



# Plan sur l'accessibilité du Commissariat aux langues officielles 2026-2028

---

## Renseignements généraux

Au Commissariat aux langues officielles (le Commissariat), la personne responsable de recueillir la rétroaction relative au plan sur l'accessibilité est Roxanne Comeau. Toute demande concernant les formats accessibles, l'accessibilité ou les obstacles à l'accessibilité peut être transmise par courriel à [accessibilite-accessibility@clo-ocol.gc.ca](mailto:accessibilite-accessibility@clo-ocol.gc.ca), par téléphone au 1-873-355-5626 ou par courrier à l'adresse 30, rue Victoria, 6e étage, Gatineau (Québec) K1A 0T8.

## Organisation

Le commissaire aux langues officielles (le commissaire) du Canada est un agent du Parlement. Appuyé par le Commissariat, il relève directement du Parlement.

Le commissaire a pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- L'égalité du français et de l'anglais au sein des institutions fédérales.
- Le maintien et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada.
- L'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne en tenant compte de la diversité des régimes linguistiques provinciaux et territoriaux.
- Favoriser l'avenir du français au Québec.
- Préciser les obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles.

Le commissaire aura également pour mission d'assurer la reconnaissance des droits et le respect des obligations prévues à la *Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées et de compétence fédérale* lorsqu'elle entrera en vigueur.

Pour remplir son mandat, le Commissariat emploie 172 personnes à l'échelle nationale. Son administration centrale est située à Gatineau (Québec). Il compte cinq bureaux régionaux principaux, à Moncton (Nouveau-Brunswick), à Montréal (Québec), à Toronto (Ontario), à Winnipeg (Manitoba) et à Edmonton (Alberta), ainsi que trois bureaux satellites à Vancouver (Colombie-Britannique), à Regina (Saskatchewan) et à Sudbury (Ontario).

## ***Loi canadienne sur l'accessibilité***

Depuis qu'il a ratifié, en 2010, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies, le gouvernement du Canada a mis en œuvre une série de mesures visant à promouvoir les droits des personnes en situation de handicap, dont l'adoption de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, en vigueur depuis juillet 2019.

L'objectif fondamental de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est de contribuer à créer un pays exempt d'obstacles d'ici 2040, « à l'avantage de tous, en particulier des personnes handicapées », en ciblant de façon plus particulière les sept domaines abordés dans le présent plan.

Pour les fins de la loi, le concept d'un handicap est utilisé de façon large et inclusive, et couvre notamment les handicaps physiques, intellectuels, cognitifs, mentaux ou sensoriels, les troubles d'apprentissage ou de communication, ainsi que les limitations fonctionnelles (de nature permanente ou temporaire).

La loi attribue aux institutions fédérales et autres entités qu'elle désigne une série d'obligations, dont celle de préparer un plan sur l'accessibilité. Chaque plan s'étale sur une période de trois ans et fait l'objet de rapports d'étape toutes les années. Le Commissariat a publié, en décembre 2022, son premier plan sur l'accessibilité couvrant la période de 2023 à 2025. Le présent plan couvre la période 2026 à 2028.

## **Le contexte organisationnel du Commissariat**

Le plan sur l'accessibilité, une composante centrale de l'engagement du Commissariat, vise à créer un environnement de travail diversifié et inclusif. Certaines des autres composantes qui appuient cette vision organisationnelle incluent :

- Un Plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion 2025-2028;
- Une démarche d'intégration de l'analyse comparative entre les sexes (ACS) Plus au Commissariat aux langues officielles;
- La nomination d'une championne et d'une cochampionne de l'équité en matière d'emploi, diversité et inclusion;
- La nomination d'un champion et d'une cochampionne de l'accessibilité et analyse comparative entre les sexes (ACS) Plus.

Bâtir un environnement de travail accessible est un processus continu et toujours perfectible. Les résultats du plus récent Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (2024) rappellent que, malgré tous les efforts déployés à ce jour, des obstacles demeurent. Selon l'échantillon de personnes à l'emploi du Commissariat qui ont répondu aux questions d'accessibilité du sondage, on note les points saillants suivants :

- Seuls 9 % des répondants qui n'étaient pas en situation de handicap estimaient que des problèmes d'accessibilité avaient nui à la progression de leur carrière au cours des 12 derniers mois.
- 42 % des répondants qui étaient en situation de handicap estimaient que des problèmes d'accessibilité avaient nui à la progression de leur carrière au cours des 12 derniers mois.

