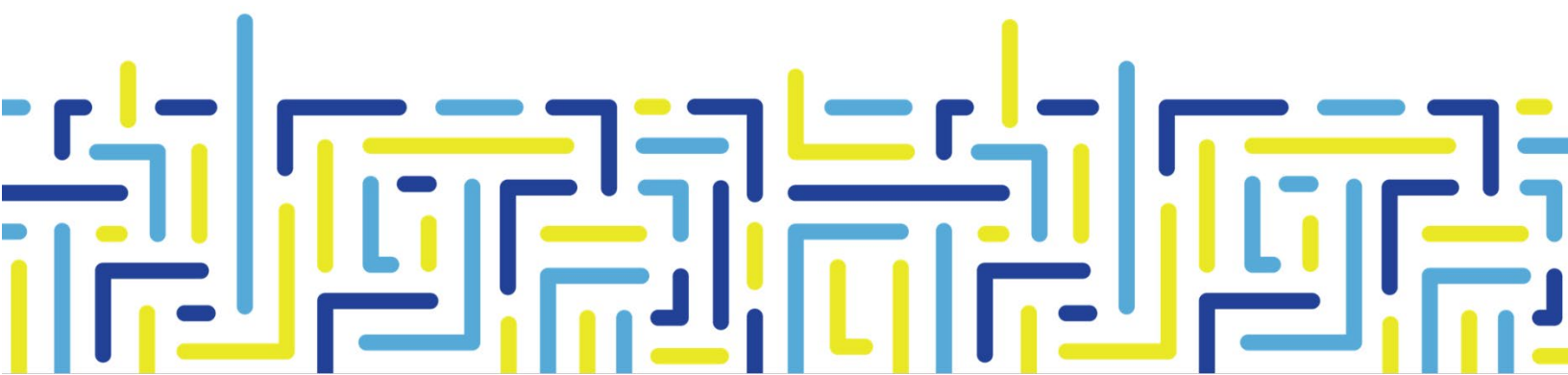




Normes d'accessibilité Canada

Plan d'accessibilité

17 décembre 2025



Normes d'accessibilité Canada : Plan d'accessibilité, 17 décembre 2025.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada 2025

Numéro de catalogue du gouvernement du Canada AS1-4F-PDF

Numéro international normalisé des publications en série (ISSN) 2817-0415

Normes d'accessibilité Canada vise à respecter les normes d'accessibilité les plus élevées. Notre objectif est de donner à toute la population canadienne, quelles que soient leurs capacités ou la technologie qu'ils utilisent, un accès égal à nos rapports.

Ce rapport est aussi disponible [en ligne](https://accessible.canada.ca/accessibility-standards-canada-accessibility-plan) <https://accessible.canada.ca/accessibility-standards-canada-accessibility-plan>. Pour obtenir ce document dans un autre format, veuillez [communiquer avec nous en ligne](#) ou composer le 1 833-854-7628. Vous pouvez obtenir les formats en gros caractères, braille, cassette audio, CD audio, texte électronique sur disquette, texte électronique sur disque compact et livre audio (DAISY) sur demande.

Table des matières

Message du président-directeur général	1
Généralités	4
Consultations et commentaires	6
Domaines prioritaires de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	8
Emploi	8
Environnement bâti	11
Technologies de l'information et des communications	13
Communication, autre que les TIC	15
Approvisionnement de biens, de services et d'installations	18
Conception et prestation de programmes et de services	19
Transports	21
Conclusion	21
Annexe A	22

Message du président-directeur général

Nous sommes heureux de présenter la deuxième édition du Plan d'accessibilité de Normes d'accessibilité Canada. Nous produirons des rapports d'étape en 2026 et 2027.

Chez Normes d'accessibilité Canada, l'accessibilité est au cœur de toutes nos activités. Il s'agit du principe fondamental de notre organisation. Nous œuvrons à éliminer les obstacles physiques, architecturaux, technologiques ou comportementaux qui ont une incidence sur la vie quotidienne des personnes en situation de handicap partout au Canada.

Notre bureau de Gatineau représente ce qu'est la « conception accessible ». Sa construction répond aux besoins de personnes ayant divers types de handicaps. Il incarne le principe de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* selon lequel toutes les personnes ont le droit à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient leurs handicaps. C'est ainsi que nous mettons en œuvre notre [vision, notre mission et nos valeurs](#).

Notre mandat est de contribuer à un Canada sans obstacles d'ici 2040. Pour ce faire, nous :

- élaborons et révisons des normes d'accessibilité qui s'appliquent aux organisations qui relèvent de la compétence fédérale;
- recommandons des normes d'accessibilité au ou à la ministre;
- fournissons des renseignements, des produits et des services liés aux normes d'accessibilité que nous élaborons et révisons;
- faisons la promotion, soutenons et menons des recherches sur l'accessibilité pour identifier et éliminer les obstacles et prévenir la création de nouveaux obstacles; et
- sensibilisons aux pratiques exemplaires pour identifier et éliminer les obstacles et en prévenir de nouveaux.

