



Plan d'accessibilité 2026-2028





Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec nous à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

ISSN 2817-1306

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Finances du Canada,
décembre 2025

Also available in English under the title: **Accessibility Plan 2026-2028**

Table des matières

Message de la commissaire.....	4
Message du champion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.....	5
Généralités	6
À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.....	6
Obligations de l'ACFC en vertu de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	6
Renseignements contextuels sur l'ACFC.....	7
Autorité responsable de l'accessibilité de l'ACFC	8
Coordonnées	8
Consultations.....	9
Plan d'action sur l'accessibilité de l'ACFC	10
Domaine prioritaire : Emploi.....	10
Domaine prioritaire : Environnement bâti.....	12
Domaine prioritaire : Technologies de l'information et des communications (TIC) et autres communications.....	14
Domaine prioritaire : Acquisition de biens, de services et d'installations.....	16
Domaine prioritaire : Conception et prestation de programmes et de services	17
Domaine prioritaire : Transport	18
Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité	19



Message de la commissaire

C'est avec fierté que je présente le Plan d'accessibilité triennal de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Il témoigne de l'engagement continu de l'ACFC à promouvoir l'accessibilité au sein de notre organisation.

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), nous avons élaboré un plan qui tient compte de sept domaines prioritaires et qui décrit les mesures que nous prendrons pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles afin de créer un environnement fondé sur l'égalité des chances.

Nous reconnaissons que l'atteinte de nos objectifs repose sur un engagement à long terme. Grâce à ce plan, nous pourrions mettre à profit les mesures fondamentales que nous avons prises pour faire progresser l'accessibilité, notamment le travail que nous avons accompli pour mettre en place des politiques et des comités pertinents, investir dans notre milieu de travail, améliorer les plateformes numériques avec des caractéristiques d'accessibilité, et respecter les exigences législatives de la LCA en matière de production de rapports, entre autres exemples. Ces mesures témoignent d'un engagement en faveur de l'amélioration et jettent les bases des progrès futurs.

Nous nous engageons également à faire preuve de transparence. Nous continuerons de surveiller et de mesurer nos avancées et de communiquer ces résultats chaque année. J'encourage également tous les employés et les membres du public à nous faire part de leurs commentaires par l'intermédiaire de nos mécanismes accessibles afin de nous aider à bâtir un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

La force de l'ACFC se trouve dans la diversité et le talent de son personnel. Nous nous efforçons de favoriser une culture inclusive fondée sur l'innovation, la collaboration et l'excellence, des valeurs qui guident tout ce que nous faisons. Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un engagement plus large visant à favoriser le bien-être des employés tout en améliorant continuellement nos outils, nos processus et nos fonctions organisationnelles afin de garantir un environnement de travail exempt d'obstacles et stimulant.

J'invite les employés à lire ce plan et à me faire part de leurs commentaires, tandis que nous continuons à bâtir ensemble une agence plus accessible et plus inclusive.

Shereen Benzvy Miller
Commissaire



Message du champion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion

À l'ACFC, nous pensons que l'accessibilité et l'inclusion sont fondamentales, tant dans la façon dont nous servons les Canadiens que dans la façon dont nous nous soutenons les uns les autres en tant que collègues. En éliminant les obstacles et en favorisant l'inclusion, nous contribuons à faire en sorte que chacun, à l'intérieur et à l'extérieur de notre organisation, puisse participer pleinement et équitablement.

Bien que le Canada ait fait des progrès en matière d'accessibilité et d'inclusion, les personnes en situation de handicap se heurtent encore à des obstacles physiques, numériques, comportementaux ou systémiques qui limitent leur capacité à s'engager dans le milieu de travail et dans la société. Selon [l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022](#) menée par Statistique Canada, plus de huit millions de Canadiens âgés de 15 ans et plus (soit environ 27 % de la population) s'identifient comme ayant un handicap (comparativement à 22 % en 2017). Ces statistiques renforcent l'importance de l'accessibilité en tant qu'engagement partagé et continu.

Nous sommes fiers des mesures prises par l'ACFC pour rendre notre lieu de travail et nos services numériques plus accessibles et faciles à naviguer tant pour nos employés que pour les Canadiens, ainsi que pour créer un milieu de travail plus inclusif et exempt d'obstacles pour nos employés. Toutefois, nous sommes conscients que l'accessibilité est un travail de longue haleine et qu'il y a encore beaucoup à faire.

À mesure que nous avancerons, nous continuerons d'écouter, d'apprendre et d'agir pour éliminer les obstacles là où ils existent, que ce soit dans nos espaces physiques et numériques, dans nos politiques et nos processus, ou dans la façon dont nous communiquons et servons les Canadiens.

L'accessibilité est la responsabilité de tous, et chaque geste, petit ou grand, nous rapproche d'un Canada où chacun peut participer pleinement.

Jérémie Ryan
Champion de l'EDI



Généralités

À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

À l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence), notre mandat est de protéger les droits et les intérêts des consommateurs canadiens de produits et services financiers. Nous nous acquittons de ce mandat de deux façons principales :

- en surveillant la conformité des [entités financières sous réglementation fédérale](#) aux mesures de protection des consommateurs;
- en renforçant la littératie financière de la population canadienne.

