



Agence des services
frontaliers du Canada

Canada Border
Services Agency

Canada

Agence des services frontaliers du Canada : Plan sur l'accessibilité de 2026 à 2028



Agence des services
frontaliers du Canada

Canada Border
Services Agency

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Sécurité publique, 2025

Also available in English under the title: Canada Border Services Agency: Accessibility Plan 2026-2028

ISSN# 2817-1632

Ce document est diffusé sur le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada
au <https://www.cbsa-asfc.gc.ca>

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Bureau de l'accessibilité
Agence des services frontaliers du Canada
191 avenue Laurier Ouest
Ottawa, ON K1A 0L8

Téléphone : 1-800-461-9999, sélectionnez la langue souhaitée, puis appuyez sur 0

Téléimprimeur: 1-866-335-3237

Adresse électronique : CBSA.Barrier_Free-Sans_Barriere.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca

Table des matières

<u>Message de l'équipe de direction</u>	4
<u>Renseignements généraux</u>	5
<u>Énoncé sur l'accessibilité</u>	5
<u>Sommaire</u>	7
<u>Emploi</u>	8
<u>Obstacles</u>	9
<u>Mesures relatives à l'emploi</u>	10
<u>Environnement bâti</u>	12
<u>Obstacles</u>	13
<u>Objectifs relatifs à l'environnement bâti de 2026 à 2028</u>	13
<u>Mesures relatives à l'environnement bâti</u>	14
<u>Acquisition de biens, de services et d'installations</u>	14
<u>Obstacles</u>	14
<u>Objectifs relatifs à l'approvisionnement de 2026 à 2028</u>	15
<u>Mesures relatives à l'approvisionnement</u>	15
<u>Communications, autres que les technologies de l'information et des communications</u>	17
<u>Obstacles</u>	17
<u>Objectifs relatifs aux communications de 2026 à 2028</u>	17
<u>Mesures relatives aux communications</u>	18
<u>Technologies de l'information et des communications</u>	18
<u>Obstacles</u>	19
<u>Objectifs relatifs aux TIC de 2026 à 2028</u>	19
<u>Mesures relatives aux TIC</u>	20
<u>Conception et prestation de programmes et de services</u>	21
<u>Obstacles</u>	22



<u>Objectifs relatifs aux programmes et aux services de 2026 à 2028</u>	22
<u>Mesures relatives aux programmes et aux services</u>	23
<u>Transport</u>	24
<u>Obstacles</u>	24
<u>Objectifs en matière de transport pour 2026 à 2028</u>	25
<u>Mesures relatives au transport</u>	25
<u>Dispositions visant la conformité avec la réglementation de l'Office des transports du Canada</u>	27
<u>Partie 1 Exigences s'appliquant aux fournisseurs de services de transport</u>	27
<u>Partie 5 Exigences en matière d'accessibilité s'appliquant à l'ASFC</u>	30
<u>Consultations</u>	32
<u>Consultations internes</u>	33
<u>Consultations externes</u>	35
<u>Prochaines étapes</u>	38
<u>Conclusion</u>	39
<u>Annexes</u>	39
<u>Annexe A : Glossaire</u>	39
<u>Annexe B : Références</u>	45



Message de l'équipe de direction

À l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), nous croyons que l'accessibilité est essentielle aux services publics. Il ne s'agit pas seulement d'éliminer les obstacles, mais aussi de veiller à ce que chacun puisse participer pleinement, dans la dignité et le respect.

L'accessibilité est une transformation à long terme qui touche tous les aspects de notre travail – de la façon dont nous recrutons et soutenons nos employés à la façon dont nous concevons nos services et interagissons avec le public. En tant qu'organisation moderne de gestion des frontières et d'exécution de la loi aux frontières, l'ASFC examine continuellement ses processus pour s'assurer qu'elle est en mesure de répondre aux besoins de tous. C'est pourquoi nous continuons à travailler en étroite collaboration avec les personnes en situation de handicap, les réseaux d'employés et les partenaires communautaires. Leurs points de vue nous aident à faire de l'ASFC une organisation plus forte et plus inclusive.

Au cours des trois dernières années, nous avons travaillé en partenariat avec des universitaires et nous avons réalisé des audits axés sur l'accessibilité ainsi que des évaluations portant sur nos initiatives en matière d'accessibilité. Nous avons également collaboré avec des personnes en situation de handicap pour mettre à l'essai nos nouveaux outils et technologies. Nous avons aussi créé une communauté d'employés et de dirigeants qui sont déterminés à faire de l'ASFC une organisation accessible et exempte d'obstacles. Nous avons pris en considération les commentaires recueillis, tiré des leçons des expériences vécues et pris des mesures concrètes pour améliorer notre façon de travailler et de servir.

Le présent plan tient compte de notre engagement à faire mieux. Il s'inscrit dans le cadre de nos efforts élargis visant à moderniser l'Agence, à améliorer la prestation des services et à utiliser les ressources publiques de manière responsable. Nous nous employons à intégrer l'accessibilité dès le départ afin de concevoir des programmes, des services et des espaces qui sont accessibles et inclusifs par défaut.

Merci à tous ceux et à toutes celles qui ont contribué à ce plan. Vos points de vue nous aident à aller de l'avant. Ensemble, nous bâtissons une ASFC sans obstacles, un pas à la fois.

Sincères salutations,





Erin O'Gorman
Présidente



Annie Beauséjour
Championne des
personnes en situation de
handicap

Renseignements généraux

La présente section fournit des renseignements concernant notre énoncé sur l'accessibilité, les façons de communiquer avec nous et un résumé général de la version actualisée du plan sur l'accessibilité. Nous expliquerons comment vous pouvez nous faire part de vos commentaires ou demander à recevoir le présent document sur un support de substitution.

Énoncé sur l'accessibilité

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est résolue à favoriser l'accessibilité dans tout ce qu'elle fait. Nous collaborons avec les employés, les clients, les partenaires externes et les personnes en situation de handicap pour cerner et éliminer les obstacles ainsi que pour bâtir une organisation plus inclusive.

Notre vision est d'être une organisation de gestion des frontières accessible, où les employés peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes chaque jour et où les clients se sentent respectés et bien servis. Nous reconnaissons que l'accessibilité est essentielle à la prestation de services publics de qualité et à la création d'un milieu de travail où chacun a sa place.

L'ASFC est déterminée à adopter une approche axée sur l'accessibilité dans le cadre de l'élaboration et de la conception de ses programmes et services.

Coordonnées et procédure de rétroaction

L'ASFC souhaite connaître l'avis de ses employés et du public. Vous pouvez donner votre avis à propos du Plan sur l'accessibilité 2026-2028 de l'ASFC, des rapports d'étape annuels sur l'accessibilité ou de tout obstacle auquel vous êtes confronté lors de vos échanges avec l'ASFC.

Vous pouvez utiliser notre [formulaire en ligne de rétroaction sur l'accessibilité](#), ou vous pouvez également nous faire part de vos commentaires de la façon suivante :

Par la poste : Marie-Claude Meunier, directrice adjointe
Bureau de l'accessibilité
Agence des services frontaliers du Canada
191 avenue Laurier Ouest
Ottawa, Ontario
K1A 0L8

Par courriel : CBSA.Barrier_Free-Sans_Barriere.ASFC@cbsa-asfc.gc.ca

Par téléphone : 1-800-461-9999, sélectionnez la langue souhaitée, puis appuyez sur 0

Par téléimprimeur (TTY) : 1-866-335-3237

Voici comment cela fonctionne :

Utilisez un appareil TTY et composez le 1-866-335-3237.

Le répondeur du service de relais vous invitera à laisser un message textuel. Tapez votre message et votre demande.

En personne : Vous pouvez fournir des commentaires sur l'accessibilité directement à un employé dans un point de service physique.

Médias sociaux : Envoyez-nous un message privé pour nous faire part de vos commentaires concernant le plan sur l'accessibilité, les rapports d'étape annuels sur l'accessibilité ou notre procédure de rétroaction.

[X \(Twitter\)](#)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[LinkedIn](#)

Toute rétroaction relative à l'accessibilité fera l'objet d'un accusé de réception de la même manière qu'elle a été reçue.

Soumettre un commentaire anonyme

La rétroaction peut être anonyme. Si vous souhaitez fournir une rétroaction anonyme, n'indiquez pas de renseignements permettant de vous identifier, comme une adresse électronique, un numéro de téléphone ou une adresse de retour.

Que faisons-nous de la rétroaction?



Tous les commentaires sont transmis au service compétent de l'ASFC en vue d'une résolution. Ils sont également analysés pour dégager des tendances et servent à définir les priorités et les plans futurs.

Des rapports d'étape annuels sont publiés en décembre des années 1 et 2 de chaque plan sur l'accessibilité. Ils décrivent la nature de la rétroaction reçue et expliquent comment cette rétroaction est prise en compte.

Supports de substitution

Vous pouvez demander à recevoir le présent document sur les supports de substitution suivants :

- impression
- impression en gros caractères
- braille
- supports audio et vidéo
- support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap

Délais de réception des supports de substitution :

- braille ou supports audio et vidéo : 45 jours suivant la date de réception de la demande;
- tout autre support : 15 jours suivant la date de réception de la demande.

Vous pouvez demander un support de substitution par la poste, par courriel, par téléphone, par téléimprimeur, par les médias sociaux ou en personne. Les façons de demander un support de substitution sont indiquées sous la rubrique [Coordonnées et procédure de rétroaction](#) plus haut.

Sommaire

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est fière de présenter son deuxième Plan sur l'accessibilité. Ce plan vise la période de 2026 à 2028 et s'appuie sur les fondements du premier plan. Il tient compte de ce que nous avons appris de nos employés, de nos clients et des personnes en situation de handicap.

Nous savons que l'accessibilité n'est pas un projet ponctuel. Il s'agit d'un engagement à long terme. Ce plan est axé sur des mesures qui feront une réelle différence et qui perdureront dans le temps. Compte tenu des ressources limitées, nous nous concentrons sur les domaines où nous pouvons avoir la plus grande incidence.

Nous continuons à mettre l'accent sur les 7 domaines prioritaires définis dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) :

1. emploi;
2. environnement bâti;
3. acquisition de biens, de services et d'installations;
4. communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
5. technologies de l'information et des communications;
6. conception et la prestation de programmes et de services;
7. transport.

En tant que fournisseur de services de transport de catégorie 1 selon l'Office des transports du Canada, nous respectons également le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#) et le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#). Ceux-ci constituent notre 8^{ième} domaine prioritaire : dispositions pour se conformer aux règlements de l'Office des transports du Canada.

