Formation sur la sensibilisation à l'accessibilité

Le 15 octobre 2026

Guide technique



Normes d'accessibilité Canada
Accessibility Standards Canada

Canada

Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, d’aucune manière, sans la permission préalable de l’éditeur.

La publication est disponible en format HTML à https://accessibilite.canada.ca/normes-et-guides-techniques/base-de-donnees-des-normes-et-des-guides-techniques/formation-sur-la-sensibilisation-laccessibilite

Pour obtenir de plus amples renseignements ou connaitre les autres formats, communiquez avec :

Normes d’accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8
1-833-854-7628

accessibilite.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ou la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, 2026.

Numéro de catalogue AS4-53/2026F-PDF
ISBN 978-1-100-00573-7

Table des matières

1 Avis de non-responsabilité 5
2 À propos de ce guide technique 7
2.1 Destinataires 7
3 Contexte 8
3.1 Généralités 8
3.2 *Loi canadienne sur l'accessibilité* 10
3.3 Consultations sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* 11
3.4 Principes clés de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* 12
3.5 *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies 12
4 Définitions 14
5 Directives 16
5.1 Phase 1 : Comment utiliser ce guide technique 17
5.1.1 Étude de cas 1 : étapes pour utiliser ce guide 19
5.2 Phase 2 : Planification préalable à l'élaboration 21
5.2.1 Impliquer les personnes en situation de handicap dans l'élaboration de la formation 21
5.2.2 Formation obligatoire 24
5.2.3 Déterminer le format de la formation 26
5.2.4 Déterminer la durée et la fréquence de la formation 28
5.2.5 Déterminer qui devrait être formé 30
5.2.6 Définir les objectifs d'apprentissage 32
5.2.7 Adapter au public cible 34
5.2.8 Tenir compte des styles et des besoins d'apprentissage 36
5.3 Phase 3 : Élaboration du contenu de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité 38

5.3.1 Étude de cas 10 : Élaboration du contenu de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité 39
5.3.2 Informations spécifiques au programme 40
5.3.3 Encadrement de l'accessibilité 42
5.3.4 Législation pertinente 45
5.3.5 Révision et mise à jour du contenu de la formation 51
5.3.6 Emploi 52
5.3.7 Environnement bâti 58
5.3.8 Technologies de l'information et de la communication 61
5.3.9 Communication (autre que les TIC) 66
5.3.10 Approvisionnement de biens et de services 68
5.3.11 Prestation de programmes et de services 74
5.3.12 Transport 79
5.4 Phase 4 : Prestation de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité 80
5.4.1 Prestation de formation accessible 81
5.4.2 Environnement bâti 82
5.4.3 Apprentissage expérientiel 85
5.4.4 Voix et témoignages 87
5.4.5 Apprentissage basé sur la discussion 89
5.4.6 Formation des formateurs 91
5.4.7 Partager les objectifs d'apprentissage ou les résultats attendus 92
5.4.8 Évaluations et bilans du programme 93
5.4.9 Opportunités de revoir le contenu 96
6 Liens vers des normes d'accessibilité 99
6.1 Normes publiées 99
6.2 Projets de normes 99

1 Avis de non-responsabilité

Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Ce document est fourni sans aucune déclaration ni garantie de quelque nature que ce soit. En aucun cas, Normes d'accessibilité Canada, ses entrepreneurs, ses agents, ses employés, ses directeurs ou ses représentants, ou Sa Majesté le Roi du chef du Canada, ses employés, ses entrepreneurs, ses agents, ses directeurs ou ses représentants ne peuvent être tenus responsables de tout préjudice, de toute blessure ou perte, de tout coût ou de toute dépense résultant de l'accès au document, de la possession ou de l'utilisation du document.

Entre Normes d'accessibilité Canada et les utilisateurs du présent document (qu'il soit imprimé, électronique ou présenté sous une autre forme), Normes d'accessibilité Canada est le propriétaire de tous les droits d'auteur et droits moraux contenus dans le présent document. En outre, Normes d'accessibilité Canada est propriétaire de sa marque officielle. De façon non limitative, l'utilisation, la modification, la copie ou la divulgation non autorisée du présent document peut contrevenir aux lois visant la propriété intellectuelle de Normes d'accessibilité Canada ou d'autres parties et donner ainsi droit à Normes d'accessibilité Canada ou à d'autres parties d'exercer des recours légaux relativement à une telle utilisation, modification, copie ou divulgation. Dans la mesure prévue par la loi,

Normes d’accessibilité Canada conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au présent document.

Les utilisateurs ne sont autorisés à charger le présent document sur un ordinateur que dans le seul but de l’examiner, de le parcourir et d’y effectuer des recherches, de l’imprimer, s’il est en format électronique, et de le diffuser à des fins informationnelles, éducatives et non commerciales. Les utilisateurs ne doivent pas et ne doivent pas permettre à d’autres personnes de modifier le présent document de quelque façon que ce soit ou de retirer le présent avis juridique du document, de le vendre sans l’autorisation de Normes d’accessibilité Canada, d’utiliser le présent document pour induire en erreur tout utilisateur au sujet d’un produit, d’un processus ou d’un service visé par le présent document, ou de reproduire la totalité ou des parties précises du présent document dans un document de normes ou un travail accessible au public sans l’autorisation écrite de Normes d’accessibilité Canada.

Si vous êtes en désaccord avec l’une ou l’autre des modalités de cet avis juridique, vous ne devez pas charger ou utiliser le présent document ni en faire des copies. L’utilisation du présent document indique que vous acceptez les modalités de cet avis juridique.

