



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Canada

2026-2028

Plan sur l'accessibilité

Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications canadiennes



ISSN 2817-0318

Numéro de catalogue BC9-37F-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.

Renseignements généraux	4
Soumettre une rétroaction	4
Message de la présidente et première dirigeante	5
La portée de notre Plan sur l'accessibilité	6
Notre engagement envers l'accessibilité	8
Le CRTC en chiffres	9
Les domaines prioritaires de notre Plan sur l'accessibilité	10
Emploi	10
Environnement bâti	14
Technologies de l'information et des communications (TIC)	18
Communications, autres que les TIC	21
Acquisition de biens, de services et d'installations	24
Conception et prestation de programmes et de services	26
Transport	29
Domaines désignés en vertu de la réglementation	31
Autres domaines prioritaires	32
Culture	32
Formation et ressources	34
Consultations	35
Consultations internes	35
Consultations externes	39
De la consultation à la mise en oeuvre	44
Regard vers l'avenir	45
Annexe A	46
Notre processus de rétroaction sur l'accessibilité	46
Annexe B	49
Sommaire de notre Rapport d'étape sur l'accessibilité 2025	49

Renseignements généraux

Soumettre une rétroaction

Adresse postale	Champion de l'accessibilité Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) Gatineau (Québec) K1A 0N2
Téléphone et service de relais vidéo	1-877-249-2782 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h, heure de l'Est Appels depuis l'étranger : 819-997-0313
Courriel	<u>accessible@crtc.gc.ca</u>
Formulaire en ligne	<u>Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité</u>
Clavardage en direct	<u>Le clavardage en direct</u> est disponible du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h, heure de l'Est (peut ne pas être compatible avec les lecteurs d'écran)
Téléscripteur (ATS)	Tapez vers notre téléscripteur sans frais : 1-877-909-2782 Depuis l'étranger : 819-994-0423

Vous pouvez consulter notre [**Processus de rétroaction sur l'accessibilité**](#) à l'annexe B pour savoir quel type de rétroaction nous envoyer, comment le faire de façon anonyme, comment nous l'utilisons, et tous les détails pour demander d'autres formats.

Message de la présidente et première dirigeante

Au nom du CRTC, j'ai le plaisir de vous présenter le Plan sur l'accessibilité 2026-2028.

Le CRTC est un tribunal administratif indépendant qui réglemente le secteur des communications au Canada dans l'intérêt public. Nous tenons des consultations publiques sur les questions de télécommunications et de radiodiffusion, puis rendons nos décisions en nous appuyant sur le dossier public.



Ce Plan sur l'accessibilité s'appuie sur le travail que nous avons accompli et met en lumière notre engagement à créer un milieu de travail sans obstacle et à rendre nos consultations accessibles à tout le monde.

Nous reconnaissons l'importance de veiller à ce que nos décisions, nos communications et nos processus soient inclusifs et faciles à comprendre. Nous travaillerons également à améliorer le recrutement, la rétention et la promotion des personnes en situation de handicap, ainsi qu'à concevoir un milieu de travail accessible dès le départ.

Nous savons qu'il reste du travail à faire et nous prenons des mesures concrètes pour assurer un CRTC pleinement accessible, tant pour nos employés que pour l'ensemble de la population canadienne.

Vicky Eatrides

Présidente et première dirigeante du CRTC



Lisez ou visionnez un résumé de ce Plan sur l'accessibilité

La portée de notre Plan sur l'accessibilité

En 2019, la **Loi canadienne sur l'accessibilité** (*Loi*) a établi une vision claire : un Canada sans obstacle d'ici 2040, où les personnes en situation de handicap peuvent participer pleinement et de façon équitable. Cela implique d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires suivants :

1

Emploi

2

Environnement bâti

3

Technologies de l'information et des communications (TIC)

4

Communications, autres que les TIC

5

Acquisition de biens, de services et d'installations

6

Conception et prestation de programmes et de services

7

Transport

La *Loi* exige que toutes les organisations sous responsabilité fédérale, ainsi que tous les ministères et organismes gouvernementaux, y compris le CRTC, préparent et publient un plan sur l'accessibilité tous les trois ans. Ces plans décrivent les politiques, programmes,

pratiques et services utilisés pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles, conformément aux **principes clés de la Loi**.

Les organisations doivent préparer et publier chaque année un rapport d'étape qui décrit les mesures prises pour mettre en œuvre ces plans. Elles doivent aussi mettre en place un processus de rétroaction et y inclure de l'information sur :

- la rétroaction sur l'accessibilité reçue par l'organisation et la manière dont elle en a tenu compte;
- les consultations que l'organisation a menées auprès des personnes en situation de handicap lors de la préparation de ses rapports.

Ce deuxième Plan sur l'accessibilité du CRTC s'appuie sur notre **Plan sur l'accessibilité 2023-2025** et couvre la période du 1er octobre 2025 au 30 septembre 2028. Pour un résumé de nos plus récents progrès et de la dernière rétroaction reçue, consultez notre **Rapport d'étape 2025 sur l'accessibilité**, présenté à l'annexe B.

Ce plan comprend des témoignages d'employés du CRTC en situation de handicap et de leurs alliés; des personnes qui donnent un sens concret au travail derrière le plan.

L'accessibilité, c'est offrir à tout le monde les mêmes chances de participer.
Elle est importante, car sans elle, nous ignorons le potentiel qui nous échappe.

- Membre du Réseau Accessibilité du CRTC

Notre engagement envers l'accessibilité

Le CRTC est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui réglemente le secteur des communications au Canada dans l'intérêt public. Nous supervisons plus de 2 000 radiodiffuseurs, y compris des services de télévision et de radio, en plus des fournisseurs de services de télécommunications comme l'Internet, le téléphone et les services mobiles.

Le Conseil tient des consultations publiques sur des questions de télécommunications et de radiodiffusion, et rend ses décisions en s'appuyant sur le dossier public. Ce rôle important vient avec le devoir de montrer l'exemple. Nous prenons cette responsabilité au sérieux et nous nous engageons à faire progresser l'offre de services fédéraux sans obstacle d'ici 2040.

Nous reconnaissons que l'élimination des obstacles demande un effort soutenu et que nous y arriverons seulement en écoutant, en apprenant et en travaillant aux côtés du public et de nos employés. Guidés par le principe « **Rien sans nous** » de la Stratégie sur l'accessibilité pour la fonction publique du Canada, nous nous engageons à mettre ce plan en action de manière à refléter :

- l'égalité en matière de dignité et d'occasions pour tous;
- la participation pleine et équitable à la société;
- la liberté de faire des choix éclairés;
- la reconnaissance de l'intersectionnalité des obstacles et de la discrimination;
- l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le processus d'élimination des obstacles;
- les normes d'accessibilité visant le niveau le plus élevé possible.

Nous croyons qu'il est essentiel de faire progresser les enjeux en matière d'accessibilité qui comptent pour la population canadienne, et ce, en travaillant avec des personnes en situation de handicap afin d'éclairer nos processus décisionnels, tout en offrant à nos employés les outils, la formation et le soutien dont ils ont besoin pour identifier et éliminer les obstacles dans notre travail.

Le CRTC en chiffres

740	Nombre d'employés à temps plein ou équivalents au CRTC
2000+	Nombre de radiodiffuseurs et de fournisseurs de services de télécommunication réglementés
10,34 %	Pourcentage d'employés du CRTC qui s'auto-identifient comme personnes en situation de handicap*
200 000	Nombre total de pages vues sur notre site Web en 2024
1000+	Nombre de décisions publiées depuis janvier 2023

*Au 1er octobre 2025

En mars 2023, 6,76 % des employés du CRTC s'étaient déclarés comme personnes en situation de handicap. En octobre 2025, ce chiffre était passé à 10,34 %. Cette progression reflète nos efforts pour mieux faire connaître l'importance de l'auto-identification, ainsi que les améliorations apportées à nos pratiques d'embauche.

