mesures que nous prendrons pour les éliminer. Le plan est structuré selon les rubriques requises par la LCA.

Vous pouvez choisir de lire uniquement le résumé, de lire l'intégralité du plan ou d'aller directement aux sections qui vous intéressent le plus.

Si vous avez besoin du rapport dans un autre format, consultez la section « [Comment obtenir des formats substitués](#) » du présent plan d'accessibilité.

## Message de la présidente et de la championne de l'accessibilité et des personnes en situation de handicap

Nous sommes fières de vous annoncer que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR ou la Commission) a publié son nouveau Plan d'accessibilité 2026-2028.

Ce plan témoigne de notre engagement à rendre la CISR accessible et inclusive pour les personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse de membres du personnel de la Commission ou de personnes qui comparaissent devant elle.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* nous guide dans la suppression de tous les obstacles d'ici 2040. Ce plan explique ce que nous ferons pour trouver, éliminer et prévenir les obstacles. Il s'inscrit dans le cadre du Plan stratégique pour la diversité et l'inclusion de la CISR et de notre Stratégie pour la sécurité psychologique et la santé mentale, car l'accessibilité, l'équité et la santé mentale sont indissociables.

Notre premier plan (2023-2025) nous a permis de tirer des leçons importantes :

- Il est important d'écouter les membres du personnel.
- La responsabilisation est essentielle.
- Les objectifs doivent être réalistes et réalisables.

Ce nouveau plan se fonde sur ces leçons. Nous nous concentrons sur les actions qui font la plus grande différence, nous simplifions les initiatives et nous améliorons la façon dont nous suivons les progrès et en rendons compte.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les membres du personnel et le Réseau des employé·es en situation de handicap (RESH). Leurs commentaires nous ont aidés à concevoir des initiatives fondées sur des expériences et des besoins réels. Nous avons également appris que le premier plan était davantage axé sur les initiatives externes. Cette fois, nous établissons un équilibre entre les priorités internes et externes. L'un des engagements que nous avons pris dans ce plan est de trouver le meilleur moyen de consulter les personnes en situation de handicap qui comparaissent devant la Commission.

L'accessibilité est la responsabilité de chacun et chacune, et nous y gagnons tous et toutes. Ensemble, nous continuerons à créer une organisation respectueuse, inclusive et accessible pour tout le monde.

## **Manon Brassard**

Présidente

## **Catherine Smith**

Championne, Accessibilité et personnes en situation de handicap

## **Résumé du plan d'accessibilité**

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR ou la Commission) a publié son premier plan d'accessibilité en décembre 2022. Depuis, nous avons fait des progrès; nous avons continué de relever les obstacles auxquels se heurtent toujours les personnes en situation de handicap qui ont des échanges avec la CISR, notamment les membres du public et du personnel.

Notre travail est guidé par la LCA, une loi fédérale qui vise à créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Nous nous engageons à respecter les exigences de la Loi : identifier, éliminer et prévenir les obstacles dans 7 domaines prioritaires. Les domaines prioritaires de la Loi sont les suivants :

1. L'emploi
2. L'environnement bâti
3. Les technologies de l'information et de la communication
4. La communication, autres que les technologies de l'information et de la communication
5. L'acquisition de biens, de services et d'installations
6. La conception et la prestation de programmes et de services
7. Le transport

Pour une description de chaque domaine prioritaire, consultez la section « [Nos objectifs en matière d'accessibilité](#) ».

Nous nous engageons à créer une CISR exempte d'obstacles d'ici 2040. Le plan décrit ce que nous avons accompli, ce que nous avons entendu des personnes en situation de handicap, les obstacles que nous avons recensés et les mesures que nous prendrons au cours des 3 prochaines années pour améliorer l'accessibilité.

Pour consulter le premier plan d'accessibilité : [Plan d'accessibilité de la CISR 2023 à 2025](#).

## **Ce dont nous ont fait part les personnes en situation de handicap**

Avant d'élaborer le présent plan, nous avons mené des consultations auprès de personnes en situation de handicap. Nous avons invité tous les membres du personnel à participer à un sondage en ligne et nous leur avons donné la possibilité de mentionner s'ils s'estiment en situation de handicap. Nous avons également mené des entrevues individuelles avec des membres du personnel en situation de handicap afin de recueillir leurs commentaires sur l'accessibilité à la CISR. En plus du sondage en ligne et des entrevues individuelles, nous avons consulté des comités internes qui représentent les personnes en situation de handicap employées à la CISR et qui comptent parmi leurs membres des personnes en situation de handicap.

Pour en savoir plus sur les commentaires que nous avons recueillis auprès des personnes en situation de handicap, consultez la section « [Consultations](#) » du présent plan d'accessibilité.

## Nos objectifs en matière d'accessibilité

Voici les mesures que nous prendrons au cours des 3 prochaines années pour améliorer l'accessibilité.

### Objectifs en matière de culture

| Objectif                                                                                                                                                          | Échéancier    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Objectif général 1 : Favoriser la sensibilisation à l'accessibilité et l'engagement envers l'inclusion des personnes en situation de handicap au sein de la CISR. | Novembre 2028 |

Voir la section [« Culture »](#).

### Objectifs en matière d'emploi

| Objectif                                                                                                                                                                                           | Échéancier    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Objectif général 2 : Examiner les processus actuels utilisés par les membres du personnel pour demander des mesures d'adaptation et y apporter les changements nécessaires.                        | Janvier 2028  |
| Objectif général 3 : Mieux faire connaître le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada (GC).                                                                  | Décembre 2028 |
| Objectif général 4 : Mettre à jour les lignes directrices de la CISR en matière d'accessibilité pour l'évaluation des personnes en situation de handicap dans le cadre des processus de sélection. | Mars 2027     |

Voir la section [« L'emploi »](#).

### Objectifs en matière d'environnement bâti

| Objectif                                                                                    | Échéancier                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Objectif général 5 : Effectuer un contrôle et une évaluation des espaces de travail calmes. | À compter de 2026<br>Annuellement |

Voir la section [« L'environnement bâti »](#).

### Objectifs en matière de technologies de l'information et de la communication

| Objectif                                                                                                                              | Échéancier    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Objectif général 6 : Élaborer un plan de formation sur l'accessibilité adapté pour les piliers des TI.                                | Décembre 2028 |
| Objectif général 7 : Rationaliser le travail sur les mesures d'adaptation en matière de TI avec les principaux partenaires.           | Décembre 2028 |
| Objectif général 8 : Veiller à ce que les formulaires PDF de la CISR sur les sites Web externes et sur l'intranet soient accessibles. | Décembre 2028 |

Voir la section [« Technologies de l'information et de la communication »](#).

## Objectifs en matière de communications, autres que les technologies de l'information et de la communication

| Objectif                                                                                            | Échéancier    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Objectif général 9 : Étudier l'utilisation d'un langage clair dans les Directives de la présidente. | Décembre 2028 |

Voir la section [« Communications, autres que les technologies de l'information et de la communication »](#).

## Objectifs en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations

| Objectif                                                                                                                                                   | Échéancier    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Objectif général 10 : Créer un outil pour aider les gestionnaires à prendre en compte l'accessibilité dans l'approvisionnement et à en faire une priorité. | Décembre 2027 |

Voir la section [« L'acquisition de biens, de services et d'installations »](#).