Afin de nous aider à élaborer le présent plan, nous avons demandé à des personnes de nous faire part de leurs expériences et de leurs idées. Nous avons reçu de la rétroaction par le biais de 2 sondages nationaux :

- 2 255 employés de l'ASFC ont répondu au sondage interne;
- 422 membres du public ont répondu au sondage externe.

Nous avons été informés de la présence d'obstacles en ce qui a trait à l'embauche, aux mesures d'adaptation en milieu de travail, aux outils numériques, à la signalisation, aux bornes et plus encore. Nous avons également entendu parler de l'importance d'un langage clair, d'une conception inclusive et d'un service respectueux.

Le présent plan comprend des mesures claires visant à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité. Nous suivrons nos progrès, communiquerons des mises à jour chaque année et ajusterons notre approche au fur et à mesure que nous en apprendrons davantage.

Notre objectif est simple : être une organisation de gestion des frontières qui répond aux besoins de tous. Le présent plan constitue un pas de plus vers la création d'une ASFC sans obstacles.

Emploi

À l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), près de la moitié des employés travaillent en première ligne aux postes frontaliers du Canada et dans le monde entier. Ils travaillent souvent dans des milieux très fréquentés et très stressants, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le personnel de première ligne a besoin d'une formation spécialisée dans les

domaines de l'exécution de la loi, de l'immigration, des douanes et des interventions d'urgence afin de remplir le mandat de l'Agence.

Étant donné que la plupart des employés de première ligne portent des outils et des armes à feu de service, ils doivent satisfaire à des exigences sur les plans de la condition physique et de l'état psychologique. Ces exigences visent à assurer leur sécurité et à protéger le public. Nous avons donc adapté les objectifs de représentation pour qu'ils soient réalistes compte tenu des réalités opérationnelles auxquelles nous sommes confrontés.

Notre engagement en faveur d'un lieu de travail inclusif commence par nos employés. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec des employés en situation de handicap afin de comprendre leurs préoccupations et leurs défis. L'année dernière, nous avons mené une vaste consultation auprès des employés et des postulants, et nous avons reçu 2 255 réponses à notre questionnaire. Au cours des 3 prochaines années, nous nous concentrons sur les 4 principaux obstacles cernés.

Obstacles

- **Le processus relatif à l'obligation d'adaptation n'est pas clair** – Les employés et les postulants ne savent pas toujours comment demander des mesures d'adaptation en milieu de travail ou obtenir le matériel de bureau dont ils ont besoin.
- **Pratiques non uniformes** – Les gestionnaires appliquent les règles différemment au sein de l'organisation, ce qui crée de la confusion et nuit à la satisfaction au travail.
- **Stigmatisation et attitudes** – Certains employés, en particulier les personnes neurodivergentes et le personnel de première ligne, ne se sentent pas à l'aise de faire part de leurs besoins en raison de la stigmatisation ou de la crainte que cela ait des répercussions sur leur carrière.
- **Obstacles à l'embauche** – Les postulants externes sont confrontés à des problèmes liés à la technologie et aux systèmes lors du processus de demande d'emploi, ce qui peut les amener à abandonner le processus ou à y renoncer.

Objectifs relatifs à l'emploi de 2026 à 2028

1. L'ASFC est une organisation représentative

D'ici 2028, la représentation des personnes en situation de handicap à l'ASFC passera de 8,9 % à 10 %.*

*Remarque : Ce taux est inférieur au taux de disponibilité au sein de la population active, qui s'élève à 12,1 % selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022, car il

tient compte du taux de représentation prévu des personnes en situation de handicap en première ligne, qui devrait être plus faible.

2. Les gestionnaires et les spécialistes des ressources humaines sont plus « soucieux de l'accessibilité »

D'ici 2028, au moins 80 % des gestionnaires sub-délégués dans l'ensemble de l'ASFC et des spécialistes des ressources humaines auront suivi une formation sur l'accessibilité.

3. Les employés en situation de handicap sont satisfaits de leur emploi

D'ici 2028, le taux moyen de réponses positives des employés en situation de handicap de l'ASFC dans le cadre du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux augmentera d'au moins 5 %.

Mesures relatives à l'emploi

Afin d'atteindre nos objectifs, nous continuerons à tirer parti des réussites de notre dernier plan et nous nous concentrerons sur le renforcement du soutien aux gestionnaires, aux spécialistes des ressources humaines et aux autres personnes qui appuient les employés et les postulants.

Mesures en cours

- Accroître la sensibilisation aux incapacités non apparentes en partenariat avec des groupes d'employés et des organisations œuvrant pour les personnes en situation de handicap, et organiser des événements et des activités visant à promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- Participer aux activités du Réseau canadien d'accessibilité afin d'acquérir des connaissances et de mettre en commun des pratiques exemplaires.
- Encourager l'embauche de personnes en situation de handicap qui satisfont aux critères des processus d'embauche, favoriser leur embauche dans tous les groupes et niveaux de postes, et inclure des objectifs visant à promouvoir et à favoriser l'inclusion dans les ententes de gestion du rendement.
- Promouvoir et expliquer le processus relatif à l'obligation d'adaptation dans le cadre des processus de demande d'emploi afin de s'assurer que les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation savent comment les obtenir.
- Organiser, à l'intention des gestionnaires, des spécialistes des ressources humaines et des employés, des séances de formation et de sensibilisation portant sur les incapacités, l'accessibilité et l'inclusion.

- Suivre les recommandations découlant des audits et des évaluations qui visent à améliorer l'inclusion et l'accessibilité. Les audits et les évaluations peuvent être de nature interne ou être dirigés par des organismes centraux, notamment la Commission de la fonction publique, le Bureau du vérificateur général et l'Office des transports du Canada.
- Aider les gestionnaires d'embauche à cerner, à atténuer et à réduire les obstacles, conformément à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.
- Travailler continuellement à combler les écarts entre les pratiques actuelles de l'Agence et la [norme sur l'emploi](#) [CAN-ASC-1.1:2024(Rév-2025)].
- Collaborer avec le Comité consultatif pour les personnes ayant un handicap de l'ASFC afin d'aborder les principaux enjeux liés à l'emploi pour ce groupe.

D'ici décembre 2026

- Examiner le processus actuel permettant d'offrir aux employés du matériel de bureau et des mesures d'adaptation en milieu de travail afin d'en améliorer l'efficacité.
- Communiquer les ressources qui expliquent les différences entre les mesures d'adaptation liées à l'accessibilité et le processus relatif à l'obligation d'adaptation afin de démystifier le processus et de veiller à ce que les demandes soient envoyées aux bons destinataires.
- Communiquer et clarifier le processus relatif à l'obligation d'adaptation au cours des processus de dotation afin de s'assurer que les postulants connaissent leurs droits.
- Mettre en œuvre l'initiative du Passeport numérique pour l'accessibilité du gouvernement du Canada.
- Créer un sondage pour en savoir plus sur les expériences des postulants et consulter les personnes en situation de handicap au sujet de solutions possibles.
- Élaborer et mettre à l'essai une séance de sensibilisation à l'accessibilité à l'intention des gestionnaires de première ligne.

D'ici décembre 2027

- Lancer le sondage auprès des postulants afin de recueillir des renseignements et des données courantes auprès des postulants qui nous aideront à améliorer continuellement nos processus de recrutement.
- Examiner les feuilles de route de l'apprentissage pour les différentes communautés de pratique afin de s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité et d'inclusion sont à jour.

- Intégrer l'accessibilité dans la feuille de route de l'apprentissage pour les différentes communautés de pratique afin de s'assurer que la formation est utile pour leur secteur d'activité.
- Lancer des séances de sensibilisation à l'accessibilité à l'intention des gestionnaires de première ligne afin de les aider à normaliser les conversations portant sur les incapacités et à savoir comment mieux outiller les employés.

D'ici décembre 2028

- Déployer une stratégie de mobilisation actualisée pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la sensibilisation à leur situation dans l'ensemble de l'Agence.
- Lancer un Examen des systèmes d'emploi conformément aux exigences de la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#) afin de comprendre les obstacles auxquels se heurtent les employés dans les catégories désignées au titre de l'équité en matière d'emploi.

Environnement bâti

À l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), nous gérons des infrastructures et des biens immobiliers dans tout le Canada. Il s'agit notamment de bureaux et de sites opérationnels dans les modes aérien, terrestre, ferroviaire, maritime et des opérations postales, répartis dans plus de 1 200 emplacements. Nous sommes résolus à créer et à entretenir des environnements physiques accessibles, sûrs et inclusifs pour tous.

Guidés par la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), les principes de la conception universelle ainsi que les normes et les lignes directrices fédérales et provinciales en matière d'accessibilité, nous nous efforçons de créer des environnements sans obstacles qui favorisent l'indépendance, la dignité et la pleine participation.

Compte tenu de la vaste étendue de nos infrastructures, nous nous appuyons sur la rétroaction concernant l'accessibilité pour comprendre les obstacles rencontrés. En réponse à la rétroaction sur l'accessibilité, nous avons installé des boutons d'accès sur les portes, amélioré l'accessibilité dans les halls des douanes en y intégrant des guichets accessibles aux fauteuils roulants, et bien plus encore.

L'année dernière, nous avons consulté les employés et les intervenants afin de mieux comprendre les obstacles dans l'environnement bâti, et nous avons effectué un certain nombre d'audits portant sur l'accessibilité de nos locaux.



Obstacles

- **Des installations inaccessibles qui ne répondent pas aux divers besoins** – Les obstacles cernés comprennent l'absence de portes automatiques, des portes lourdes, des couloirs étroits, des rampes abruptes, des comptoirs de service élevés et des toilettes inadéquates. Ces obstacles sont le résultat d'infrastructures obsolètes qui ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité actuelles. Les obstacles auxquels se heurtent les personnes ayant une incapacité ou une limitation non apparente comprennent l'éclairage et le son, qui ont une incidence sur l'environnement sensoriel.
- **L'absence d'espaces de travail inclusifs et accessibles** – Les obstacles cernés dans les locaux à bureaux comprennent l'absence de postes de travail à hauteur ajustable, de chaises ergonomiques, de panneaux d'orientation, d'espaces silencieux, d'environnements à faible stimulation sensorielle et d'espaces de travail flexibles pour divers styles de travail.

Objectifs relatifs à l'environnement bâti de 2026 à 2028

Au cours des 3 prochaines années, nous nous emploierons à éliminer les obstacles connus et à en prévenir de nouveaux. Les obstacles dans l'environnement bâti ne limitent pas seulement l'accès physique, mais empêchent également la pleine participation aux services de l'ASFC, ce qui peut compromettre à la fois la qualité du service et la dignité des personnes concernées. La création d'espaces flexibles et le recours à une conception inclusive dès le départ sont essentielles pour créer des espaces accueillants et utilisables pour tous. Pour les employés, la création d'un milieu de travail accessible et inclusif favorise le bien-être, la productivité et la satisfaction au travail.