- 62 % des répondants qui étaient en situation de handicap ont affirmé que l'accès difficile à des outils ou au réseau de travail (p. ex. courriel de travail, appareil de travail, équipement ergonomique) leur causait du stress (faible ou modéré) au travail, une proportion deux fois plus élevée que ce que l'on trouve chez les répondants faisant face aux mêmes défis, mais qui n'était pas en situation de handicap.
- 16 % des répondants ont affirmé avoir demandé des mesures d'adaptation au cours des deux dernières années, dont environ la moitié des demandes était liée à une incapacité. Au moment du sondage, 21 % des répondants qui avaient demandé de telles mesures d'adaptations attendaient toujours. Dans le cas où des mesures auraient été prises, la forte majorité des répondants (88 %) étaient satisfaits.

Alors qu'il s'attaque aux défis qui demeurent, le Commissariat peut bâtir sur les progrès réalisés à ce jour qui font en sorte que 92 % des répondants au sondage affirment se sentir acceptés comme membres à part entière de l'équipe. Ainsi, le travail continue pour contribuer à bâtir un pays exempt d'obstacles d'ici 2040, comme le veut la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

## Méthodologie

La méthodologie retenue pour développer le plan sur l'accessibilité du Commissariat reflète les paramètres établis dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le *Règlement canadien sur l'accessibilité*, ainsi que les Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité.

Ainsi, l'approche retenue a inclus les activités suivantes :

- Une équipe a été mise sur pied afin de coordonner l'ensemble des activités menant à la publication de ce nouveau plan.
- Des sessions de travail et des rencontres de suivi ont été organisées avec toutes les directions dont les activités entraînent une incidence sur l'accessibilité. Ces consultations visaient à établir un bilan global du premier plan sur l'accessibilité et de déterminer les priorités pour le présent plan.
- En conformité avec le principe du « Rien sans nous » de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada, un sondage qui comporte de multiples options de participation a été distribué à tous les employés du Commissariat afin de recueillir leurs rétroactions et leurs suggestions quant au nouveau plan.

À cet effet, une ébauche de plan a été élaborée et distribuée pour rétroaction, ce qui a mené à la version définitive du plan.

## Plan d'action

Cette section cible les initiatives du Commissariat pour la période 2026 à 2028 en lien avec chacun des sept domaines d'action prévus à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ce faisant, le plan bâtit sur les progrès réalisés dans le cadre de son plan sur l'accessibilité 2023-2025. L'objectif est d'assurer une continuité dans la vision du Commissariat en ce qui a trait à l'accessibilité. Alors que le milieu de travail continue d'évoluer, que de nouveaux membres se joignent à l'équipe et que la société dans laquelle le Commissariat mène ses activités change constamment, les activités en

lien avec l'accessibilité demeurent ancrées dans l'objectif de créer un milieu de travail exempt de tout obstacle.

## **Emploi**

### **Considérations clés**

La gestion des ressources humaines du Commissariat intègre plusieurs considérations liées à l'accessibilité, tant au niveau de l'embauche que de l'appui en milieu de travail :

- Le Plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion 2025-2028 du Commissariat inclut des exigences spécifiques à l'accessibilité. Sa mise en œuvre est en outre appuyée par la championne et la cochampionne de l'équité en matière d'emploi, diversité et inclusion.
- Le site intranet du Commissariat propose des ressources pour les employés et les gestionnaires concernant l'accessibilité.

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

Pour la période 2026-2028, le Commissariat se concentrera sur les objectifs suivants en lien avec le domaine de l'emploi :

- Continuer d'examiner et de modifier les documents liés à l'emploi (p. ex. les formulaires) pour veiller à l'accessibilité de leur format.
- Veiller à l'accessibilité des pratiques d'intégration des nouveaux employés, incluant la révision et la mise à jour du programme d'orientation du Commissariat.
- Mettre en œuvre le plan d'action organisationnel d'équité en matière d'emploi, diversité et inclusion, qui inclut des mesures sur l'accessibilité.
- Élaborer un outil de travail aidant à l'organisation de réunions accessibles (p. ex., liste de vérification).
- Offrir au personnel des possibilités d'apprentissage en matière d'accessibilité et considérer l'adoption d'une approche organisationnelle dans le cadre de la révision et de la mise à jour du programme d'apprentissage du Commissariat.

## **Environnement bâti**

### **Considérations clés**

Gérer l'accessibilité de l'environnement bâti est une responsabilité partagée entre le Commissariat et les autres institutions fédérales responsables, dont Services publics et Approvisionnement Canada et Services partagés Canada. Dans ce contexte, le Commissariat collabore étroitement avec ces partenaires afin d'assurer une complémentarité dans les activités entreprises en lien avec l'accessibilité.