## Objectifs en matière de conception et de prestation de programmes et de services

| Objectif                                                                                                                                                                                                                                | Échéancier    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Objectif général 11 : Mettre en œuvre les lignes directrices de la CISR relatives à la formation accessible et inclusive pour la conception et la prestation des formations destinées au personnel de soutien au processus décisionnel. | Décembre 2028 |
| Objectif général 12 : Identifier les intervenants clés qui aideront à l'engagement externe des personnes en situation de handicap.                                                                                                      | Octobre 2028  |

Voir la section [« La conception et la prestation de programmes et de services »](#).

## Objectifs en matière de transport

Nous avons examiné attentivement nos politiques, nos pratiques, nos programmes et nos services et nous avons déterminé qu'il n'y a actuellement pas d'obstacles dans le domaine des transports.

Voir la section [« Le transport »](#).

## Généralités

### Notre engagement envers l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) vise à réduire les obstacles pour les personnes en situation de handicap. La LCA a pour objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Le présent plan d'accessibilité est le deuxième plan d'accessibilité triennal de la CISR, qui décrit les mesures que nous prendrons pour atteindre cet objectif.

Étant donné que nous sommes un tribunal administratif, il est important que la CISR soit aussi accessible que possible et que nous éliminions les obstacles à l'égard des personnes en situation de handicap, tant pour les membres de notre personnel que pour les personnes qui comparaissent devant la Commission. Les obstacles à l'accessibilité peuvent avoir une incidence sur la façon dont des personnes participent à des audiences de la CISR et sur l'expérience de travail des membres du personnel de la CISR. La CISR se soucie de l'accès à la justice pour tous et toutes et donc de

l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, tant pour l'ensemble de son personnel que pour les personnes qui comparaissent devant elle.

Dans le cadre de cet engagement, la CISR veille à ce que chaque personne soit traitée équitablement et puisse avoir des échanges en toute dignité avec la Commission. Nous nous assurons ainsi que tout le monde a accès à nos processus. En offrant une accessibilité accrue, nous serons en mesure de mieux répondre aux besoins des personnes qui comparaissent devant la Commission, y compris les personnes ayant vécu une expérience traumatisante ou ayant un handicap.

L'accessibilité demande des efforts constants et s'inscrit dans un processus continu qui relève de la responsabilité de tous et toutes à la CISR. Et c'est aussi la bonne chose à faire.

## **À propos de la CISR**

La Commission est le plus grand tribunal administratif indépendant du Canada. Sa mission consiste à rendre, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, des décisions éclairées sur des questions touchant à l'immigration et au statut de réfugié. Notre travail donne accès à la justice à des dizaines de milliers de personnes chaque année et favorise l'intégrité des systèmes canadiens d'immigration et de protection des réfugiés.

À titre de tribunal administratif indépendant, la CISR est connue à la fois pour i) l'indépendance (décisionnelle) individuelle des décideurs et décideuses et ii) un degré d'indépendance institutionnelle.

Notre travail s'effectue au sein de 4 tribunaux administratifs distincts, appelés « sections » :

1. La Section de la protection des réfugiés décide si les demandeurs d'asile au Canada peuvent obtenir l'asile.
2. La Section d'appel des réfugiés statue sur les appels formés contre des décisions rendues par la Section de la protection des réfugiés.
3. La Section de l'immigration décide si certaines personnes qui n'ont pas la citoyenneté canadienne sont autorisées à entrer au Canada ou si elles pourraient être renvoyées du Canada, au titre de la loi. Cette section effectue également un contrôle des décisions par lesquelles l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a mis une personne en détention.
4. La Section d'appel de l'immigration statue sur les appels en matière d'immigration, notamment les appels contre le rejet par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) d'une demande de parrainage présentée au titre de la catégorie du regroupement familial et les appels concernant des mesures de renvoi prises par la Section de l'immigration ou l'ASFC. Elle statue également sur les appels formés contre des décisions rendues par IRCC concernant la révocation du statut de résident permanent d'une personne en examinant la question visant à savoir si celle-ci a passé suffisamment de jours au Canada, suivant la loi.

La CISR emploie environ 2 700 personnes dans l'ensemble du Canada, dont environ 575 décideurs et décideuses, que nous appelons les « commissaires ».

Pour en savoir plus sur la CISR, consultez la page [Au sujet de la Commission](#).

## Pour nous joindre et nous faire part de vos commentaires

La CISR accueille favorablement les commentaires sur l'accessibilité de toute personne susceptible d'échanger avec l'organisation, qu'il s'agisse de membres du personnel, de partenaires, de personnes qui comparaissent devant la Commission ou de membres du public.

### Sur quels sujets puis-je faire des commentaires?

Vous pouvez faire des commentaires sur :

- le plan d'accessibilité;
- les obstacles rencontrés dans vos échanges avec la CISR.

Les commentaires peuvent être anonymes.

Si vous souhaitez recevoir une réponse, veuillez le préciser et nous vous contacterons dans les 5 jours ouvrables. Un accusé de réception sera envoyé pour tous les commentaires reçus, de la même manière dont ils ont été reçus, sauf s'ils ont été envoyés de manière anonyme.

### À quelle fin mes commentaires seront-ils utilisés?

Vos commentaires seront transmis aux équipes responsables de l'accessibilité à la CISR, qui les examineront. Ils pourraient donner lieu à des mesures dans le cadre du plan d'accessibilité actuel ou être pris en considération dans un plan futur. Des plans sont élaborés et publiés tous les 3 ans.

Un résumé de vos commentaires et de la façon dont ils ont été pris en compte sera inclus dans nos rapports d'étape. Nous conserverons vos commentaires pendant au moins 7 ans.

### Comment puis-je faire parvenir des commentaires?

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires, vous pouvez communiquer avec le ou la **gestionnaire de l'équipe de l'accessibilité, de l'inclusion, de la diversité et de l'équité** de l'une des façons suivantes :

- Par courriel : [irb.employmentequity-equiteenmatieredemploi.cisr@irb.cisr.gc.ca](mailto:irb.employmentequity-equiteenmatieredemploi.cisr@irb.cisr.gc.ca)
- Par téléphone : 1-833-931-5121

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi : de 8 h à 16 h (HE)

- Par courrier :

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada  
À l'attention du ou de la gestionnaire, Accessibilité, Inclusion, Diversité, et Équité  
Place Minto, Édifice Canada  
344, rue Slater, 12<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0K1

- Pour soumettre vos commentaires de façon anonyme :
  - Utilisez notre formulaire en ligne : [Formulaire de rétroaction anonyme concernant l'accessibilité](#).
  - Soumettez vos commentaires de manière anonyme en utilisant les méthodes indiquées ci-dessus (téléphone et courriel).
- Nous acceptons également les commentaires concernant notre plan d'accessibilité et l'accessibilité de nos services qui sont envoyés sous forme de messages directs sur nos différents comptes de médias sociaux.

## Comment obtenir des formats substituts

Si vous souhaitez obtenir le plan d'accessibilité ou une description de notre processus de rétroaction dans un autre format, veuillez communiquer avec le ou la gestionnaire de l'équipe de l'accessibilité, de l'inclusion, de la diversité, et de l'équité par l'une des méthodes suivantes :

- Par courriel : [irb.employmentequity-equiteenmatieredemploi.cisr@irb-cisr.gc.ca](mailto:irb.employmentequity-equiteenmatieredemploi.cisr@irb-cisr.gc.ca)
- Par téléphone : 1-833-931-5121  
Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (HE)
- Par courrier :  
Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada  
À l'attention du ou de la gestionnaire, Accessibilité, Inclusion, Diversité et Équité  
Place Minto, Édifice Canada  
344, rue Slater, 12<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0K1

## Combien de temps faut-il pour que les formats substituts soient prêts?

Les formats substituts suivants sont fournis sur demande :

Dans les 15 jours suivant la demande :

- **Texte imprimé**
- **Texte imprimé en gros caractères** (taille de police augmentée)

Dans les 45 jours suivant la demande :

- **Braille** (système de points en relief que les personnes aveugles ou ayant un handicap visuel peuvent lire avec leurs doigts)
- **Audio** (enregistrement d'une personne qui lit le texte à voix haute)

## Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à l'ensemble du présent plan d'accessibilité :

**Accessibilité** : Conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, d'outils technologiques, de politiques et de règles de manière à ce que tout le monde, y compris les personnes ayant divers handicaps, puisse y avoir accès.