Depuis 2024, en collaboration avec nos principaux partenaires, notre organisation a publié les normes d'accessibilité suivantes :

- [CAN-ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC \(EN 301 549:2021, IDT\)](#)
- [CAN-ASC-1.1 :2024 \(REV-2025\) – L'emploi](#)

- [CAN-ASC-2.8:2025 - Logements prêts à l'accessibilité](#)
- [CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair](#)
- [CAN-ASC-6.2:2025 – Systèmes d'intelligence artificielle accessibles et équitables](#)
- [CSA/ASC B652 Logements accessibles](#)
- [CSA/ASC B651 Conception accessible pour l'environnement bâti](#)
- [CSA/ASC B651.2 Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires](#)

Notre organisation a également publié les guides techniques suivants :

- [L'approvisionnement de services accessibles](#)
- [L'approvisionnement en biens accessibles](#)
- [Conception et prestation de programmes et de services accessibles, y compris les services à la clientèle](#)
- [Parcours de voyage accessible](#)
- [Systèmes d'intelligence artificielle accessibles et équitables](#)

Ces nouvelles normes constituent une ressource précieuse. Elles ont guidé l'examen de notre plan d'accessibilité en aidant à identifier les obstacles et les mesures à prendre pour les prévenir et les éliminer.

Notre organisation est modeste, avec seulement un peu plus de 65 membres du personnel. Plusieurs de ces personnes ont une expérience vécue du handicap et démontrent chaque jour leur capacité à s'épanouir et à laisser leur empreinte sur notre société. Nous tenons à briller par l'exemple : nous voulons garantir que les personnes en situation de handicap puissent avoir accès à toutes les activités et en profiter pleinement.

Il y a des personnes en situation de handicap qui dirigent et qui participent à tous les niveaux de notre organisation :

- Le conseil d'administration est majoritairement composé de personnes en situation de handicap.
- Les personnes en situation de handicap représentent environ 25 % de notre personnel.

- Plus de la moitié des membres de nos comités techniques sont des personnes en situation de handicap.
- Nous recevons les commentaires de personnes issues de diverses communautés de personnes en situation de handicap sur nos projets de normes.

L'accessibilité n'est pas une fin en soi : elle évolue constamment dans notre société qui se réinvente toujours plus rapidement. Nous devons tous et toutes suivre ce parcours au fur et à mesure que nous faisons des progrès en accessibilité. C'est ainsi que nous continuerons à créer une société qui offre des chances égales à tout le monde. D'où l'importance de revoir notre plan d'accessibilité régulièrement afin d'identifier les nouveaux obstacles.

Notre deuxième plan d'accessibilité s'appuie sur les succès du premier. Il repose sur des consultations auprès de personnes qui interagissent avec notre organisation : le personnel, les membres du conseil d'administration, les membres des comités techniques et les parties intéressées. Respectant le principe du « Rien sans nous », nous avons continué à faire participer les personnes en situation de handicap dans la consolidation de notre plan. Cette démarche garantit que le plan reflète leurs besoins d'accessibilité et y répond, et améliore la qualité de leur vie quotidienne.

Ce nouveau plan d'accessibilité décrit notre engagement en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Il assure un accès équitable à toutes les activités, les ressources et les environnements de l'organisation.

Selon nous, l'inclusion vise toutes les personnes. Nous nous engageons donc à identifier, éliminer et prévenir les obstacles qui entravent les personnes en situation de handicap. Nous sommes convaincus que les mesures que nous avons définies dans ce plan empêcheront adéquatement la réapparition d'obstacles connus. Elles nous permettront aussi d'examiner les nouveaux obstacles identifiés et de les traiter.

Généralités

Formats substitués

Nous offrons les formats suivants sur demande : gros caractères, imprimés, braille, MP3 (audio), texte électronique et livre audio (DAISY).

Pour demander des formats alternatifs du plan :

- composez le 1-833-854-7628; ou
- envoyez un courriel à info.accessibility.standards-normes.accessibilite.info@canada.gc.ca.

Exigences en matière d'accessibilité

L'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la Loi) est de garantir un Canada sans obstacles d'ici le 1er janvier 2040. Essentiellement, la Loi vise à imposer l'identification et l'élimination des obstacles et la prévention de nouveaux obstacles dans 7 domaines prioritaires :

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

Nous avons publié notre premier plan d'accessibilité en 2022. Tous les 3 ans, notre organisation doit préparer et publier une mise à jour de son plan d'accessibilité. Notre plan doit expliquer comment nous allons identifier, éliminer et, dans la mesure du possible, prévenir les obstacles à l'accessibilité pour notre personnel et les parties intéressées qui interagissent avec notre organisation.

Nous devons aussi publier des rapports d'étape entre chaque plan. Ces rapports doivent décrire les mesures que nous avons prises pour éliminer les obstacles. Ces mesures s'inspirent des commentaires que nous

recevons du personnel et des autres personnes qui interagissent avec notre organisation.