Dans le cadre de notre mandat, nous surveillons et évaluons les tendances financières et les nouveaux enjeux touchant les consommateurs, nous sensibilisons le public au marché financier et nous élaborons des recherches et des ressources pour renseigner les consommateurs afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées et renforcer leur résilience et leur bien-être financiers. Ces activités sont menées en collaboration avec un large éventail d'intervenants, notamment des groupes de consommateurs et des organisations gouvernementales, des associations de réglementation et des organismes communautaires, tant au Canada qu'à l'étranger.

Notre travail est essentiel pour renforcer la confiance des consommateurs envers les institutions financières, ce qui contribue au maintien de la sécurité et de la stabilité du système financier canadien.

Obligations de l'ACFC en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019, et le [règlement connexe](#) est entré en vigueur le 1^{er} décembre 2021. L'objectif de la loi est de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Elle exige que les entités fédérales réglementées, y compris l'ACFC, cernent, éliminent et préviennent de façon proactive les obstacles à l'accessibilité et qu'elles publient un plan d'accessibilité triennal. La LCA vise sept domaines prioritaires :

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

La loi exige également que les organisations publient des rapports d'étapes annuels sur la mise en œuvre de leur plan d'accessibilité, et qu'elles établissent un processus permettant de recueillir les commentaires du personnel, des intervenants et des membres du grand public, y compris des personnes en situation de handicap, sur le plan et les obstacles à l'accessibilité.



Renseignements contextuels sur l'ACFC

Perspective externe : un chef de file dans la réduction des obstacles en vue d'améliorer les résultats financiers des consommateurs

L'ACFC privilégie une approche intersectionnelle pour s'acquitter de son mandat. Elle cherche à comprendre et à prendre en compte les caractéristiques démographiques et socioéconomiques, les comportements, les motivations, les défis et les préférences de communication de la population diversifiée du Canada, avec une attention particulière aux groupes vulnérables. L'ACFC conçoit et adapte ses interventions en réponse aux divers besoins de différents segments de la population, dans l'optique de favoriser l'accès aux produits et services financiers, et de réduire tout obstacle ou toute discrimination de nature systémique dans le secteur financier.

Les recherches de l'ACFC indiquent que la vulnérabilité financière est un problème qui touche un vaste éventail de personnes sans égards à leur culture, à leur communauté ou à leurs origines. Bien que ce problème ne soit pas limité à certains groupes démographiques, les obstacles systémiques ont contribué au fait que certains groupes sont plus susceptibles d'être confrontés à la vulnérabilité financière. D'autres recherches ont montré que la population à faible revenu comprend un nombre disproportionné de femmes, d'adultes célibataires et de personnes en situation de handicap. Voilà pourquoi l'ACFC cible en priorité ces groupes.

Perspective interne : un organisme avec un effectif diversifié, inclusif et respectueux

L'ACFC procède actuellement à la mise à jour de son plan stratégique. L'un des objectifs fondamentaux de l'Agence est l'excellence organisationnelle, qui favorise une main-d'œuvre à la fois diversifiée et hautement qualifiée, afin d'améliorer l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'Agence.

L'ACFC est assujettie à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et dispose d'un effectif non syndiqué qui a connu une croissance de 6,8 % en 2024-2025. Au 31 mars 2025, son effectif comptait 250 employés. L'approche d'équité en matière d'emploi de l'ACFC mise sur :

- un recrutement ciblé pour améliorer la représentation;
- l'ajout de mesures d'adaptation et d'accessibilité;
- des efforts délibérés pour célébrer la diversité et se constituer un effectif inclusif et respectueux.

Au 31 mars 2025, la représentation des personnes en situation de handicap de l'ACFC était passée de 12,4 % à 14 %, un pourcentage qui dépasse la disponibilité au sein de la population active de 12,3 %¹.

L'ACFC recueille les commentaires des membres du personnel de façon anonyme en participant au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Ce sondage fournit de l'information à l'appui de l'amélioration continue des pratiques de gestion des personnes, et les organismes fédéraux utilisent les résultats pour cerner leurs forces et relever leurs domaines d'amélioration. Le dernier sondage remonte à 2024 et comportait plusieurs questions sur la diversité et l'inclusion. Il révèle que 80 % des répondants de l'ACFC sont d'avis que l'Agence respecte les différences individuelles (p. ex. la culture, les méthodes de travail, les idées, les habiletés), et 90 % jugent qu'elle met en place des activités et des pratiques qui

¹ Pour déterminer si les personnes en situation de handicap jouissent d'une représentation équitable à l'Agence, leur représentation a été comparée à celle de [l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017](#).



favorisent un milieu de travail diversifié. Ces résultats dépassaient largement la [moyenne de la fonction publique](#).

Plusieurs questions du sondage portaient également sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Le sondage montre que 12 % des personnes sondées ont demandé des mesures d'adaptation en milieu de travail, dont 79 % l'avaient fait en raison d'un handicap. Dans l'ensemble, 85 % des personnes sondées ayant demandé de telles mesures se sont dites satisfaites des mesures mises en place. De plus, 91 % ont indiqué qu'elles se sentiraient à l'aise de demander des mesures d'adaptation à leur superviseur immédiat. Ces résultats dépassaient la [moyenne de la fonction publique](#)².

Autorité responsable de l'accessibilité de l'ACFC

L'autorité responsable de l'accessibilité de l'ACFC est le commissaire adjoint des services intégrés.