**Handicap** : Déficience, notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et qui, combiné à un obstacle, nuit à la pleine et égale participation d'une personne dans la société.

**Mesures d'adaptation** : Ajustements apportés aux règles, politiques, pratiques ou environnements et qui éliminent les obstacles pour une personne.

**Obstacle** : Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la pleine et égale participation des personnes ayant des déficiences, notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

**Personnes qui comparaissent devant la Commission :** Toute personne qui doit obtenir une décision de la CISR (aussi appelée « la Commission ») et ses représentants et représentantes. Les personnes qui doivent obtenir une décision de la Commission comprennent les demandeurs et demandeuses d'asile, les personnes qui font appel d'une décision en matière d'immigration, les personnes détenues et les personnes à l'extérieur du Canada qui attendent une décision établissant leur droit d'entrer ou de rester au Canada. Les représentants et représentantes peuvent être des avocats ou avocates ou quiconque représente une personne qui doit obtenir une décision de la Commission.

**Règles pour l'accessibilité des contenus Web :** Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) visent à rendre les contenus Web accessibles aux personnes en situation de handicap. Les contenus Web désignent généralement les informations présentes sur une page Web ou dans une application Web, notamment :

- les données naturelles, comme les textes, les images et les sons;
- les codes ou balises qui définissent la structure, la présentation, etc.

Les ministères, organismes et organisations du gouvernement fédéral sont tenus de respecter les règles WCAG 2.0 au niveau de conformité AA et sont fortement encouragés à respecter les règles WCAG 2.1 au niveau de conformité AA. Pour en savoir plus sur les normes WCAG, consultez la page [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2 – Vue d'ensemble | Initiative pour l'accessibilité du Web \(WAI\) du World Wide Web Consortium \(W3C\)](#).

## Liste des acronymes

Les acronymes suivants sont utilisés dans l'ensemble du présent plan d'accessibilité :

**AATIA** : Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée

**ASFC** : Agence des services frontaliers du Canada

**CISR** : Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

**CCPDI** : Comité consultatif de la présidente sur la diversité et l'inclusion

**CFP** : Commission de la fonction publique

**IRCC** : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

**LCA** : *Loi canadienne sur l'accessibilité*

**RESH** : Réseau des employé·es en situation de handicap

**SPAC** : Services publics et Approvisionnement Canada

**SPC** : Services partagés Canada

**TIC** : technologie de l'information et de la communication

**WCAG** : Règles pour l'accessibilité des contenus Web

## Consultations

Il est important de veiller à ce que notre travail soit guidé par les commentaires et les opinions des personnes en situation de handicap. Nous sommes déterminés à écouter les personnes en situation de handicap et à mieux comprendre leurs besoins et leurs priorités. La CISR a mené des consultations auprès de personnes en situation de handicap. Ces consultations nous ont aidés à cerner les obstacles et à élaborer le présent plan.

Nous avons invité toutes les personnes employées à la CISR à participer à un sondage anonyme, en leur donnant la possibilité de mentionner s'ils s'estiment en situation de handicap. Nous avons également organisé des entrevues individuelles avec des membres du personnel en situation de handicap afin de recueillir leurs commentaires. Les membres du personnel avaient le choix de passer l'entrevue avec un membre de la CISR ou avec un cabinet de consultantes tiers indépendant afin de préserver leur confidentialité.

- Nous avons reçu 54 réponses au sondage auprès des membres du personnel.
- Des 54 réponses obtenues, 27, soit 50 p. 100 des réponses, indiquaient que l'employé ou l'employée s'identifiait en tant que personne en situation de handicap.
- 8 membres du personnel ont participé aux entrevues individuelles.

Nous avons également consulté le Réseau des employé·es en situation de handicap (RESH) de la CISR; nous avons invité ses membres à participer à des entrevues individuelles confidentielles. Nous avons aussi consulté le Comité consultatif de la présidente sur la diversité et l'inclusion (CCPDI), qui compte parmi ses membres des personnes employées à la CISR en situation de handicap. De plus, nous avons examiné les commentaires reçus dans la [boîte de commentaires anonymes](#) sur l'accessibilité de la CISR. Au cours de nos consultations, les membres du personnel en situation de handicap ont été invités à partager leur point de vue sur le niveau d'accessibilité à la CISR, les obstacles qu'ils rencontrent ou dont ils ont connaissance, ainsi que les solutions possibles.

Les commentaires que nous avons reçus comportaient certains aspects positifs concernant l'accessibilité à la CISR, mais nous constatons qu'il existe encore des défis pour les personnes en situation de handicap employées à la CISR.

Les principaux obstacles signalés par les membres du personnel étaient les suivants :

- Les connaissances du personnel et des différentes équipes de la CISR au sujet de l'accessibilité et des handicaps sont inégales.
- Les espaces de travail ne sont pas accessibles à tous les membres du personnel (par exemple, les espaces de travail ouverts peuvent être bruyants et très perturbants; il y a peu d'espaces de travail calmes ou fermés; l'éclairage peut être trop intense et difficile à régler).
- Le processus de demande et de mise en place de mesures d'adaptation comporte des lacunes (par exemple, longs délais de réponse, collaboration limitée avec le membre du personnel pendant le processus, manque de clarté et de justification quant à la nécessité de fournir des documents médicaux).
- Le retour au bureau peut poser problème aux membres du personnel en situation de handicap. Le fait de travailler régulièrement au bureau plutôt que de travailler de la maison peut créer des obstacles à certaines personnes en situation de handicap employées à la CISR.
- Certains membres du personnel ont déclaré avoir été victimes d'attitudes négatives ou de stigmatisation de la part de leurs collègues ou de leurs gestionnaires.

- Les membres du personnel de la CISR ne savent pas tous comment créer des documents accessibles.
- Les membres du personnel ne sont pas suffisamment informés des ressources, guides et outils liés à l'accessibilité qui existent à la CISR.

**Remarque :** Dans le cadre de l'élaboration du présent plan, la CISR n'a pas mené de consultations auprès des membres du public ni des personnes en situation de handicap qui ont comparu devant elle. L'un des objectifs dans le cadre du plan est de déterminer comment inclure dans les consultations les personnes en situation de handicap qui comparaitront devant la Commission.