2 À propos de ce guide technique

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Normes d'accessibilité Canada élabore des normes et des directives en matière d'accessibilité fondées sur l'équité. Normes d'accessibilité Canada vise à créer des normes inclusives qui peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes en situation de handicap, tout en reconnaissant leur intersectionnalité et leur expertise. Normes d'accessibilité Canada partage ce guide technique afin que les organisations puissent commencer à mettre en œuvre cette directive dans leur travail pendant qu'une norme dans ce domaine est en cours d'élaboration. Ce guide technique met l'accent sur les domaines dans lesquels les personnes en situation de handicap peuvent se heurter à des obstacles liés à l'environnement bâti, en particulier les logements modulaires et préfabriqués prêts à l'accessibilité. L'équité renvoie à l'impartialité, à la justice et à l'absence de discrimination. Le principe d'équité reconnaît que chaque personne se trouve dans une situation différente et s'attache à permettre à toutes les personnes d'obtenir les mêmes résultats.

2.1 Destinataires

Ce guide technique s'adresse à tous les ministères, organismes et entités sous réglementation fédérale du gouvernement du Canada, ainsi qu'à toute personne qui souhaite obtenir des directives pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine.

3 Contexte

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

3.1 Généralités

Normes d'accessibilité Canada élabore des guides techniques qui contribuent à la réalisation de sa vision. Cette vision repose sur le respect des principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et du principe « rien sans nous ». Respecter ces principes implique de s'engager à éliminer les obstacles à l'accessibilité qui peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes au Canada, en particulier les personnes en situation de handicap et les membres de leur famille, et qui peuvent empêcher les personnes en situation de handicap de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la société.

Dans le cadre du principe « Rien sans nous », Normes d'accessibilité Canada soutient que l'accessibilité nous concerne tous, car elle peut avoir des effets bénéfiques sur l'ensemble de la société. Par conséquent, les guides techniques élaborés par Normes d'accessibilité Canada visent à promouvoir l'accessibilité et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Cela signifie que les conseils techniques présentés dans ce guide tiennent compte des meilleures pratiques, de l'expérience vécue des personnes en situation de handicap et des renseignements destinés à atteindre le plus haut niveau d'accessibilité. Cette approche vise à

encourager l’innovation, à favoriser le changement et à promouvoir des exigences et des pratiques exemplaires qui ont des impacts positifs à grande échelle.

Cette approche cherche à améliorer les résultats pour l’ensemble de la population canadienne, notamment, en créant des possibilités d’emploi et des solutions qui contribuent à la croissance économique du Canada.

L’élimination proactive des obstacles au moyen de ces guides soutient les principes mentionnés ci-dessus, aide les organisations dans leur parcours vers l’accessibilité et fait progresser le Canada vers une société sans obstacles. Cela permet aux groupes suivants de bénéficier du contenu technique de ce guide :

- les personnes en situation de handicap ;
- les personnes sans handicaps ;
- le secteur public fédéral ;
- le secteur privé ;
- les organisations non gouvernementales ;
- les communautés autochtones ; et
- la société.

Les directives fournies dans les sections 4 à l’annexe A soutiennent les objectifs de la *Loi canadienne sur l’accessibilité.* Elles visent à compléter les lignes directrices et les règlements existants, notamment CAN-ASC-2.8:2025 — Logements accessibles, CSA/ASC B 652:23 — Logements accessibles, et les règlements locaux applicables en matière de construction. Elles sont également destinées à être appliquées parallèlement à la norme CSA A277-F16 (C2021) — Mode opératoire visant la certification des bâtiments, de modules et des panneaux préfabriqués, qui traite des méthodes de certification, de construction et de contrôle de la qualité.

3.2 *Loi canadienne sur l’accessibilité*

- La *Loi canadienne sur l’accessibilité* met en place un cadre qui permet de cerner, d’éliminer et de prévenir proactivement les obstacles partout où les Canadiens interagissent avec des secteurs de compétence fédérale. Elle met en place des mécanismes qui s’attaqueraient systématiquement aux problèmes d’accessibilité. La *Loi canadienne sur l’accessibilité* vise à faire du Canada un pays exempt d’obstacles d’ici 2040. Il s’agit de recenser, de supprimer et de prévenir les obstacles relevant de la compétence fédérale dans les domaines prioritaires suivants :
- l’emploi ;
- l’environnement bâti (édifices et espaces publics) ;
- les technologies de l’information et des communications ;
- les communications, autres que les technologies de l’information et des communications ;
- l’acquisition de biens, de services et d’installations ;
- la conception et la prestation de programmes et de services ; et
- les transports (compagnies aériennes, ainsi que les fournisseurs de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

3.3 Consultations sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Afin d'éclairer l'élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le gouvernement du Canada a entrepris en 2016 et 2017 la consultation la plus vaste et la plus accessible sur les questions concernant les personnes en situation de handicap que le Canada n'ait jamais connues. Plus de 6 000 Canadiens et Canadiennes et plus de 90 organismes ont fait part d'idées sur un Canada accessible. Les participants souhaitent que la législation s'applique à tous les domaines relevant du gouvernement du Canada et que le Canada devienne un chef de file en matière d'accessibilité. Tout en reconnaissant que l'élaboration et la mise en œuvre de certaines normes prendront plus de temps que d'autres, les participants ont noté que les orientations devraient être claires et que toute exigence en matière d'accessibilité devrait mener à des changements positifs durables.

Le principe « rien sans nous » signifie que les personnes en situation de handicap participent à la détection, à la prévention et à l'élimination des obstacles. Cela signifie également qu'il faut consulter les personnes en situation de handicap, les diverses communautés de personnes en situation de handicap et d'autres experts, et travailler en étroite collaboration avec eux pour élaborer des orientations en matière d'accessibilité afin d'éliminer les obstacles. Le principe « rien sans nous » est à la base de tout ce que nous faisons aux Normes d'accessibilité Canada, y compris le fait de s'appuyer sur les connaissances et l'expérience des personnes en situation de handicap pour définir des orientations en matière d'accessibilité.