Description du processus de rétroaction

Nous accordons une grande importance à l'expérience vécue des personnes en situation de handicap. De plus, nous essayons d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité possible.

Vous pouvez soumettre vos commentaires sur :

- le plan ou tout rapport d'étape qui suivra; et
- tout obstacle que vous rencontrez dans vos relations avec Normes d'accessibilité Canada, notamment :
 - l'accessibilité de nos services,
 - l'accessibilité dans nos bureaux,
 - l'accessibilité de notre site Web,
 - l'accessibilité de notre soutien aux membres des comités techniques et au conseil d'administration, et
 - tout autre problème d'accessibilité.

Comment nous utiliserons vos commentaires

Nous utiliserons vos commentaires pour :

- faire progresser les objectifs de notre plan; et
- améliorer notre accessibilité dans son ensemble.

Nous prenons tous les commentaires au sérieux et les incluons dans nos rapports d'étape.

Comment soumettre vos commentaires

La cheffe de cabinet et directrice des communications et du rayonnement se charge de recueillir les commentaires du public sur le plan d'accessibilité ou toute autre question liée à l'accessibilité.

Nous accuserons réception de tous les commentaires sur l'accessibilité reçus dans les 48 heures, sauf pour les commentaires anonymes. Si vous souhaitez rester anonyme, n'inscrivez pas votre nom lorsque vous

soumettez vos commentaires.

Vous pouvez nous soumettre vos commentaires de différentes manières :

- utiliser le [formulaire en ligne](#);
- envoyer un courriel à info.accessibility.standards-normes.accessibilite.info@canada.gc.ca;
- composer le 1-833-854-7628;
- utiliser les services gratuits de relais vidéo (SRV) – langue des signes québécoise (LSQ) ou langue des signes américaine (ASL);
ou
- envoyer une lettre à l'adresse suivante :

Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph
Bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8

Consultations et commentaires

Nous devons consulter les personnes en situation de handicap lors de la préparation du plan d'accessibilité. Nous devons aussi mettre en place un processus de rétroaction pour recevoir et traiter les commentaires sur notre plan, nos rapports d'étape et tout obstacle à l'accessibilité rencontré dans le cadre de nos activités.

Nous avons tenu compte des éléments suivants lors de l'élaboration du nouveau plan, de ses objectifs, des obstacles identifiés et des mesures à prendre :

- les commentaires externes et internes que nous avons reçus au cours de l'année;
- les commentaires reçus par le passé qui s'appliquent à ce nouveau plan; et
- les résultats de la consultation générale de 2025 tenue auprès :
 - des membres du personnel de Normes d'accessibilité Canada (NAC),
 - des membres du conseil d'administration de NAC,

- des membres de nos comités techniques chargés d'élaborer les normes d'accessibilité, et
- des bénéficiaires de subventions de recherche dans le cadre de notre Programme de subventions et de contributions.

Consultation générale

Du 9 au 23 juin 2025, nous avons mené une consultation sur notre plan d'accessibilité, comme l'exige la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#). Ces consultations avec des personnes en situation de handicap contribuent à enrichir notre plan d'accessibilité.

Nous avons consulté 286 personnes qui interagissent régulièrement avec nous. La plupart des personnes participantes se disent très satisfaites des pratiques d'accessibilité de notre organisation. Si une grande partie des personnes consultées apprécient nos efforts actuels, certaines nous ont aussi parlé d'occasions et de domaines où nous pourrions concentrer nos efforts pour améliorer l'accessibilité de notre organisation.

Voir [l'annexe A](#) pour plus de détails sur les consultations générales.

Commentaires externes

Les Canadiens et Canadiennes peuvent utiliser notre [formulaire de commentaires sur l'accessibilité](#) pour nous faire part de leurs commentaires sur notre plan d'accessibilité. Ils peuvent aussi formuler des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité qu'ils rencontrent lorsqu'ils tentent d'avoir accès à nos services et à nos renseignements, sur l'une de nos plateformes.

Nous n'avons pas reçu de formulaire de commentaires entre octobre 2024 et septembre 2025. Au total, la population canadienne a soumis 10 commentaires entre novembre 2023 et septembre 2024. Nous avons fait état de ces commentaires dans notre [rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024](#).

Commentaires internes

Nous avons reçu des commentaires internes positifs cette année. Chez NAC, nous cherchons toujours à améliorer la manière dont nous

fournissons des mesures d'adaptation. Nous avons établi un processus pour analyser les commentaires internes reçus au cours de l'année, y compris ceux du personnel qui ont fait une demande pour des mesures d'adaptation. Lorsque nous recevons des commentaires, nous y répondons dans les meilleurs délais. Compte tenu des commentaires reçus par le passé, nous continuerons à travailler avec les fournisseurs afin de réduire au minimum les délais nécessaires pour obtenir l'équipement physique et pour réaliser les mesures d'adaptations technologiques.

Domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

L'emploi

Nous nous engageons à offrir une expérience sans obstacles à notre personnel et aux candidats et candidates qui postulent à un emploi.