## Nos objectifs en matière d'accessibilité

Chacune des sections suivantes comprend un aperçu de chaque domaine prioritaire de la LCA, les réalisations, les obstacles cernés et les mesures que la CISR s'engage à prendre pour améliorer l'accessibilité au cours de la période allant de 2026 à 2028. Les 7 domaines prioritaires sont les suivants :

- **L'emploi :** Veiller à ce que nos lieux de travail soient accessibles aux membres du personnel actuels et potentiels qui participent à nos processus d'embauche.
- **L'environnement bâti :** Rendre nos bâtiments et nos lieux physiques accessibles, ce qui comprend des espaces de travail accessibles, des ascenseurs, des rampes, une signalisation et des ouvertures de portes larges.
- **Les technologies de l'information et de la communication :** Veiller à ce que les technologies et les outils numériques que nous utilisons soient accessibles. Par exemple, le site Web de l'organisation, les applications, les documents électroniques.
- **La communication, autres que les technologies de l'information et de la communication :** Veiller à ce que les informations que nous diffusons soient faciles à comprendre. Nous pouvons notamment utiliser un langage clair, ajouter des sous-titres aux vidéos et offrir des formats substituts comme le braille.
- **L'acquisition (achats de biens et de services) :** Veiller à ce que les produits que nous achetons puissent être facilement utilisés par tout le monde. Par exemple, choisir d'acheter des meubles réglables ou des logiciels accessibles.
- **La conception et la prestation de programmes et de services :** Veiller à ce que les services que nous offrons soient faciles à utiliser pour tout le monde, par exemple offrir au public plusieurs moyens d'échanger avec nous.
- **Le transport :** Favoriser l'inclusion en ce qui touche les déplacements.

Outre les domaines prioritaires de la LCA, nous avons ajouté un autre domaine prioritaire : la culture.

- **La culture :** Instaurer une profonde culture pour veiller à favoriser l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

## La culture

Dans la présente section, nous avons recensé les obstacles liés à la culture au sein de la CISR et les mesures à prendre pour les éliminer. Pour réussir dans chacun des domaines prioritaires de la LCA, nous devons instaurer une culture qui soit profondément ancrée et qui favorise l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Cette mesure s'harmonise à l'engagement général qu'a pris la Commission de favoriser une culture positive et saine en milieu de travail, caractérisée par la

collaboration, l'équité et un véritable sentiment d'appartenance. Par conséquent, nous avons ajouté un domaine prioritaire à notre plan d'accessibilité.

## Réalisations

Il s'agit d'un nouveau domaine prioritaire pour la CISR. Nous sommes impatients de rendre compte des réalisations dans nos rapports d'étape annuels et nos plans d'accessibilité futurs.

## Obstacles cernés

Nous avons recensé les obstacles suivants :

- Il y a une compréhension inégale de l'accessibilité et des handicaps au sein de la CISR, notamment en ce qui concerne les différents types de handicaps (visibles et invisibles), les moyens d'intégrer l'accessibilité dans les pratiques quotidiennes et, dans certains cas, la capacité de faire preuve de sensibilité à l'égard des besoins des personnes en situation de handicap (obstacles comportementaux).
- Les membres du personnel ne sont pas tous au courant des ressources, des guides et des outils relatifs à l'accessibilité qui existent déjà à la CISR.
- Certains membres du personnel disent qu'ils hésitent à révéler qu'ils ont un handicap ou à parler de leurs besoins liés à leur handicap au travail. Ils ont l'impression qu'on ne les comprendra pas ou qu'on pourrait les juger négativement.

## Mesures pour la période 2026-2028

Nous nous engageons à prendre les mesures suivantes :

Objectif général 1 : Favoriser la sensibilisation à l'accessibilité et l'engagement envers l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Notre vision consiste à instaurer une profonde culture d'accessibilité et d'inclusion. Cette vision commence par un changement culturel au sein de la CISR qui accorde la priorité à l'accessibilité et à la sensibilisation aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- En 2026, la présidente continuera d'envoyer à tout le personnel un message annuel dans lequel elle attirera l'attention sur le plan d'accessibilité et rappellera l'engagement de la CISR à devenir une organisation exempte d'obstacles d'ici 2040.
- À compter de juin 2026, nous créerons des formations sur l'accessibilité à l'intention des gestionnaires et des superviseurs et superviseuses et les dispenserons régulièrement. Nous organiserons au moins 1 séance de formation chaque année, en 2026, en 2027 et en 2028.
- À compter de juin 2026, nous organiserons tous les 3 mois des séances informelles sur des thèmes liés à l'accessibilité. La participation sera volontaire, et tous les membres du personnel de la CISR seront les bienvenus.
- À compter de 2026, nous créerons une formation sur l'accessibilité numérique et la dispenserons à tous les membres du personnel de la CISR. Nous organiserons au moins 1 séance de formation chaque année, en 2026, en 2027 et en 2028.
- À compter de 2026, nous rappellerons régulièrement à tous les membres du personnel que les documents et supports qu'ils créent doivent être accessibles, et nous en profiterons pour leur rappeler également les ressources existantes à ce sujet. Nous enverrons ces rappels au moins 4 fois

en 2026, et réduirons la fréquence de ces rappels par la suite si nous estimons qu'ils ne sont plus nécessaires.

- D'ici 2028, nous veillerons à ce que les ressources et les formations en matière d'accessibilité soient regroupées en un seul endroit et facilement accessibles.

## L'emploi

Dans la présente section, nous avons recensé les obstacles qui existent en matière d'emploi à la CISR et les mesures qui peuvent être prises pour les éliminer. Nous nous engageons à favoriser l'accessibilité et l'inclusion dans notre stratégie de gestion des talents et nos pratiques d'embauche. Notre engagement vise aussi bien les membres du personnel actuels qu'éventuels. Tous les 6 mois, nous vérifierons les données de la déclaration volontaire par rapport aux données sur la [disponibilité au sein de la population active des groupes visés par l'équité en matière d'emploi](#) du gouvernement du Canada. Nous avons augmenté le nombre total de personnes en situation de handicap employées à la CISR, et le nombre de personnes en situation de handicap au sein du groupe de la direction de la CISR est désormais supérieur à la disponibilité au sein de la population active pour ce groupe.

Cependant, le nombre total de personnes en situation de handicap employées à la CISR est inférieur à la disponibilité de celles-ci au sein de la population active. Nous avons fait des progrès dans nos pratiques en matière d'emploi, mais nous reconnaissons que des obstacles subsistent pour les membres du personnel.

## Réalisations

Nous avons réalisé les progrès suivants jusqu'à maintenant :

- Nous avons élaboré des normes et des lignes directrices internes sur l'accessibilité des formations. Celles-ci garantiront que les formations créées ou achetées par la CISR respectent les normes d'accessibilité.
- Nous avons intégré le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) (le « Passeport pour l'accessibilité »). Cet outil destiné à aider les fonctionnaires fédéraux en situation de handicap. Le Passeport pour l'accessibilité permet de simplifier et d'améliorer la manière dont les mesures d'adaptation sont déterminées, convenues et mises en œuvre pour toute la durée de l'emploi d'une personne dans la fonction publique fédérale.
- Nous avons amélioré le langage utilisé dans nos offres d'emploi, lesquelles indiquent désormais clairement que des mesures d'adaptation existent pour les candidats et candidates.
- Nous avons mis en place un processus de sélection anticipée réservé aux personnes en situation de handicap et aux Autochtones.
- Par l'entremise de la [plateforme Emplois GC](#), nous avons créé un répertoire spécialement destiné aux fonctionnaires fédéraux qui déclarent faire partie du groupe visé par l'équité en matière d'emploi des personnes en situation de handicap, afin qu'ils puissent être considérés pour des possibilités de mutation latérale.
- Nous avons élaboré un guide interne de la CISR sur les affiches d'emploi inclusives et accessibles.