1. **Détermination des obstacles dans les espaces de travail de l'ASFC**
D'ici décembre 2028, au moins 12 000 mètres carrés des postes frontaliers terrestres et des installations dont l'ASFC a la garde feront l'objet d'un audit axé sur l'accessibilité.
2. **Amélioration de l'expérience des employés en ce qui concerne l'environnement physique**
D'ici décembre 2028, la totalité des commentaires sur l'accessibilité feront l'objet d'une réponse et de mesures ou seront intégrés dans l'exercice d'établissement des priorités.
3. **Conception inclusive afin d'éviter l'apparition de nouveaux obstacles**
Des guides de conception technique de l'ASFC pour les différents modes (aérien, maritime et ferroviaire) seront avancés d'ici 2028.

Mesures relatives à l'environnement bâti

Afin d'atteindre nos objectifs, nous continuerons à nous appuyer sur les efforts passés et nous nous concentrerons sur le renforcement des normes de conception, les processus de rétroaction et la prévention des obstacles dans les espaces de travail de l'ASFC. Compte tenu des coûts liés aux investissements dans les infrastructures et du budget limité, l'Agence devra accorder la priorité aux investissements dans les secteurs qui ont la plus grande incidence pour les utilisateurs.

Mesures en cours

- Planifier et coordonner les audits relatifs à l'accessibilité des espaces de travail de l'ASFC aux points d'entrée en se fondant sur les normes fédérales d'accessibilité les plus récentes pour évaluer et documenter les constatations.
- Examiner la totalité des commentaires recueillis sur l'accessibilité et y répondre.
- Examiner les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux se rapportant au stress lié au milieu de travail physique.
- Élaborer et mettre à jour les normes et les lignes directrices de conception de l'ASFC pour les modes aérien, terrestre, maritime et ferroviaire.
- Suivre les facteurs de stress des employés liés à l'environnement physique à l'aide des données disponibles issues des enquêtes menées auprès des employés et intégrer les résultats dans le travail en cours afin d'améliorer l'environnement de travail.

Acquisition de biens, de services et d'installations

L'approvisionnement joue un rôle clé pour ce qui est de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap. En choisissant des biens et des services qui sont inclusifs de par leur conception, nous contribuons à créer une culture axée sur l'accessibilité dans nos lieux de travail et dans les programmes et services que nous offrons.

Services publics et Approvisionnement Canada dirige les pratiques d'approvisionnement pour le gouvernement fédéral et fournit des directives pour améliorer l'accessibilité. Services partagés Canada soutient la mise en œuvre des normes d'accessibilité, en particulier dans le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC). Nous comptons sur ces organismes centraux pour assurer un leadership et fournir des directives en ce qui concerne les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Obstacles



- **Connaissance limitée des pratiques d'approvisionnement accessibles**
Certains employés et gestionnaires chargés des processus d'approvisionnement ne connaissent pas les exigences ou les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Cela peut mener à des occasions manquées de prévenir les obstacles avant qu'ils ne se présentent.
- **L'accessibilité n'est pas toujours prise en compte dans le domaine de l'approvisionnement**
Les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas toujours prises en compte lors de l'achat de biens et de services. Il peut en résulter des outils et des ressources qui ne sont pas utilisables par tous les employés ou clients et qui peuvent créer de nouveaux obstacles sur le lieu de travail.
- **Manque de préparation de l'industrie**
L'absence de normes d'accessibilité pour certains biens et services peut avoir pour conséquence que l'industrie ne soit pas en mesure de fournir des biens et services entièrement accessibles.

Objectifs relatifs à l'approvisionnement de 2026 à 2028

1. **Sensibilisation accrue aux obligations en matière d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement d'ici décembre 2028**
D'ici décembre 2028, 80 % des spécialistes de l'approvisionnement se diront soucieux de l'accessibilité dans un sondage interne de l'ASFC, et 50 % des gestionnaires délégués se diront soucieux de l'accessibilité dans un sondage interne de l'ASFC.
2. **Intégration de l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement**
D'ici 2028, des considérations relatives à l'accessibilité seront intégrées dans les marchés dans au moins 60 % des cas. Dans tous les cas, des explications seront fournies pour justifier l'absence de considérations relatives à l'accessibilité.

Mesures relatives à l'approvisionnement

Afin d'atteindre nos objectifs, nous allons promouvoir la formation offerte par les organismes centraux, améliorer les directives et suivre les progrès réalisés dans le cadre des activités d'approvisionnement. Nous avons mis à jour notre système d'approvisionnement afin d'améliorer le suivi et la surveillance des considérations relatives à l'accessibilité.

Mesures en cours

- Promouvoir et faire mieux connaître les formations offertes par Services publics et Approvisionnement Canada et Services partagés Canada, et veiller à ce que les spécialistes de l'approvisionnement et les gestionnaires sub-délégués s'inscrivent aux ateliers.

- Suivre les considérations relatives à l'accessibilité dans le cadre du processus d'approvisionnement et dans le système d'acquisition, ainsi qu'en rendre compte, afin de cerner les lacunes par rapport aux besoins des clients.
- Évaluer les connaissances et les compétences des employés internes en ce qui concerne l'accessibilité et mettre à jour le matériel interne de formation et d'orientation afin d'aider les spécialistes de l'approvisionnement à assumer leurs responsabilités dans le cadre de la fonction de remise en question.

D'ici décembre 2026

- Lancer des sondages sur l'approvisionnement pour évaluer le souci de l'accessibilité chez les employés.
- Promouvoir la participation à la formation de Services publics et Approvisionnement Canada et de Services partagés Canada sur l'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement.
- Commencer à suivre l'intégration des considérations relatives à l'accessibilité dans le système d'acquisition de l'ASFC.
- Communiquer aux employés des exemples actualisés de pratiques accessibles en matière d'approvisionnement.

D'ici décembre 2027

- Augmenter la participation à la formation sur l'accessibilité, en veillant à ce qu'au moins la moitié de l'objectif fixé soit atteint.
- Continuer de suivre les processus d'approvisionnement qui comprennent des considérations relatives à l'accessibilité et inclure de l'information sur les conclusions concernant les difficultés liées à l'intégration de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement.
- Consulter les employés et les personnes en situation de handicap, et collaborer avec eux, afin de cerner les difficultés, d'en discuter et d'améliorer les directives.

D'ici décembre 2028

- Évaluer les progrès en ce qui concerne le souci de l'accessibilité chez les spécialistes et les gestionnaires de l'approvisionnement, et mettre à jour les documents de formation et d'orientation pour les harmoniser avec les normes et les pratiques exemplaires actualisées.
- Continuer à suivre et à promouvoir les pratiques d'approvisionnement accessibles dans l'ensemble de l'Agence.
- Communiquer les résultats détaillés et les leçons tirées pour orienter le prochain plan sur l'accessibilité.

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

L'accessibilité des communications est essentielle pour permettre à l'ASFC de remplir son mandat visant à servir équitablement toutes les personnes, y compris les personnes en situation de handicap. Que les destinataires soient les voyageurs, les intervenants ou les employés, les renseignements doivent être clairs, inclusifs et disponibles dans des formats accessibles à tous. L'élimination des obstacles aux communications favorise la confiance, améliore la prestation des services et contribue à créer une culture en milieu de travail qui reflète l'engagement de l'ASFC envers l'accessibilité et les principes de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

Obstacles

L'ASFC a cerné les obstacles suivants dans les communications autres que les TIC :

- **Contenu visuel inaccessible**

Les images publiées sur les médias sociaux ne sont pas systématiquement accompagnées d'un texte de remplacement, ce qui les rend inaccessibles aux personnes utilisant un lecteur d'écran.

- **Sensibilisation limitée des employés**

De nombreux employés ne connaissent pas bien leurs obligations ou les outils et les ressources disponibles pour créer des communications accessibles. Cela peut mener à des pratiques incohérentes lors de l'élaboration de contenu destiné à des publics internes et externes.

- **Il est difficile de trouver des ressources en matière d'accessibilité**

Les directives, les outils et les modèles relatifs à l'accessibilité sont répartis dans de nombreux documents et pages Web, ce qui fait qu'il est difficile de trouver rapidement les ressources dont on a besoin.

Objectifs relatifs aux communications de 2026 à 2028

1. **Le contenu destiné aux médias sociaux est accessible**

Toutes les publications sur les médias sociaux seront vérifiées avant leur publication et seront accompagnées d'un texte de remplacement pertinent.

2. **Amélioration de la sensibilisation et des capacités relatives à l'accessibilité**

Au moins 2 grandes campagnes de communication seront lancées chaque année pour promouvoir et faire mieux connaître l'accessibilité.

3. Les employés ont accès aux bons outils

D'ici 2027, les employés et les gestionnaires pourront accéder aux ressources en matière d'accessibilité dans un lieu centralisé au sein de l'Agence, ce qui leur permettra de trouver facilement des renseignements sur la manière d'améliorer et de soutenir les initiatives relatives à l'accessibilité.

Mesures relatives aux communications

Afin d'atteindre nos objectifs, nous nous efforcerons d'améliorer la sensibilisation des employés, de centraliser les ressources et de veiller à ce que le contenu visuel soit accessible dans toutes les voies de communication.

Mesures en cours

Au cours des 3 prochaines années, nous prendrons les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les communications autres que les TIC :

- Examiner et mettre en œuvre des pratiques qui exigent que les publications sur les médias sociaux soient vérifiées pour s'assurer qu'elles sont conformes aux normes d'accessibilité (p. ex., langage clair, texte de remplacement).
- Élaborer une section consacrée à l'accessibilité dans le site intranet (Atlas) qui servira de plateforme centrale pour les directives, les modèles et les pratiques exemplaires en matière de communications accessibles.
- Lancer une campagne annuelle visant à promouvoir l'inclusion de l'accessibilité et portant notamment sur les sujets suivants :
 - la tenue de réunions et d'événements accessibles;
 - la création de documents et de courriels accessibles;
 - la rédaction dans un langage clair et simple;
 - l'élaboration d'un contenu accessible pour le Web et les médias sociaux.
- Créer des produits de communication interne pour promouvoir l'inclusion de l'accessibilité.

Technologies de l'information et des communications

Il est essentiel pour l'ASFC de veiller à ce que les technologies de l'information et des communications (TIC) soient accessibles. La présente section jette les bases nécessaires pour éliminer les obstacles numériques qui peuvent exclure les citoyens et les employés en situation de handicap, tout en soutenant les valeurs de l'ASFC que sont l'équité et le respect.