Les domaines prioritaires de notre Plan sur l'accessibilité

Emploi

Ce domaine prioritaire concerne les systèmes et les pratiques assurant que toutes les personnes, peu importe leur handicap, ont les mêmes chances de bâtir la carrière et la vie auxquelles elles aspirent, à chaque étape de leur parcours professionnel :

- Recrutement
- Embauche
- Intégration
- Rétention
- Promotion et développement professionnel
- Gestion du rendement
- Départ

Pour élaborer ce Plan sur l'accessibilité, nous nous appuyons sur les principes de la norme CAN/ASC-1.1:2024 – L'emploi, développée par Normes d'accessibilité Canada et publiée en mai 2025. Cette norme propose un milieu de travail accessible, inclusif, sans obstacle et sans discrimination pour l'ensemble des travailleurs, y compris les personnes en situation de handicap. Elle fournit aussi un cadre qui aide le CRTC à renforcer sa confiance et ses capacités pour soutenir et gérer une main-d'œuvre qui comprend des employés en situation de handicap.

Pratiques actuelles

Le CRTC a mis en œuvre les changements apportés en 2023 à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, qui visaient à réduire les obstacles dans le processus de dotation. Nous continuons d'offrir la formation liée à ces changements. Ce travail nous a aussi amenés à examiner de plus près nos pratiques d'embauche, d'intégration, de mesures d'adaptation et de formation.

Afin de soutenir les employés tout au long du processus d'emploi, le CRTC encourage la collaboration entre les gestionnaires, les conseillers experts et les employés pour trouver des solutions pratiques et efficaces qui favorisent une pleine participation en milieu de travail.

La formation sur la diversité et l'inclusion des personnes en situation de handicap est obligatoire pour tous les employés. Nous offrons aussi régulièrement des séances sur le langage simple, la culture Sourde et les handicaps invisibles. Les gestionnaires responsables de l'embauche reçoivent une formation supplémentaire pour appuyer des pratiques d'embauche inclusives.

Tous les cadres du CRTC ont, dans leur entente de rendement, un engagement à soutenir les objectifs et la mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité, ainsi qu'à améliorer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de leurs équipes, à tous les niveaux.

Objectifs en matière d'emploi

Ces objectifs visent à améliorer le recrutement, la rétention et la promotion des personnes en situation de handicap.



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



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



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

Action	Échéancier
Inclure un langage qui soutient les mesures d'adaptation et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les offres d'emploi , y compris pour les postes de gestion, pour attirer ces candidats et assurer un accès équitable aux rôles de direction.	En continu
Partager ou organiser au moins quatre événements ou présentations liés à l'accessibilité chaque année, en collaboration avec des organismes gouvernementaux, des partenaires externes et des experts internes, pour renforcer la sensibilisation et les compétences en matière d'accessibilité.	Annuellement
Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices claires sur les mesures d'adaptation destinées aux gestionnaires et aux employés, en plus de veiller à ce que ces lignes directrices soient communiquées efficacement.	Court terme
Adopter et mettre en œuvre le Passeport d'accessibilité numérique comme outil pour documenter, communiquer et gérer les besoins individuels en matière d'accessibilité, et mieux soutenir les employés dans le processus de demande de mesures d'adaptation.	Court terme

Action	Échéancier
Créer un répertoire d'experts en accessibilité au sein du CRTC, composé d'employés ayant une expérience vécue, une formation ou des connaissances pertinentes, qui peuvent soutenir leurs collègues, offrir des conseils et renforcer les pratiques inclusives.	Court terme
Offrir des possibilités de mentorat consacrées aux employés en situation de handicap en intégrant Mentorat Plus à notre programme de mentorat actuel, pour soutenir leur accès à des rôles de direction et de cadres supérieurs.	Court terme
Mettre en œuvre le nouveau processus d'auto-identification dans les six mois suivant son lancement, fournir des directives accessibles aux employés et promouvoir sa valeur pour faire avancer l'équité, l'inclusion et la prise de décision éclairée.	Lorsque disponible

Les échéanciers de nos engagements sont définis comme suit :

Court terme : Moins d'un an	En continu : En cours, sans date de fin prévue
Moyen terme : de 1 à 2 ans	Annuellement : Effectué chaque année
Long terme : 3 ans ou plus	

Environnement bâti

Ce domaine prioritaire vise un accès sans obstacle aux bureaux et aux espaces de réunion du CRTC pour toutes les personnes qui les visitent, y compris les employés et les intervenants en situation de handicap.

Certains espaces communs de l'environnement bâti peuvent présenter des obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, dont :

- les espaces de travail et de réunion;
- les entrées, les corridors et les portes;
- les systèmes d'alerte et de notification;
- les salles de toilette;
- l'éclairage.

Pratiques actuelles

Le CRTC a repris ses activités dans ses bureaux permanents en mai 2025, après près de trois ans passés dans des installations temporaires durant les travaux de rénovation du revêtement extérieur de l'édifice. Cette transition représente une étape importante vers la mise en place d'améliorations durables en matière d'accessibilité.

Même si l'aménagement intérieur est resté en grande partie le même, plusieurs améliorations liées à l'accessibilité ont été réalisées avant le retour des employés. Ces améliorations comprennent une nouvelle toilette accessible, des rampes d'accès à l'entrée, la réorganisation de certains espaces communs pour permettre la circulation des fauteuils roulants, des zones calmes, des zones à faible éclairage et du mobilier ergonomique amélioré pour tout le personnel.

Le CRTC n'est pas propriétaire de l'édifice qu'il occupe et doit collaborer étroitement avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) ainsi que la gestion de l'immeuble. Par conséquent, sa capacité à mettre en œuvre des changements dépend du cadre de ses responsabilités, des ressources disponibles et des responsabilités de ses partenaires.

Objectifs en matière d'environnement bâti

Ces objectifs visent à améliorer l'environnement bâti afin de s'assurer que les édifices et les espaces de travail du CRTC soient accessibles.



Identifier et adresser les obstacles physiques et environnementaux dans les lieux de travail et les salles de réunion



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



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

Action	Échéancier
Examiner régulièrement l'accessibilité de nos espaces physiques, y compris les bureaux du CRTC et les salles d'audiences publiques louées, pour s'assurer qu'ils ne créent pas d'obstacle pour les employés, les personnes présentes ou les participants en situation de handicap. Cela inclut la collaboration avec SPAC lorsque nécessaire, l'utilisation de notre liste de vérification d'accessibilité pour les espaces loués ainsi que le maintien d'un document de suivi des obstacles identifiés, des mesures prises et des échéanciers.	En continu
Appuyer des procédures d'urgence inclusives et accessibles en les examinant, en les mettant à jour et en les communiquant régulièrement. Cela comprend le partage d'information actualisée sur les caractéristiques d'accessibilité de nos installations et de nos espaces de réunion avant les visites et par l'entremise de plateformes internes, en plus de l'exploration de formats accessibles pour toutes les communications d'urgence.	En continu
Réaliser un sondage annuel pour recueillir la rétroaction des employés sur l'accessibilité de notre environnement de travail hybride et de nos installations physiques.	Annuellement
Partager toutes les mises à jour concernant l'accessibilité des espaces et des immeubles du CRTC avec les employés et les parties prenantes en temps opportun, et conserver un registre centralisé des actions et des améliorations.	En continu/Court terme

Action	Échéancier
Travailler avec la gestion de l'immeuble pour maintenir des températures optimales dans les bureaux en surveillant et en ajustant régulièrement les contrôles par zone. Prioriser le confort et l'accessibilité en réglant les problèmes rapidement ainsi qu'en expliquant clairement comment les employés peuvent demander des ajustements de température.	En continu/Court terme
Consulter le Réseau pour l'accessibilité du CRTC et les employés en situation de handicap afin d'identifier des façons d'améliorer l'environnement bâti, notamment sur la manière dont les zones de tranquillité et les espaces à faible luminosité peuvent mieux répondre aux besoins individuels.	Court terme

Je crois que le travail est une activité très importante et porteuse de sens. Les obstacles à l'accessibilité ne devraient jamais empêcher qui que ce soit d'y prendre part.