## Obstacles cernés

Nous avons recensé les obstacles suivants :

- Certaines personnes en situation de handicap employées à la Commission ont rencontré des difficultés lorsqu'ils ont demandé des mesures d'adaptation ou participé au processus d'adaptation, notamment. Parmi ces difficultés, mentionnons le niveau de connaissance et de confiance inégal des gestionnaires en ce qui concerne le traitement des demandes, de longs délais de réponse, le manque de clarté quant aux situations où des documents médicaux sont requis et le manque de collaboration avec le membre du personnel qui soumet la demande. Les gestionnaires et le personnel ne comprennent pas bien le processus d'adaptation et n'ont parfois pas accès à des spécialistes en la matière pour les aider.
- Le Passeport pour l'accessibilité n'est pas largement utilisé dans l'organisation. Les gestionnaires et le personnel connaissent peu cette ressource.

## Mesures pour la période 2026-2028

Nous nous engageons à atteindre les objectifs suivants :

Objectif général 2 : Examiner les processus actuels utilisés par les membres du personnel pour demander des mesures d'adaptation et y apporter les changements nécessaires.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous procéderons à un examen du processus actuel de demande et de mise en place de mesures d'adaptation à l'interne. Dans le cadre de cet examen, nous chercherons à repérer les lacunes dans nos politiques et pratiques actuelles. Nous comparerons notre processus actuel aux pratiques exemplaires qui ont été établies au sein du gouvernement du Canada. Nous prévoyons de terminer cet examen d'ici mai 2026.
- Une fois cet examen terminé, nous consulterons le RESH au sujet de nos conclusions et lui demanderons son avis sur la manière dont nous pouvons améliorer le processus d'adaptation. Nous consulterons également le CCPDI. Nous prévoyons d'achever ces consultations d'ici septembre 2026.
- Une fois les consultations terminées, nous élaborerons une proposition sur la façon d'améliorer le processus d'adaptation. Nous prévoyons d'élaborer cette proposition d'ici mars 2027.
- À compter de 2027, nous commencerons à mettre en place un nouveau processus d'adaptation fondé sur les enseignements tirés de notre examen et des commentaires reçus des personnes en situation de handicap employées à la CISR. Une fois le nouveau processus d'adaptation mis en place, nous informerons tous les membres du personnel des changements et du nouveau processus simplifié. Nous veillerons à ce que toutes les ressources dont nos gestionnaires et notre personnel auront besoin dans le cadre du processus soient faciles à trouver et regroupées en un seul endroit. Cela favorisera un processus d'adaptation collaboratif entre les gestionnaires et le personnel. Nous comptons lancer ce nouveau processus d'ici juillet 2028.

Objectif général 3 : Mieux faire connaître le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada (GC).

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous élaborerons une proposition sur la manière dont nous pourrions promouvoir l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité au sein de la CISR. Ce travail s'inscrit dans la continuité de nos efforts antérieurs visant à promouvoir le Passeport pour l'accessibilité à la CISR, lesquels comprenaient des présentations au RESH et une communication à tous les employés.
- Une fois la proposition élaborée, nous continuerons de consulter les employés en situation de handicap en sollicitant les commentaires du RESH. Nous mettrons à jour la proposition en fonction des enseignements tirés de ces commentaires. Nous prévoyons de terminer ce projet d'ici novembre 2026.
- À compter de novembre 2026, nous commencerons à mettre en œuvre les mesures énoncées dans la proposition afin de mieux promouvoir le Passeport pour l'accessibilité au sein de la CISR.

Objectif général 4 : Mettre à jour les lignes directrices de la CISR en matière d'accessibilité pour l'évaluation des personnes en situation de handicap dans le cadre des processus de sélection.

La CISR est tenue de respecter les politiques établies par la Commission de la fonction publique (CFP). La CFP procède actuellement à la mise à jour de son Guide relatif à l'évaluation de personnes en situation de handicap dans le cadre d'un processus de sélection (par exemple, lorsqu'une personne postule un emploi à la CISR).

Une fois le Guide à jour, la CISR devra mettre en œuvre les recommandations de la CFP.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- Une fois que le Guide relatif à l'évaluation de personnes en situation de handicap de la CFP sera prêt, nous mettrons à jour les lignes directrices de la CISR pour l'évaluation des personnes en situation de handicap dans le cadre d'un processus de sélection. Cette tâche sera effectuée en consultation avec le champion de l'accessibilité et des personnes en situation de handicap de la CISR. Nous comptons terminer cette tâche d'ici mars 2027.

## **L'environnement bâti**

Dans la présente section, nous avons recensé les obstacles liés à l'environnement bâti au sein de la CISR et les mesures à prendre pour les éliminer. Le siège de la CISR est à Ottawa. Nous avons des bureaux régionaux à Vancouver, à Calgary, à Toronto, à Etobicoke et à Montréal. Nous exerçons également des activités dans d'autres lieux physiques, comme des établissements de détention.

Nous sommes déterminés à assurer l'accessibilité de nos sites et continuons de travailler avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour éliminer les obstacles dans nos environnements bâtis. SPAC est l'organisme fédéral qui achète (ou loue) et gère des biens immobiliers pour de nombreux ministères et organismes gouvernementaux, y compris plusieurs bâtiments de la CISR. Certains de ces locaux relèvent de la responsabilité de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), qui est chargée de gérer le flux de voyageurs et de marchandises qui entrent au Canada et en sortent.

## Réalisations

Nous avons réalisé les progrès suivants :

- L'accessibilité est un élément essentiel à prendre en compte dans toutes les décisions et tous les projets concernant les nouveaux locaux à bureaux. Par exemple, un bâtiment a été rénové à Toronto (25, avenue St. Clair Est), lequel abrite notamment des bureaux de la CISR. L'accessibilité a été un élément central dans la conception des bureaux de Toronto, aujourd'hui un excellent exemple de lieu entièrement accessible.
- Nous avons poursuivi notre travail avec le conseiller en accessibilité de la CISR pour cerner et planifier les améliorations à apporter à notre environnement bâti. Nous collaborons étroitement avec le conseiller pour mettre en œuvre les demandes de mesures d'adaptation approuvées liées à l'environnement bâti.

## Obstacles cernés

Nous avons recensé les obstacles suivants :

- Il existe peu d'espaces de travail calmes et de bureaux fermés à la disposition des employés. La plupart des espaces de travail sont à aire ouverte, ce qui peut constituer un obstacle pour les employés en situation de handicap si aucune mesure d'adaptation n'est mise en place. Ces espaces de travail peuvent être bruyants et propices à la distraction.
- Les membres du personnel ont signalé que les espaces de bureau ne disposent pas toujours de fonctions d'accessibilité qui pourraient profiter à certains employés en situation de handicap.

## Mesures pour la période 2026-2028

Nous nous engageons à atteindre les objectifs suivants :

Objectif général 5 : Effectuer un contrôle des espaces de travail calmes et une évaluation.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous effectuerons un contrôle des pièces et des espaces de travail calmes disponibles et évaluerons la possibilité d'en ajouter. Lorsque de nouveaux espaces de travail calmes seront disponibles, nous en informerons le personnel. Nous l'informerons aussi de tout nouveau dispositif d'accessibilité mis en place, comme des plaques d'ouverture automatique des portes et des miroirs bombés pour améliorer la sécurité dans les zones à forte fréquentation.
- À compter de 2026, nous procéderons à un examen annuel des affectations de locaux et des besoins connexes afin de vérifier comment nos espaces de travail sont attribués, dans quel but, et s'il est possible d'apporter des changements. Cet examen sera réalisé annuellement, en 2026, en 2027 et en 2028.