Obstacles

- **De nombreux outils et applications numériques de l'ASFC ne sont pas entièrement accessibles**
Cela empêche certains employés et clients en situation de handicap de travailler ou d'utiliser les services de l'ASFC de manière efficace et équitable.
- **Incompatibilité avec les technologies d'adaptation**
Certains systèmes de l'ASFC ne fonctionnent pas bien avec les technologies d'adaptation telles que les lecteurs d'écran, les loupes ou les logiciels de reconnaissance vocale. Les employés peuvent également subir des retards dans l'obtention des outils et du soutien dont ils ont besoin.
- **Pratiques non uniformes concernant l'intégration de l'accessibilité**
La sensibilisation à l'accessibilité et son intégration demeurent inégales dans les processus de gouvernance, d'élaboration des politiques et de gestion de projets se rapportant aux technologies de l'information (TI). L'accessibilité ne fait pas encore l'objet d'un point de contrôle systématique aux stades de la planification, de la conception et de l'approbation.

Objectifs relatifs aux TIC de 2026 à 2028

1. **Outils et applications numériques accessibles**
L'ASFC continuera d'évaluer et d'améliorer ses applications et outils de TIC afin de satisfaire aux normes d'accessibilité reconnues (CAN/ASC EN 301 549). D'ici 2028, 70 % des applications hautement prioritaires auront été évaluées et améliorées sur le plan de l'accessibilité.
2. **Mise à l'essai de l'accessibilité pour tous les systèmes nouveaux ou mis à niveau**
La mise à l'essai de l'accessibilité sera incluse dans le développement et la mise à niveau de tous les nouveaux systèmes de TIC de l'ASFC. D'ici 2028, au moins 75 % des applications nouvelles ou modernisées feront l'objet d'une mise à l'essai de l'accessibilité avant leur lancement.
3. **Les employés disposent des technologies d'adaptation et du soutien dont ils ont besoin**
Le Programme de la technologie adaptée veillera à ce que les employés en situation de handicap aient rapidement accès aux outils et au soutien dont ils ont besoin, que 90 % des employés soient satisfaits des services du programme d'ici 2028 et qu'il y ait une augmentation d'au moins 2 % chaque année du nombre d'employés confirmant qu'ils disposent des technologies accessibles dont ils ont besoin pour effectuer leur travail.
4. **Intégration de l'accessibilité dans la gouvernance et la surveillance des TI**
L'accessibilité sera officiellement intégrée dans la gouvernance des TI, les jalons d'approbation de projet et le processus d'autorisation d'exploitation :

- la totalité des politiques pertinentes en matière de gouvernance des TI seront mises à jour d'ici décembre 2026;
- le processus d'autorisation d'exploitation de la totalité des nouveaux projets après 2027 comprendra une approbation relative à l'accessibilité;
- de 2 à 4 séances d'information sur l'accessibilité seront organisées chaque année à l'intention des comités de gouvernance.

Mesures relatives aux TIC

Afin d'atteindre nos objectifs, nous évaluerons et améliorerons les systèmes, élargirons l'accès aux technologies d'adaptation et intégrerons l'accessibilité dans les processus de TI.

Mesures en cours

- Tenir à jour une liste des applications et accorder la priorité aux systèmes destinés au public les plus importants.
- Procéder à des évaluations de l'accessibilité et suivre l'avancement au chapitre des mesures correctives.
- Intégrer l'accessibilité dans les processus de planification, de mise à l'essai et d'approbation des projets.
- Mener des sondages sur la satisfaction des utilisateurs et analyser les résultats afin d'améliorer les services.
- Fournir un soutien personnalisé relativement aux technologies d'adaptation et tenir un inventaire de l'équipement.
- Organiser des séances de sensibilisation à l'accessibilité et maintenir des points de contrôle de la gouvernance.

D'ici décembre 2026

- Évaluer l'accessibilité des applications hautement prioritaires.
- Examiner les nouvelles propositions de projets de TIC au stade de la conception.
- Commencer la mise à l'essai de l'accessibilité des applications nouvelles ou mises à jour avant leur lancement.
- Mener des sondages sur la satisfaction des utilisateurs de technologies d'adaptation et suivre les délais relatifs aux services.
- Mettre à jour les politiques en matière de gouvernance pour y intégrer des points de contrôle de l'accessibilité.
- Établir une procédure officielle d'approbation de l'accessibilité dans le cadre du processus d'autorisation d'exploitation.

- Organiser de 2 à 4 séances de sensibilisation à l'accessibilité à l'intention des comités de gouvernance.

D'ici décembre 2027

- Maintenir les examens de la conception de l'accessibilité dans le cadre de la planification des projets.
- Étendre la mise à l'essai de l'accessibilité aux nouvelles applications.
- Améliorer la satisfaction à l'égard du soutien relatif aux technologies d'adaptation.
- Maintenir des délais de déploiement inférieurs à 15 jours ouvrables pour les technologies d'adaptation.
- Assurer un suivi des approbations de l'accessibilité dans le cadre du processus d'autorisation d'exploitation.
- Intégrer des points de contrôle de l'accessibilité dans les documents relatifs aux projets.

D'ici décembre 2028

- Maintenir la mise à l'essai de l'accessibilité et l'intégration de la gouvernance.
- Atteindre un degré de satisfaction élevé en ce qui concerne le soutien relatif aux technologies d'adaptation.
- Intégrer l'accessibilité dans la gouvernance, la conception et la gestion du changement se rapportant aux TI.
- Se fonder sur les leçons tirées pour orienter le prochain cycle du plan sur l'accessibilité.

Conception et prestation de programmes et de services

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est responsable de [la gestion et de la prestation de 18 programmes et services](#). Afin de garantir aux personnes en situation de handicap un accès égal et équitable à ces programmes et services, nous avons élaboré des lignes directrices et des cadres en matière d'accessibilité. Ces outils nous aident à concevoir des politiques et des services accessibles par défaut et à aider les employés à fournir des services inclusifs en toute confiance.

En nous appuyant sur les fondements de notre premier plan sur l'accessibilité, nous avons acquis des connaissances précieuses qui nous ont permis de définir les priorités du plan actualisé. Nous accomplissons des progrès en vue de la conformité aux normes et aux règlements en matière d'accessibilité, et nous sommes résolus à nous améliorer de façon continue.



Nous allons de l'avant :

- en utilisant les projets de normes de Normes d'accessibilité Canada pour définir ce que signifie l'expression « sans obstacles » et pour orienter les politiques et les services;
- en recueillant des commentaires par le biais du processus de rétroaction sur l'accessibilité de l'ASFC afin d'aider à cerner les obstacles à la prestation des services;
- en consultant des partenaires internes et externes, notamment le Comité consultatif pour les personnes ayant un handicap, le Comité interministériel pour l'accessibilité dans le transport aérien et des organisations non gouvernementales;
- en participant à des recherches universitaires pour mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontés les voyageurs aériens ayant un handicap apparent ou non apparent.

Obstacles

- **Attitudes négatives et préjugés**
Un manque de sensibilisation ou des attitudes négatives à l'égard des incapacités et des droits des personnes en situation de handicap peuvent mener à la discrimination et à l'exclusion.
- **Prestation de services inaccessibles**
Les politiques, programmes et services inaccessibles entraînent l'exclusion ou l'inégalité d'accès des personnes en situation de handicap.
- **Intégration non uniforme des résultats des consultations**
Les programmes et les services de l'ASFC ne sont pas toujours fondés sur les expériences vécues par les collectivités et les partenaires touchés.

Objectifs relatifs aux programmes et aux services de 2026 à 2028

1. **Les employés sont plus « soucieux de l'accessibilité »**
D'ici 2028, au moins 80 % des employés chargés de la conception, de l'examen et de la mise à jour des programmes, des politiques et des services auront participé à au moins un atelier sur la conception et l'examen des politiques.
Remarque : Les secteurs de programme ont la responsabilité de repérer les employés aux fins de suivi.
2. **Améliorer la conformité aux normes d'accessibilité**
D'ici 2028, au moins 25 % des politiques et des programmes de l'Agence auront été examinés pour vérifier leur conformité à la norme relative à la conception et aux politiques.
3. **Les secteurs de service et de programme tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité et des commentaires recueillis lors des consultations**

Chaque année, au moins 85 % des commentaires reçus des membres du public sont dûment examinés et font l'objet d'une réponse.

4. **Les résultats des consultations éclairent la conception des services**

Au moins 80 % des politiques et des programmes conçus ou nouvellement élaborés font l'objet de consultations constructives auprès des collectivités et des partenaires touchés.

Mesures relatives aux programmes et aux services

Afin d'atteindre nos objectifs, nous renforcerons la sensibilisation des employés, améliorerons la conception des services et veillerons à ce que les résultats des consultations soient pris en considération dans les programmes et les services.

Mesures en cours

- Organiser des ateliers sur l'accessibilité à l'intention des employés chargés de concevoir, d'examiner et de mettre à jour les politiques et les programmes.
- Fournir des outils pratiques et des modèles pour favoriser la conception inclusive.
- Promouvoir les cas de réussite et les leçons tirées au moyen de communications internes.
- Encourager l'apprentissage entre pairs et les occasions de mentorat pour les employés travaillant à la conception de programmes et de politiques.
- Procéder à des examens périodiques des politiques et des programmes en se fondant sur les normes d'accessibilité.
- Fournir des directives aux responsables de programmes sur l'application des normes d'accessibilité.
- Intégrer des points de contrôle de l'accessibilité dans les processus d'approbation.
- Analyser la rétroaction reçue dans le cadre du processus de rétroaction sur l'accessibilité.
- Faire participer des personnes en situation de handicap à des séances de conception conjointe portant sur des initiatives nouvelles ou actualisées.
- Tenir un registre des consultations pour documenter l'influence des commentaires sur le processus décisionnel.
- Transmettre des résumés des résultats des consultations aux intervenants.

D'ici décembre 2026

- Organiser des ateliers sur l'accessibilité à l'intention des employés qui participent à l'élaboration des programmes et des politiques.
- Examiner 8 % des politiques, programmes et services existants pour vérifier leur conformité aux normes d'accessibilité.

- Établir un processus officiel pour examiner les commentaires relatifs à l'accessibilité et y répondre.
- Commencer à suivre les commentaires recueillis lors des consultations dans le cadre de l'élaboration des programmes et des politiques.

D'ici décembre 2027

- Continuer à organiser des ateliers et à promouvoir les outils d'accessibilité.
- Examiner une proportion supplémentaire de 8 % des politiques, des programmes et des services (16 % au total).
- Élargir les séances de conception conjointe avec des personnes en situation de handicap et des collectivités touchées.
- Transmettre aux intervenants des résumés des consultations et des changements qui en résultent.

D'ici décembre 2028

- Atteindre un taux de participation de 80 % aux ateliers sur l'accessibilité.
- Examiner une proportion supplémentaire de 9 % des politiques, des programmes et des services (25 % au total).
- Veiller à ce que 80 % des programmes mis à jour ou nouvellement élaborés tiennent compte de l'avis des personnes en situation de handicap.
- Évaluer les progrès accomplis et se fonder les leçons tirées pour élaborer le prochain plan sur l'accessibilité.