Il est essentiel d'offrir des possibilités d'emploi accessibles aux personnes en situation de handicap afin de promouvoir un milieu de travail accessible et inclusif. Chez Normes d'accessibilité Canada, nous mettons l'accent sur la collaboration avec nos gestionnaires responsable du recrutement et nos réseaux de personnes en situation de handicap. Nous travaillons étroitement avec les gestionnaires pour éliminer ou atténuer les préjugés et les obstacles que les personnes en situation de handicap rencontrent. Grâce à des conseils et à de la formation, nous veillons à ce que les critères d'embauche reposent sur les exigences du poste. De plus, la promotion du Passeport numérique pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada et la mise en œuvre du « Projet d'amélioration des mesures d'adaptation » permettront à NAC de rester un employeur de choix pour les personnes en situation de handicap.

—Équipe des ressources humaines

Objectif 1

Améliorer le recrutement, l'intégration, la rétention, la formation, l'avancement, la satisfaction au travail et le soutien du personnel en situation de handicap.

Obstacle 1

Procédures d'embauche rigides et souvent inaccessibles.

Mesures

1. Fournir tous les documents de recrutement dans un format accessible, notamment en utilisant un langage simple pour les questions et les exigences du poste.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 – Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 12.2.2, 12.2.5, 12.3, 12.5
 - CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) L'emploi, articles 12.2.1, 12.2.2, 12.2.5
 - CAN-ASC-3.1 :2025 – Langage clair
2. Continuer à fournir des mesures d'adaptation et établir des lignes directrices claires sur la manière de demander un soutien à l'accessibilité.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 12.2.1, 12.2.2, 12.2.4, 12.3, 12.4, 12.5
 - CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) L'emploi, articles 12.2, 12.3
 - CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair

Obstacle 2

Les offres d'emploi contiennent des exigences professionnelles inutiles.

Mesure

1. Grâce à des conseils et à de la formation, veiller à ce que les critères d'embauche reposent sur les exigences du poste. Il importe de mettre l'accent sur les responsabilités essentielles et non sur une façon particulière d'accomplir le travail.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 12.2.4, 12.3.2, 12.3
 - CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) L'emploi, articles 12.2.4, 12.2.5
 - CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair

Obstacle 3

On observe des biais dans les outils d'évaluation et dans la perception et les comportements des personnes chargées de l'évaluation.

Mesures

1. Offrir aux évaluateurs ou évaluatrices une formation de sensibilisation au handicap, y compris sur le langage à utiliser pour désigner les personnes en situation de handicap.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 12.2.4, 12.3.1
 - CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) L'emploi, article 11.5
2. Faire l'évaluation des préjugés et des obstacles avant d'évaluer les candidats et candidates.
 - Norme de référence :
 - CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) L'emploi, articles 11.4, 11.5

Obstacle 4

Le processus de mise en place des mesures d'adaptation est complexe et long.

Mesures

1. Lancer le Passeport numérique pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada et en faire la promotion auprès des gestionnaires et du personnel en situation de handicap.
 - Norme de référence : CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025)
L'emploi, article 13.2 a)
2. Inclure le Passeport numérique pour l'accessibilité dans les offres d'emploi et les lettres d'embauche, ainsi que pendant le processus d'intégration.
 - Norme de référence : CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025)
L'emploi, article 13.2 a)
3. Adopter une démarche claire pour la prestation de mesures d'adaptation.
 - Norme de référence : CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025)
L'emploi, article 13.2 b)
4. Veiller à ce que tout le personnel bénéficie de toutes les mesures d'adaptation nécessaires au cours du processus d'intégration et pendant toute la durée de leur emploi.

L'environnement bâti

Notre bureau est un modèle d'accessibilité au travail. Il offre de nombreuses caractéristiques d'accessibilité, telles que des couloirs plus larges, des portes à ouverture automatique et des commandes de son et d'éclairage qui s'adaptent aux préférences individuelles.

J'aime beaucoup travailler avec Normes d'accessibilité Canada. Je suis très impressionnée par les mesures d'adaptations que l'organisme a mises en place. Bien qu'il soit effectivement difficile de trouver des moyens de rendre les réunions accessibles aux personnes ayant des handicaps divers, on a déployé beaucoup d'efforts pour rendre les réunions accessibles à toutes les personnes participantes, quel que soit leur handicap.

Objectif 2

Le personnel et les visiteurs et visiteuses ont accès à nos locaux de manière autonome.

Obstacle 1

Certaines zones d'urgence du bureau ne sont pas encore entièrement accessibles.

