



2026-2028

Sommaire du Plan sur l'accessibilité

Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications canadiennes



ISSN 2819-8336

Numéro de catalogue BC9-37/1F-PDF

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Gatineau (Québec)

Canada

K1A 0N2

Téléphone : 819-997-0313

Appel sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada uniquement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2025.

Also available in English.



Lire la version complète de notre Plan sur l'accessibilité 2026-2028

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui réglemente le secteur canadien des communications dans l'intérêt public. Le CRTC tient des consultations publiques et fonde ses décisions sur le dossier public.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que le CRTC élabore et publie, tous les trois ans, des plans d'accessibilité décrivant la façon dont nous identifions, éliminons et prévenons les obstacles.

La mise en œuvre du plan comprend la collecte de rétroaction, la consultation de personnes en situation de handicap et la publication de rapports annuels sur les progrès réalisés et sur ce qu'il nous reste à faire.

Nous reconnaissons que l'élimination des obstacles demande des efforts soutenus, et nous n'y parviendrons qu'en écoutant, en apprenant et en travaillant aux côtés du public et de nos employés. Guidés par le principe de la Stratégie d'accessibilité de la fonction publique du Canada, «**Rien sans nous**», nous nous engageons à mettre ce plan en œuvre d'une manière qui respecte la dignité, favorise l'inclusion, soutient un choix éclairé et qui encourage la participation des personnes en situation de handicap à chaque étape.

Le CRTC en chiffres

740

employés à temps plein ou
équivalents au CRTC

2000+

radiodiffuseurs et fournisseurs de
services de télécommunications
réglementés

1000+

décisions publiées
depuis janvier 2023

10,34 %

des employés du CRTC s'auto-
identifient comme personnes en
situation de handicap*

200 000

nombre total de vues de pages sur
notre site Web en 2024

14

agents de changement en
accessibilité

*En date du 1er octobre 2025

Ce deuxième Plan sur l'accessibilité du CRTC s'appuie sur le travail amorcé dans notre **Plan d'accessibilité 2023-2025** et couvre la période du 1er octobre 2025 au 30 septembre 2028. Les objectifs suivants guideront les actions du CRTC pendant cette période :

Améliorer le recrutement, la rétention et la promotion des personnes en situation de handicap en :



Élaborant une approche personnalisée et centrée sur la personne pour l'accessibilité et les mesures d'adaptation



Renforçant les pratiques d'emploi et la formation afin de promouvoir activement l'accessibilité, l'inclusion et l'équité en milieu de travail



Soutenant le recrutement, le perfectionnement et la promotion des personnes en situation de handicap vers des postes de gestion et de direction

Améliorer l'accessibilité des bâtiments et des espaces de travail du CRTC en :



Identifiant et en adressant les obstacles physiques et environnementaux dans les lieux de travail et les salles de réunion



Augmentant la disponibilité et l'accès à l'information sur l'accessibilité des espaces de travail et des bâtiments



Renforçant les mesures d'urgence pour qu'elles soient inclusives des personnes en situation de handicap

Rendre la technologie de l'information et des communications utilisable par tous en :



Améliorant la navigation du site Web et la conception du contenu afin que l'information essentielle soit facile à trouver, à consulter et à comprendre



Faisant progresser l'inclusion numérique en remplaçant les logiciels non accessibles par des solutions conformes aux normes d'accessibilité les plus récentes



Augmentant la facilité d'utilisation des documents partagés, du contenu numérique et des espaces de collaboration

Veiller à ce que les communications soient accessibles, inclusives et faciles à comprendre en :



Renforçant les activités de mobilisation et de sensibilisation pour améliorer la représentation et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les instances et initiatives du CRTC



Améliorant l'accessibilité des communications en simplifiant les processus et en soutenant activement l'utilisation d'un langage clair



Maintenant une collaboration active avec les partenaires fédéraux en accessibilité afin de soutenir la recherche, l'innovation et les pratiques exemplaires communes

Soutenir l'intégration des considérations d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement en :



Maintenant et en appliquant notre directive en matière de contrats afin que l'accessibilité soit intégrée à tous les biens et services et prise en compte à chaque étape du processus d'approvisionnement



Soutenant l'acquisition de services de communication accessibles pour favoriser une mobilisation inclusive auprès de publics diversifiés

Outiller les employés du CRTC pour qu'ils conçoivent et offrent des services accessibles en :



Simplifiant les formulaires et les processus afin d'améliorer l'accessibilité des services pour les personnes en situation de handicap



Renforçant la compréhension de l'accessibilité et la sensibilisation aux handicaps pour les employés qui fournissent des services au public

Améliorer l'accessibilité et l'inclusion en matière de transport en :



Fournissant aux employés qui réservent des déplacements des outils pour appuyer un transport accessible

Bâtir un CRTC accessible en :



Accroissant la sensibilisation aux handicaps pour améliorer l'inclusion, la compréhension et le respect des divers besoins en accessibilité



Favorisant un plus grand sentiment de bien-être et d'appartenance en promouvant l'inclusion, l'équité et le respect pour l'ensemble des employés

À mesure que de nouvelles normes et de nouveaux outils en matière d'accessibilité deviennent disponibles, le CRTC continuera d'offrir de la formation et des ressources pour soutenir l'accessibilité dans l'ensemble de ses activités. La formation mettra l'emphasis sur la sensibilisation aux handicaps, le soutien à la mise en place rapide des mesures d'adaptation, le renforcement des compétences en accessibilité numérique et la promotion de communications claires et inclusives.