Transport

Les employés de l'ASFC participent à un large éventail d'interactions qui peuvent comprendre le transport de personnes. Nous gérons un parc automobile complexe qui est généralement utilisé par les employés de première ligne pour mener des activités opérationnelles, telles que l'arrestation et la détention de personnes, ou le transport de personnes sous notre garde d'un lieu opérationnel à un autre. De plus, nous faisons appel à des services contractuels pour les navettes qui transportent les employés entre les principaux emplacements de bureaux.

Obstacles

- **Politiques et procédures de transport**
Certaines politiques de l'ASFC en matière de déplacements et de transport peuvent involontairement exclure les personnes ayant une incapacité ou créer un accès inéquitable.



- **Attitudes et sensibilisation**

Il se peut que certains employés ne comprennent pas parfaitement les droits des personnes ayant une incapacité ou l'importance de l'accessibilité des moyens de transport. Cela peut conduire à l'exclusion ou à la discrimination.

Objectifs en matière de transport pour 2026 à 2028

1. **L'ASFC se conforme aux obligations en matière de formation prévues aux articles 16 à 19 du Règlement sur l'accessibilité** : Tous les employés tenus de suivre la formation sur les obligations en matière d'accessibilité l'auront fait d'ici 2028.
2. **Le public dispose d'informations sur les options et les limites en matière d'accessibilité** : les informations sur les options d'accessibilité de l'Agence ainsi que les limites connues seront publiées en ligne pour tous nos points d'entrée d'ici 2028.
3. **L'ASFC respecte son obligation d'accès à des moyens de transport accessibles pour les personnes dont elle a la garde** : nous avons revu nos procédures relatives au transport des personnes dont nous avons la garde et veillons à ce qu'elles respectent les normes d'accessibilité d'ici 2028.

Mesures relatives au transport

Pour atteindre nos objectifs, nous sensibiliserons davantage les employés et examinerons les politiques de transport pour recenser les obstacles et les éliminer.

Mesures en cours

- Faire part des obstacles recensés à nos partenaires fédéraux et plaider en faveur d'améliorations dans les domaines qui ne relèvent pas de notre contrôle direct, tels que les places de stationnement réservées, le déneigement et les politiques en matière de déplacements du gouvernement fédéral.
- Collaborer avec nos partenaires (notamment, les administrations aéroportuaires) pour améliorer les processus afin de mieux répondre aux besoins des voyageurs et organiser des événements et des activités visant à sensibiliser le public aux efforts déployés pour améliorer l'accessibilité (par exemple, des visites d'aéroports et des consultations).
- Aider les secteurs opérationnels à déterminer les rôles pour lesquels de la formation sur les moyens de transport accessibles est nécessaire et suivre les taux d'achèvement.

D'ici décembre 2026

- Examiner et mettre à jour la formation sur les obligations en matière de transport et veiller à ce que les employés qui doivent suivre cette formation la suivent dans les délais impartis.
- Publier des informations sur les déplacements accessibles afin que les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité puissent planifier leurs déplacements pour tous les principaux points d'entrée.
- Examiner la liste des postes et des employés qui doivent suivre la formation sur les obligations en matière d'accessibilité afin de s'assurer qu'ils sont concernés et correspondent à l'esprit de la réglementation.
- Identifier les sources de données pour appuyer l'examen des pratiques et des politiques en matière de moyens de transport accessibles.
- Examiner les procédures relatives aux déplacements et au transport afin d'en évaluer l'accessibilité et consulter les collectivités touchées pour élaborer des lignes directrices et des aide-mémoires.

D'ici décembre 2027

- Commencer à recueillir des données pour recenser les obstacles en matière d'accessibilité dans le transport des personnes sous notre garde afin d'éclairer les considérations en matière de planification à venir.
- Mettre à jour les directives en matière de transport pour y inclure des solutions possibles en matière de transport accessible, tant pour les personnes dont nous avons la garde que pour les employés qui se déplacent entre des lieux de travail.
- Produire des aide-mémoires et des communications pour rappeler aux employés leurs responsabilités et obligations en matière de transport accessible en utilisant le [Guide technique sur le parcours de voyage accessible](#) et toute autre norme connexe.

D'ici décembre 2028

- Évaluer les données recueillies et utiliser les constatations pour éclairer le prochain plan sur l'accessibilité de 2029 à 2031.



Dispositions visant la conformité avec la réglementation de l'Office des transports du Canada

En qualité de fournisseur de services de transport de catégorie 1 au sens de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et de sa réglementation, l'Agence des services frontaliers (ASFC) observe aussi la réglementation de l'Office des transports du Canada :

- Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles;
- [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#)

Partie 1 Exigences s'appliquant aux fournisseurs de services de transport

La présente partie décrit de quelle manière nous respectons les obligations imposées par le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) :

Articles et paragraphes 3(1), 4(1), 4(2), 5(1), 5(2), 6, 7, 8, 9, 10(1), 10(2), 11(1), 11(2) 12, 13, 14(1), 14(2), 15, 16(1), 16(2), 17,18, 19(1), 19(2), 20(1), 20(2), 21, 22, 23(1), 23(2), 23(3)

Communication d'information aux personnes en situation de handicap

Information de nature générale – formats de substitution : Conformément au paragraphe 4.1, l'Agence est tenue de communiquer l'information de manière efficace aux personnes en situation de handicap en utilisant les outils qu'elles préfèrent. L'Agence a dressé une liste des entreprises offrant des formats en braille, gros caractères, enregistrements audio et autres formats de substitution qu'on peut commander selon les besoins afin d'assister les efforts de communication. Nous œuvrons à assurer que des formats de substitution soient régulièrement dans tous nos bureaux et sites opérationnels.

Délai de traitement : L'Agence s'efforce de garantir qu'elle offre aux personnes en situation de handicap une assistance sans retard, conformément au paragraphe 4.2, si on demande un format de substitution. On doit traiter sans retard les demandes des voyageurs et fournir tout format de substitution ou toute technologie nécessaire. Si un traitement immédiat n'est pas possible, cela ne justifie pas d'aiguiller le voyageur vers un contrôle au secondaire. Nous étudions des manières d'établir des relations plus productives avec les administrations aéroportuaires et le personnel concerné afin de faciliter des correspondances fluides et inclusives tout au long de l'itinéraire du voyageur.

Information à publier : conformément à l'article 5, nous communiquons des informations particulières sur notre site Web, notamment les suivantes :

- nous observons la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et la réglementation de l'Office des transports du Canada;
- les services offerts aux personnes en situation de handicap;
- des précisions sur la manière dont un particulier peut faire part de sa rétroaction en matière d'accessibilité.

Éclaircissement : L'ASFC dispose d'un site Web externe. Le paragraphe 5(2) ne s'applique pas.

Communications : conformément à l'article 6, le personnel de l'ASFC doit tenir compte, dans le cadre de ses interactions avec une personne en situation de handicap, des besoins en matière de communication de la personne. Nous sommes aussi conscients de la nécessité d'améliorer la prestation de l'assistance au moyen de services spéciaux :

- communiquer l'information d'une manière adaptée aux personnes ayant un handicap (avec des outils au besoin);
- fournir l'information en gros caractères, en braille ou en format électronique si elle est en format papier;
- offrir de l'information visuelle si l'information est communiquée en format audio, et inversement;
- réagir rapidement si quelqu'un demande de l'information dans un autre format, en tenant compte :
 - de la nature du handicap de la personne;
 - de l'appareil d'assistance que la personne utilise, s'il y a lieu;
 - des autres modes de communication disponibles.

Nous poursuivons l'élimination des obstacles, maintenant et dans l'avenir; nous collaborons avec des partenaires—comme les compagnies aériennes, les autorités portuaires et les fournisseurs de transports de surface—afin de rendre les voyages plus accessibles. La [formation du personnel](#) constitue aussi un secteur prioritaire afin de s'assurer que notre personnel emploie des pratiques exemplaires dans ses interactions avec des personnes en situation de handicap.

Systèmes de téléphone : conformément à l'article 7, nous disposons d'une ligne sans frais (1-800-461-9999) et d'un télécopieur (1-866-335-3237) qu'on peut appeler pour obtenir de l'information. Lorsque ces numéros de téléphone sont publiés, nous devons :

- offrir des options de service par courriel ou en relais aux personnes sourdes ou ayant de la difficulté à communiquer;
- fournir avec le numéro de téléphone des précisions sur [la manière d'utiliser ces services](#).

Site Web : conformément à l'article 8, nous poursuivons la mise à jour de notre site Web, ce qui comprend de nous assurer que le site Web observe les lignes directrices sur l'accessibilité, notamment les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web*.

Nous :

- offrons aux personnes en situation de handicap des options qui ne dépendent pas du site Web;
- communiquons les coordonnées de ces services avec l'adresse du site Web;
- nous assurons que le site Web observe les règles pour l'accessibilité.

Site Web – exigences : conformément à l'article 9, nous continuons à fournir et à améliorer le site Web, le site Web mobile et les applications offertes aux personnes en situation de handicap en vue de la conformité de niveau AA établie dans les *Règles pour l'accessibilité des contenus*. Nous mettons en ce moment à jour le contenu prioritaire de notre site Web interne afin de respecter le niveau AA, tout en apportant en permanence des améliorations.

Annonces d'intérêt public dans les terminaux : conformément au paragraphe 10(1), nous disposons de plans adaptés au site en vue de gérer les situations d'urgence et englobant la gestion de la sûreté et de la sécurité du public. Ces plans sont adaptés à l'infrastructure et à la logistique particulières du site. Dans les sites plus vastes, notamment ceux où se trouve un propriétaire-exploitant, les annonces peuvent s'effectuer au moyen de systèmes audio ou vidéo (par exemple, intercom, écrans vidéo). Aux endroits de taille plus modeste, les annonces peuvent s'effectuer en personne.

Annonce d'intérêt public – sûreté ou sécurité : conformément au paragraphe 10(2), toute annonce d'intérêt public associée à la sûreté ou la sécurité dans un terminal s'effectuera en format audio et visuel. Aux endroits de taille plus modeste, les annonces peuvent s'effectuer en personne.

Bornes informatisées de libre-service : conformément aux paragraphes 11(1) et 11(2), les bornes informatisées utilisées par l'ASFC pour le contrôle des voyageurs sont la propriété des propriétaires exploitants, ce qui englobe les administrations aéroportuaires. Nous sommes responsables de la maintenance du logiciel et de veiller à ce que le logiciel respecte les normes d'accessibilité numérique (conformément à l'article 14, comme indiqué plus loin).