3.4 Principes clés de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La *Loi* doit être mise en œuvre en tenant compte des principes suivants et conformément à ceux-ci :

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité ;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement ;
- le droit de pouvoir participer pleinement et de manière égale à la vie de la société ;
- le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide ;
- le fait que les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de la manière dont les différents types d'obstacles et de discriminations se croisent ;
- le fait que les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures ; et
- des normes d'accessibilité et des règlements doivent être créés dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit.

3.5 *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies

Le Canada a adhéré à la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CDPH) en 2010. La Convention protège et promeut les droits et la dignité des personnes en situation de handicap sans discrimination et sur la base de l'égalité avec les autres. Les signataires de la CDPH doivent promouvoir et assurer la jouissance

pleine et entière des droits des personnes en situation de handicap, y compris leur pleine égalité devant la loi. La CDPH a servi de catalyseur majeur dans le mouvement mondial visant à traiter les personnes en situation de handicap comme des membres à part entière et égaux de la société. L'approche des droits de la personne a permis de s'éloigner d'une perception des personnes en situation de handicap comme des sujets de charité, de traitements médicaux et de protection sociale. La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, la Charte canadienne des droits et libertés et la *Loi canadienne sur les droits de la personne* sont les cadres fondamentaux des droits de la personne qui soutiennent l'équité et sur lesquels la *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été élaborée.

4 Définitions

Afficheur braille dynamique — un appareil électronique qui affiche du texte visuel changeant sous forme de braille.

Appareils fonctionnels pour personnes malentendantes — transforment le son en texte écrit pour les personnes atteintes d'une perte auditive.

Braille — lecture tactile par le toucher souvent utilisée par les personnes aveugles ou malvoyantes.

Comité — un groupe de personnes interdisciplinaires chargé d'élaborer la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité.

Couleurs à contraste élevé — des couleurs qui ressortent clairement lorsqu'elles sont associées les unes aux autres.

Espaces non publics — les espaces dont l'accès est restreint au public.

Espaces publics — tout endroit auquel le public peut accéder ou qu'il peut utiliser.

Fournisseur de formation — toute personne au sein d'une organisation chargée de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité en milieu de travail. Par exemple, les gestionnaires, les chefs d'équipe, et les professionnels des ressources humaines.

Langage clair — une communication est en langage clair si sa formulation, sa structure et sa présentation permettent au public cible de facilement :

- trouver ce qu'il cherche,
- comprendre ce qu'il trouve, et
- utiliser cette information.

Langue des signes — communication par des gestes de la main.

Langage des signes tactile — langage des signes par le toucher, souvent utilisé par les personnes sourdes et aveugles.

Personne de soutien — personne qui accompagne une personne en situation de handicap afin de l'aider à répondre à des besoins liés au handicap. Elle peut notamment l'aider pour la communication, les besoins médicaux, la mobilité ou d'autres tâches. Une personne de soutien peut être un ami, un membre de la famille ou un travailleur de soutien rémunéré.

Relais vidéo — télécommunication par vidéo pour les personnes qui communiquent en langue des signes (par exemple, Langue des signes québécoise, American Sign Language)

Stagiaires — toute personne tenue de suivre la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité. Cela peut inclure les membres du personnel, les bénévoles et les entrepreneurs tiers.

Synthèse vocale — une fonctionnalité qui lit le texte à voix haute.

Vidéodescription — fonction visuelle d'une vidéo décrite en détail de manière sonore pour les personnes aveugles ou malvoyantes atteint d'une perte de vision.

5 Directives

Ce guide technique peut être utilisé par les fournisseurs de formation et peut les aider à élaborer et à fournir de nouvelles formations sur la sensibilisation à l'accessibilité adaptée aux rôles spécifiques à une profession dans leur organisation. Le présent document peut également être utilisé pour améliorer et adapter les programmes de formation existants.

Ce guide technique est divisé en quatre phases qui devraient être suivies dans l'ordre suivant :

- Phase 1 : Comment utiliser ce guide technique
- Phase 2 : Planification préalable à l'élaboration
- Phase 3 : Élaboration du contenu de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité
- Phase 4 : Fournir de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité

Le processus d'élaboration de la formation devrait être de nature itérative, avec les fournisseurs de formation revenant et répétant les étapes du présent document si nécessaire afin d'améliorer et d'affiner le programme de formation. Le guide est également conçu pour être évolutif et adapté à des organisations de diverses tailles.

Afin de contextualiser les sections du présent document, une étude de cas fictive d'une entreprise créant et mettant en œuvre une formation sur la sensibilisation à l'accessibilité sera fournie. L'exemple d'étude de cas décrira comment un fournisseur de formation et son équipe mettraient en œuvre les recommandations nécessaires de ce guide technique pour créer sa formation.

Les sections de l’étude de cas comprendront des remarques supplémentaires, si nécessaire, afin de fournir des exemples illustrant comment les exigences peuvent être adaptées aux capacités organisationnelles.

5.1 Phase 1 : Comment utiliser ce guide technique

Ce guide technique devrait servir à orienter l’élaboration et la mise en œuvre de formations sur la sensibilisation à l’accessibilité destinées aux stagiaires. Si une organisation utilise déjà des formations sur la sensibilisation à l’accessibilité, les fournisseurs de formation devraient utiliser ce guide pour vérifier si leurs formations sont conformes aux directives contenues dans le présent document. Si la formation n’existe pas ou si elle n’est pas conforme aux directives de ce guide technique, les fournisseurs de formation devraient créer, ajuster, mettre à jour ou recréer la formation conformément au présent document et aux exigences provinciales ou territoriales applicables.