Mesures

1. Moderniser les zones de refuge en cas d'urgence afin de les rendre accessibles aux personnes en situation de handicap et conformes aux codes et normes en vigueur.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC-2.3 – Modèle de norme d'accessibilité pour l'environnement bâti, article 8.2.3 (projet de norme)
 - CSA/ASC B651 - Conception accessible pour l'environnement bâti, article 5.7.4
 - CAN-ASC-2.2 – Évacuations d'urgence (sorties) (projet de norme)
2. Continuer à rechercher et à mettre en œuvre des solutions lorsque nous recevons des renseignements qui indiquent que certains aspects des bureaux présentent des obstacles pour le personnel ou les visiteurs et visiteuses.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC-2.3 – Modèle de norme d'accessibilité pour l'environnement bâti (projet de norme)
 - CSA/ASC B651 Conception accessible pour l'environnement bâti

Obstacle 2

Absence d'indicateurs non visuels dans les toilettes.

Mesure

Continuer à travailler avec nos fournisseurs afin d'identifier des solutions que nous pouvons mettre en œuvre dans nos bureaux.

Technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) englobent tout le matériel et les logiciels que nous utilisons, par exemple :

- notre site Web (qui répond actuellement aux directives d'accessibilité du contenu Web [WCAG] 2.0 AA);
- nos logiciels de communication tels qu'Outlook;
- les documents que nous utilisons, tels que les fichiers PDF et MS Word, et les présentations telles que PowerPoint;
- les téléphones mobiles et les tablettes pour le personnel;
- les plateformes de réunion virtuelle telles que Zoom et Microsoft Teams.

Chez Normes d'accessibilité Canada, nous accordons une grande importance à l'accessibilité et nous prenons au sérieux les commentaires que nous recevons. Au fil des ans, nous les avons utilisés pour améliorer le partage de renseignements relatifs au programme. Nous avons rédigé tous nos contenus et formulaires dans un langage simple et nous veillons aussi à ce que notre contenu Web soit clair et facile à naviguer. Nous avons regroupé nos formulaires afin de réduire le nombre de documents nécessaires pour présenter une demande. De plus, nous nous assurons d'offrir nos formulaires dans plusieurs formats accessibles. Nous avons aussi simplifié la présentation des demandes de financement grâce à un processus en deux étapes, ce qui allège la charge administrative des demandeurs et demandeuses.

—L'équipe des subventions et contributions

Objectif 3 A

Le personnel, les membres du conseil d'administration et les membres des comités techniques peuvent se prévaloir des TIC pour mieux s'investir dans leur travail.

Obstacle 1

Les services informatiques n'ont peut-être pas toutes les connaissances nécessaires concernant les dernières avancées technologiques en matière d'accessibilité.

Mesure

1. Continuer à fournir des renseignements et des ressources au personnel des services informatiques afin qu'ils puissent suivre les derniers développements dans les TIC.

Objectif 3 B

La population canadienne peut avoir accès à notre contenu multimédia dans des formats substituts appropriés.

Obstacle 1

Le site Web public contient des documents PDF inaccessibles (y compris les problèmes liés aux lecteurs d'écran et aux navigateurs).

Mesures

1. Fournir les informations et le contenu en format HTML par défaut, avec des documents Word accessibles pour les contenus à forte valeur ajoutée.
 - Norme de référence : CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 10.1.3 et 11.5.2
2. Intégrer une approche de publication accessible dans la politique éditoriale du site Web.
 - Norme de référence : CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 10.1.3 et 11.5.2

3. Continuer à suivre les commentaires des parties intéressées sur les formats qui répondraient à leurs besoins et en tenir compte le cas échéant.
 - Norme de référence : CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 10.1.3 et 11.5.2

Obstacle 2

Notre site Web contient des vidéos qui ne sont pas accessibles.

Mesures

1. Veiller à ce que toutes les vidéos soient accessibles avec une interprétation en LQS/ASL.
2. Faire en sorte que toutes les vidéos aient des sous-titres et des transcriptions, peu importe si la production est interne ou externe.
 - Norme de référence : CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, article 7.1
3. Mettre à jour la politique interne sur l'accessibilité des multimédias pour qu'elle indique clairement qu'il faut avoir des sous-titres, des transcriptions et une interprétation en LSQ/ASL.

Communication, autre que les TIC

Nous nous servons de nombreux supports de communication et formats accessibles pour fournir des informations à notre personnel et aux parties intéressées.

Je suis heureuse qu'on valorise la voix de chacun et qu'on ne laisse personne pour compte. Peu importe le besoin des participants et participantes – un interprète, des instructions pour mieux utiliser les outils ou simplement de moyens inclusifs pour interagir pendant les réunions – l'organisation tente toujours d'améliorer le processus et les interactions.

—Stéphanie Gamache, membre du comité technique sur l'orientation et la signalisation, et de celui sur les parcours de voyage accessible

Objectif 4 A

Le personnel et les parties intéressées ont les connaissances nécessaires pour accomplir leur travail.

Obstacle n° 1

Il arrive parfois que le personnel et les parties intéressées doivent utiliser des informations qui leur sont inaccessibles, ce qui les empêche de bien faire leur travail.