L'équipe du Commissariat responsable de l'environnement bâti considère l'accessibilité dans la gestion des lieux physiques, ainsi que dans les activités de santé et sécurité afin que ces dernières tiennent compte des besoins de l'ensemble des employés, ce qui inclut les composantes suivantes :

- Les normes applicables concernant l'accessibilité sont incluses dans toutes les activités d'aménagement du bureau central et des bureaux régionaux et satellites du Commissariat.
- Le Commissariat a élaboré une liste de vérification reflétant sa réalité organisationnelle et la tient à jour afin d'appuyer les activités d'inspection des bureaux.
- Le Commissariat porte à l'attention de ses partenaires fédéraux les préoccupations ou besoins en lien avec l'accessibilité qui relèvent de leur autorité.
- Une liste de personnes à mobilité réduite est constamment mise à jour afin d'être intégrée dans les mesures de sécurité, incluant la formation des agents de sécurité-incendie et les plans d'évacuation.

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

Pour la période 2026-2028, le Commissariat se concentrera sur les objectifs suivants en lien avec le domaine de l'environnement bâti :

- Poursuivre l'inspection de l'ensemble des bureaux régionaux et satellites, selon la liste de vérification élaborée qui tient compte des besoins en accessibilité.
- Mener les suivis requis lorsque de nouveaux besoins en accessibilité concernant l'aménagement physique des bureaux du Commissariat sont ciblés, ainsi que ceux requis de la part des partenaires fédéraux qui exercent une autorité sur l'environnement physique du Commissariat, le cas échéant.
- Mettre régulièrement à jour la liste des personnes à mobilité réduite et intégrer cette information dans toutes les activités de sécurité-incendie du Commissariat.

## **Technologies de l'information et des communications**

### **Considérations clés**

Les technologies de l'information et des communications (TIC) évoluent rapidement et le Commissariat acquiert et utilise des logiciels et des applications qui sont nécessairement produits par de tierces parties (principalement Microsoft). Dans ce contexte, le Commissariat doit conjuguer avec les besoins technologiques déterminés par ses équipes tout en intégrant les considérations d'accessibilité. Ce faisant, le Commissariat s'oriente selon les principes suivants :

- Les TIC utilisées à grande échelle par les employés du Commissariat respectent les normes d'accessibilité généralement associées à ce domaine.
- L'intégration de l'application Dynamics 365 afin de gérer plusieurs processus internes du Commissariat inclut les considérations en lien avec l'accessibilité.

- Au besoin, le Commissariat a recours au Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) offert par Services partagés Canada pour répondre à des besoins précis.
- Certaines applications spécialisées, utilisées par quelques employés seulement, ne répondent pas toujours aux normes générales d'accessibilité. Des stratégies spécifiques à ces cas sont élaborées au besoin.

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

Durant la période 2026-2028, le Commissariat mettra en œuvre une série de nouvelles activités, incluant celles en lien avec les nouveaux pouvoirs du commissaire (comme les sanctions administratives pécuniaires). Ces changements entraîneront des répercussions directes sur les besoins du Commissariat en matière de TIC. Dans ce contexte, le Commissariat se concentrera sur les objectifs suivants :

- Intégrer systématiquement les considérations d'accessibilité dans toutes les nouvelles acquisitions de TIC.
- Collaborer avec les autres partenaires fédéraux afin de discuter des meilleures pratiques et stratégies en lien avec les TIC (p. ex., utilisation accrue de Dynamics 365).
- Faire appel au programme AATIA pour satisfaire à tous besoins spécifiques aux TIC qui pourraient survenir.

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

### **Considérations clés**

L'équipe des communications a pour mission de promouvoir, soutenir et faire rayonner le mandat et les activités du Commissariat grâce à des communications claires, accessibles et efficaces, tant à l'interne qu'à l'externe. Véritable courroie de transmission entre l'organisation et ses divers publics, elle contribue à préserver la voix et l'image du Commissariat en veillant à la cohérence, à la qualité et à l'incidence des messages diffusés.

Ses activités, qu'il s'agisse de sensibiliser le public aux droits linguistiques, d'assurer une présence proactive dans les médias et sur les réseaux sociaux ou d'appuyer les équipes internes, exigent une vigilance constante afin que chaque communication soit accessible à toutes et à tous.

À cette fin, le Commissariat s'oriente selon les principes suivants :

- L'équipe des communications agit à titre d'experte principale en matière de langage clair et simple, afin de rendre l'information compréhensible, inclusive et accessible à l'ensemble des publics.
- Elle collabore avec les autres partenaires fédéraux afin de se tenir à jour sur les approches les plus prometteuses en lien avec l'accessibilité dans le contexte des communications.