- Virginia R.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Ce domaine prioritaire vise à assurer que tout le monde puisse accéder à la même information et tirer pleinement et équitablement parti des outils numériques et des technologies de communication.

Pratiques actuelles

Le CRTC a mis en place un Centre d'expertise en accessibilité pour diriger les efforts en matière d'accessibilité numérique à l'échelle de l'organisation. Ce centre tient un inventaire complet des outils et applications non accessibles, et fournit des recommandations ainsi que des rectifications ciblées pour qu'elles soient conformes aux normes d'accessibilité les plus récentes.

Pour faire progresser davantage cet effort, le CRTC a lancé un service interne visant à aider les équipes à évaluer et à améliorer l'accessibilité des applications opérationnelles. Cette équipe veille à ce que les nouveaux outils numériques soient à la fois conformes et inclusifs, en cernant les risques et les contraintes dès le début du processus et en intégrant les considérations d'accessibilité dès la conception.

À la suite de l'adoption de la norme **CAN/ASC – EN 301 549 – Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC** à titre de Norme nationale du Canada, ainsi que des récentes modifications apportées au *Règlement canadien sur l'accessibilité* concernant les technologies numériques, le CRTC se prépare à mettre en œuvre des mesures supplémentaires dans le cadre du présent Plan sur l'accessibilité.

Cette norme et ces modifications réglementaires permettront d'améliorer l'accessibilité des pages Web et des documents numériques. Un aperçu en langage clair de ces changements est offert sur le site Web d'Emploi et Développement social Canada : **Résumé des modifications apportées au Règlement canadien sur l'accessibilité concernant l'accessibilité numérique.**

Objectifs en matière de TIC

Ces objectifs visent à rendre les technologies de l'information et des communications utilisables par tout le monde.



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



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



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

Action	Échéancier
Examiner l'accessibilité des outils ainsi que des applications internes et externes , et effectuer le suivi régulier du pourcentage des évaluations effectuées.	En continu / Annuellement
Mettre en place et publier une stratégie organisationnelle sur les données pour simplifier les processus, assurer l'accessibilité et la cohérence de l'information, et faciliter l'accès aux renseignements essentiels d'ici septembre 2026.	Court terme

Action	Échéancier
Élaborer un plan de mise en œuvre clair pour rendre les pages Web et les documents numériques du CRTC conformes aux nouvelles exigences du <i>Règlement canadien sur l'accessibilité</i>. Ce plan comprendra l'application de la version la plus récente de la norme CAN/ASC – EN 301 549 – Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC. Ce plan devra être mis en œuvre d'ici le 5 décembre 2027 pour les pages Web, et d'ici le 5 décembre 2028 pour les documents numériques. Les progrès seront examinés régulièrement afin de suivre l'atteinte des étapes clés et de veiller à l'affectation appropriée des ressources.	Court terme
Vérifier l'accessibilité des pages les plus consultées du site Web du CRTC, en travaillant en collaboration avec des personnes en situation de handicap. Identifier et documenter les obstacles à l'accessibilité, les classer par ordre de priorité selon leur incidence et leur fréquence, puis proposer des solutions réalisables.	Moyen terme
Rechercher et évaluer les outils utilisant l'intelligence artificielle pour améliorer l'accessibilité, notamment la transcription automatique, l'interprétation en direct, l'optimisation pour les lecteurs d'écran et la navigation au clavier; et produire un résumé des constats et des recommandations pour leur mise en œuvre.	Moyen terme

Communications, autres que les TIC

Ce domaine prioritaire vise à faire de la communication accessible une pratique durable, intégrée à notre culture et à notre façon d'interagir avec les employés et les publics diversifiés.

Pratiques actuelles

En 2024, le CRTC a lancé son premier bulletin d'information sur l'accessibilité pour mobiliser la population canadienne et les organisations qui soutiennent les personnes en situation de handicap. Ce bulletin présente des mises à jour sur les initiatives et les politiques en matière d'accessibilité, ainsi que sur les possibilités de consultation.

Le CRTC a aussi élaboré des Lignes directrices sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation afin de rendre le processus de demande de mesures d'adaptation dans le cadre des instances publiques plus transparent et prévisible.

Pour améliorer les délais et la disponibilité du contenu en langue des signes, le CRTC utilise maintenant un contrat fondé sur les tâches pour maintenir des services d'interprétation en langue des signes. Cette nouvelle approche d'approvisionnement réduit la paperasse et raccourcit les délais. Elle vise à simplifier les processus et à favoriser une utilisation accrue de l'American Sign Language (ASL) et de la langue des signes québécoise (LSQ) dans les communications.

Pour ses audiences publiques diffusées en direct, le CRTC offre la traduction en temps réel des communications (TTRC) dans les deux langues officielles. Les transcriptions sont généralement disponibles dans les 24 heures dans des formats compatibles avec les lecteurs d'écran. Les parties peuvent également demander des services d'interprétation ou de traduction en langue des signes, ou soumettre des observations en ASL ou en LSQ.

Nous avons aussi créé et publié un guide organisationnel permanent sur l'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) afin d'aider les analystes à intégrer la diversité, l'intersectionnalité et l'accessibilité dans les activités de mobilisation et de communication du CRTC auprès de la population canadienne.

Objectifs en matière de communications

Ces objectifs visent à rendre les communications accessibles, inclusives et faciles à comprendre.



Renforcer 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



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



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

Action	Échéancier
Collaborer activement avec les partenaires fédéraux en matière d'accessibilité , en participant aux rencontres organisées par le dirigeant principal de l'accessibilité du Canada, afin d'harmoniser les efforts. Ces partenaires incluent Normes d'accessibilité Canada, la Commission canadienne des droits de la personne et l'Office des transports du Canada.	En continu
Continuer de reconnaître l'ASL et la LSQ comme des langues à part entière en rendant le contenu en langue des signes plus visible et plus facile à trouver, et en enrichissant notre répertoire central pour que les communautés Sourdes puissent rester informées des sujets qui les concernent.	En continu

Action	Échéancier
Mobiliser les intervenants liés aux communautés de personnes en situation de handicap à l'aide de l'infolettre sur l'accessibilité au moins deux fois par année. L'objectif est d'accroître le nombre d'abonnés et renforcer la collaboration en partageant des mises à jour, des formats alternatifs, des ressources et des occasions de rétroaction.	En continu/ Annuellement
Revoir la rétroaction reçue sur les <u>Lignes directrices sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation</u> tous les deux ans afin de vérifier si des changements sont nécessaires pour s'assurer qu'elles expliquent clairement comment demander des mesures d'adaptation lors des instances publiques.	Moyen terme
Élaborer un plan visant à intégrer la norme CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair dans nos pratiques, afin de garantir que les communications organisationnelles sont pertinentes, faciles à trouver, à comprendre et à utiliser par le public visé.	Moyen terme
Évaluer et mettre à l'essai des outils d'intelligence artificielle pour améliorer la compréhension et l'accessibilité des publications, notamment en produisant des résumés en langage simple des décisions, des avis et des ordonnances. À partir des résultats, élaborer des recommandations et des lignes directrices pour une adoption à l'échelle de l'organisation.	Long terme
Développer des activités de mobilisation ciblées pour encourager la participation des personnes en situation de handicap aux instances du CRTC, en communiquant clairement notre mandat, notre rôle et les façons dont elles peuvent s'impliquer et participer aux consultations qui mènent à nos décisions.	Long terme

Acquisition de biens, de services et d'installations

Ce domaine prioritaire aide à prévenir l'introduction de nouveaux obstacles lors de l'acquisition de biens et de services.