Coordonnées

L'ACFC vous invite à lui faire part de vos commentaires, de vos questions et de vos suggestions sur l'accessibilité. Voici comment communiquer avec nous :

En ligne : [Agence de la consommation en matière financière du Canada](#)

Téléphone (Centre d'information aux consommateurs) :

- sans frais : 1-866-461-3222
- à Ottawa ou à l'étranger : 613-960-4666

*Des agents d'information vous répondront du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est.

Téléscripteur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive :

- sans frais : 1-866-914-6097
- à Ottawa ou à l'étranger : 613-947-7771

Service de relais vidéo : l'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo. Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, [consultez SRV Canada](#).

Adresse électronique : [Contactez-nous](#)

LinkedIn : [Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) | [Financial Consumer Agency of Canada](#) | [LinkedIn](#)

YouTube : [ACFCan](#)

Facebook : [FB.com/ACFCan](#)

² Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de l'ACFC se trouvent ici : [Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 par thème pour Agence de la consommation en matière financière du Canada](#)



Instagram : [acfc_can](https://www.instagram.com/acfc_can)

X (anciennement Twitter) : [@ACFCan](https://twitter.com/ACFCan)

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Entreprise
427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Communiquez avec nous pour obtenir le présent document dans un autre format.

Consultations

L'ACFC s'est associée à une tierce partie spécialisée en accessibilité pour recueillir de l'information sur l'état actuel de l'accessibilité à l'Agence et cerner les obstacles potentiels.

Plusieurs activités de collectes de données ont été menées afin de saisir les diverses perspectives et expériences vécues par les employés de l'ACFC, y compris les employés s'identifiant comme des personnes en situation de handicap³. Ces activités sont les suivantes :

- un sondage sur l'accessibilité à l'échelle de l'organisation, qui comprenait une option permettant aux personnes en situation de handicap de fournir des renseignements supplémentaires et qui proposait à la fois des données quantitatives et des expériences personnelles afin d'obtenir une vue d'ensemble de l'accessibilité à l'ACFC;
- des entrevues et des consultations avec des experts en la matière au sein de l'Agence afin de recueillir des renseignements sur les pratiques en matière d'accessibilité dans chacun des sept domaines prioritaires de la LCA;
- une visite du bureau de l'ACFC à Ottawa pour observer les caractéristiques d'accessibilité de l'environnement bâti récemment rénové;
- un examen des politiques, des procédures et des pratiques de l'ACFC, ainsi que des plateformes numériques, notamment le site Web Canada.ca, les réseaux de médias sociaux, les outils numériques publics et l'intranet;
- une analyse des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 de l'ACFC liés à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation.

Le processus a tenu compte des principes de la LCA et a mis l'accent sur l'engagement auprès des personnes en situation de handicap, la prévention des obstacles et l'amélioration continue.

L'information recueillie a été analysée pour déterminer l'état actuel de l'Agence en matière d'accessibilité et cerner les obstacles potentiels. Le présent plan précise les mesures proposées pour éliminer les

³ L'[Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022](#) a permis de déterminer dix types d'incapacités, soit les incapacités liées à l'ouïe, à la vision, à la mobilité, à la flexibilité, à la dextérité, à la douleur, à l'apprentissage, au développement, à la santé mentale et à la mémoire.



obstacles et décrit les autres mesures pertinentes prises par l'Agence afin de faire progresser l'équité, la diversité et l'inclusion pour son effectif et ses activités fondamentales, et prévenir de façon proactive les nouveaux obstacles à l'accessibilité.

Plan d'action sur l'accessibilité de l'ACFC

Domaine prioritaire : Emploi

Objectif

L'ACFC favorise un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles en veillant à ce que les pratiques, les politiques et les mesures de soutien en matière d'emploi soient appliquées de façon cohérente afin de favoriser la confiance et de permettre à tous les employés de participer pleinement et de réussir.

État actuel

L'ACFC continue de renforcer l'accessibilité et l'inclusivité de ses pratiques en matière d'emploi au moyen d'une série de faits récents structurés en matière de politiques et de programmes. En octobre 2021, l'Agence a lancé sa politique sur les mesures d'adaptation, reconnaissant officiellement son obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard des employés et des candidats dans les processus de sélection. Cette politique tient compte de l'avis de l'ACFC selon lequel un milieu favorable permet à chacun de maximiser son potentiel et de contribuer pleinement à la réalisation du mandat de l'Agence. Les politiques de soutien, notamment la politique de dotation, et la politique sur le télétravail favorisent des pratiques d'emploi équitables, transparentes et inclusives dans l'ensemble de l'organisation. Des initiatives telles que la désignation de l'ACFC comme [un milieu de travail sans parfum](#) témoignent également de la capacité de l'Agence à répondre à des besoins précis en matière d'accessibilité⁴.