- Les normes applicables sont intégrées dans l'ensemble des produits de communications du Commissariat, incluant les produits électroniques (sites Web et intranet, médias sociaux, vidéos, montages graphiques) ou ceux imprimés.
- La gestion des événements publics du Commissariat (conférences de presse, présentations, ateliers, participation à des tables rondes et autres) intègre systématiquement les considérations liées à l'accessibilité.
- Les gabarits et modèles produits par l'équipe des communications et utilisés par le personnel du Commissariat respectent les exigences en matière d'accessibilité. L'équipe des communications a produit un guide et des lignes directrices pour accompagner leur bon usage.

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

Pour la période 2026-2028, le Commissariat se concentrera sur les objectifs suivants :

- Intégrer systématiquement les considérations en lien avec l'accessibilité dans toutes les activités de communications entreprises par le Commissariat, aussi bien à l'interne du Commissariat qu'auprès du grand public.
- Promouvoir l'accessibilité auprès de l'ensemble du personnel par l'entremise de ressources accessibles sur l'intranet, d'activité de formation sur la création de documents accessibles, et la participation à des événements clés comme la Semaine nationale sur l'accessibilité.
- Maintenir une collaboration étroite avec les partenaires fédéraux afin de communiquer les meilleures pratiques dans l'intégration de l'accessibilité dans les communications.

## **Acquisition de biens, de services et d'installations**

### **Considérations clés**

Dans l'exécution de son mandat, le Commissariat procède à l'acquisition de biens et services sur une base régulière. Ce processus inclut systématiquement des considérations liées à l'accessibilité :

- Les formulaires utilisés pour les fins d'acquisition de biens et services sont disponibles en formats accessibles et de l'aide personnalisée peut être offerte au besoin (p. ex., si certains documents en format PDF soulèvent des problèmes).
- L'équipe de l'approvisionnement des biens et services collabore avec les partenaires fédéraux, dont Services publics et Approvisionnement Canada, afin d'être informée des plus récents développements ou bonnes pratiques, incluant l'élaboration de nouvelles clauses types à intégrer dans des contrats.
- L'équipe appuie également les membres du personnel du Commissariat afin qu'ils puissent gérer les exigences sur l'accessibilité dans leurs relations contractuelles.

## Objectifs pour la période 2026-2028

Pour la période 2026-2028, l'équipe de l'approvisionnement de biens et services se concentrera sur les objectifs suivants :

- Informer et sensibiliser tous les employés du Commissariat à propos de l'intégration de clauses sur l'accessibilité dans les contrats qu'ils signent avec de tierces parties.
- S'assurer que la mise à jour des processus contractuels soit conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité.
- Collaborer étroitement avec les partenaires fédéraux afin de cibler et d'intégrer les meilleures pratiques applicables à la réalité organisationnelle du Commissariat.

## Conception et prestation de programmes et de services

### Considérations clés

Les programmes et services offerts par le Commissariat incluent le processus de plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, ainsi que les activités d'information et de sensibilisation du grand public concernant les droits linguistiques. La mise en œuvre de ces activités inclut les considérations suivantes en lien avec l'accessibilité :

- L'importance d'utiliser un langage simple et accessible, avec l'appui de l'équipe des communications.
- Le respect des exigences sur l'accessibilité dans l'élaboration des formulaires et autres documents utilisés.
- L'intégration de questions sur l'accessibilité dans les formulaires de rétroaction utilisés.

## Objectifs pour la période 2026-2028

Pour la période 2026-2028, les équipes œuvrant à la livraison des programmes et services du Commissariat poursuivront les objectifs suivants :

- S'assurer que tous les outils élaborés dans le cadre des fonctions du CGPD intègrent un langage simple et accessible, tout en respectant les normes d'accessibilité.
- Revoir les résultats découlant du processus de rétroaction afin de cibler et d'éliminer, le cas échéant, des défis d'accessibilité en lien avec le processus de plaintes.

## Transport

Le Commissariat n'entreprend aucune activité dans le domaine du transport. Pour cette raison, le plan n'inclut pas d'objectif touchant l'accessibilité dans ce secteur.

## Consultations

Le Commissariat a consulté ses employés en situation de handicap dans le contexte de la préparation du présent plan et leur a offert l'occasion d'y contribuer. En outre, le Commissariat procède à une consultation annuellement en appui à la préparation de chacun de ses rapports d'étape concernant la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité. Finalement, le champion et la cochampionne de l'accessibilité et l'analyse comparative entre les sexes Plus poursuivent leur travail de sensibilisation et de dialogue auprès de tous les employés du Commissariat afin de traiter des questions en lien avec l'accessibilité.