Mesures

1. Continuer de nous assurer que l'équipe de communication ait l'information concernant les nouveaux outils de communication qui pourraient nous aider à fournir des renseignements accessibles au personnel et au public.
 - Norme de référence : CAN-ASC 3.1:2025 - Langage clair
2. Poursuivre la formation sur le langage simple pour le personnel.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC 3.1:2025 - Langage clair
 - CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) L'emploi
3. Continuer à offrir une formation sur l'accessibilité des documents, fournir des ressources de communication accessibles et des conseils au personnel, et tenir à jour les modèles de documents de l'organisation conformément aux pratiques exemplaires.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 10.1.3, 11.5.2
 - CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair
4. Continuer à organiser des événements publics et/ou des consultations accessibles.

- Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, article 7.1
 - CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair

Objectif 4 B

Les communications écrites internes et externes sont simples, claires, faciles à comprendre, accessibles et inclusives.

Obstacle 1

Langage complexe dans le contenu Web.

Mesure

1. Rappeler régulièrement au personnel l'existence de lignes directrices et de pratiques exemplaires sur le langage simple pour le contenu Web.
 - Norme de référence : CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair

Obstacle 2

Niveaux d'accessibilité et de lisibilité variables dans les courriels internes et à l'échelle de l'organisation.

Mesure

1. Élaborer et distribuer une liste de vérification pour les communications accessibles internes, dont les pratiques exemplaires sur le langage simple.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 9.1.2.1, 10.1.3
 - CAN-ASC 3.1:2025 - Langage clair

Obstacle 3

L'utilisation d'un langage désuet ou inapproprié pour parler des personnes en situation de handicap.

Mesure

1. Poursuivre la sensibilisation du personnel aux différents termes qui se rapportent aux personnes en situation de handicap. Harmoniser leur utilisation dans toutes les communications, dans les deux langues officielles, grâce à la mise à jour et au partage du lexique et du guide terminologique de NAC avec le personnel.
 - Norme de référence : CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) – L'emploi

Approvisionnement de biens, de services et d'installations

Nos activités d'approvisionnement concernent l'achat de produits et de services.

J'ai choisi de cacher mon handicap pendant longtemps en raison de la stigmatisation qui entoure les questions de santé mentale. Cette situation a eu des répercussions sur ma carrière et mon bien-être en général. Toutefois, joindre les rangs de Normes d'accessibilité Canada m'a fait vivre une expérience transformatrice. Même s'il m'a fallu du temps pour me sentir en sécurité et exprimer mes besoins, je suis très heureux de l'avoir fait! Je peux désormais être moi-même et me sentir vraiment valorisé au travail. Je ne peux pas imaginer travailler à un endroit qui ne défend pas l'accessibilité, l'inclusion et la diversité comme le fait Normes d'accessibilité Canada. Quelle différence!

—Christopher, analyste des politiques

Objectif 5

Intégrer l'accessibilité dans notre philosophie d'approvisionnement.

Obstacle 1

L'achat de logiciels est parfois incompatible avec les technologies accessibles.

Mesures

1. Consulter le personnel en situation de handicap dans le cadre du processus d'approvisionnement en logiciels.
 - Norme de référence : CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, article 11
 - Guides techniques de référence :
 - Guide technique sur les biens accessibles
 - Guide technique sur les services accessibles
2. Veiller à ce que tout le personnel obtienne toutes les mesures d'adaptation de TIC nécessaires au cours du processus d'intégration.

Conception et prestation de programmes et de services

Ce segment comprend la conception et la prestation de nos programmes d'élaboration de normes et de subventions et contributions. Nous avons élaboré des politiques pour nous assurer que l'accessibilité est au cœur de la prestation et de la conception de nos programmes.

Nous avons reçu beaucoup de commentaires du public en réponse à la norme sur l'emploi, et de nombreux membres du comité technique traitent l'information différemment. Les membres du personnel de Normes d'accessibilité Canada ont fait preuve de réactivité et d'agilité et, ensemble, nous avons trouvé les meilleurs moyens d'examiner et de tenir compte de chaque commentaire. Nous avons vécu une expérience très enrichissante qui nous a appris à faire preuve de créativité pour trouver des solutions accessibles.

—Rachel Desjourdy, membre du comité technique sur l'emploi

Objectif 6

La population canadienne a accès à nos programmes et peut en profiter.

Obstacle 1

Les formats utilisés pour transmettre les renseignements ne répondent pas toujours aux besoins de l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices.