L'accent mis par l'Agence sur l'excellence organisationnelle souligne son engagement à investir dans son personnel et à optimiser son milieu de travail et ses processus afin de favoriser une culture inclusive d'innovation, de collaboration et d'excellence

L'ACFC a lancé son premier plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) en 2022 et nommé un Champion de l'EDI. L'ACFC révisé et met actuellement à jour le plan en fonction des commentaires des employés et à la suite du plus récent Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Le plan continuera à décrire une approche coordonnée visant à créer une culture organisationnelle où la valorisation de l'équité, de la diversité, l'accessibilité et de l'inclusion est la norme, et où les personnes en situation de handicap reçoivent du soutien pour participer et progresser. La communauté des ambassadeurs de l'EDI, créée en 2023-2024, joue un rôle important dans la promotion de l'EDI au sein de l'Agence et offre un canal pour l'engagement des employés

Étant une organisation assujettie à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, l'ACFC veille à ce que ses processus de dotation soient non partisans, fondés sur le mérite et représentatifs de la diversité canadienne. Afin d'outiller adéquatement les gestionnaires recruteurs, ceux-ci doivent suivre une formation obligatoire sur les pratiques d'embauche inclusives, et leur formation sur la sous-délégation

⁴ La politique de l'ACFC sur un milieu de travail sans parfum est mentionnée dans le plan de travail interne du CSST de l'ACFC et dans le document d'orientation interne sur le milieu de travail de l'ACFC.



des pouvoirs en ressources humaines comprend des renseignements sur l'évaluation des préjugés et des obstacles en matière de dotation. De plus, ils disposent d'outils et de guides pour effectuer ces évaluations. L'utilisation des bassins de la Commission de la fonction publique, qui incluent des candidats s'étant auto-identifiés comme ayant un handicap, est encouragée, de même que d'autres stratégies de recrutement inclusives. Tout au long des processus de dotation et d'intégration de l'Agence, les candidats sont également invités à communiquer leurs besoins d'adaptation individuels et à demander des mesures d'adaptation.

L'ACFC continue de promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité et à l'inclusion grâce à des activités continues d'apprentissage et d'engagement. L'Agence organise des activités et des événements spécifiques à l'EDI, portant sur des sujets liés à l'accessibilité, aux mesures d'adaptation et aux personnes en situation de handicap. L'ACFC commémore également des événements tels que la Semaine nationale de l'accessibilité et la Journée internationale des personnes handicapées, en encourageant des activités d'apprentissage connexes comme la série sur l'accessibilité de l'École de la fonction publique du Canada et le Carrefour de l'accessibilité du GC.

Lors du plus récent examen de l'accessibilité, certains répondants ont souligné des défis liés à la flexibilité et à la cohérence du télétravail en vertu de la Directive sur le travail hybride, ainsi que des occasions d'améliorer les pratiques inclusives en matière d'embauche et de développement de carrière.

L'Agence s'engage à favoriser un milieu de travail exempt d'obstacles grâce à la collaboration entre les gestionnaires et les employés. Ensemble, ils évaluent les besoins en matière d'adaptation et déterminent des mesures raisonnables qui sont à la fois significatives et adaptées. Ces mesures, toutefois, peuvent ne pas nécessairement correspondre à la solution privilégiée par l'employé. »

Bien que les cadres et les engagements de l'ACFC soient solides, mettre un accent continu sur l'application cohérente des mesures d'adaptation, et des processus, la sensibilisation et la formation contribueront à intégrer davantage l'accessibilité dans l'expérience d'emploi. Dans l'ensemble, l'ACFC fait preuve d'un engagement clair et continu en faveur de l'emploi accessible grâce à ses politiques, à ses programmes et à ses priorités stratégiques. Cette dernière est bien placée pour continuer à améliorer l'accès équitable, la participation et l'inclusion tout au long du cycle de vie de l'emploi.

Obstacles cernés

1. La mise en œuvre de la politique en matière de mesures d'adaptation peut varier et ne pas répondre entièrement à l'ensemble des besoins individuels.

L'ACFC a mis en place une politique en matière de mesure d'adaptation et des lignes directrices à l'appui. Toutefois, les commentaires indiquent que la mise en application de ces politiques et de ces lignes directrices est parfois incohérente et rigide. Certains répondants ont fait remarquer que les procédures de demande ou de maintien de mesures d'adaptation, en particulier pour les ententes de télétravail, ne répondent pas toujours aux attentes des personnes nécessitant ces mesures.

2. Certains employés peuvent hésiter à révéler leurs besoins en matière d'accessibilité.

Certaines réticences ont été exprimées quant à la stigmatisation ou à l'incertitude liées à la communication de besoins en matière d'accessibilité ou à la demande de mesures d'adaptation, car

celles-ci peuvent réduire l’utilisation des mesures de soutien disponibles et limiter la capacité des personnes en situation de handicap à participer pleinement au milieu de travail et à y progresser.

Mesures pour éliminer les obstacles

N°	Mesure	Échéance
1.	Continuer d’intégrer l’accessibilité et l’inclusion dans les évaluations de rendement de la direction.	2026-2027
2.	Sensibiliser davantage les employés aux ressources et aux mesures de soutien permettant de soulever et de traiter les problèmes d’accessibilité.	2026-2027
3.	Offrir de la formation aux gestionnaires et aux employés sur les obligations et les procédures en matière d’accessibilité, notamment à l’embauche.	2026-2027
4.	Examiner et mettre à jour les critères et les mesures de soutien de la politique en matière de mesure d’adaptation de l’ACFC afin d’en assurer la clarté et la souplesse.	2026-2027

Domaine prioritaire : Environnement bâti

Objectif

Les lieux de travail de l’ACFC sont conçus et entretenus de manière à être inclusifs, sécuritaires et accessibles à tous afin de veiller à ce que les employés et les visiteurs puissent s’orienter, travailler et participer pleinement et de façon indépendante.