Pratiques actuelles

L'accessibilité est intégrée à l'acquisition de biens, de services et d'installations en tant que pratique normalisée, en tenant compte des besoins des utilisateurs. Les agents d'approvisionnement reçoivent une formation pour mieux intégrer les besoins en accessibilité et appliquer des critères inclusifs. Nous améliorons aussi nos pratiques en continu en travaillant avec d'autres organismes gouvernementaux afin de partager les bonnes pratiques et de suivre l'évolution des normes d'accessibilité.

Objectifs en matière d'approvisionnement

Ces objectifs visent à soutenir l'intégration des considérations d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement.



Maintenir et appliquer 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



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

Action	Échéancier
Intégrer des considérations d'accessibilité et des documents de référence lors de la définition des exigences pour les biens et les services dans tous les processus d'approvisionnement du CRTC, conformément à la Directive sur la gestion de l'approvisionnement. Informar les fournisseurs de services qu'ils doivent tenir compte des considérations d'accessibilité dès le début de tous les processus d'approvisionnement. Chaque dossier d'approvisionnement consignera séparément la confirmation et le respect de ces exigences tout au long du processus.	En continu
Échanger sur les pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement accessible avec d'autres organisations fédérales, notamment les mises à jour sur les processus, les directives et la législation, par l'entremise de rencontres interministérielles. Tenir des réunions régulières de l'équipe d'approvisionnement pour partager les leçons apprises et mieux soutenir les clients.	En continu
Soutenir la production et la disponibilité de contenu en langue des signes en faisant appel, au besoin, à des services qualifiés d'interprétation et de traduction en ASL et en LSQ.	En continu

Nous ne pouvons pas collaborer pleinement sans une approche inclusive et sans un engagement réel envers l'accessibilité. C'est un élément fondamental de notre travail au service du public.

- Julia A.

Conception et prestation de programmes et de services

En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, le CRTC n'offre pas de programmes gouvernementaux. Nous interagissons avec le public par l'entremise de nos consultations publiques et de notre ligne d'aide pour les consommateurs. Les consultations publiques impliquent de communiquer avec la population canadienne et d'utiliser les outils de TIC. Les mesures qui s'y rattachent sont donc présentées dans les sections Technologies de l'information et des communications et Communications, autres que les TIC. Les objectifs et les pratiques qui suivent concernent les services offerts par notre ligne d'aide pour les consommateurs.

Pratiques actuelles

Le CRTC applique une approche « sans mauvaise porte » pour les enjeux liés à l'accessibilité. Peu importe la façon dont une personne nous contacte, sa demande liée à l'accessibilité est reconnue, dirigée vers la bonne équipe et fait l'objet d'un suivi.

Le CRTC offre plusieurs moyens de communication, dont le courriel, le téléphone, le téléscripneur, la poste et le clavardage en ligne, afin que la population canadienne puisse choisir l'option qui répond le mieux à ses besoins. Les demandes liées à l'accessibilité sont automatiquement signalées comme prioritaires dans le système afin d'assurer une prise en charge et un suivi rapides.

Les employés de la ligne d'aide pour les consommateurs reçoivent de la formation sur l'inclusion des personnes en situation de handicap ainsi que sur la rédaction claire et concise pour favoriser des échanges plus accessibles et respectueux avec le public. Pour répondre adéquatement aux demandes plus complexes, ils consultent régulièrement des spécialistes du sujet.

Dans le cadre de la politique « sans mauvaise porte », lorsqu'une demande ne relève pas du mandat du CRTC et qu'un autre partenaire fédéral en accessibilité, comme la

Commission canadienne des droits de la personne, est mieux placé pour y répondre, la demande est rapidement redirigée vers l'organisme concerné pour suivi.

Objectifs en matière de services

Ces objectifs visent à outiller les employés du CRTC pour qu'ils conçoivent et offrent des services accessibles.



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



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

Action	Échéancier
Améliorer l'accès équitable au CRTC en rendant les formulaires en ligne plus clairs, plus accessibles et plus faciles à utiliser. Cela comprend l'utilisation d'un langage simple, la réduction de la complexité et la diminution du nombre d'étapes pour transmettre de la rétroaction ou soumettre de l'information.	Court terme
Explorer l'ajout volontaire de questions démographiques sur le handicap dans le processus de traitement des plaintes, pour mieux comprendre les facteurs qui peuvent influencer le dépôt des plaintes. Cette démarche aidera à cerner d'autres obstacles et à mieux soutenir les personnes en situation de handicap.	Moyen terme

Action	Échéancier
Évaluer et améliorer le système utilisé pour faire le suivi des demandes liées à l'accessibilité, afin de mieux suivre les dossiers ouverts et fermés, en plus de normaliser les catégories pour une meilleure gestion des données et une meilleure planification des services.	Moyen terme
Examiner de nouvelles façons accessibles de communiquer avec nous, comme le clavardage vidéo ou un numéro VRS dédié, et revoir l'utilisation de technologies existantes comme le téléscripneur.	Moyen terme

Chaque obstacle que notre organisation élimine permettra à quelqu'un, quelque part, de se sentir moins limité par son handicap et davantage lui-même. Voilà mon objectif : créer un monde dans lequel le handicap ne restreint jamais ce qu'une personne peut accomplir.

- Nancy M.

Transport

Ce domaine prioritaire vise à appuyer l'accès sans obstacle aux services de transport pour les personnes en situation de handicap.

Bien que le CRTC ne fasse pas partie du **réseau fédéral de transport** régi par la **Loi sur les transports au Canada**, nous avons examiné nos politiques et procédures internes liées aux déplacements afin d'y intégrer des considérations d'accessibilité.

Pratiques actuelles

Le CRTC applique la **Directive sur les voyages** du Conseil national mixte. Ces principes constituent la base de la gestion des déplacements et contribuent à assurer que les pratiques en matière de voyage sont équitables, raisonnables et à jour. Le CRTC intègre ces normes à ses procédures et lignes directrices internes, tout en respectant les directives propres aux ministères et les orientations fournies par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Un nouveau système de gestion des déplacements a été mis en place récemment, et les documents de formation ainsi que les outils de travail sont regroupés sur notre site Web interne. Le CRTC continue de travailler activement à l'amélioration de ses processus opérationnels et à l'adoption de pratiques exemplaires afin d'offrir une expérience de déplacement plus efficace et plus conviviale à l'ensemble des employés.

Objectifs en matière de transport

Cet objectif vise à soutenir l'accessibilité et l'inclusion en matière de transport.



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

Action	Échéancier
Offrir une formation complète au personnel sur les procédures de déplacement accessibles , les outils disponibles et les mesures d'adaptation, pour mieux soutenir les employés en situation de handicap et de réduire les obstacles liés aux déplacements.	En continu
Consulter les employés en situation de handicap pour cerner les obstacles liés au transport. Analyser la rétroaction reçue, prioriser les enjeux soulevés et préciser comment les solutions sont mises en œuvre.	Moyen terme
Revoir les politiques et procédures internes liées aux déplacements , notamment celles concernant le remboursement des services de transport comme les taxis ou les navettes, pour s'assurer qu'elles sont accessibles, faciles à comprendre et adaptées à des besoins variés. Cela comprend l'évaluation de la compatibilité du système de réservation avec les technologies d'assistance, l'ajout d'options claires pour demander des mesures d'adaptation et l'élimination des obstacles qui peuvent limiter l'accès équitable aux services de transport pour les personnes en situation de handicap.	Long terme

L'accessibilité, c'est pouvoir accomplir les choses naturellement, sans hésitation ni effort supplémentaire. Lorsqu'elle est présente, on la remarque à peine. Pourtant, comme un manteau invisible, elle donne une confiance tranquille et le sentiment d'être pleinement capable.

- Mei K.