Demande temporaire conformément à l'article 12, les bornes informatisées utilisées par l'ASFC pour le contrôle des voyageurs sont la propriété des propriétaires exploitants, ce qui englobe les administrations aéroportuaires. Cette demande temporaire ne s'applique pas à l'ASFC.

Assistance pour l'utilisation des bornes de libre-service : conformément à l'article 13, si une personne en situation de handicap demande de l'aide pour utiliser une borne à une installation de l'ASFC, le propriétaire-exploitant dispose d'ambassadeurs du service à la clientèle pouvant s'en occuper. Les employés de l'ASFC peuvent aussi répondre aux questions et fournir une assistance selon les besoins (conformément à l'article 11 susmentionné).

Borne de libre-service : conformément au paragraphe 14(1), le logiciel de la borne doit être en bon état de fonctionnement et adéquatement entretenu. Le logiciel des bornes fait l'objet d'une maintenance régulière tout au long de son cycle de vie.

Comme nos bornes approchent de la fin de leur cycle de vie, nous étudierons des avenues permettant d'éliminer ou de réduire les obstacles à l'accessibilité, par exemple au moyen d'une mise à jour des spécifications.

Réparations : conformément au paragraphe 14(2), nous continuerons à desservir tous les voyageurs arrivant ou revenant au Canada en cas de panne d'une borne de libre-service. Nous collaborerons sans tarder avec le soutien technique sur place ou externe pour régler le problème. Nous disposons d'options de contingence, comme des formulaires papier, pour veiller à ce que les voyageurs subissent leur contrôle lorsque c'est nécessaire :

- a. Nous aiguillerons la personne vers la plus proche borne en état de fonctionnement qui offre le même service. À sa demande, nous lui proposerons l'aide d'un ambassadeur du service à la clientèle ou d'un employé de l'ASFC.
- b. Nous permettrons à la personne de passer en tête de la file d'attente et l'enverrons à un guichet où elle recevra le même service.

Formation du personnel

L'ASFC est déterminée à former ses employés à aider les personnes en situation de handicap à utiliser nos services (articles 16 à 19 du *Règlement sur les transports accessibles aux Personnes handicapées*).

En vertu des Normes nationales de formation de l'ASFC, le personnel de première ligne doit suivre le cours *Obligations liées aux transports accessibles*. Il couvre les éléments suivants :

- les différents types d'obstacles à l'accessibilité;
- les types d'assistance;
- comment communiquer avec des personnes en situation de handicap;
- le rôle de l'accompagnateur ou du chien d'assistance.

Nous œuvrons à aplanir les obstacles comportementaux en augmentant la sensibilisation et la compréhension des besoins et des normes d'accessibilité. Cela comprend de souligner l'importance du cours *Obligations liées aux transports accessibles*. Nous prévoyons de lancer une nouvelle version de la formation d'ici la fin de l'année 2026.

Partie 5 Exigences en matière d'accessibilité s'appliquant à l'ASFC

Contrôle frontalier (ce que nous appelons « Traitement des voyageurs »)

Conformément au Manuel sur le traitement des personnes – *Traitement primaire* de l'ASFC, les agents des services frontaliers aideront les personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs à compléter plus rapidement le processus en :



- permettant au voyageur d'utiliser une file d'attente spéciale et en l'assistant s'il décide d'utiliser une borne d'inspection primaire ou une borne pour les voyageurs dignes de confiance;
- offrant une assistance pendant l'inspection primaire au moyen d'instructions verbales ou visuelles, en aidant avec la fiche de déclaration ou en acceptant une déclaration verbale.
- si la personne doit subir un examen plus poussé, en plaçant ses effets personnels sur le comptoir et en les récupérant pendant la seconde inspection.

Contrôle de sécurité pour les voyageurs aériens

Le contrôle de sécurité pour les voyageurs aériens, tel que défini dans le *Règlement* de l'Office des transports du Canada, est effectué par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). L'ASFC n'effectue pas de contrôle de sécurité pour les voyageurs aériens.

L'ASFC a un programme de contrôles de sécurité pour l'immigration, qui est différent du contrôle décrit dans le *Règlement*. Le contrôle de sécurité pour l'immigration fait partie de la procédure s'appliquant aux ressortissants étrangers demandant un visa de résident temporaire, un visa d'étudiant, un statut de résident permanent ou un statut de réfugié. On offrira aux ressortissants étrangers en situation de handicap et à leur accompagnateur un contrôle frontalier accéléré.

Signalisation

Notre objectif est d'instaurer un environnement libre d'obstacles pour les employés et les voyageurs. Afin de nous conformer aux exigences en matière de signalisation établies dans les dispositions 4.5.3 à 4.5.7 de la norme B651-23 de l'Association canadienne de normalisation (ACNOR), nous avons pris plusieurs mesures visant la conformité aux paragraphes 235(1) et 235(2) du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

Nous avons demandé une exemption afin de produire de plus grands panneaux. Nous avons conçu un fascicule compact, durable et tactile en braille et caractères embossés. On le distribue (sur demande) aux voyageurs à leur arrivée au Canada plutôt que d'avoir recours à une signalisation tactile pour les messages obligatoires. L'Office des transports du Canada a accueilli favorablement cette initiative et l'Association canadienne de normalisation en a été mise au courant. L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien adopte aussi l'approche de l'ASFC aux points de départ du Canada afin de veiller à ce que l'expérience du voyageur à l'arrivée et au départ du Canada soit similaire et plus fluide pour les passagers.

Depuis le milieu d'août 2025, ce fascicule tactile de substitution est disponible dans les deux langues officielles aux huit plus grands aéroports afin d'assister les personnes. Ces fascicules remplacent des panneaux ne respectant pas la réglementation en raison de leur taille, de la longueur du texte ou de l'endroit où ils sont placés. Nous étudions d'autres produits de

substitution afin de satisfaire aux besoins d'un plus large éventail de personnes en situation de handicap.

L'ASFC adopte une approche proactive en concevant et en mettant à l'essai de nouveaux produits. Nous collaborons avec la communauté des personnes en situation de handicap afin de comprendre leur vécu et d'apprendre quels types de produits aplanissent les obstacles à voyager de manière autonome.

Conformité avec le Programme fédéral de l'image de marque : Nous tenons à jour notre programme de signalisation en veillant à ce que toute la signalisation se conforme au Programme fédéral de l'image de marque du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Cela signifie que les panneaux doivent être libres de reflets et présenter un bon contraste des couleurs. Ces panneaux sont installés dans des zones bien éclairées et des panneaux d'entrée dans une pièce ou une zone sont installés à l'entrée de tous les espaces, y compris les toilettes et les sorties, ou à proximité.

Offre à commandes nationale : Nous faisons principalement appel au fournisseur de l'offre à commandes nationale pour tous les besoins en signalisation de l'ensemble de nos installations. Ce fournisseur gère les gabarits des panneaux et les spécifications du Programme fédéral de l'image de marque depuis plus de 20 ans. Cela assure une signalisation uniforme de qualité supérieure contribuant à un aspect similaire à l'échelle du gouvernement, ce qui est conforme aux normes du Programme fédéral de l'image de marque.

Signalisation par messages électroniques : En ce qui a trait aux installations de maintenance, nous observons sans réserve les exigences établies dans la norme B651-23 de l'Association canadienne de normalisation (telles qu'énoncées dans les dispositions 4.5.3 à 4.5.5) pour la signalisation par messages électroniques. Toutefois, dans les installations des douanes dont nous sommes l'occupant (par exemple, aux aéroports et dans d'autres terminaux), il incombe au propriétaire ou à l'exploitant des lieux de veiller à ce que la signalisation par messages électroniques respecte les normes.

Signalisation de déclaration obligatoire : des panneaux de déclaration obligatoire de format plus modeste respectant les exigences de l'Association canadienne de normalisation ont été installés dans les zones de files d'attente sous le contrôle des douanes. Cela fournit aux voyageurs un préavis afin de les aider à comprendre les exigences d'inspection. Des consultations actives ont eu lieu auprès de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Association canadienne de normalisation afin de cerner des solutions de substitution pour afficher des messages de plus grande taille sur le caractère obligatoire.

Consultations

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a consulté les personnes en situation de handicap dans le cadre de l'élaboration de ses plans sur l'accessibilité. En ce qui a trait au présent plan 2026 à 2028, nous avons mené des consultations internes et externes afin de mieux comprendre les obstacles et de cerner des solutions. Ces consultations se sont guidées

sur la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) ainsi que sur le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles de l'Office des transports du Canada*. La présente partie expose notre approche de consultation ainsi que ce que nous avons appris.

Consultations internes

Nous avons mené des consultations internes au moyen d'une enquête nationale auprès des employés de l'ASFC. L'élaboration de cette enquête auprès des employés s'est effectuée en collaboration avec notre équipe des Communications internes et a été approuvée au moyen de notre processus de recherche sur l'opinion publique. Elle a été communiquée en juillet 2025 par courriel, sur notre site Web interne et dans notre bulletin interne quotidien. Nous avons invité les employés à nous faire part de leur vécu, à signaler les obstacles et à proposer des solutions. Des supports de substitution étaient disponibles afin d'appuyer une participation inclusive.

L'examen des résultats des consultations internes a eu lieu à l'automne de 2025. La rétroaction des employés a contribué à définir nos priorités et orientera à l'avenir nos efforts visant à éliminer les obstacles.

Principales constatations

En 2025, (2 255) employés de l'ASFC ont répondu à l'enquête interne, soit un taux de participation de 15 %. Au total, 49 % des répondants étaient des employés de première ligne. L'enquête a compilé les vues des employés dans l'ensemble des sept secteurs prioritaires du Plan sur l'accessibilité. Les résultats ont contribué à repérer les tendances, à améliorer notre compréhension des obstacles et à éclairer les futures mesures.

Les obstacles les plus courants signalés étaient les suivants :

- obstacles associés au retour au bureau, notamment les sièges assignés, des configurations ergonomiques inadaptées, l'absence de toilettes accessibles à l'étage ou une sensibilité aux odeurs, au bruit ou à l'éclairage;
- obstacles rencontrés en raison de la sensibilisation réduite de la direction
- navigation d'environnements bâtis inaccessibles;
- difficultés rencontrées dans le cadre du processus associé à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation;
- obstacles comportementaux;
- obstacles dans le cadre des réunions;
- obstacles à l'accès à la technologie adaptative;

- difficulté à s'y retrouver dans les exigences liées au retour au bureau;
- confrontation à un vocabulaire vague ou complexe.