Mesures

1. Continuer à respecter les exigences d'accessibilité des procédures opérationnelles d'élaboration de normes (POÉN) que le personnel utilise pour soutenir les comités techniques.
 - Ces exigences comprennent :
 - la rédaction des informations destinées au public et des formulaires de programme en langage simple;
 - l'interprétation en langue des signes américaine (ASL) et un sous-titrage TTRC si nécessaire lors des réunions;
 - des documents de travail élaborés selon les principes du langage simple;
 - l'existence de mesures d'adaptation telles qu'identifiées avec les membres du comité technique et les suivis tout au long de l'élaboration d'une norme.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 12.2.2, 12.2.5, 12.3, 12.5
 - CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) L'emploi, articles 12.2.1, 12.2.2, 12.2.5
 - CAN-ASC 3.1:2025 - Langage clair
2. Continuer à respecter les exigences d'accessibilité pour le Programme de subventions et de contributions.
 - Offrir les formulaires du programme dans divers formats afin de répondre aux divers besoins.
 - Norme de référence : CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025) – L'emploi
3. Continuer à fournir des documents d'orientation en langage simple.
 - Norme de référence : CAN-ASC 3.1:2025 - Langage simple

4. Continuer à publier les normes dans des formats accessibles.
 - Normes de référence :
 - CAN-ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC, articles 10.1.3 et 11.5.2
 - CAN-ASC 3.1:2025 - Langage clair

Transport

Notre organisation ne comporte pas d'obstacles à éliminer dans le transport. Les éléments tels que le stationnement et l'accès à nos bureaux relèvent de la catégorie « Environnement bâti ».

Conclusion

L'accessibilité, c'est notre mission. Mais nous reconnaissons que nous pouvons toujours faire mieux. Alors que le temps est venu de mettre en œuvre notre deuxième plan d'accessibilité, nous tenons compte des précieuses leçons que nous avons apprises en ce qui a trait aux mesures d'adaptation et aux pratiques inclusives. Ces expériences nous rendent encore plus déterminés à réaliser de nouveaux progrès.

Bien que nous soyons fiers de nos réalisations, nous acceptons qu'il nous reste du travail à faire pour que notre organisation devienne complètement sans obstacles. Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont pris part à nos consultations. Membre du personnel, membres du conseil d'administration, membres des comités techniques et participants au programme de subventions et de contributions, vos réflexions éclairent notre parcours.

Nous apprécions vos commentaires et votre collaboration continue alors que nous nous efforçons de montrer l'exemple pour bâtir un Canada véritablement accessible.

Annexe A : Consultation générale

Nous avons mené une consultation sur notre plan d'accessibilité conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi) et au [Règlement canadien sur l'accessibilité](#). Notre objectif était d'éclairer le plan en consultant les personnes en situation de handicap. La consultation s'est déroulée du 9 au 23 juin 2025.

Nous avons consulté les personnes qui interagissent le plus souvent avec nous. Il s'agissait notamment :

- du personnel de Normes d'accessibilité Canada (NAC);
- des membres du conseil d'administration de Normes d'accessibilité Canada;
- des membres de nos comités techniques chargés d'élaborer les normes d'accessibilité;
- des bénéficiaires de subventions de recherche dans le cadre de notre Programme de subventions et de contributions.

Méthodes de consultation

Nous avons invité 286 personnes à participer à un sondage envoyé par courriel et avons reçu 26 réponses. Les personnes participantes pouvaient répondre au sondage de différentes manières :

- en ligne
- par courriel
- par téléphone (y compris le service de relais vidéo)
- en langue des signes québécoise (LSQ) et en langue des signes américaine (ASL) (envoi d'une vidéo par courriel)

Nous avons demandé aux personnes participantes de répondre à 28 questions sur leurs interactions avec nous. Elles pouvaient choisir de répondre aux questions qui s'appliquaient le plus à leur situation et ignorer celles qui ne s'appliquaient pas.

Il y avait 7 questions qui évaluaient leur niveau de satisfaction. Nous avons considéré comme satisfaits les participants et participantes qui ont choisi « Satisfaisant », « Très satisfaisant » ou « Excellent ». Nous avons

considéré comme insatisfaits les personnes qui ont répondu « Médiocre » ou « Insatisfaisant ». Il y avait 18 questions qui offraient la possibilité d'ajouter des commentaires.

Ce que vous nous avez communiqué

Les participants et participantes nous ont fait part de la manière dont ils interagissent avec nous. Ils ont évalué leur niveau de satisfaction concernant notre niveau d'accessibilité :

Comment interagissez-vous avec nous?	Niveau de satisfaction
Personnel de Normes d'accessibilité Canada	91 % des participants et participantes se sont dits satisfaits (10 sur 11)
Membres du conseil d'administration	100 % des participants et participantes se sont dits satisfaits (5 sur 5)
Membres d'un comité technique	50 % des participants et participantes se sont dits satisfaits (1 sur 2)
Bénéficiaires du programme de subventions et de contributions	75 % des participants et participantes se sont dits satisfaits (6 sur 8)

Les participants et participantes ont également répondu à des questions ouvertes sur les domaines prioritaires de la Loi. Ils ont ainsi fourni plus de renseignements sur les obstacles et les priorités dans chaque domaine.

- Les niveaux de participation variaient d'une section à l'autre (de 27 % à 73 %), avec un intérêt plus élevé dans les domaines étroitement liés au travail quotidien (emploi, environnement bâti, TIC).
- La plupart des répondants et les répondantes ont indiqué qu'ils étaient satisfaits (80 % à 100 %) des pratiques actuelles de Normes d'accessibilité Canada.