## Les technologies de l'information et de la communication

Dans la présente section, nous avons recensé les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications au sein de la CISR et les mesures à prendre pour les éliminer. Nous utilisons des technologies et des outils numériques variés, entre autres notre site Web public et nos plateformes de médias sociaux, ainsi que notre site intranet et les outils numériques avec lesquels travaillent les membres du personnel.

## Réalisations

Nous avons accompli les progrès suivants :

- Nous avons établi un partenariat avec l'équipe du [Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée](#) (AATIA) de Services partagés Canada (SPC). Nous continuerons à renforcer ce partenariat afin de tirer parti des ressources, des outils et des technologies d'adaptation disponibles pour les employés en situation de handicap.
- Nous avons embauché un nouveau coordonnateur de l'accessibilité dans l'équipe chargée de la gestion de l'information et des technologies de l'information.
- Nous effectuons régulièrement des essais sur notre site Web public et notre site intranet. Ces essais garantissent que le contenu de ces sites respecte les meilleures pratiques en matière d'accessibilité des sites Web. Nous avons adopté l'intelligence artificielle et le logiciel Microsoft Clarity, qui permettent d'automatiser ces essais pour une exécution régulière.
- Nous avons veillé à ce que toutes les pages Web soient conformes à la norme WCAG 2.1, au niveau AA et, dans certains cas, au niveau AAA.
- Nous avons progressé dans l'examen de tous les formulaires PDF qui se trouvent sur le site Web afin de veiller à ce qu'il soient accessibles. Il s'agit là d'un engagement soutenu.

## Obstacles cernés

Nous avons recensé les obstacles suivants :

- Les membres du personnel ne savent pas tous comment créer des documents accessibles à la CISR.
- Il y a un manque de formation adaptée à chaque équipe des TI au sein de la CISR en matière d'accessibilité. (Nous appelons ces équipes les « piliers des TI »).
- Lorsque des demandes de mesures d'adaptation liées à de nouvelles technologies sont présentées, nous consultons l'équipe du Programme d'AATIA. Nous examinons ensuite leurs recommandations et déterminons la marche à suivre. Les demandes de mesures d'adaptation pour les technologies qui ne sont pas encore préapprouvées peuvent parfois faire l'objet de longs délais dans le processus d'approbation. Le processus en soi peut être excessivement compliqué et demander la participation de plusieurs groupes.
- Il arrive que des documents internes ne soient pas en formats accessibles.

## Mesures pour la période 2026-2028

Nous nous engageons à atteindre les objectifs suivants :

Objectif général 6 : Élaborer un plan de formation sur l'accessibilité adapté aux piliers des TI.

Le programme des technologies de l'information de la CISR comprend 5 domaines distincts, chacun ayant une fonction différente. Nous avons pris conscience que, pour que tous nos processus liés aux technologies de l'information et des communications soient accessibles, chacune de nos équipes doit suivre une formation adaptée à son domaine de compétence en matière de TI.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous définirons les rôles et les objectifs en matière d'accessibilité pour chacun des piliers des TI. Cela nous aidera à évaluer les besoins en formation pour chaque rôle défini. Nous espérons terminer ces travaux d'ici décembre 2026.

- À compter de 2026, nous dresserons un inventaire des formations en TI qui pourraient déjà exister au sein de la CISR ou qui pourraient être offertes par nos partenaires. Nous évaluerons ensuite les formations disponibles et déterminerons si elles répondent aux besoins de formation que nous avons cernés. Nous comptons terminer ces travaux d'ici décembre 2026.
- À compter de 2027, nous élaborerons un plan de formation pour les formations propres à chaque rôle qui seront nécessaires. Ce plan décrira les thèmes de formation nécessaires pour chaque rôle. Nous mettrons également en place un processus permettant de faire le suivi des personnes qui ont suivi la formation. Nous prévoyons de mener à bien ces efforts d'ici décembre 2028.

Objectif général 7 : Rationaliser le travail sur les mesures d'adaptation en matière de TI avec les principaux partenaires.

Nous simplifierons le processus de demande de mesures d'adaptation en matière de TI afin de faciliter la tâche aux membres du personnel et d'accélérer le processus.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous commencerons à recenser les principaux partenaires au sein de la CISR qui doivent collaborer. Nous chercherons également à collaborer avec l'équipe de l'AATIA.
- Une fois les principaux partenaires recensés, nous dresserons la liste de toutes les étapes actuelles du processus d'adaptation en matière de TI, ce qui nous aidera à repérer les lacunes et les limites quant au processus. Nous prévoyons d'achever ce travail d'ici la fin de l'année 2026.
- À compter de 2027, nous déterminerons les moyens de normaliser le processus d'adaptation en matière de TI afin de combler les lacunes et de remédier aux limites constatées. Nous prévoyons d'achever ce travail d'ici la fin de l'année 2027.
- Une fois le nouveau processus d'adaptation établi, nous veillerons à ce qu'il soit communiqué à tous les membres du personnel et à ce qu'une formation soit dispensée à tout le personnel des TI concerné.
- À compter de 2026, nous préparerons un catalogue de technologies préapprouvées afin d'accélérer le processus lorsque des technologies sont demandées à titre de mesures d'adaptation. Les efforts relatifs à l'établissement d'un catalogue préapprouvé seront déployés de façon continue.

Objectif général 8 : Veiller à ce que les formulaires PDF de la CISR sur les sites Web externes et sur l'intranet soient accessibles.

Cet objectif s'inscrit dans la continuité de notre travail énoncé dans le plan d'accessibilité de 2023-2025. Il vise à ce que tous les formulaires PDF de la CISR (externes et internes) soient entièrement conformes aux dernières normes d'accessibilité, notamment les WCAG 2.0 et la Norme sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Canada.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- Pour poursuivre le travail entamé en 2023, nous continuerons à apporter des modifications aux formulaires PDF que nous avons désignés comme non accessibles afin d'améliorer l'accessibilité. Ce travail se poursuivra tout au long des années 2027 et 2028.

## La communication, autre que les technologies de l'information et de la communication

Dans la présente section, nous avons recensé les obstacles liés aux communications et aux pratiques en matière de communication au sein de la CISR et les mesures à prendre pour les éliminer. La CISR adoptera autant que possible un langage clair dans ses communications, afin qu'elles soient accessibles à un large éventail de lecteurs. Le langage clair consiste à écrire ou à parler de manière à ce que votre public saisisse facilement ce que vous dites. Nous reconnaissons que le langage juridique, que nous devons parfois utiliser en raison de la nature de notre travail, et un langage clair peuvent être utilisés parallèlement.

### Réalisations

Nous avons réalisé les progrès suivants :

- Nous avons produit et diffusé une [série de vidéos accessibles en langage clair](#) qui expliquent le processus de demande d'asile.
- Nous avons commencé à réviser le contenu de notre site Web public afin de veiller à ce qu'il soit rédigé en langage clair. La révision des 3 principaux niveaux du site Web est maintenant terminée.
- Nous avons créé des modèles de documents accessibles, destinés à être utilisés dans l'ensemble de la CISR.

### Obstacles cernés

Nous avons recensé les obstacles suivants :

- Bien souvent, les documents destinés à des destinataires internes et externes ne sont pas rédigés dans un langage clair.
- L'utilisation d'un langage juridique dans nos documents et à nos audiences peut constituer un obstacle pour les personnes qui doivent obtenir une décision de la CISR, notamment les personnes en situation de handicap. L'utilisation d'un langage juridique plutôt que d'un langage clair pourrait empêcher certaines personnes de comprendre les informations dont elles ont besoin dans leurs échanges avec la CISR.