Consultations

Le CRTC collabore avec des personnes en situation de handicap depuis les années 1980. Dans les années 1990, nous avons commencé à offrir des mesures d'adaptation pour nos consultations publiques et avons permis aux gens de demander des documents dans d'autres formats directement à partir de notre site Web. Ces initiatives reflétaient déjà notre engagement envers l'accessibilité et l'inclusion. Pour élaborer son Plan d'accessibilité 2026-2028, le CRTC a mené des consultations internes et externes.

À l'**interne**, nous avons reçu de la rétroaction sur l'accessibilité de la part d'employés grâce à notre nouveau Réseau d'accessibilité du CRTC, à nos agents de changement en accessibilité et au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024.

En 2025, le Réseau d'accessibilité du CRTC a été lancé avec 25 membres, dont des employés en situation de handicap et des alliés de l'accessibilité. Le réseau offre un espace sécuritaire, inclusif et collaboratif qui favorise un dialogue ouvert sur les défis, les solutions et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité au CRTC.

Le CRTC a aussi nommé 14 agents de changement en accessibilité chargés d'amener les employés et les gestionnaires à tenir des conversations constructives sur l'accessibilité dans leur secteur. Grâce à leur travail, 48 pistes d'amélioration ont été relevées, notamment en ce qui concerne l'amélioration des pratiques d'embauche, de l'aménagement des espaces de travail, de l'accessibilité numérique et en ce qui concerne le renforcement des pratiques inclusives.

Dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024, plusieurs employés en situation de handicap ont indiqué qu'il existe des possibilités pour l'organisation d'améliorer l'accessibilité des outils de travail, de clarifier le cheminement des promotions et de renforcer les processus de plaintes pour réduire la crainte de représailles. Ils ont aussi fait état d'une grande résilience, d'un solide soutien d'équipe et d'une grande fierté à l'égard de leur travail.

À l'**externe**, le CRTC a reçu des observations de nombreuses personnes et organisations sur ses pratiques en matière d'accessibilité grâce à la plateforme de mobilisation « Conversations CRTC ». Cette démarche nous a permis de mieux comprendre les expériences vécues en matière d'accessibilité : 38 % des participants ont indiqué avoir rencontré des obstacles lorsqu'ils ont interagi avec le CRTC au cours de la dernière année. La rétroaction a mis en lumière des occasions précieuses de simplifier certains processus, comme pour ce qui est de remplir des formulaires, de transmettre de l'information et de naviguer dans les étapes administratives des audiences publiques. Les participants ont aussi proposé des façons d'améliorer nos communications, notamment en rendant les documents plus accessibles et en utilisant un langage plus clair et simple.

Le Carrefour de l'accessibilité du CRTC a reçu plus de 950 visites en 2024. Les visiteurs s'intéressaient surtout à notre plan d'accessibilité et à nos rapports d'étape, au contenu en langue des signes et à l'information sur la réglementation. Des participants ont recommandé d'améliorer la navigation et d'ajouter plus de contenu sur les obligations légales.

Les consultations antérieures du CRTC, combinées à la rétroaction reçue, aux données du sondage et aux ressources provenant d'organismes comme le Centre d'expertise de Normes d'accessibilité Canada et la Commission canadienne des droits de la personne, ont toutes contribué à éclairer l'élaboration de notre Plan d'accessibilité 2026-2028.

Regard vers l'avenir

Le CRTC continuera de s'appuyer sur les fondements établis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et ses règlements connexes pour s'assurer que l'accessibilité est intégrée dans toutes nos activités et que nos efforts demeurent guidés par les valeurs de la fonction publique : l'intégrité, le respect et l'excellence.

Nous continuerons également :

- **D'apprendre**, en recueillant et en prenant en compte les points de vue et les expériences des personnes en situation de handicap par le biais de nos consultations et de notre processus de rétroaction;
- **D'agir**, en repérant et en éliminant les obstacles relevés dans ce plan ainsi que ceux qui émergent grâce à une mobilisation continue;
- **De rendre compte**, en partageant des mises à jour transparentes dans nos rapports annuels sur les progrès réalisés en matière d'accessibilité.

Vous pouvez contribuer à cet effort en tout temps en prenant part à nos consultations ou en partageant vos observations par l'entremise de notre **Processus de rétroaction sur l'accessibilité**, où il est possible de nous joindre par la poste, par téléphone, par service de relais par télécriteur, par courriel, au moyen d'un formulaire en ligne ou par clavardage.

Pour en savoir plus sur les initiatives en matière d'accessibilité du CRTC, veuillez visiter notre **Carrefour de l'accessibilité**. Nous vous invitons aussi à **vous abonner à notre infolettre** pour recevoir des nouvelles, des ressources et des mises à jour liées à l'accessibilité.