Lors de l’élaboration d’une formation sur la sensibilisation à l’accessibilité, les organisations devraient commencer par créer un comité chargé de concevoir cette formation. Le comité devrait suivre les directives suivantes soit :

- Inclure des personnes :
    - en situation de handicap internes à l’organisation, en situation de handicap extérieures à l’organisation, des organisations

externes représentant les personnes en situation de handicap, ou une combinaison des trois,
    - qui sont experts en la matière de la profession spécifique, et
    - qui fourniront la formation.
- Être suffisamment large pour être représentatif des critères ci-dessus tout en assurant la capacité d'effectuer le travail. Ceci peut inclure des personnes internes et externes à l'organisation.
- Établir un document de mandat qui définit :
    - son objectif en tant que comité,
    - les rôles et responsabilités de ses membres,
    - le calendrier de réalisation des travaux,
    - le temps que les membres du comité doivent y consacrer, et
    - toutes considérations budgétaires relatives à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un programme de sensibilisation à l'accessibilité, qu'il soit nouveau ou pour l'amélioration.

- Commencer par examiner les directives de la Phase 2 et prendre des décisions concernant les objectifs d'apprentissage, le public cible, la durée et le calendrier du programme, avant d'élaborer le contenu du programme de formation.
- Passer à la Phase 3 une fois que toutes les principales décisions préalables à l'élaboration auront été prises. Le comité peut élaborer le contenu de la formation, y compris le contenu spécifique à un secteur ou à une profession, en utilisant et en s'appuyant sur les thèmes essentiels.
- Mener une revue suivant la Phase 4 après avoir élaboré le contenu. Cette phase fournit des stratégies et des outils qui peuvent être

utilisés pour fournir le matériel de formation de manière percutante et accessible. Les stratégies comprennent, sans s'y limiter, à :

  - rendre les matériaux accessibles,
  - intégrer l'apprentissage expérientiel et de la narration, et
  - la mise en œuvre d'évaluations et d'analyses.

- Rédiger le contenu pour que chaque thème clé et intégrer les stratégies d'élaboration et de mise en œuvre nécessaires. Ceci permettra au comité d'offrir une formation complète et accessible, conforme aux directives contenues dans le présent document.

Remarque : Le comité peut également décider d'externaliser l'élaboration, la mise en œuvre de la formation, ou les deux tant que le programme de formation respecte les présentes directives.

5.1.1 Étude de cas 1 : étapes pour utiliser ce guide

ABC Banking Corporation est une banque présente dans tout le Canada avec au moins une succursale dans chaque province et territoire du pays. Ronda est Directrice de la division du conseil financier, chargée de superviser les conseillers financiers répartis à travers le Canada. Elle est également la fournisseuse de formation de sa division.

En tant que directrice de la division du conseil financier à la ABC Banking Corporation, Ronda sait que les conseillers financiers habitant dans les provinces et territoires où la formation à l'accessibilité est obligatoire doivent satisfaire à cette exigence (par exemple, les conseillers financiers habitant en Ontario doivent suivre la formation obligatoire prévue par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* [LAPHO]). Cependant, elle n'est pas certaine que tout le monde au Canada reçoive une formation sur la sensibilisation à l'accessibilité ou que la formation offerte soit cohérente.

Pour combler cette lacune, elle met en place un comité. Un courriel est envoyé à la division du conseil financier afin de recruter des membres potentiels pour le comité. Ce courriel contient une description générale du comité, notamment son objectif, ses buts, ainsi que le travail et le temps à y consacrer. Ce courriel invite également les personnes intéressées à rejoindre le comité à répondre directement à Ronda.

Ronda sélectionne un groupe de 10 personnes à travers le Canada, comprenant des gestionnaires et des superviseurs d'équipe, des conseillers financiers et des personnes qui s'identifient ouvertement comme vivant avec un handicap, pour siéger au comité. Dans cet exemple, les membres du comité sont tous des membres du personnel de ABC Banking Corporation, et leur participation au comité a lieu pendant les heures de travail normales.

Après avoir établi un document de mandat et obtenu un budget de Ronda, les membres du comité passent aux étapes décrites dans les Phases 2 à 4. Ce faisant, le comité constate que la formation actuelle ou celle qui est offerte répond déjà à certaines des meilleures pratiques du présent document. Cependant, le comité découvre également qu'il a besoin de créer certains contenus de formation, notamment en ce qui concerne les tâches professionnelles d'un conseiller financier.

Remarque : Les petites organisations qui n'ont pas de personnes en situation de handicap au sein de leur organisation peuvent faire appel à des personnes en situation de handicap extérieures à l'organisation pour siéger au comité. Les organisations doivent être prêtes à offrir une rémunération financière aux experts en situation de handicap.

5.2 Phase 2 : Planification préalable à l’élaboration

La phase suivante porte sur les aspects du programme de formation qui devraient être discutés et décidés avant que l’élaboration du contenu de la formation puisse commencer.

5.2.1 Impliquer les personnes en situation de handicap dans l’élaboration de la formation

Les personnes en situation de handicap devraient participer directement à tous les aspects de l’élaboration de la formation, y compris la planification, la conception, l’évaluation et le perfectionnement. Cela aidera à soutenir à l’élaboration d’un contenu de formation complet et accessible.

5.2.1.1 Identifier les personnes et les groupes à impliquer

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par identifier les personnes et les groupes au sein de leur organisation, ainsi que les parties externes, pour participer à l’élaboration de la formation sur la sensibilisation à l’accessibilité. Ces personnes peuvent inclure les personnes suivantes :

- Des organisations dans leurs secteurs qui représentent les personnes en situation de handicap.
- Des défenseurs, ou des groupes de revendication, ayant une expérience vécue du handicap et des connaissances spécifiques au secteur.
- Des personnes en situation de handicap, y compris celles ayant des identités intersectionnelles diverses (par exemple, capacité, âge, genre, race ou origine ethnique).