Les participants ont abordé des domaines de préoccupation particuliers, comme les suivants :

Emploi

- Insuffisance, chez les gestionnaires/superviseurs, de la compréhension de (et de l'adaptation à) la culture de l'accessibilité et de l'inclusion au sens de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- Stigmatisation et crainte de conséquences sur le cheminement professionnel d'une demande de mesures d'adaptation.
- Absence de transparence et d'équité dans le cadre des processus d'embauche et de promotion.
- Obstacles dans le cadre des processus de candidature et d'entrevue, notamment en raison de formats inaccessibles et du flou entourant les possibilités de mesures d'adaptation.
- Connaissance réduite des mesures d'adaptation disponibles et de la manière d'en faire la demande.
- Complexité et incohérence des processus associés aux mesures d'adaptation.

Environnement bâti

- Porte, ascenseurs, toilettes et espaces de stationnement non accessibles.
- Problèmes de bruit et d'éclairage dans les espaces de travail à aire ouverte.
- Disponibilité réduite des configurations ergonomiques dans les espaces sur réservation et les espaces de cotravail.

Approvisionnement en biens, services et installations

- Accès inégal et irrégulier aux outils et à l'équipement d'une région à l'autre.
- Communications, autres que les technologies de communication de l'information.
- Langage dense, gabarits à faible contraste et surutilisation d'acronymes.
- Nécessité d'utiliser un vocabulaire clair, de disposer de documents bilingues ainsi que d'un code inclusif pour les réunions.

Technologie de l'information et des communications



- Problèmes de compatibilité des logiciels maison avec les logiciels de lecture d'écran et d'autres technologies adaptatives.
- Difficultés associées à la programmation des réunions hybrides et à l'irrégularité des sous-titres.

Conception et prestation des programmes et des services

- Absence de clarté entre les ministères en ce qui a trait à la responsabilité et à la reddition de comptes.

Transports

- Difficultés à faire la navette en raison de l'état de santé et des sensibilités sensorielles.
- Inflexibilité des exigences de retour au bureau ne tenant pas compte des besoins associés au handicap.
- Stationnement accessible et signalisation d'accessibilité réduite pour les clients et les employés.

En outre, les participants ont mis en lumière des facteurs liés à l'accessibilité entraînant des répercussions dans plusieurs domaines :

- retards et refus d'acquisition d'outils adaptatifs en raison de contraintes budgétaires;
- péremption des licences et blocages de sécurité empêchant l'accès à des logiciels nécessaires;
- stigmatisation et obstacles comportementaux, en particulier en regard des handicaps non visibles;
- nécessité de modalités de télétravail souples et de configurations disposant des mêmes outils et du même soutien au bureau et à la maison;
- désir de disposer de processus simplifiés et transparents accompagnés d'échéances claires et de guichets uniques chez les superviseurs et au sein de la direction.

Consultations externes

Nous avons mené des consultations externes au moyen d'une enquête nationale ouverte au public et à un large éventail d'organisations axées sur les handicaps et l'équité. L'élaboration de l'enquête externe s'est effectuée avec le soutien de notre équipe des Communications internes et son approbation a eu lieu dans le cadre du processus de recherche sur l'opinion publique. Afin d'encourager la participation, nous avons lancé une campagne sur les médias sociaux et expédié des invitations par courriel à des organisations autochtones et communautaires ainsi que des organisations axées sur les handicaps et sur l'équité raciale. L'enquête a eu lieu du début de juillet à la mi-septembre 2025. Nous avons invité les

particuliers et les organisations à faire part de leur expérience par rapport aux services de l'ASFC et à formuler des commentaires sur les obstacles et les solutions. Afin de faciliter une participation à part entière, nous avons offert sur demande des discussions de suivi, des rencontres virtuelles et des formats de substitution.

L'examen des résultats des consultations externes a eu lieu à l'automne de 2025. La rétroaction du public et des organisations axées sur les handicaps a contribué à assurer que les plans d'action sur les secteurs prioritaires du présent Plan sont inclusifs, équitables et éclairés par l'expérience vécue.

Principales constatations

432 personnes ont répondu à l'enquête externe et consigné une rétroaction couvrant plusieurs domaines de priorité. Les résultats nous ont aidés à comprendre de quelle manière les obstacles à l'accessibilité diffèrent d'un mode de transport et d'un point de service à l'autre et comment nous pouvons nous améliorer.

Les obstacles les plus couramment signalés étaient les suivants :

- la rencontre d'obstacles au cours des interactions avec l'agent;
- la navigation dans des processus complexes;
- rencontre de difficultés dans le cadre des procédures de passage frontalier;
- besoins en matière d'accessibilité non satisfaits;
- rencontre de difficultés liées à la navigation;
- longues files d'attente pour les services;
- délais dans la réception du soutien demandé;

Les participants ont abordé des domaines particuliers de préoccupation, dont les suivants :

Emploi

- Obstacles liés au processus de candidature, y compris des exigences fastidieuses liées à la candidature, des formats non accessibles, des processus de présentation et documentation exigée pour le processus de présentation.

Environnement bâti

- Comptoirs, toilettes et kiosques non accessibles.
- Obstacles dans les bureaux de l'ASFC, tels qu'escaliers, ameublement et signalisation.



Approvisionnement en biens, services et installations

- Aucun points signalés.

Communications, autres que technologies de l'information et de la communication

- Nécessité de l'utilisation régulière d'un vocabulaire clair et d'une navigation plus simple.

Technologie de l'information et de la communication

- Impossibilité d'utiliser les logiciels de lecture d'écran/la technologie adaptative avec les produits numériques.

Conception et prestation des programmes et des services

- Longues files d'attente et longs temps d'attente sans chaises et banquettes.
- Interactions invasives ou insensibles avec les agents.
- Insuffisance de la formation en Langue des signes américaine chez les agents pour les voyageurs sourds ou malentendants.
- Absence d'assistance pour les utilisateurs en fauteuil roulant.

Transport

- Longues distances de marche à certains aéroports sans banquettes ou autres modes de déplacement.

En outre, les participants ont mis en lumière des facteurs liés à l'accessibilité ayant des incidences dans plusieurs domaines :

- nécessité de processus d'embauche inclusifs;
- confusion entre signalisation et orientation;
- formulaires en ligne difficiles d'accès ou difficiles à remplir;
- absence de formats de substitution pour les documents multimédias et d'autres documents;
- bornes ne fonctionnant pas correctement aux terminaux (p.ex., erreurs de saisie photo, non accessibles pour les utilisateurs en fauteuil roulant ou les voyageurs aveugles).

Certains obstacles sont en dehors du contrôle de l'ASFC. Nous collaborerons avec d'autres ministères pour les aplanir. On compte parmi ces obstacles les processus officiels de candidature, les problèmes de sensibilité aux fragrances dans les terminaux, les bornes physiques non accessibles aux utilisateurs en fauteuil roulant, les longues distances de

marche à certains aéroports. Nous collaborerons avec les ministères concernés afin d'aplanir les obstacles à l'accessibilité touchant nos clients.

Prochaines étapes

L'ASFC est consciente de l'importance d'assurer que ses programmes et services sont accessibles à toutes les personnes, y compris celles appartenant aux communautés des réfugiés et de l'immigration. Ces populations rencontrent souvent des difficultés particulières en raison des traumatismes passés, des barrières linguistiques et d'une marginalisation systémique. La première enquête du plan de consultations de l'ASFC a déjà été lancée et une autre est en préparation, qui couvrira en particulier les besoins de notre communauté de l'immigration et des réfugiés. Cette nouvelle enquête exposera une approche volontaire, sensible, inclusive et tenant compte des traumatismes de la collecte de rétroaction sur l'accessibilité auprès de ces groupes au moyen d'une enquête ciblée.

Afin de rejoindre de manière efficace et respectueuse les participants, l'enquête sera distribuée au moyen d'intermédiaires de confiance, comme des organisations non gouvernementales (ONG), des cliniques d'aide juridique, des agences d'aide à l'établissement et des leaders communautaires. Le contenu de l'enquête portera sur le vécu des participants avec les services de l'ASFC, notamment l'accessibilité physique et numérique, la communication avec le personnel et les suggestions d'amélioration. Il comprendra des questions démographiques facultatives permettant de déceler des tendances et des lacunes tout en veillant à ne pas recueillir de données permettant d'identifier une personne en particulier. La participation n'aura aucune incidence sur le statut de quiconque au chapitre de l'immigration ou sur le plan juridique. Toutes les réponses seront anonymes et l'enquête sera disponible en langage clair et en plusieurs langues afin d'assurer qu'elle est accessible à tous.

En menant des consultations auprès de ce public particulier, l'ASFC peut mieux comprendre l'expérience vécue de ces communautés et prendre des mesures concrètes afin d'améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de ses programmes, installations et communications. Le lancement de l'enquête aura lieu après la publication du présent Plan sur l'accessibilité 2026-2028. L'Agence prend les mesures nécessaires pour garantir que nous consulterons correctement ces populations. Une fois les résultats de l'enquête reçus et analysés, ils contribueront à confirmer ou à modifier les points prioritaires du Plan d'action de la « Conception et prestation des programmes et des services » dans le cadre du Plan sur l'accessibilité plus général.



Conclusion

L'ASFC est déterminée à devenir exempte d'obstacles d'ici 2040. Le présent plan expose quelles seront nos prochaines démarches pour lever les obstacles, améliorer l'accessibilité et bâtir une organisation plus inclusive. Nous allons continuer d'écouter, d'apprendre et d'agir. Nous allons surveiller nos progrès, livrer des comptes-rendus et ajuster notre approche au besoin. Ensemble, nous œuvrons à bâtir une ASFC qui fonctionnera pour tout le monde.

Annexes

Annexe A : Glossaire

Source : [Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada](#), sauf indication contraire.

Accessibilité

La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).)

Remarque : Cette définition englobe notamment l'emploi, l'environnement bâti, les transports, l'information, les communications (y compris les technologies et systèmes d'information et de communication), la sécurité financière, les services sociaux, et d'autres installations et services ouverts ou fournis à la population.

Accessibilité numérique

Pratique consistant à rendre les sites Web, les applications et les outils numériques utilisables par tous, y compris les personnes en situation de handicap. Il s'agit notamment de respecter certaines normes, dont les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). (Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN-ASC-3.1:2025](#).)

Aide à l'accessibilité (mesure d'adaptation)

Ajustement des règles, des politiques, des cultures du lieu de travail et des environnements physiques pour s'assurer qu'ils n'ont pas d'effet négatif sur une personne en situation de handicap au cours de son cycle de vie professionnelle. (Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN/ASC-1.1:2024](#).)

Alliance

Soutien actif et intentionnel de l'inclusion des personnes en situation de handicap par des personnes qui ne partagent pas la même expérience vécue, y compris les personnes sans

handicap et celles ayant des handicaps différents. (Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN/ASC-1.1:2024.](#))

Anti-capacitisme

Approche active qui comprend des stratégies, des théories, des actions et des pratiques visant à contrer le capacitisme, les inégalités, les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap. (Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN/ASC-1.1:2024.](#))

Remarque : La discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap est souvent liée à des attitudes préjudiciables, à des stéréotypes négatifs et à la stigmatisation générale entourant le handicap.