### Mesures pour la période 2026-2028

Nous nous engageons à atteindre les objectifs suivants :

Objectif général 9 : Étudier l'utilisation d'un langage clair dans les Directives du président.

Nos consultations nous ont permis de constater que le langage juridique utilisé dans nos documents peut constituer un obstacle pour les personnes en situation de handicap. Pour commencer, nous passerons en revue 1 des 7 Directives du président afin d'effectuer un examen, de définir, puis de mettre à l'essai une approche plus accessible, notamment l'utilisation d'un langage clair. Les Directives du président aident les commissaires et le personnel dans l'exécution de leurs fonctions. Les commissaires sont tenus d'appliquer les Directives du président ou d'expliquer pourquoi ils ne les suivent pas. Bien que les Directives du président s'adressent aux commissaires et au personnel, elles fournissent également de l'information au public afin qu'il sache ce qui est attendu des commissaires. Ce projet pilote vise à explorer les possibilités d'utiliser un langage clair pour améliorer l'accessibilité, sans pour autant remplacer la nature parfois complexe et spécialisée des informations prises en compte par les commissaires dans les Directives du président. Dans le cadre du projet pilote, nous établirons l'approche la plus efficace pour améliorer l'accessibilité, par exemple l'élaboration de résumés en langage clair

expliquant l'objectif, la pertinence et les effets concrets de certaines directives dans un langage clair. Cette approche permettra d'éviter la création de documents en double. Une fois ce projet pilote terminé, nous nous pencherons sur les enseignements tirés. Si cette approche s'avère fructueuse, nous élaborerons un plan d'action sur la manière d'améliorer l'accessibilité en utilisant un langage clair dans les autres Directives du président.

Pour atteindre cet objectif, tout en garantissant un bon équilibre entre l'accessibilité et l'application pratique et en prévenant les éventuelles erreurs d'application, interprétations erronées et inexactitudes, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous nous emploierons à déterminer les Directives du président qui se prêtent le mieux au projet pilote visant à évaluer l'approche la plus efficace pour améliorer l'accessibilité des Directives du président en utilisant un langage clair, sans créer de documents en double. Cette tâche comprendra la définition de la portée et des critères de sélection des directives qui seront utilisés pour le projet pilote et l'établissement de principes pour l'adaptation en langage clair, y compris la manière de préserver l'intégrité juridique, tout en améliorant l'accessibilité. Nous recueillerons des renseignements sur le contexte actuel (analyse du contexte) afin d'être au fait des meilleures pratiques, des ressources disponibles, des risques et des possibilités dans le cadre de l'examen de l'accessibilité du langage juridique utilisé dans les Directives du président, notamment au moyen de consultations internes et externes. Nous prévoyons d'achever ce travail d'ici la fin de l'année 2026.
- À compter de 2027, nous élaborerons un plan visant à mettre à l'essai l'approche sur les Directives du président choisies. Nous prévoyons d'achever ce travail d'ici la fin de l'année 2027.
- À compter de 2028, nous appliquerons notre projet pilote aux Directives du président choisies. Nous prévoyons de terminer ce travail d'ici la fin de 2028.

## **L'acquisition de biens, de services et d'installations**

Dans la présente section, nous avons recensé les obstacles liés à l'approvisionnement au sein de la CISR et les mesures à prendre pour les éliminer. La CISR achète souvent des biens et des services qui appuient ses activités. Le processus d'achat est appelé « approvisionnement ». Nous respectons les normes établies par SPAC et le Secrétariat du Conseil du Trésor en matière d'approvisionnement. Il est important de prendre en compte l'accessibilité dès le début du processus d'achat. Des produits accessibles signifient que davantage de personnes peuvent les utiliser facilement.

### **Réalisations**

Nous avons réalisé les progrès suivants :

- Dans notre formulaire interne de demande d'achat, il y a une liste de contrôle pour les informations exigées, laquelle inclut désormais l'accessibilité. Nous avons ajouté une question dans le formulaire qui demande si les considérations relatives à l'accessibilité ont été prises en compte dans le projet et, dans le cas contraire, d'en fournir la justification.

### **Obstacles cernés**

Nous avons recensé les obstacles suivants :

- Le formulaire de demande d'achat de la CISR comporte une question portant sur les considérations relatives à l'accessibilité. Bien qu'un lien dans le formulaire renvoie les utilisateurs à des conseils sur la prise en compte de l'accessibilité dans l'approvisionnement, il a été signalé que cette étape demeure peu claire.

- Le processus actuel de prise de décisions en matière d'approvisionnement peut ne pas tenir compte de l'accessibilité dans la notation des soumissionnaires. La notation des soumissionnaires consiste à évaluer l'offre de chaque fournisseur afin de déterminer dans quelle mesure elle répond aux exigences de la demande d'approvisionnement.
- À l'heure actuelle, les instructions et les exigences destinées aux soumissionnaires peuvent ne pas inclure les exigences en matière d'accessibilité.
- Certains de nos membres du personnel qui participent au processus d'approvisionnement ne disposent pas des connaissances nécessaires pour s'assurer que les biens, les services et les installations qu'ils achètent sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Des formations, de la sensibilisation et des ressources supplémentaires seront nécessaires.

## **Mesures pour la période 2026-2028**

Nous nous engageons à atteindre les objectifs suivants :

Objectif général 10 : Créer un outil pour aider les gestionnaires à prendre en compte et à prioriser l'accessibilité dans l'approvisionnement.

Nous créerons un outil pour aider et encourager notre personnel à prendre en compte et à privilégier l'accessibilité dans l'achat de nouveaux biens, services ou installations. Nous consulterons d'autres ministères et les principaux intervenants afin de mettre au point un outil qui aidera les gestionnaires à tenir compte de l'accessibilité lorsqu'ils achètent des biens et des services.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous consulterons d'autres ministères et les principaux intervenants afin d'évaluer les ressources existantes pour favoriser un approvisionnement axé sur l'accessibilité. Nous chercherons également à obtenir davantage d'informations pour déterminer les domaines sur lesquels nous allons nous concentrer en ce qui concerne l'outil d'approvisionnement. Les thèmes potentiels pourraient être les suivants : comment garantir l'accessibilité du bien ou du service acheté; quelles informations relatives à l'accessibilité doivent être fournies par les soumissionnaires; comment prendre en compte l'accessibilité dans le processus de notation des offres et l'accessibilité des documents relatifs à l'approvisionnement. Nous terminerons les consultations d'ici décembre 2026.
- À compter de 2027, nous entamerons l'élaboration de l'outil d'approvisionnement. Une fois qu'il sera terminé, nous comptons le diffuser et le mettre en service d'ici décembre 2027.

## **La conception et la prestation de programmes et de services**

Dans la présente section, nous avons recensé les obstacles liés aux programmes et aux services exploités par la CISR et les mesures à prendre pour les éliminer. La CISR est un tribunal administratif, ce qui signifie qu'elle suit une procédure moins formelle que celle des cours de justice, mais qu'elle possède des connaissances spécialisées dans un domaine particulier du droit. Notre principal objectif est d'instruire des cas en matière d'immigration et d'asile et de rendre des décisions à l'égard de ceux-ci. À cette fin, la CISR interagit avec les personnes qui comparaissent devant elle. Les moyens pris pour interagir sont nombreux : discussions, formulaires, documents, audiences, décisions, etc.