Domaines désignés en vertu de la réglementation

Le gouverneur en conseil peut désigner des domaines supplémentaires dans lesquels les obstacles doivent être identifiés et prévenus en vertu de l'article 5 de la *Loi*. Au moment de la rédaction de ce rapport, cela n'avait pas encore été fait. Si d'autres domaines sont désignés à l'avenir, le CRTC en tiendra compte dans les plans d'accessibilité ultérieurs, de même que dans ses rapports d'étape.

Pour être une société véritablement inclusive, quelles que soient nos différences, nous devons confronter nos biais inconscients et rencontrer les personnes en situation de handicap là où elles se trouvent, en faisant de l'accessibilité une partie intégrante de nos vies et dans notre travail de fonctionnaires.

- Christy S.-W.

Autres domaines prioritaires

Culture

Bien que ce domaine ne soit pas explicitement désigné comme un domaine prioritaire dans la *Loi* ou son règlement, nous avons jugé important de l'aborder. La culture du milieu de travail joue un rôle clé dans l'expérience quotidienne des personnes en situation de handicap. Ce domaine d'intérêt vise à favoriser un milieu de travail où les personnes en situation de handicap se sentent incluses, valorisées et soutenues.

Pratiques actuelles

Au CRTC, les équipes de l'Accessibilité, de la Diversité et de l'inclusion, ainsi que de la Santé mentale et du mieux-être, travaillent ensemble pour soutenir une culture de milieu de travail respectueuse, inclusive et attentive aux besoins des employés en situation de handicap.

Guidées par la **Stratégie sur l'accessibilité pour la fonction publique du Canada**, ces initiatives sont appuyées par des actions internes visant à réduire la stigmatisation, à favoriser des échanges ouverts sur le handicap et à encourager la mobilisation des alliés à tous les niveaux de l'organisation.

Objectifs en matière de culture

Ces objectifs visent à soutenir la création d'un CRTC accessible.



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



Favoriser un plus grand sentiment de bien-être et d'appartenance en faisant la promotion de l'inclusion, de l'équité et du respect pour l'ensemble des employés

Pour appuyer ces objectifs, nous continuerons à :

- Accroître la sensibilisation aux handicaps invisibles en partageant des expériences vécues, des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et des exemples de milieux de travail inclusifs sur notre blogue L'accessibilité à découvert.
- Soutenir la santé mentale et le mieux-être des employés du CRTC, y compris des employés en situation de handicap, en offrant des séances qui abordent les facteurs de risque psychosociaux en milieu de travail.
- Favoriser l'équité, la diversité et l'inclusion en s'attaquant aux biais implicites, en valorisant la fierté liée au handicap par des témoignages et des activités, et en soulignant les réalisations et les contributions des personnes en situation de handicap.
- Évaluer les risques et les effets potentiels des outils et des systèmes d'intelligence artificielle sur les personnes en situation de handicap, et élaborer des lignes directrices pour en réduire les effets négatifs.

Pour moi, l'accessibilité, c'est créer un environnement où tout le monde peut participer pleinement, sans se sentir limité ou exclu.

- Alexandre M.

Formation et ressources

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 continues pour renforcer nos capacités collectives et s'assurer que notre travail reflète les objectifs du présent plan.

Plus précisément, nous offrirons de la formation pour :

- renforcer la compréhension de l'accessibilité et du handicap;
- soutenir la mise en place rapide et efficace de mesures d'adaptation;
- approfondir les notions de base en accessibilité numérique;
- rendre nos communications plus inclusives et accessibles, notamment grâce au langage clair et simple.

Nous nous engageons aussi à :

- maintenir la formation obligatoire sur l'accessibilité et l'inclusion pour l'ensemble des employés, avec un objectif de participation de 80 %;
- exiger une formation obligatoire pour les gestionnaires responsables de l'embauche afin de réduire les biais et favoriser des pratiques d'embauche et de promotion inclusives;
- améliorer le suivi de la représentation des personnes en situation de handicap, y compris dans les postes de gestion, afin de mesurer les progrès et d'intervenir au besoin.

Le CRTC offrira une boîte à outils sur l'accessibilité comprenant des outils actualisés, de la formation et des ressources gouvernementales, y compris des ressources issues du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée. Les employés auront aussi accès à des outils pour appuyer la rédaction en langage clair et à des technologies d'aide, comme les lecteurs d'écran et les logiciels de reconnaissance vocale.

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, en plus de permettre 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.

Dans le cadre de son mandat, le CRTC réglemente dans l'intérêt public. Pour que notre travail et notre milieu de travail reflètent la diversité du Canada, nous collaborons activement avec des personnes et des groupes sous-représentés aux perspectives variées, par l'entremise de consultations internes et externes et de processus de rétroaction.

Consultations internes

Réseau Accessibilité du CRTC

Nous avons préparé ce Plan d'accessibilité en lançant le Réseau Accessibilité du CRTC en septembre 2025, qui a réuni 25 membres. Le réseau regroupe des employés en situation de handicap, des membres du personnel œuvrant dans des rôles liés à l'accessibilité, ainsi que des personnes alliées souhaitant faire progresser l'accessibilité et l'inclusion au sein de l'organisation.

La mission du réseau est de créer un espace sécuritaire, inclusif et collaboratif pour échanger des connaissances et de la rétroaction sur les défis, les solutions et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité au CRTC.

Comme première étape, nous avons mené un sondage pour mieux comprendre les priorités des membres. Ceux-ci ont mentionné vouloir que le CRTC :

- améliore l'accessibilité du contenu en ligne et des communications numériques;
- renforce les processus de mesures d'adaptation et le soutien en santé mentale pour les employés en situation de handicap;
- offre régulièrement l'occasion d'en apprendre davantage sur les plans, initiatives et politiques en place, en plus de proposer des idées et des solutions qui font avancer l'accessibilité et l'équité.

Le réseau portera au premier plan les priorités définies par ses membres et travaillera avec des spécialistes de l'accessibilité ainsi que la haute direction pour les intégrer aux discussions et à la planification en cours.

Agents de changement en accessibilité

En 2025, le CRTC a nommé 14 nouveaux agents de changement en accessibilité dans des secteurs clés de l'organisation, dont les ressources humaines, les communications, les technologies de l'information, les services juridiques et la radiodiffusion. Ces agents comprennent des personnes en situation de handicap, des employés occupant des rôles liés à l'accessibilité et des personnes alliées engagées. Leur rôle vise à combler un besoin important en gestion du changement, soit faire le lien entre la haute direction et les employés.

Véritables moteurs de changement, les agents de changement en accessibilité aident leurs collègues à comprendre pourquoi des changements sont nécessaires, encouragent la participation active, renforcent les compétences et la confiance nécessaires pour passer à l'action, et veillent à ce que les améliorations soient maintenues au fil du temps. Pour élaborer le présent Plan sur l'accessibilité, chaque agent a reçu un questionnaire l'invitant à recueillir les points de vue des gestionnaires et des employés de son secteur. L'objectif était de cerner les obstacles et de mettre en lumière des possibilités

d'amélioration dans des domaines prioritaires comme l'emploi, l'environnement bâti, l'approvisionnement, la technologie et la culture organisationnelle.