Auto-identification

Renseignements sur l'équité en matière d'emploi fournis volontairement par les employés à des fins statistiques pour analyser et surveiller les progrès des groupes visés par l'équité en matière d'emploi au sein de la fonction publique fédérale et aux fins de production de rapports sur la représentativité de l'effectif.

Capacitisme

Discrimination et exclusion individuelle et sociétale qui prennent la forme d'attitudes, de préjugés et de gestes qui dévalorisent et limitent le potentiel des personnes en situation de handicap. (Source : [Politique sur le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap de la Commission ontarienne des droits de la personne.](#))

Remarque : Le capacitisme, comme d'autres formes de discrimination, peut être conscient ou inconscient, intentionnel ou non, et peut être ancré dans les institutions, les systèmes ou la culture d'une société au sens large.

Chien d'assistance

Un chien qui :

- est individuellement dressé par une organisation ou une personne spécialisée dans le dressage des chiens d'assistance pour aider une personne ayant un besoin lié à son handicap;
- n'est pas autrement interdit par la loi;
- se comporte de manière contrôlée et non agressive lorsqu'il aide la personne en situation de handicap;
- est facilement identifiable par des indicateurs visuels, comme un gilet ou un harnais, en tant que chien d'assistance nécessaire pour un service lié à un handicap.

(Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN-ASC-5.2.1.](#))

Chien-guide

Chien dressé pour guider une personne aveugle ou malvoyante et certifié comme chien-guide.

Conception inclusive

Conception qui tient compte de toute la diversité humaine, en ce qui concerne les capacités, la langue, la culture, le genre et l'âge, de façon à ce que les services et les espaces conviennent au plus grand nombre de personnes, et ce, dès le départ. (Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN-ASC-5.2.1.](#))

Conception sans obstacle

Conception visant à éliminer les obstacles physiques, architecturaux et systémiques dans l'environnement bâti, de façon à permettre aux personnes en situation de handicap de se déplacer en toute autonomie, sécurité et dignité. Une telle conception prévoit des éléments comme des voies de déplacement, des rampes, des panneaux et des indicateurs tactiles accessibles. (Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN-ASC-2.3 : Modèle de norme d'accessibilité pour l'environnement bâti.](#))

Consultation

Processus par lequel une organisation, de manière planifiée et coordonnée, cherche à obtenir l'avis et la rétroaction du personnel et des autres intervenants du lieu de travail avant de prendre des décisions. (Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN/ASC -1.1:2024.](#))

Discrimination

Le fait de réserver à quelqu'un un traitement différent ou inéquitable en raison d'une caractéristique personnelle ou d'une distinction, intentionnelle ou non, qui a pour effet d'imposer des désavantages non imposés à d'autres, ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux avantages offerts à d'autres.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* prévoit treize (13) motifs de distinction illicite : ceux fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les caractéristiques génétiques (y compris le refus d'une personne, à la suite d'une demande, de subir un test génétique, de communiquer les résultats d'un tel test ou d'autoriser la communication de ces résultats), l'état de personne graciée ou la déficience.

Disponibilité au sein de la population active

Pour l'administration publique centrale, la disponibilité au sein de la population active désigne la disponibilité estimative des personnes appartenant aux groupes visés par l'équité en matière d'emploi sous forme de pourcentage de la population active. Elle est fondée sur le nombre de citoyens canadiens qui :

- font partie de la population active;
- occupent des emplois qui correspondent aux emplois au sein de l'administration publique centrale.

Dispositif d'assistance

Appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue à l'intention d'une personne ayant un handicap.

Diversité

L'inclusion de différents types de personnes. Un effectif diversifié dans la fonction publique est constitué de diverses personnes présentant une vaste gamme d'identités, d'habiletés, d'antécédents, de cultures, de compétences, de points de vue et d'expérience qui sont représentatifs de la population actuelle et en évolution du Canada. (Source : [Créer une fonction publique diversifiée et inclusive : Rapport final du Groupe de travail conjoint syndical-patronal sur la diversité et l'inclusion.](#))

Employeur

Personne ou organisation qui emploie ou mobilise du personnel ou des personnes pour effectuer un travail dans le cadre de l'emploi et hors de celui-ci.

Équité par opposition à égalité

On entend, par égalité, le fait de traiter tout le monde de la même manière. L'équité, c'est offrir aux personnes ce qu'il leur faut pour réussir, ce qui peut varier d'une personne à l'autre. L'équité tient compte du fait que certaines personnes se heurtent à plus d'obstacles que d'autres. (Source : [Code des droits de la personne de l'Ontario.](#))

Fonctionnaire

Personne employée dans la fonction publique.

Groupes en quête d'équité

Groupe de personnes qui, parce qu'elles font l'objet de discrimination systémique, sont confrontées à des obstacles qui les empêchent d'avoir le même accès aux ressources et aux occasions auxquelles ont accès d'autres membres de la société et qui sont nécessaires pour qu'elles obtiennent des résultats justes.

Handicap

Au sens de la loi, un handicap s'entend d'une déficience physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, d'un trouble d'apprentissage ou de la communication ou d'une limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et

dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Intersectionnalité

Concept selon lequel les différents aspects de l'identité d'une personne (comme les handicaps, la race, le genre ou le revenu) façonnent son expérience, et que ces aspects se combinent de façon à créer des obstacles ou des avantages uniques. (Source : [Plan stratégique de l'Ontario contre le racisme.](#))

Cadre analytique qui reconnaît que plusieurs formes de discrimination (comme le capacitisme, le racisme et le sexisme, entre autres) se chevauchent et interagissent, ce qui donne lieu à des expériences uniques d'exclusion ou de privilège. Ce terme tient compte à la fois de l'identité des personnes et de l'ensemble des circonstances sociales, politiques et historiques qui la façonnent. (Source : [Normes d'accessibilité Canada – CAN/ASC-1.1:2024 - Annexe C.](#))

Langage clair

Forme de communication dont la formulation, la structure et la conception sont si claires que le public visé peut facilement trouver ce dont il a besoin, comprendre ce qu'il trouve et utiliser cette information. (Source : [International Plain Language Federation.](#))

Mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité

Processus qui permet aux personnes en situation de handicap de fournir des commentaires sur les obstacles auxquels elles se heurtent lorsqu'elles ont recours à des services de transport. Les prestataires de services de transport doivent accepter les commentaires dans de multiples formats et y donner suite de façon appropriée. (Source : [OTC – Processus de rétroaction sur l'accessibilité.](#))

Obstacle

Au sens de la loi, un obstacle s'entend de 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 participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité.](#))

Obstacle systémique

Obstacle qui découle de politiques, de pratiques ou de procédures qui, involontairement, excluent ou désavantagent les personnes en situation de handicap. Ces obstacles peuvent

être généralisés et profondément ancrés dans les systèmes organisationnels. (Source : [OTC – Guide concernant les plans sur l’accessibilité.](#))

Personnes en situation de handicap

Au sens de la *Loi sur l’équité en matière d’emploi*, il s’agit des personnes qui ont une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d’ordre psychiatrique ou en matière d’apprentissage et :

- a) se considèrent comme défavorisées pour exercer un emploi en raison de ce handicap;
- b) pensent qu’elles risquent d’être classées dans cette catégorie par leur employeur ou par d’éventuels employeurs en raison d’une telle déficience.

La présente définition vise également les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l’objet de mesures d’adaptation pour leur emploi ou dans leur lieu de travail.

Priorité à l’accessibilité

Principe selon lequel il faut tenir compte de l’accessibilité en amont, et non en aval, dans le cadre de tout projet ou de toute décision. Ce principe aide à prévenir les obstacles avant qu’ils ne surviennent. (Source : [Normes d’accessibilité Canada – Norme sur les espaces extérieurs.](#))

Signalisation tactile

Système de pictogrammes en relief, de lettrage de braille à points arrondis, qui fournit de l’information à l’intention de personnes ayant une déficience visuelle.

Souci de l’accessibilité (confiance en matière d’accessibilité)

Bien qu’il n’existe pas de définition officielle de Normes d’accessibilité Canada ni de l’Office des transports du Canada, le terme désigne le degré de sensibilisation, de connaissance et de préparation que doit atteindre une personne ou une organisation pour repérer, évaluer et éliminer les obstacles à l’accessibilité. Il s’agit d’une approche en matière d’accessibilité proactive et éclairée. [Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.](#))

Degré de connaissance, d’aisance et d’aptitude que présente une personne ou une organisation quant au fait de repérer, d’évaluer et d’éliminer les obstacles à l’accessibilité. Il s’agit de la mesure dans laquelle une personne se sent prête à prendre des mesures concrètes en faveur de l’accessibilité. (Source : [Accessibilité en Ontario.](#))

La capacité des organisations à gérer le handicap comme une priorité commerciale liée à l’expérience du client, au talent, à la productivité, à l’innovation, au développement de nouveaux produits, à la réputation de la marque et à l’investissement dans le potentiel humain. (Source : [Business Disability International.](#))

Téléimprimeur



Le numéro de téléphone du téléimprimeur indiqué sur la page de contact fait référence à un autre numéro de téléphone relié à un appareil qui permet, aux personnes qui ne peuvent pas communiquer de vive voix ou qui choisissent de ne pas le faire, généralement des personnes sourdes ou malentendantes, ou qui ont un trouble ou un handicap de la parole, de communiquer par téléphone au moyen de messages dactylographiés.

Annexe B : Références

Voici les ressources directement ou indirectement citées en référence dans le présent rapport :

- [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- [Règlement canadien sur l'accessibilité \(DORS/2021-241\)](#)
- [Normes d'accessibilité Canada : Centre d'expertise](#)
- [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles de l'Office des transports du Canada](#)
- [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées de l'Office des transports du Canada](#)
- [Rapport de consultations : Priorités en matière de mobilisation, de normes d'accessibilité et de recherche de 2020 à 2022 – Normes d'accessibilité Canada](#)

Le Secrétariat du Conseil du Trésor, plus particulièrement le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique, a publié une stratégie d'orientation pour le gouvernement du Canada intitulée « [Rien sans nous : stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) ». Cette stratégie sert de guide aux ministères pour l'élaboration de leurs plans sur l'accessibilité. Elle repose sur cinq objectifs interreliés qui visent à aider la fonction publique à satisfaire aux exigences de la loi :

- accroître le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap;
- améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti;
- rendre les technologies de l'information et des communications accessibles à tous;
- fournir aux fonctionnaires des outils pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles;
- bâtir une fonction publique confiante en matière d'accessibilité.