État actuel

La rénovation du bureau de l’ACFC à Ottawa⁵ en 2023 a marqué une étape importante dans la création d’un milieu de travail accessible, inclusif et moderne. Celle-ci a permis d’intégrer des principes de la conception universelle et a tenu compte de l’engagement de l’Agence à favoriser un espace de travail qui réponde à un large éventail de besoins.

Le bureau réaménagé d’Ottawa est doté de larges voies de circulation, de bureaux assis-debout réglables en hauteur pour tous, de bureaux de soutien en TI et de comptoirs de cuisine abaissés, ce qui améliore la convivialité et la flexibilité. Des toilettes accessibles avec des portes à bouton-poussoir et un grand espace de virage pour les fauteuils roulants et autres appareils témoignent aussi de l’attention que porte l’ACFC à l’accessibilité des personnes à mobilité réduite.

La priorité a également été accordée à l’éclairage et aux aspects sensoriels. Le bureau est donc doté d’un éclairage à intensité réglable et de zones à faible luminosité pour soutenir les employés ayant des sensibilités sensorielles, ainsi que de tableaux d’information numériques avec des codes QR qui améliorent les formats de communication de remplacement. Les affiches sur les allergènes assurent la promotion de la santé et de la sécurité, et les affiches en braille dans les toilettes facilitent l’orientation pour les personnes ayant une déficience visuelle. Ensemble, les mises à jour de l’ACFC donnent un

⁵ L’évaluation de l’environnement bâti ne tenait pas compte du bureau secondaire de l’ACFC à Toronto.

excellent exemple de la façon dont la conception inclusive peut être intégrée dans les milieux de travail fédéraux.

Bien que la rénovation du bureau d'Ottawa ait considérablement amélioré l'accessibilité pour les employés et les visiteurs, d'autres possibilités d'améliorations de l'environnement physique ont été cernées. Certaines portes intérieures et entrées de salles de réunion sont dépourvues de boutons-poussoirs automatisés, par exemple, et, au-delà de l'affichage dans les toilettes, les affiches en braille et les outils d'orientation tactiles sont limités. Le bruit et le manque d'intimité ont été soulevés comme enjeux, en particulier pour les employés qui utilisent des zones calmes ou à faible stimulation. L'ACFC prend des mesures pour répondre à ces enjeux et installera de nouvelles cabines téléphoniques en plus de créer des espaces de réflexion supplémentaires, ce qui démontre l'engagement de l'Agence à fournir un environnement de travail inclusif et positif. Les procédures de préparation aux situations d'urgence et d'aide à l'évacuation pour les personnes en situation de handicap seront examinées pour cerner des améliorations à apporter.

Dans l'ensemble, la rénovation du bureau de l'ACFC à Ottawa témoigne d'un leadership en matière de conception de milieu de travail inclusif au sein de l'administration fédérale. Une attention constante portée à l'accessibilité sensorielle et à l'orientation inclusive, de même qu'à l'entretien continu de ces outils inclusifs permettra de veiller à ce que l'environnement bâti reste adapté aux besoins des employés et conforme aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Obstacles cernés

1. Contraintes d'accessibilité au sein de l'environnement bâti.

Certains aspects de l'espace de travail physique présentent des problèmes d'accessibilité qui peuvent avoir une incidence sur l'orientation autonome et le confort des employés et des visiteurs. L'ACFC s'emploie activement à résoudre ces problèmes en apportant des améliorations continues à ses installations, y compris des améliorations qui témoignent de l'engagement continu de l'Agence à créer un environnement de travail accessible et inclusif.

Mesures pour éliminer les obstacles

N°	Mesure	Échéance
1.	Désigner une salle de réunion accessible avec des portes à bouton-poussoir, des meubles adaptés et des technologies d'assistance, et mettre en place un système de réservation prioritaire pour les employés en situation de handicap.	2027-2028
2.	Établir des protocoles clairs pour accéder aux zones de sécurité afin d'aider les employés qui ne peuvent pas actionner de lourdes portes.	2026-2027
3.	Mettre à niveau les solutions d'évacuation d'urgence accessibles aux personnes à mobilité réduite.	2027-2028
4.	Accroître le nombre d'affiches en braille et d'outils d'orientation inclusifs dans l'ensemble du bureau.	2027-2028



Domaine prioritaire : Technologies de l'information et des communications (TIC) et autres communications

Objectif

L'ACFC s'efforce de veiller à ce que toutes les plateformes numériques, les technologies de l'information et les communications, qu'elles soient internes ou externes, soient accessibles, cohérentes et faciles à comprendre, afin de permettre aux employés et au public d'accéder à l'information et aux services sans obstacle.

État actuel

L'ACFC a de solides assises en matière de pratiques numériques et de communications accessibles qui s'harmonisent avec les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada. La migration de l'Agence vers Microsoft 365 en 2021 a amélioré la fiabilité, la sécurité et la souplesse du réseau, tout en offrant des fonctionnalités d'accessibilité, comme la compatibilité avec les lecteurs d'écran, les modèles accessibles et les vérificateurs d'accessibilité intégrés. Ces outils aident les employés à effectuer leur travail et favorisent l'inclusion dans des environnements hybrides et à distance.

À l'externe, le site Web et les outils numériques de l'ACFC répondent en grande partie [aux normes WCAG 2.1 niveau AA \(Règles pour l'accessibilité des contenus Web\)](#). Les outils principaux, comme le Planificateur budgétaire, la Calculatrice hypothécaire et les ressources de littératie financière sont accessibles et faciles à consulter. Certaines lacunes localisées subsistent sur des pages Web et des outils en particulier, notamment l'absence de textes de remplacement et des incohérences mineures de formatage, mais ces lacunes sont actuellement prises en charge et l'accessibilité numérique globale est bonne.