Nombre d'agents de changement en accessibilité	Obstacles identifiés
14	48

Principales observations des agents de changement en accessibilité

- Les processus d'embauche offrent des possibilités d'amélioration en matière d'accessibilité, notamment en simplifiant les offres d'emploi, en assurant leur compatibilité avec les technologies d'assistance et en offrant plus de flexibilité dans la planification des entrevues pour faciliter les mesures d'adaptation.
- Les espaces de travail physiques peuvent être rendus plus accessibles grâce à un meilleur éclairage, à une réduction du bruit, à des températures plus stables, à un accès hivernal plus sécuritaire et à l'ajout d'espaces calmes ou privés pour le travail concentré et les échanges confidentiels.
- Les réunions hybrides pourraient être plus inclusives grâce à une technologie de salle améliorée, à une utilisation plus constante des caméras, à de meilleurs sous-titres, à l'interprétation audio et à l'utilisation d'un langage clair, simple et sans jargon.
- Les applications numériques offrent des occasions d'améliorer la convivialité, notamment en facilitant le redimensionnement du texte, en simplifiant la navigation, en allégeant la mise en page et en améliorant l'intégration avec d'autres outils.
- Les pratiques inclusives pourraient être renforcées grâce à davantage de formation et à des directives plus claires sur les mesures d'adaptation, ce qui aiderait les employés à se sentir plus à l'aise de demander ou d'offrir du soutien.

Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF)

Les résultats du SAFF de 2024 pour le CRTC mettent en lumière des domaines où nous pouvons continuer de nous améliorer et offrent des pistes utiles pour renforcer notre milieu de travail.

À partir de la rétroaction des employés qui se sont identifiés comme étant en situation de handicap, nous avons dégagé quatre possibilités clés pour améliorer leur expérience et faire progresser l'inclusion au sein de l'organisation :

- Améliorer l'accessibilité et la clarté des communications de la haute direction.
- Renforcer les mesures d'adaptation en milieu de travail en offrant des directives plus claires et un accès fiable aux outils, aux technologies et à l'équipement essentiels.
- Examiner les obstacles à l'avancement professionnel et renforcer des pratiques de promotion plus équitables.
- Soutenir l'utilisation sécuritaire des mécanismes officiels de recours en renforçant la confidentialité, les mesures de protection contre les représailles et les communications.

Les employés en situation de handicap au CRTC ont déclaré des résultats dépassant de plus de 10 % la moyenne de la fonction publique fédérale dans les domaines suivants :

- le sentiment d'être valorisés au travail;
- la reconnaissance reçue pour le travail accompli;
- le soutien à leur cheminement de carrière;
- l'encouragement à innover dans leur travail;
- le soutien reçu pour offrir un service de qualité;
- le fait d'être considérés comme des membres à part entière de leur équipe.

Consultations externes

Le CRTC a interagi avec des personnes et des organisations partout au Canada, y compris des personnes sourdes ou malentendantes, neurodivergentes ou vivant avec un handicap physique, par l'entremise de trois principaux canaux :

Conversations CRTC

En octobre 2025, le CRTC a tenu une consultation virtuelle. Nous avons communiqué avec des personnes et des organisations qui avaient déjà participé à nos initiatives en matière d'accessibilité. Elles ont été invitées à répondre à un court sondage sur notre plateforme de mobilisation, **Conversations CRTC**. Le partage de l'invitation s'est fait par l'entremise de notre liste d'abonnés à notre infolettre sur l'accessibilité et de nos réseaux sociaux, avec un lien vers un questionnaire confidentiel. Les personnes participant au sondage pouvaient renoncer à la confidentialité et s'identifier s'ils souhaitaient recevoir un suivi. Des modes de soumission alternatifs étaient offerts, et le sondage est demeuré bref pour réduire la fatigue liée aux consultations.

La consultation a permis de recueillir des points de vue sur la façon dont les personnes en situation de handicap accèdent au contenu du CRTC ou participent à ses instances, sur les obstacles rencontrés, sur l'utilité de notre Carrefour de l'accessibilité et sur les priorités pour les futures initiatives en matière d'accessibilité.

Au total, 16 réponses ont été reçues dans le cadre de cette consultation. Parmi celles-ci, 69 % des personnes ayant participé au sondage se sont identifiées comme étant en situation de handicap, ce qui a permis de recueillir des perspectives fondées sur une expérience vécue des obstacles à l'accessibilité.

Nombre de personnes et d'organismes contactés

691*

* Ce nombre n'inclut pas la portée sur les médias sociaux.

Obstacles et pistes d'amélioration

- 38 % des personnes ayant participé au sondage ont indiqué avoir rencontré des obstacles lors de leurs interactions avec le CRTC au cours de la dernière année.
 - La rétroaction souligne la nécessité de simplifier les processus, notamment pour remplir des formulaires, soumettre de l'information et naviguer dans les étapes administratives des instances publiques.
 - Les personnes participantes ont aussi mentionné des occasions d'améliorer les communications, entre autres en rendant les documents plus accessibles et en utilisant un langage clair et simple.
- Une personne sur trois estime que nous pouvons encore améliorer la façon dont le public accède à l'information ou participe à nos processus.

Priorités les plus souvent mentionnées pour orienter les futurs efforts du CRTC en matière d'accessibilité

- 50 % des personnes ayant participé au sondage souhaitent que le CRTC continue de prioriser l'accessibilité de ses processus de consultation.
- D'autres ont souligné l'importance de renforcer les activités de mobilisation afin de mieux joindre les personnes en situation de handicap.
- 30 % souhaitent que le CRTC continue d'assurer l'accessibilité complète des événements et des réunions publiques.
- Une personne sur trois a suggéré d'améliorer l'accessibilité du site Web du CRTC.

Principales possibilités d'amélioration de l'accessibilité au CRTC

- Simplifier les communications en utilisant un langage clair ainsi qu'en rendant les documents plus faciles à lire et à comprendre.
- Revoir les étapes administratives, comme la soumission de formulaires, pour les rendre plus simples et conviviales.
- Élargir les efforts de mobilisation pour inclure une plus grande diversité de voix, notamment au sein des communautés de personnes en situation de handicap.
- Améliorer le site Web grâce à des pratiques de conception inclusives et réfléchies.
- Simplifier les processus de rétroaction et de demande d'information en rendant les directives plus faciles à trouver ainsi qu'en réduisant la surcharge d'information sur le site Web.

Carrefour d'accessibilité

En 2024, notre Carrefour de l'accessibilité a reçu plus de 950 visites. Seule une faible proportion des visiteurs (moins de 7 %) ont quitté le site Web après avoir consulté une seule page, ce qui laisse croire que les personnes trouvent l'information utile et interagissent avec le contenu. Les liens les plus consultés menaient vers notre Plan sur l'accessibilité 2023–2025, notre contenu en langue des signes ainsi que vers la page d'information sur les obligations des entités réglementées en vertu de la *Loi* et du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC*.

Pendant la phase de consultation, la majorité des personnes participantes ont jugé le Carrefour utile, tout en proposant les améliorations suivantes :

- offrir un accès direct au Carrefour à partir de l'onglet Accessibilité ou clarifier le menu de navigation;
- ajouter davantage de contenu sur les lois et les règlements liés à l'accessibilité.

Élargir la portée de l'accessibilité

Certaines personnes ont souligné l'importance d'améliorer l'accessibilité dans les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications. Elles ont indiqué que l'accessibilité ne devrait pas se limiter à l'accès au contenu pour les personnes en situation de handicap, mais aussi comprendre des occasions pour ces communautés de créer du contenu et d'influencer l'industrie. Elles ont également insisté sur la responsabilité accrue des radiodiffuseurs en matière de pratiques inclusives ainsi que sur l'importance d'assurer une participation réelle et significative dans l'ensemble du système de radiodiffusion.

Consultations publiques

En plus de consulter les personnes en situation de handicap dans le cadre de l'élaboration de son Plan sur l'accessibilité et de l'accessibilité de ses services, le CRTC les consulte aussi lorsqu'il prend des décisions sur des enjeux qui les touchent directement dans le cadre de la réglementation des télécommunications et de la radiodiffusion.

Par exemple, le Conseil mène actuellement une consultation publique visant à améliorer la participation du public à ses instances, afin de permettre aux personnes qui représentent l'intérêt public de demander un financement pour couvrir une partie des coûts liés à leur participation.

Le CRTC a également consulté des personnes en situation de handicap sur le sous-titrage codé, la vidéodescription et la description sonore, tant dans les services en ligne que dans la radiodiffusion traditionnelle, ainsi que sur la mise en œuvre du service 9-1-1 de prochaine génération.