- Le sondage a révélé que les participants et participantes attribuaient le niveau de satisfaction le plus élevé (100 %) au domaine de l'approvisionnement, alors que celui des programmes et de la prestation de services se retrouvait en dernière place, avec 80 %.

Nous vous proposons ci-dessous un résumé des principales tendances en fonction de chaque domaine prioritaire.

Emploi

- Participation : 50 % (13 de 26)
- Satisfaction : 92 %
- Tendances :
 - Satisfaction élevée, mais demande claire pour plus de flexibilité (télétravail, aménagements ergonomiques et postes de travail personnalisables).
 - Maintien de la formation sur le handicap et l'inclusion pour tout le personnel.
 - Faire la promotion et privilégier la transparence et la rapidité dans la mise en place de mesures d'adaptation.
 - Développer les possibilités d'avancement et le soutien au développement de carrière pour le personnel en situation de handicap.

Environnement bâti

- Participation : 69 % (18 de 26)
- Satisfaction : 89 %
- Tendances :
 - Les répondants et répondantes donnent beaucoup de compliments aux caractéristiques actuelles d'accessibilité physique.
 - Préoccupations soulevées : le manque d'espaces de travail privés, le bruit/acoustique et le manque d'indicateurs non visuels dans les toilettes.
 - Accent mis sur le maintien de l'infrastructure actuelle tout en améliorant l'intimité et l'accessibilité sensorielle.

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

- Participation : 62 % (16 de 26)

- Satisfaction : 88 %
- Tendances :
 - Les répondants et répondantes valorisent le maintien des technologies d'assistance et le soutien informatique.
 - On recommande la poursuite des investissements dans les technologies adaptées et les formats accessibles.
 - Améliorations suggérées : modèles/formulaires accessibles et formation inclusive pour les TIC (en particulier pour les personnes qui ont une expérience vécue).
 - Demandes pour que les contenus se conforment au WCAG 2.2 niveau AAA et pour la prise en compte de technologies émergentes telles que l'IA.

Communication

- Participation : 73 % (19 de 26)
- Satisfaction : 84 %
- Tendances :
 - Les répondants et répondantes conviennent que NAC utilise un langage simple et de nombreux formats dans ses communications publiques.
 - On identifie des lacunes dans les communications accessibles en temps réel, en particulier pour les personnes sourdes, sourdes et aveugles et malentendantes (absence de SRV, pas de langue des signes sur demande).
 - Les répondants et répondantes demandent des courriels plus simples, la mise en œuvre de la norme sur le langage simple et un meilleur soutien communicationnel pour les programmes de financement.

Prestation de programmes et de services

- Participation : 38 % (10 sur 26)
- Satisfaction : 80 %
- Tendances :
 - Les répondants et répondantes apprécient les formats accessibles et les mesures d'adaptation.
 - On observe des obstacles en lien avec l'intégration, l'orientation et le soutien dans le cadre du programme de financement.

Approvisionnement

- Participation : 27 % (7 sur 26)
- Satisfaction : 100 %
- Tendances :
 - Les répondants et répondantes reconnaissent sans hésitation l'intégration des exigences d'accessibilité et de l'expérience vécue dans les processus d'approvisionnement.

Faits saillants

- L'ensemble des répondants et répondantes se préoccupent de la flexibilité en milieu de travail. C'est tout particulièrement le cas pour le télétravail et la personnalisation de l'espace de travail.
- On note de véritables lacunes de communication, en particulier pour les communautés sourdes et malentendantes, dans tous les domaines (TIC, communication, prestation de services).
- L'expérience vécue devrait toujours être au cœur de la formation et des outils (formateurs en TIC, pratiques d'accessibilité, transparence des mesures d'adaptation).
- Les répondants et répondantes valorisent les efforts d'accessibilité actuels. Ils encouragent vivement la poursuite de l'innovation et la mise en œuvre de la vision.

Conclusion

Les répondants et répondantes ont souligné favorablement les efforts d'accessibilité actuels. Ils y retrouvent aussi des occasions réelles pour les amplifier, notamment en ce qui concerne :

- une plus grande flexibilité;
- des pratiques de communication accessibles;
- le soutien aux groupes dirigés par des personnes en situation de handicap;
- soutien aux pratiques d'embauche et de développement de carrière inclusives pour les personnes en situation de handicap; et
- prestation de services cohérente et transparente.

NAC apprécie grandement les commentaires approfondis et sincères qui découlent de cette consultation. Les idées recueillies auprès des

répondants et répondantes ont contribué de manière importante à l'élaboration de notre deuxième plan d'accessibilité. Nous avons soigneusement examiné les priorités soulevées.

Ces contributions ont directement influencé notre engagement et les mesures que nous allons prendre. Inspirés de ces commentaires, nous tenons à ce que :

- notre plan reflète les expériences vécues et les besoins évolutifs du personnel et des parties intéressées; et
- nous puissions continuer à bâtir une organisation qui non seulement respecte les normes d'accessibilité, mais qui les dépasse et qui incarne véritablement l'inclusion dans tous les aspects de notre travail.