5.2.1.2 Mettre en œuvre des méthodes de participation directe

La participation directe peut comprendre la prise en charge d'un rôle de leadership ou la contribution à l'élaboration de la formation par le biais d'un travail direct ou de consultations, ou les deux.

Les organisations devraient être flexibles dans leur approche visant à impliquer les personnes en situation de handicap. La flexibilité est importante, car, historiquement, les personnes en situation de handicap ont été confrontées à la rigidité des systèmes, des politiques et des procédures, et ont traditionnellement dû s'adapter plutôt que de voir leurs besoins pris en compte et satisfaits.

Pour se conformer aux directives, les méthodes suivantes devraient être envisagées :

- Embaucher des personnes en situation de handicap en tant que chefs de projet ou de programme et en tant que membres de l'équipe chargés de l'élaboration de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité.
- Organiser des réunions de consultation régulières avec des organisations représentant les personnes en situation de handicap et qui possèdent, idéalement, d'une expertise professionnelle ou sectorielle (qu'elles soient internes ou externes à l'organisation).
- Faciliter une consultation continue avec les personnes en situation de handicap.
- Diffuser et analyser des sondages, des groupes de discussion ou des entrevues afin de recueillir de la rétroaction subjective, ou une combinaison des deux, et la rétroaction basée sur l'expérience sur la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité.

5.2.1.3 Étude de cas 2 : Impliquer les personnes en situation de handicap

Le comité comprend des personnes qui s'identifient ouvertement comme ayant un handicap. Cependant, les membres du comité savent qu'ils ne représentent pas tous les types de handicaps au sein du comité et que le handicap est vécu de manière unique.

Afin d'assurer une compréhension et une représentation plus complètes du handicap tout au long de l'élaboration de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité en utilisant de ce guide, le comité mène les activités suivantes :

- Recherche et identifie un groupe communautaire externe dirigé par des personnes en situation de handicap qui se concentre sur les conseils financiers pour les personnes en situation de handicap.
- Décide qu'il serait utile d'utiliser une partie de leur budget pour des services de consultation rémunérés de ce groupe communautaire externe.
- Étudie les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées lorsqu'elles interagissent avec l'industrie bancaire, que ce soit en tant que membres du personnel ou en tant que clients.

De plus, le comité souhaite recueillir les réflexions et les expériences des membres du personnel à ABC Banking Corporation au cours de ce processus. Ceci comprend celles qui ont un handicap déclaré ou non. Pour ce faire, il distribue un court sondage de cinq minutes à tous les conseillers financiers de l'entreprise afin de leur demander :

- quelle formation sur l'accessibilité ils ont reçue dans le passé (soit à l'interne ou l'externe de l'entreprise),
- ce qu'ils ont apprécié de cette formation et ce qui aurait pu être amélioré ou aurait pu être fait différemment,
- leurs besoins spécifiques dans un programme de sensibilisation à l'accessibilité pour leur poste actuel, et
- quel est leur format et leur durée d'apprentissage préféré.

Cette approche garantie que le comité ne présume pas savoir qui a un handicap ou non.

Remarque : Les petites organisations qui ne comptent peut-être aucun membre du personnel qui s'identifie comme ayant un handicap peuvent tout de même engager les personnes en situation de handicap à toutes les étapes du processus d'élaboration de la formation en faisant appel à une expertise externe (par exemple, par l'intermédiaire d'organisations à but non lucratif œuvrant pour les personnes en situation de handicap). Les organisations qui n'ont pas de budget pour ce travail peuvent tout de même contacter des groupes communautaires qui pourraient offrir un soutien ou de partager des ressources gratuites (par exemple, des modules de formation en ligne ou des webinaires).

5.2.2 Formation obligatoire

Les organisations devraient envisager d'élaborer des exigences en matière de formation visant à assurer, par l'entremise des politiques en milieu de travail, la réalisation de la formation obligatoire sur la sensibilisation à l'accessibilité.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par :

- mettre en place une formation obligatoire pour l'ensemble du personnel, des bénévoles et entrepreneurs tiers, qu'ils soient

nouveaux ou existants, qui n'ont pas encore suivi de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité,

- veiller à ce que le personnel, les bénévoles et les entrepreneurs tiers suivent toute nouvelle formation disponible,
- veiller à ce que tous les stagiaires bénéficient d'un temps libre rémunéré suffisant, en dehors de leurs tâches habituelles, pour compléter la formation,
- mettre en place un système permettant de savoir qui a suivi ou non la formation obligatoire sur la sensibilisation à l'accessibilité, et
- définir et appliquer les exigences en matière de formation par le biais d'une politique en milieu de travail.

5.2.2.1 Étude de cas 3 : Assurer le suivi de la formation obligatoire

La prochaine tâche du comité est de rassembler toutes les formations existantes sur la sensibilisation à l'accessibilité ainsi que les politiques associées, et à les examiner selon le présent guide. Le comité remarque immédiatement qu'il n'existe aucune politique à l'échelle de l'entreprise concernant les exigences en matière de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité. Il remarque également que, selon l'emplacement de la succursale, les conseillers financiers reçoivent des formations différentes. Certains suivent une formation sur la sensibilisation à l'accessibilité provenant des sources externes (par exemple, les conseillers financiers de l'Ontario suivent la formation de la LAPHO), d'autres reçoivent une formation de base dans le cadre de leur processus d'intégration, et d'autres ne reçoivent aucune formation de sensibilisation à l'accessibilité.

Le comité inclut dans ses recommandations la mise en œuvre d'une politique à l'échelle de l'entreprise qui impose la même formation sur la sensibilisation à l'accessibilité pour tous les nouveaux et existants conseillers financiers. Cette politique prévoit du temps de travail rémunéré

réservé à cette fin afin de suivre les formations existantes et les nouvelles formations ou les deux. Elle identifie également un mécanisme pour suivre l'achèvement de la formation (par exemple le portail intranet de l'entreprise).