Bien que les activités réglementaires ne soient pas le principal objet du présent plan, des renseignements sur les travaux réglementaires du CRTC liés à l'accessibilité sont présentés dans ses **Rapports sur l'accessibilité**, publiés annuellement.

Le CRTC a aussi tenu deux séances pilotes en langage clair pour améliorer l'accessibilité de ses consultations publiques. De plus, il a publié de nouvelles **Lignes directrices sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation**, qui regroupent des pratiques exemplaires et des protocoles internes mis à jour.

Rétroaction reçue

Le présent plan tient également compte de la rétroaction recueillie dans le cadre de notre processus de rétroaction, telle que résumée dans notre **Rapport d'étape sur l'accessibilité 2025**, présenté à l'annexe B.

Pour moi, l'accessibilité, c'est repenser nos espaces bâtis et nos processus afin d'éliminer les obstacles à l'inclusion et de créer des systèmes et des lieux qui favorisent la pleine participation de toutes les personnes au sein de notre organisation.

- Membre du Réseau Accessibilité du CRTC

De la consultation à la mise en œuvre

Les perspectives tirées de ces consultations ont été essentielles pour cerner les obstacles liés aux principaux domaines prioritaires de notre plan. Grâce aux idées et aux suggestions partagées, nous avons pu renforcer notre plan, mieux comprendre où des obstacles subsistent et prioriser les actions à mettre en place pour les éliminer et améliorer l'accessibilité.

Dans le cadre de la préparation de ce plan, le CRTC a également examiné attentivement les données issues de consultations antérieures et de recherches sur le handicap, en adoptant une approche rigoureuse et exhaustive, notamment :

- Rapport de Left Turn Right Turn sur l'accessibilité
- Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023
- Rapport d'étape sur l'accessibilité 2024
- Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024
- Statistiques Canada – Statistiques sur l'accessibilité
- Normes d'accessibilité Canada – Centre d'expertise
- Commission canadienne des droits de la personne — Accessibilité
- Accessibilité au sein de la fonction publique
- Projet d'amélioration des mesures d'adaptation

Comme mon handicap est invisible, j'ai souvent eu l'impression de ne pas être tout à fait à ma place. Mais le fait d'apprendre que d'autres vivaient les mêmes difficultés m'a aidé à dépasser ma peur de me démarquer.

- Zoë C.

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 au moyen 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**.

Annexe A

Notre processus de rétroaction sur l'accessibilité

Votre rétroaction aide le CRTC à identifier et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans ses pratiques et ses services.

Rétroaction que vous pouvez transmettre

La rétroaction peut comprendre des questions, des commentaires ou des idées au sujet de nos plans sur l'accessibilité, de nos rapports d'étape ou de notre processus de rétroaction.

Vous pouvez aussi nous faire part des obstacles que vous rencontrez lorsque vous travaillez avec nous, communiquez avec nous ou participez à nos consultations publiques, et de toute autre préoccupation liée à l'accessibilité du CRTC.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Le champion ou la championne de l'accessibilité est responsable de recevoir la rétroaction liée à l'accessibilité du CRTC. L'équipe d'accessibilité veille ensuite à ce que cette rétroaction soit examinée, reconnue et prise en compte dans l'amélioration continue de l'accessibilité.

Rétroaction anonyme et confidentialité

Si vous souhaitez transmettre votre rétroaction de façon anonyme, veuillez ne pas inclure votre nom ni aucun renseignement permettant de vous identifier. Si vous envoyez votre rétroaction par la poste, laissez la section de l'adresse de retour vide.

Même si vous choisissez de ne pas demeurer anonyme, votre rétroaction ne sera pas associée à votre nom. Le CRTC ne communiquera pas votre identité sans votre consentement, sauf si la loi l'exige.

Accusé de réception de la rétroaction

La rétroaction reçue par le CRTC sera reconnue dans le même format que celui utilisé pour la transmettre, sauf si elle est envoyée de façon anonyme.

La façon dont nous utilisons votre rétroaction

Votre rétroaction aide le CRTC à améliorer continuellement son accessibilité. Bien que toute rétroaction soit reconnue, certaines observations peuvent ne pas nécessiter d'action immédiate, tandis que d'autres devront être traitées rapidement. Certains enjeux peuvent aussi être plus complexes et demander plus de temps pour être réglés.

La rétroaction reçue servira à orienter nos rapports d'étape et l'élaboration de futurs plans sur l'accessibilité. Le CRTC s'engage à examiner toute la rétroaction reçue. Nos rapports d'étape préciseront comment cette rétroaction a été prise en compte et utilisée.

Comment transmettre votre rétroaction

Vous pouvez transmettre votre rétroaction par l'un des moyens indiqués dans la section **Soumettre une rétroaction**.

Demander un format alternatif

Vous pouvez demander le Plan sur l'accessibilité, les rapports d'étape ou la description du processus de rétroaction en version imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio ou en format électronique compatible avec les technologies d'adaptation, en communiquant avec nous par l'un des moyens indiqués dans la section **Soumettre une rétroaction**.

Nous vous fournirons les renseignements dans le format souhaité le plus tôt possible. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu'à 45 jours. Les formats imprimés, en gros caractères et électroniques, peuvent prendre jusqu'à 15 jours.

Annexe B

Sommaire de notre Rapport d'étape sur l'accessibilité 2025

Bien que le Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2025 ne soit pas une exigence obligatoire en vertu de la *Loi*, il a été inclus par souci de transparence, pour clore la phase de planification précédente et orienter les priorités futures à partir des constats tirés de l'expérience et des résultats observés.

Notre Rapport d'étape sur l'accessibilité 2025 en chiffres*

87 %	Pourcentage d'employés ayant complété la formation sur l'inclusion des personnes en situation de handicap et les obstacles à l'accessibilité
218	Nombre d'employés ayant participé à des séances sur les facteurs psychosociaux, incluant des aspects liés au bien-être en lien avec le handicap
65 %	Pourcentage d'applications externes pour lesquelles une évaluation de l'accessibilité a été complétée
14	Nombre d'agents de changement en accessibilité
25	Nombre de membres du Réseau d'accessibilité du CRTC

* Ces chiffres ont été recueillis en octobre 2025.

Ceci est le troisième et dernier rapport d'étape pour notre [Plan sur l'accessibilité 2023-2025](#), couvrant la période du 1er octobre 2024 au 30 septembre 2025. Au cours de cette période, le CRTC a mis en œuvre les mesures suivantes :

Promouvoir la formation, la sensibilisation et les ressources sur l'accessibilité

- La formation sur l'accessibilité et l'inclusion de la diversité demeure une priorité au CRTC, 87 % des employés l'ayant complétée cette année.
- Notre conseillère principale en accessibilité a animé deux séances pendant la Semaine nationale de l'accessibilité, partageant son expérience de la surdité et de la vie avec un implant cochléaire. Ces séances ont contribué à sensibiliser l'organisation à l'accessibilité auditive.
- Le CRTC a lancé le Réseau Accessibilité, regroupant 25 membres, dont la majorité se considère comme des employés en situation de handicap, pour échanger des idées, partager des occasions d'apprentissage et fournir des commentaires appuyant les objectifs d'accessibilité de l'organisation.
- Le CRTC a offert aux employés diverses occasions d'apprentissage sur l'accessibilité et la santé mentale, notamment sur le devoir d'accommodement ainsi que sur la manière de soutenir la santé mentale et la sécurité des personnes en situation de handicap.
- Un témoignage a été publié sur le blogue L'accessibilité à découvert. Il met en lumière l'expérience d'une employée du CRTC ayant un trouble d'apprentissage, illustrant les réalités vécues par les personnes ayant un handicap invisible et soulignant l'importance de l'autodéfense, de la résilience et de milieux de travail inclusifs.