Nous interagissons régulièrement avec 2 groupes de personnes :

- les avocats et autres représentants des personnes comparaissant devant la CISR;
- les personnes qui doivent obtenir une décision de la CISR, notamment les personnes qui présentent une demande d'asile (les « demandeurs d'asile »), les personnes qui font appel de décisions en

matière d'immigration et d'asile (les « appelants »), les personnes qui sont détenues (les « détenus ») et les personnes qui attendent une décision pour savoir si elles peuvent entrer ou rester au Canada (les « demandeurs »). Il arrive parfois que les personnes de ce deuxième groupe ne fassent pas appel aux services d'un avocat ou d'un autre représentant (on dit alors qu'elles sont « non représentées »).

Nous nous engageons à corriger nos systèmes ou structures inaccessibles, y compris à adopter des approches décisionnelles tenant compte des traumatismes, au besoin. Tenir compte des traumatismes signifie reconnaître que les personnes peuvent avoir vécu des événements difficiles et qu'il est important d'interagir avec elles avec respect et sensibilité.

## Réalisations

Nous avons réalisé les progrès suivants :

- Nous avons élaboré et mis en œuvre des guides de rédaction en langage clair pour certaines sections et des formations sur l'accessibilité.
- Nous avons élaboré un guide qui décrit comment l'accessibilité des personnes en situation de handicap doit être prise en compte et intégrée dans nos procédures et audiences. Ce guide s'appelle *les Directives numéro 8 du président : Accessibilité des procédures devant la CISR*. Les Directives du président aident les commissaires et le personnel dans l'exécution de leurs fonctions. Les directives fournissent également de l'information au public afin qu'il sache ce qui est attendu des commissaires. Ces derniers sont tenus d'appliquer les Directives du président ou d'expliquer pourquoi ils ne les suivent pas.

## Obstacles cernés

Nous avons recensé les obstacles suivants :

- Les personnes qui doivent obtenir une décision de la Commission et leurs représentants n'ont pas été consultés directement dans le cadre du processus de consultation de la CISR visant l'élaboration du présent plan. Si elles le souhaitent, ces personnes peuvent toutefois nous faire part de leurs commentaires au moyen de notre site Web. La CISR examine constamment les commentaires reçus de ce groupe.
- Les formations sur l'accessibilité au sein des équipes chargées des programmes et des services ne sont pas uniformes et sont facultatives.

## Mesures pour la période 2026-2028

Nous nous engageons à atteindre les objectifs suivants :

**Objectif général 11 :** Mettre en œuvre les lignes directrices de la CISR relatives à la formation accessible et inclusive pour la conception et la prestation des formations destinées au personnel de soutien au processus décisionnel.

Comme il était mentionné dans notre premier plan, nous avons élaboré et publié des lignes directrices pour une formation accessible et inclusive, ainsi que des documents d'accompagnement comprenant une foire aux questions et des guides de référence. Le personnel de soutien au processus décisionnel a signalé que la formation sur le processus décisionnel n'est pas accessible à tous les apprenants. Par conséquent, nous allons remanier le programme de formation afin de nous assurer, dans la mesure du possible, qu'il respecte les lignes directrices de la CISR.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous analyserons la situation actuelle relative aux formations, en examinant les commentaires des animateurs et des apprenants, en observant des formations et en passant en revue les meilleures pratiques afin de déterminer les mesures à prendre pour éclairer la conception et l'animation des formations.
- À compter de 2026, nous mettrons sur pied un groupe consultatif sur les formations afin de discuter des lacunes, des recommandations aux fins d'amélioration et des formations destinées aux concepteurs et aux animateurs des formations sur le processus décisionnel.
- À compter de 2026, nous mettrons en place un atelier de formation ou un mini cours destiné aux concepteurs de contenu de formation (ceux qui créent des programmes de perfectionnement professionnel, de formation à l'intention des nouveaux commissaires et de formation spécialisée à l'intention des commissaires) afin de s'assurer qu'ils savent comment concevoir des formations en tenant compte de l'accessibilité.
- À compter de 2027, nous mettrons en place un atelier de formation ou un mini cours destiné aux animateurs de formations sur le processus décisionnel afin de veiller, dans la mesure du possible, à ce que leurs formations soient conformes aux lignes directrices de la CISR en matière de formation accessible et inclusive. Nous prévoyons de terminer ce travail d'ici décembre 2027.
- À compter de 2028, nous examinerons les évaluations des formations soumises par les membres du personnel afin de nous assurer que les changements apportés dans la conception et la prestation des formations sur le processus décisionnel reposent, dans la mesure du possible, sur les commentaires précédemment reçus sur l'accessibilité de ces formations. Nous prévoyons de terminer l'évaluation et de formuler des suggestions d'amélioration d'ici décembre 2028.

Objectif général 12 : Identifier les intervenants clés qui aideront à l'engagement externe des personnes en situation de handicap.

Comme il est indiqué dans les obstacles cernés, le public n'a pas été consulté pendant le processus de planification de l'accessibilité de la CISR. Il nous a été difficile de déterminer la meilleure façon de communiquer avec les personnes qui comparaissent devant la Commission et de les consulter. Nous comptons prendre du temps dans les prochaines années pour étudier les différentes options qui s'offrent à nous et élaborer un plan définissant la manière de consulter ce groupe.

Pour atteindre cet objectif, nous prendrons les mesures suivantes :

- À compter de 2026, nous essayerons de trouver des organisations externes auxquelles nous pourrions faire appel pour des conseils en matière d'accessibilité. Nous comptons établir un dialogue avec ces organisations en 2027.
- À compter de 2028, sur la base des informations recueillies grâce aux consultations, nous élaborerons un plan sur la manière dont nous pouvons collaborer avec des organisations externes afin de mener des consultations auprès des personnes en situation de handicap qui comparaissent devant la Commission. Nous prévoyons d'achever ce travail d'ici octobre 2028.

## **Le transport**

Nous avons examiné attentivement nos politiques, nos pratiques, nos programmes et nos services et nous avons déterminé qu'il n'y a actuellement pas d'obstacles dans le domaine des transports.

## **Conclusion**

La CISR s'engage à repérer, à prévenir et à éliminer les obstacles pour toutes les personnes qui ont des échanges avec notre organisation, en particulier les personnes en situation de handicap. Les objectifs

généraux énoncés dans le présent plan, ainsi que les mesures qui y sont décrites, constituent une étape importante dans la prochaine phase de nos efforts visant à accroître l'accessibilité.

Nous nous engageons à assurer un suivi et un compte rendu rigoureux du Plan d'accessibilité 2026-2028 de la CISR. Il y aura des responsabilités clairement définies, des plans de travail détaillés ainsi que des résultats escomptés et des objectifs précis pour chaque initiative. Nous avons mis au point un outil interne de suivi pour la gestion des projets, afin de nous assurer que nous respectons les étapes requises pour atteindre nos objectifs généraux. Notre comité de planification et de mise en œuvre de l'accessibilité se réunira tous les mois pour assurer la responsabilisation et pour résoudre tout problème qui pourrait survenir. Nos rapports d'étape annuels présenteront l'état d'avancement de chaque mesure. Nous continuerons également de tenir le RESH et le CCPDI informés et de favoriser leur participation au processus de mise en œuvre du présent plan.

Nous reconnaissons que la mise en œuvre des mesures prévues dans le plan exigera diligence et dévouement. Nous sommes très enthousiastes à l'idée de poursuivre le travail et de continuer à recevoir des commentaires de personnes en situation de handicap, ce qui nous aidera à atteindre notre objectif de devenir une organisation exempte d'obstacles d'ici 2040.