5.2.3 Déterminer le format de la formation

Il est possible d'élaborer une formation efficace en ligne, en personne, ou hybride. La formation en ligne ou hybride peut présenter des défis supplémentaires en matière d'engagement, de participation et d'évaluation de l'apprentissage. Avec une réflexion approfondie, ces défis peuvent être atténués grâce aux recommandations de ce guide technique.

Le format de formation approprié (par exemple, en ligne, en personne, ou hybride) devrait être déterminé en fonction des besoins des participants, de la capacité physique de la ou les salles et du budget alloué.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par déterminer les éléments suivants :

- Les besoins en matière d'accessibilité des stagiaires et leur compatibilité avec les options de formation en ligne, hybride et en personne.
- Le temps que disposeront les stagiaires pour compléter la formation, en prévoyant des heures supplémentaires pour ceux qui ont des mesures d'adaptations.
- Le lieu et capacité des stagiaires à assister à une formation en personne.
- Le budget pour la formation.

5.2.3.1 Étude de cas 4 : Déterminer le format de la formation

En examinant les matériels de formation existants utilisés par diverses équipes de conseillers financiers à travers le Canada, le comité remarque que la plupart des formations se déroulent en format d'étude en ligne à

rythme libre. Il n'y a pas de séances en personne, pas de discussion en ligne en direct et pas d'animateurs.

À travers une discussion interne, le comité examine les avantages et les défis des différents formats pour offrir un programme de formation cohérent sur la sensibilisation à l'accessibilité aux conseillers financiers situés partout au Canada. Il remarque que la formation en personne permettrait des échanges directs et un apprentissage par l'expérience. Cependant, les coûts financiers et en temps liés au rassemblement de tous les participants au même endroit sont élevés. Cela signifierait également que les succursales locales à travers le Canada ne seraient pas en mesure d'offrir des services de conseil financier pendant le temps nécessaire à leurs Stagiaires pour se rendre sur le lieu de formation et de compléter la formation.

Le comité examine également les résultats du sondage qu'il a mené (voir l'étude de cas 2) et remarque que de nombreux conseillers financiers apprécient une approche en ligne ou hybride qui permet un certain temps d'étude à son propre rythme et des opportunités d'interaction en temps réel.

Le comité décide de recommander à l'organisation de mettre en place un programme de formation hybride qui :

- comprend des modules d'étude en ligne à son propre rythme,
- offre des occasions d'interaction en ligne en temps réel, et
- encourage l'apprentissage en personne dans la mesure du possible (par exemple, les succursales comptant plus d'un conseiller financier pourraient organiser la formation ensemble, tandis que les succursales plus petites pourraient s'associer entre elles).

Afin de définir leur propre style de livraison, le comité recherche d'autres programmes de formation hybrides sur l'accessibilité pour s'en inspirer. Au fur et à mesure que le comité poursuit l'examen de ce guide, il explorera

d’autres stratégies de prestation pour renforcer l’engagement et mettre en œuvre une approche hybride.

Remarque : Pour les organisations plus petites ou plus localisées, la formation en personne peut être plus facile à mettre en œuvre. Cependant, elles peuvent également tirer profit d’une approche hybride permettant un certain apprentissage à son propre rythme (par exemple, pour les stagiaires qui ont besoin de plus de temps pour digérer les informations seuls dans un espace calme). Les fournisseurs de formation devraient néanmoins prendre en compte tous les facteurs décrits dans les directives afin de déterminer la meilleure approche pour leurs stagiaires.

5.2.4 Déterminer la durée et la fréquence de la formation

La durée et la fréquence appropriées de la formation sur la sensibilisation à l’accessibilité devraient être soigneusement prises en compte lors de l’élaboration du ou des programme(s) de formation.

Pour se conformer aux directives, les fournisseurs de formation devraient commencer par :

- vérifier auprès des destinataires de la formation à quelle fréquence ils ont besoin de pauses et quelle durée correspond à leurs besoins et à leur disponibilité,
- considérer le volume de formation générale et spécifique à la profession qui sera nécessaire et déterminer si ce contenu peut être offert avec succès en une ou plusieurs séances de formation,
- intégrer des points de contrôle dans le programme de formation afin d’évaluer les connaissances des stagiaires et de déterminer si du temps ou des séances de formation supplémentaires sont nécessaires pour répondre à leurs besoins et atteindre les objectifs d’apprentissage,

- établir des critères pour une formation de mise à jour ou de renouvellement obligatoire en matière d'accessibilité, incluant, mais sans s'y limiter :
    - lorsqu'un stagiaire dépasse la période de remise à niveau déterminée (par exemple, tous les 12 mois, tous les 24 mois),
    - lorsque de nouveaux informations ou matériaux deviennent disponibles, et
    - lorsque le rôle ou les responsabilités d'une personne changent, conformément à la législation ou aux exigences de l'industrie, et
- mettre en place des possibilités d'apprentissage continu informel (par exemple, par le biais d'un bulletin d'information mensuel).

5.2.4.1 Étude de cas 5 : Déterminer la durée et la fréquence

Dans le cadre de l'examen des matériels de formation existants, le comité remarque la durée des formations actuelles et le nombre de sujets qu'elles traitent. Il constate que ces formations sont très générales et qu'il n'existe actuellement aucune formation spécifique aux métiers des conseillers financiers. Sur la base des meilleures pratiques décrites dans ce guide, le comité détermine qu'un programme de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité à l'échelle de l'organisation devrait inclure à la fois des informations générales et une formation spécifique pour les conseillers financiers. Bien qu'il ne sache pas encore exactement combien de séances de formation il devra élaborer et fournir, il prévoit qu'il en faudra plus d'une.