Soutenir l'embauche et la rétention dans l'emploi de personnes en situation de handicap

- À la suite des modifications apportées à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, nous avons pleinement mis en œuvre des changements visant à éliminer les obstacles dans le processus de dotation grâce à un plan d'action incluant la formation des conseillers stratégiques, des spécialistes de la dotation et des gestionnaires d'embauche.

- Afin d'alimenter son examen des systèmes d'emploi, le CRTC a consulté d'autres organisations pour identifier les meilleures pratiques et élaborer un plan d'action ciblé.
- Les cadres maintiennent, dans leurs ententes de rendement, un engagement à soutenir le plan sur l'accessibilité et à améliorer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de leurs équipes.

Améliorer les mesures d'adaptation au travail et diminuer les obstacles environnementaux et physiques

- Les mesures d'adaptation en milieu de travail ont été établies comme une priorité. Un comité d'experts en accessibilité a amorcé l'examen et la simplification du processus de mesures d'adaptation pour les employés.
- Le CRTC adopte progressivement une approche plus souple, centrée sur la personne et inclusive en matière de mesures d'adaptation, inspirée des lignes directrices du **Projet d'amélioration des mesures d'adaptation**.
- Le CRTC est retourné dans ses bureaux permanents et a apporté des améliorations en matière d'accessibilité à ses installations, avec l'ajout d'une salle de toilette universelle et de rampes d'accès à l'entrée principale.
- Des espaces de travail conçus à cet effet, des zones calmes et un éclairage tamisé ont été introduits pour répondre aux besoins d'adaptation et sensoriels dans un environnement sans postes assignés.
- La durée par défaut des réunions a été réduite à 50 et 25 minutes, permettant du temps pour les transitions et répondant aux divers besoins physiques, cognitifs et sensoriels.

Améliorer l'accessibilité de nos applications et de notre site Web

- Notre Centre d'expertise en accessibilité surveille l'accessibilité numérique, maintient une liste actualisée des outils et applications, effectue des évaluations régulières et collabore avec les développeurs pour respecter les dernières normes d'accessibilité Web.

- Un nouveau service interne est désormais offert aux employés pour les aider à analyser et à améliorer les logiciels, plateformes et systèmes numériques utilisés dans leur travail, afin de garantir leur conformité aux normes d'accessibilité et de favoriser des expériences numériques inclusives.
- Le CRTC a amélioré plusieurs pages Web et rapports pour en accroître l'accessibilité et la lisibilité, en repensant des pages clés telles que notre page de contact et celle du Fonds pour la large bande. Nous avons également mis à jour la page 2023–2024 de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus pour respecter les normes d'accessibilité, en proposant un format compatible avec les lecteurs d'écran, une navigation plus claire et un texte alternatif amélioré.

Accroître la participation des personnes en situation de handicap aux processus du CRTC

- Le CRTC a lancé une consultation visant à élaborer une nouvelle approche de financement pour la participation de l'intérêt public aux instances du CRTC, afin de permettre aux personnes représentant l'intérêt public, y compris les personnes en situation de handicap, de demander un financement pour couvrir une partie de leurs frais de participation.
- Le CRTC a poursuivi le dialogue grâce à son infolettre sur l'accessibilité bisannuelle et à sa présence sur les réseaux sociaux, mettant en lumière des sujets liés à l'accessibilité et des occasions de collaboration.
- Des efforts de sensibilisation ciblés ont été menés auprès des personnes en situation de handicap pour les consultations clés du CRTC. Cela inclut les instances portant sur le Système national d'alerte publique, le sous-titrage codé ainsi que la description vidéo et audio pour les services de diffusion en ligne.
- Des lignes directrices sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation ont été publiées, précisant comment demander des accommodements et les mesures d'accessibilité disponibles lors des consultations publiques.

Fournir davantage d'information en ASL, LSQ et en langage clair

- Un contrat corporatif est maintenant en place pour simplifier l'approvisionnement en services d'interprétation et de traduction en ASL et en LSQ, selon une approche fondée sur des tâches, avec des années de renouvellement optionnelles. Cette approche réduit considérablement la paperasse, améliore les délais de livraison et augmente la disponibilité du contenu en langue des signes pour les décisions, les avis et les ordonnances.
- Le CRTC a mis à jour sa politique sur le Service de relais vidéo afin d'assurer un accès équitable aux services d'interprétation en ASL et en LSQ par l'entremise du SRV, notamment pour la communauté Sourde-aveugle. Cette mise à jour revoit la façon de mobiliser les personnes qui utilisent les langues des signes autochtones et de soutenir l'inclusion des personnes représentant ces deux communautés au conseil d'administration de l'Administrateur canadien du SRV.
- Le CRTC a suivi une formation spécialisée et a collaboré avec Normes d'accessibilité Canada, des secteurs d'activité et la haute direction afin d'harmoniser et d'actualiser ses pratiques en matière de langage clair pour l'élaboration et la révision des communications organisationnelles, des politiques et des documents de procédure.

Consultations

Les consultations menées tout au long de 2025 ont joué un rôle important dans l'élaboration de notre Plan sur l'accessibilité 2026–2028. Des informations détaillées sur ces consultations se trouvent dans la section **Consultations** du présent plan.

Rétroaction

La Commission a reçu 18 courriels du public par l'intermédiaire de son processus de rétroaction sur l'accessibilité. La plupart portaient sur l'accessibilité des services de communication réglementés par le CRTC, plutôt que sur le CRTC lui-même. Un courriel nous a invité à partager une enquête nationale sur le handicap, ce que nous avons soutenu en la promouvant dans notre infolettre sur l'accessibilité.

Nous avons également reçu 306 demandes liées à l'accessibilité par d'autres moyens, traitées par notre équipe des Services aux clients. Seulement 3 de ces demandes concernaient l'accessibilité du CRTC, mettant en évidence les difficultés de navigation et d'interaction avec ses plateformes en ligne. Plus précisément, les demandes portaient sur la compatibilité du site Web avec des outils d'assistance pour lire à voix haute, des problèmes techniques lors du téléversement de documents et des demandes de renseignements de contact plus clairs, soulignant le besoin de canaux de communication plus accessibles.

En interne, 15 courriels ont été reçus, ce qui représente une augmentation notable par rapport à l'année précédente, reflétant une plus grande visibilité de l'équipe de l'accessibilité et une promotion plus régulière de son adresse courriel générique par les canaux internes. La plupart des messages reçus concernaient l'accessibilité et les mesures d'adaptation au sein de l'organisation.

Ce que nous avons appris

Nous avons retenu que la population canadienne souhaite que nous :

- poursuivions nos efforts pour offrir davantage de contenu en langue des signes et de vidéos sous-titrées;
- recueillions plus de rétroaction sur l'accessibilité de nos plateformes et de nos processus;
- rendions le site Web du CRTC plus accessible et plus facile à utiliser, afin que tout le monde puisse trouver l'information et naviguer sans difficulté;
- renforçons la sensibilisation au handicap en milieu de travail et améliorions les mesures d'adaptation.

Défis

Le CRTC peut encore améliorer l'accessibilité de son site Web et de son processus de mesures d'adaptation. Même si des progrès ont été faits, il reste du travail à faire pour que le site soit pleinement accessible et facile à utiliser pour tout le monde. Cela passe notamment par une meilleure structure de l'information, une navigation plus intuitive et un contenu qui est à la fois accessible et facile à comprendre.

L'amélioration du processus interne de demande de mesures d'adaptation a été ralentie par des priorités concurrentes et par des processus qui se chevauchaient, comme les demandes ergonomiques. Nous allons toutefois de l'avant avec de nouveaux outils et ressources, dont le Passeport d'accessibilité, pour simplifier les démarches, mieux coordonner les interventions et offrir un soutien plus cohérent aux employés qui ont besoin de mesures d'adaptation.