Le Centre d'information des consommateurs de l'Agence offre de nombreux canaux de communication accessibles, notamment le téléphone, le courriel, le courrier, les formulaires de rétroaction en ligne et un service de télécriteur (ATS), afin de s'assurer que les personnes sourdes, malentendantes ou sourdes-aveugles peuvent obtenir du soutien.

À l'interne, l'intranet de l'ACFC offre des fonctionnalités accessibles comme des options d'ajustement de texte, de traduction et de synthèse vocale par l'intermédiaire de Microsoft SharePoint. Toutefois, la mise en application des pratiques d'accessibilité n'est pas cohérente. Certains documents ne sont pas compatibles avec les lecteurs d'écran, et les conseils internes pour la création de contenu accessible sont limités pour le moment.

Sur les médias sociaux, les pratiques d'accessibilité, comme les sous-titres, les transcriptions et le texte de remplacement sont généralement en place, mais leur mise en application n'est pas cohérente sur toutes les plateformes.

De façon plus générale, les pratiques de communications accessibles au sein de l'ACFC sont établies, mais elles ne sont pas normalisées. Bien que les événements, les documents et le matériel ministériel respectent souvent de bonnes pratiques en matière d'accessibilité, la responsabilité n'est pas claire, et certains outils et conseils sont incomplets ou absents.

Dans l'ensemble, les systèmes numériques et de communications de l'ACFC répondent à des normes d'accessibilité élevées, soutenues par des technologies inclusives et de nombreux canaux accessibles. Il est encore possible d'améliorer l'uniformité, de renforcer la responsabilité et de veiller à ce que l'accessibilité soit appliquée systématiquement dans toutes les communications internes et externes.

Obstacles cernés

1. Accessibilité incohérente entre les plateformes numériques et le contenu.

La plupart du contenu Web et des outils numériques de l'ACFC destinés au public sont entièrement accessibles, mais certains contenus numériques internes et externes ne sont pas encore totalement optimisés pour l'accessibilité, ce qui se traduit par des expériences inégales pour les employés et le public. Les variations dans le formatage des documents, l'utilisation de texte de remplacement, les sous-titres et les paramètres de transcription en direct peuvent limiter la participation et la convivialité. L'ACFC prend des mesures pour améliorer l'accessibilité de ses outils numériques, de ses plateformes et de ses communications afin de garantir une plus grande uniformité et une meilleure inclusion dans tous les canaux.

2. La responsabilité et les directives en matière d'accessibilité ne sont pas claires.

La responsabilité de garantir l'accessibilité sur les plateformes n'est pas clairement attribuée, et les normes et les outils pratiques sont incomplets ou inexistants. En l'absence d'une responsabilité claire, d'une orientation du personnel et d'une formation cohérente, l'accessibilité reste tributaire des efforts individuels plutôt que d'une approche organisationnelle coordonnée.

Mesures pour éliminer les obstacles

N°	Mesure	Échéance
1.	Attribuer clairement la responsabilité de l'accessibilité sur toutes les plateformes numériques et autres communications.	2026-2027
2.	Élaborer et mettre en œuvre des normes d'accessibilité obligatoires pour les TIC et les communications, y compris les documents prêts pour le lecteur d'écran, les textes de remplacement, les transcriptions, les paramètres de réunion accessibles et le formatage cohérent.	2026-2027
3.	Établir un processus coordonné de mise à jour et de mise à l'essai pour combler les lacunes en matière d'accessibilité (avant la publication) sur les pages Web, les outils et le contenu de l'intranet de l'ACFC à utilisation élevée.	2026-2027
4.	Offrir une formation à l'échelle de l'organisation afin de veiller à ce que tous les employés appliquent les normes d'accessibilité de l'ACFC de façon cohérente dans le contenu numérique, les documents, les événements et les communications.	2026-2027

Domaine prioritaire : Acquisition de biens, de services et d'installations

Objectif

Tenir compte de l'accessibilité dans les pratiques d'acquisition de l'ACFC

État actuel

L'ACFC a mis en place des pratiques d'acquisition rigoureuses qui sont conformes à la [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#) du gouvernement du Canada. Les formulaires et modèles de contrat normalisés comprennent des champs permettant de déterminer les exigences en matière d'accessibilité et les obstacles potentiels, ce qui permet de veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans toutes les demandes de propositions (DP). Le personnel chargé de l'approvisionnement doit suivre une formation obligatoire sur l'approvisionnement accessible donnée par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), qui porte sur la détermination des obstacles, l'application des normes d'accessibilité et l'intégration de l'accessibilité à toutes les étapes du processus d'approvisionnement. Une formation supplémentaire sur l'approvisionnement en TIC et sur la production de rapports de conformité en matière d'accessibilité est prévue en 2026-2027.

L'équipe chargée de l'approvisionnement examine et met à jour ses formulaires et ses modèles afin de les harmoniser avec les clauses d'accessibilité de SPAC et du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), et continue de collaborer avec les clients pour s'assurer que l'accessibilité est prise en compte lors de l'acquisition de biens et de services. Même si le cadre général est solide, il est encore possible, en ce qui concerne les clients, d'accroître la sensibilisation et de veiller à ce que l'accessibilité soit systématiquement intégrée dès le début du processus d'approvisionnement.