Le comité revient sur les résultats du sondage qu'il a mené (voir l'étude de cas 2) et remarque que la plupart des conseillers financiers estiment que la formation qu'ils ont reçue était de très haut niveau, non spécifique à leur profession et pas assez complète pour qu'ils se sentent à l'aise pour aider les personnes en situation de handicap dans le conseil financier.

Le comité décide de consulter l'organisation à but non lucratif (voir l'étude de cas 2) afin d'obtenir des conseils sur la durée et la fréquence recommandées pour une formation couvrant le contenu dont il a besoin (à la fois général et spécifique à la profession). Il se réfère également à un sondage précédent mené par son organisation qui demandait à tous les membres du personnel sur la durée préférée des réunions, la durée entre les pauses et la durée des pauses.

Sur la base des informations recueillies, le comité décide de commencer par un programme initial de formation hybride de deux jours, suivi d'un cours de remise à niveau annuel d'une demi-journée. Le comité établit un horaire initial pour ces deux jours, incluant deux pauses de 20 minutes (en milieu de matinée et en milieu d'après-midi) et une pause dîner de 45 minutes, sur la base de la rétroaction du sondage et des conseils de l'organisation à but non lucratif. Le comité décide que cette durée et cette fréquence seront réexaminées une fois l'élaboration du programme de formation terminé et qu'il a une meilleure idée du temps nécessaire pour fournir le contenu.

Le comité recommande en outre que le contenu du programme de formation et les stratégies de prestation soient évalués et mis à jour de manière continue en fonction de la rétroaction des participants (voir étude de cas 20).

Remarque : Les petites organisations ou groupes de formation avec moins de stagiaires peuvent constater qu'ils ont besoin de moins de temps que les groupes plus grands pour couvrir le contenu. Il est recommandé d'évaluer la fréquence et la durée de manière continue, tant que les objectifs d'apprentissage sont atteints.

5.2.5 Déterminer qui devrait être formé

Afin de sensibiliser l'ensemble de l'organisation, la formation à l'accessibilité devrait être offerte à tous les membres du personnel (y

compris ceux employés à temps partiel, temporaires, occasionnels et contractuels), aux bénévoles et aux tiers impliqués.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par former les personnes suivantes :

- les membres du personnel
- les gestionnaires
- les groupes de la direction (par exemple, le ou la PDG, le ou la chef des services financiers, la personne directrice de l'exploitation)
- les bénévoles
- les tiers sous contrat

5.2.5.1 Étude de cas 6 : Déterminer qui devrait être formé

Le comité doit maintenant déterminer quels conseillers financiers de ABC Banking Corporation constituent le public cible de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité. À la suite de leur examen précédent, le comité sait que tous les conseillers financiers n'ont pas reçu la même formation. Il détermine que tous les conseillers financiers actuels devaient suivre cette formation afin d'établir une norme cohérente à travers l'organisation, et que tout nouveau conseiller financier devrait la suivre dans le cadre de leur processus d'intégration. Le comité inclut cette recommandation dans ses conclusions et recommande que les chefs d'équipe, les superviseurs et les gestionnaires des unités de conseil financier à travers le Canada reçoivent également la même formation.

Le comité recommande également que les autres divisions de ABC Banking Corporation mènent un exercice similaire afin de déterminer leurs propres besoins en matière de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité spécifique à leur métier.

Si ABC Banking Corporation engage des bénévoles ou des tiers sous contrat, le comité convient que ceux-ci exigeraient également une formation spécifique à leur métier.

5.2.6 Définir les objectifs d’apprentissage

Pour qu’un programme de formation soit réussisse et que son efficacité soit mesurable, deux ensembles d’objectifs d’apprentissage devraient être déterminés comme suit :

- Objectifs d’apprentissage au niveau organisationnel (par exemple, créer une main-d’œuvre plus diversifiée et inclusive).
- Objectifs d’apprentissage au niveau individuel.

Les groupes suivants devraient être inclus dans le processus décisionnel lors de la définition des objectifs d’apprentissage de la formation :

- Les personnes en situation de handicap qui travaillent ou interagissent avec le rôle de la formation ou de l’environnement connexe.
- Les organisations qui représentent les personnes en situation de handicap.
- Les membres du personnel, les bénévoles ou les tiers sous contrat travaillant dans le métier spécifique concerné.

Les objectifs d’apprentissage devraient être adaptés à l’industrie et spécifiques à l’organisation et aux professions concernées. Les objectifs devraient être précis, mesurables, réalisables, pertinents et limités dans le temps.

5.2.6.1 Étude de cas 7 : Définir les objectifs d’apprentissage

Maintenant que le comité a clairement défini la durée de la formation, le format de prestation et le profil démographique des stagiaires cibles, il peut établir les objectifs d’apprentissage du programme de formation.

Conformément à la directive de ce document, le comité détermine que ses membres sont bien placés pour définir les objectifs d’apprentissage recommandés, avec la participation des membres du personnel en situation de handicap et des membres du personnel travaillant dans la profession spécifique. Il décide également de partager ses objectifs d’apprentissage avec l’organisation à but non lucratif avec laquelle il s’était précédemment associé afin de recueillir sa rétroaction.