Obstacles cernés

1. Les directions générales ne tiennent pas toujours compte de l'accessibilité dès le début du processus d'approvisionnement.

Les directions générales de l'ACFC peuvent ne pas reconnaître systématiquement les répercussions en matière d'accessibilité ou ne pas en tenir compte dans leur planification ou leur acquisition de biens et de services, car elles se fient beaucoup à l'équipe chargée de l'approvisionnement pour obtenir des directives, ce qui peut donner lieu à des occasions manquées d'intégrer les exigences d'accessibilité dès le début du processus.

Mesures pour éliminer les obstacles

N°	Mesure	Échéance
1.	Encourager la formation des directions générales sur la manière de reconnaître les répercussions en matière d'accessibilité et d'en tenir compte dans le processus de planification de l'approvisionnement.	2026-2027



Domaine prioritaire : Conception et prestation de programmes et de services

Objectif

L'ACFC conçoit et offre des programmes et des services inclusifs, accessibles et adaptés aux divers besoins financiers des Canadiens, en veillant à ce que les personnes en situation de handicap puissent accéder pleinement à l'éducation, à l'information et aux produits financiers, et en tirer profit.

État actuel

L'ACFC offre un large éventail de programmes et de services conçus pour promouvoir la littératie financière, la protection des consommateurs et l'accès équitable à des renseignements et à des outils financiers. S'appuyant sur la recherche et la science comportementale, l'Agence élabore et adapte ses ressources pour répondre aux divers besoins des Canadiens et pour réduire les obstacles systémiques dans l'écosystème financier.

La stratégie « [Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#) » de l'Agence fournit un cadre national pour la création d'un écosystème financier accessible et inclusif. La stratégie met l'accent sur trois grandes priorités : communiquer de façon à ce que les gens comprennent, concevoir de façon à répondre à différents besoins (y compris pour les personnes en situation de handicap et les personnes souffrant de troubles cognitifs) et favoriser un accès numérique accru et une meilleure littératie numérique. Ces priorités cadrent avec le mandat de l'ACFC de fournir de l'information financière fiable et pratique, et de veiller à ce que tous les Canadiens, quelles que soient leurs capacités, puissent participer pleinement au système financier.

L'ACFC offre plusieurs outils en ligne accessibles qui aident les Canadiens à gérer leur argent, à se fixer des objectifs et à prendre des décisions financières éclairées. Chacun de ces outils comprend son propre mécanisme de rétroaction afin d'améliorer continuellement la convivialité. L'Agence travaille également en étroite collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux, comme le Bureau de la condition des personnes handicapées d'Emploi et Développement social Canada, afin de promouvoir l'inclusion et la participation complètes des Canadiens en situation de handicap à la société et aux systèmes financiers.

À l'interne, les questions d'accessibilité sont intégrées dans de nombreux programmes et de nombreuses initiatives de l'ACFC, mais leur application demeure inégale. Certains documents internes ne sont pas entièrement accessibles en raison d'un langage complexe ou d'une utilisation restreinte de formats accessibles, et la responsabilité en matière d'accessibilité dans les programmes et services n'est pas clairement définie. Il n'y a pas d'équipe ou de responsable consacré à l'accessibilité qui dispose d'une autorité ou d'une expertise qui a entraîné une application incohérente des normes d'accessibilité, tant dans les opérations internes que dans les services destinés au public.

Bien que l'ACFC continue de faire preuve de leadership par ses engagements en matière d'accessibilité, ses partenariats de collaboration et ses stratégies nationales, il est possible de renforcer la responsabilité, de normaliser les pratiques en matière d'accessibilité et de veiller à ce que les principes de conception inclusive soient appliqués de façon cohérente dans l'ensemble des programmes et des services.

Obstacles cernés

1. La responsabilité et la surveillance de l'accessibilité ne sont pas claires.

Il n'y a pas d'équipe ou de responsable consacré à l'accessibilité chargé d'assurer une application cohérente des normes d'accessibilité dans l'ensemble des programmes et des services. Bien que chaque direction soit responsable de l'accessibilité dans ses propres secteurs d'activité, une approche organisationnelle coordonnée permettrait d'accroître la cohérence.

2. Application et communication incohérentes des pratiques d'accessibilité.

L'accessibilité est intégrée efficacement dans certains domaines, mais appliquée de manière incohérente dans l'ensemble des programmes, des services et des communications. L'utilisation restreinte de formats substituts et une communication inégale sur les pratiques d'accessibilité et les mesures de soutien peuvent créer de l'incertitude chez les employés et les intervenants quant aux ressources disponibles et aux attentes.

Mesures pour éliminer les obstacles

N°	Mesure	Échéance
1.	Nommer une personne ou une équipe responsable de l'accessibilité et autorisée à établir des normes, fournir des conseils sur la conception inclusive et de superviser l'accessibilité dans l'ensemble des programmes et des services.	2026-2027
2.	Faire évoluer le cadre en matière d'EDI de l'Agence vers l'IDEA (inclusion, diversité, équité, et accessibilité) afin d'intégrer officiellement l'accessibilité dans la gouvernance de l'organisation et d'assurer la responsabilité de la direction.	2026-2027
3.	Élaborer et mettre en œuvre des normes organisationnelles en matière d'accessibilité pour la conception et la prestation des programmes et des services, afin d'assurer la cohérence et l'inclusion.	2027-2028

Domaine prioritaire : Transport

Objectif

Les politiques et les procédures de l'ACFC en matière de transport tiennent pleinement compte des besoins en matière d'accessibilité et y répondent.

État actuel

La Directive interne de l'ACFC sur les voyages fournit des directives claires sur la façon dont les voyages sont gérés dans l'ensemble de l'organisation et repose sur six principes clés : la confiance, la souplesse, le respect, la valorisation des gens, la transparence et les pratiques de voyage modernes, lesquels témoignent d'un engagement fort en faveur de politiques équitables et axées sur les employés. De plus, les employés de l'ACFC ont accès à des bons de taxi au besoin qui peuvent être utilisés pour des taxis accessibles lors de déplacements liés au travail, et les bureaux de l'ACFC ont de parcs de stationnement sur place qui offrent des espaces accessibles désignés, et qui sont situés à proximité des transports en

commun. L'Agence a également fourni des mesures d'adaptation au cas par cas aux employés pour les déplacements, au besoin.

Bien que toutes ces mesures favorisent l'accessibilité, la Directive interne de l'ACFC sur les voyages pourrait être améliorée en clarifiant la façon dont les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité sont prises en compte et gérées dans les processus de planification et d'approbation.

Obstacles cernés

1. Manque de clarté sur la façon dont les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité sont gérées dans les voyages.

La Directive interne de l'ACFC sur les voyages n'indique pas clairement comment sont évaluées et approuvées les autres modalités de voyage liées à l'accessibilité, ce qui peut entraîner un traitement incohérent des demandes de mesure d'adaptation pour les voyages.

Mesures pour éliminer les obstacles

N°	Mesure	Échéance
1.	Mettre à jour la Directive interne de l'ACFC sur les voyages afin de préciser que toute demande d'adaptation relative aux voyages autre que celles qui sont décrites dans la politique doit être évaluée au cas par cas.	2026-2027

Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité

L'ACFC s'engage à promouvoir l'accessibilité au moyen d'une surveillance et d'une supervision continues. Le Plan d'accessibilité et le plan d'action interne sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) de l'ACFC propose une feuille de route concrète pour faire le suivi des progrès et mesurer les résultats, tout en veillant à ce que l'organisme continue de consulter les membres des groupes désignés et les groupes en quête d'équité, y compris les personnes en situation de handicap. Le Plan d'action sur l'EDI permet à l'Agence de détecter et de régler de façon proactive les enjeux qui se dessinent et qui pourraient créer de nouveaux obstacles à l'accessibilité.

Les mesures de prévention de l'ACFC restent axées sur quatre grands domaines :

1. **Accessibilité physique** : veiller à ce que les locaux à bureaux de l'ACFC à Ottawa et à Toronto continuent de respecter les normes de [l'environnement bâti](#) de l'Association canadienne de normalisation, et régler rapidement les problèmes relevés par les employés et les visiteurs dans les locaux de l'ACFC.
2. **Politiques, pratiques et processus décisionnels de l'organisation** : tenir compte des perspectives d'inclusion, diversité, d'équité et d'accessibilité dans l'élaboration des politiques et des pratiques de travail internes de l'ACFC et dans le processus décisionnel de l'Agence.
3. **Culture organisationnelle** : favoriser une culture qui minimise les obstacles comportementaux, comme la discrimination, les stéréotypes et la stigmatisation, en continuant d'accroître la



sensibilisation, la compréhension et la connaissance des enjeux de diversité, d'inclusion, équité et d'accessibilité à tous les niveaux de l'organisation.

4. Activité à venir dans les programmes de surveillance, de recherche et d'éducation dans le cadre du mandat de protection des consommateurs de produits et services financiers de l'ACFC :

continuer d'appliquer une perspective d'EDI dans l'exécution du mandat de l'Agence, y compris :

- cerner et comprendre les divers besoins des groupes démographiques cibles, comme les personnes en situation de handicap, au moyen de la collecte de données et de la recherche;
- mettre en œuvre la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026 :
 - collaborer avec des organismes communautaires qui desservent divers publics et les mobiliser pour valider les résultats de recherche, comprendre les besoins et élaborer et mettre à l'essai des ressources pour mieux servir les populations ciblées;
 - tenir compte des besoins de divers groupes démographiques, comme les personnes en situation de handicap, dans l'élaboration de renseignements, de programmes et d'interventions expérimentales à l'intention des consommateurs. Par exemple, le nouveau projet pilote de l'ACFC, « Éducation financière dans le milieu de travail », est conçu pour recueillir des données ventilées, y compris sur les personnes en situation de handicap;
- mobiliser d'autres ministères, des partenaires externes et l'industrie, et collaborer avec eux pour contribuer à la recherche et à l'analyse stratégique des inégalités systémiques dans le secteur financier;
- tirer parti de la recherche continue pour éclairer la surveillance des obligations de protection des consommateurs de produits et services financiers, en tenant compte des répercussions possibles sur divers groupes de population.

Ces mesures de prévention continueront à soutenir l'effectif très performant de l'Agence et contribueront à faire en sorte que toutes les personnes, internes et externes soient traitées avec dignité et respect dans un environnement inclusif et exempt d'obstacles. De plus, ces efforts soutenus créeront un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace qui soutient de façon concrète les Canadiens de divers horizons.