Le comité élabore deux ensembles d’objectifs d’apprentissage.
Un ensemble d’objectifs est axé sur l’apprentissage à l’échelle de l’organisation, tandis qu’un autre est axé sur les objectifs d’apprentissage individuels. Parmi les objectifs recommandés figurent les suivants :

- Au niveau organisationnel. Tous les conseillers financiers de l’organisation reçoit une formation annuelle complète sur la sensibilisation à l’accessibilité. Le but est de créer un environnement plus inclusif pour que les membres du personnel puissent travailler et les clients puissent recevoir des services.
- Au niveau individuel. Lors de la complétion de la formation, les conseillers financiers démontrent, par le biais d’évaluations

écrites, orales et basées sur des situations concrètes qu'ils ont apprises :

- à fournir des conseils financiers et des services connexes de manière équitable, accessible et non discriminatoire,
- les circonstances financières particulières, y compris les politiques et programmes provinciaux et fédéraux, auxquelles les personnes en situation de handicap pourraient naviguer, et
- à communiquer des informations financières complexes et des informations sur les politiques connexes d'une manière accessible tant au niveau du contenu (par exemple en langage clair) que de la méthode de présentation de formation.

5.2.7 Adapter au public cible

Les méthodes de présentation de formation et le contenu devraient être adaptés aux stagiaires visés et être culturellement appropriés à la région.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par :

- placer au centre de la conception du programme de formation les stagiaires représentant le groupe démographique visé par la formation ;
- prendre en compte les rôles et les responsabilités professionnels des stagiaires,
- comprendre les caractéristiques d'accessibilité et les besoins liés aux installations et à l'environnement spécifiques de chaque profession, et
- intégrer des enseignements et des terminologies culturellement appropriés qui peuvent s'appliquer au profil démographique des stagiaires.

5.2.7.1 Étude de cas 8 : Adapter au public cible

Afin de s'assurer que le programme de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité répond aux besoins des stagiaires, le comité commence par élaborer un plan des rôles et responsabilités d'un conseiller financier qui est informé par l'expertise des membres du comité et les résultats du sondage (voir l'étude de cas 2). Ils enregistrent les éléments suivants :

- La façon dont les conseillers financiers interagissent avec les clients (par exemple, en personne, par téléphone, via des plateformes de télécommunication).
- Les types d'informations que les conseillers financiers doivent transmettre (par exemple, les conseils financiers, les programmes, l'ouverture de comptes bancaires et d'investissement, l'orientation des clients vers les services gouvernementaux).
- La clientèle cible avec laquelle les conseillers financiers interagissent (par exemple, les personnes âgées, les communautés autochtones, les jeunes racisés) et leurs besoins en accessibilité et culturels.
- La façon dont les conseillers financiers interagissent avec leurs collègues au travail (par exemple, réunions d'équipe, perfectionnement professionnel, projets collaboratifs).
- Le type d'environnement de travail dans lequel les conseillers financiers travaillent généralement (par exemple, environnement bâti, utilisation de la technologie).
- Une liste de terminologie courante utilisée par les conseillers financiers dans le cadre de leurs fonctions.

Une fois rédigé, le comité partage ces grandes lignes avec l'organisme communautaire à but non lucratif (voir l'étude de cas 2) afin d'obtenir leur rétroaction. Cette rétroaction est examinée par le comité et intégrée au plan sur les rôles et responsabilités. Ce plan aidera à déterminer quels

contenus de formation spécifiques sur la profession doivent être intégrés au programme de formation.

Remarque : Les petites organisations devraient tout de même tenir compte du contenu de la formation spécifique à la profession et d'autres facteurs démographiques relatifs aux stagiaires, même si une seule personne occupe chaque poste.

5.2.8 Tenir compte des styles et des besoins d'apprentissage

Le programme de formation devrait tenir compte des styles d'apprentissage et des besoins différents des gens qui participent. Par exemple, certains apprennent mieux en observant des exemples, tandis que d'autres préfèrent les activités pratiques. Il est important de reconnaître que les gens qui participent peuvent apprendre plus efficacement selon différentes modalités. Pour élaborer une formation accessible à une grande variété de stagiaires, en particulier si leurs styles d'apprentissage sont inconnus, tous les styles d'apprentissage devraient être pris en compte tout au long de la formation.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par :

- intégrer tous les styles d'apprentissage courants dans les supports de formation, y compris, mais sans s'y limiter, l'apprentissage :
    - visuel,
    - auditif,
    - interpersonnel, et
    - kinesthésique (par le toucher et le mouvement), et
- donner aux destinataires de la formation la possibilité de partager à l'avance et en toute confidentialité leur style d'apprentissage

préféré aux fournisseurs de formation, ce qui permettra ensuite d'adapter le contenu en conséquence.

À chaque fois qu'une formation est fournie, le fournisseur de formation devrait donner aux stagiaires la possibilité d'identifier leur style d'apprentissage préféré et utiliser ces informations pour affiner le programme de formation au fil du temps.

5.2.8.1 Étude de cas 9 : Tenir compte des styles et des besoins d'apprentissage

Pour cette directive, le comité tient compte de la composition démographique de leurs stagiaires. Il sait que cette formation sera offerte aux conseillers financiers, y compris les personnes responsables d'équipe, les superviseurs et les gestionnaires des unités de conseil financier à travers le Canada. Ceci fait un très grand groupe de personnes à former. Il est probable que tous les styles d'apprentissage soient représentés au sein de ce groupe. De plus, les informations recueillies lors du sondage mené par le comité auprès des membres du personnel actuels (voir l'étude de cas 2) appuient son hypothèse.

Puisque le comité a déterminé qu'une approche hybride est la meilleure option pour son programme de formation, il s'engage à intégrer, d'une manière ou d'une autre, tous les styles d'apprentissage courants dans les matériels de formation. Les modules en ligne à rythme libre comprendront du contenu visuel et auditif ainsi que des stratégies interpersonnelles virtuelles, telles que des discussions. Les modules en personne intégreront également des stratégies d'apprentissage kinesthésiques, telles que des activités pratiques.

Remarque : Les petites organisations pourraient mieux adapter leur formation aux styles d'apprentissage des stagiaires. Cependant, il faut considérer l'utilisation à long terme du programme de formation et le roulement du personnel. Le programme de formation devrait donc rester flexible et adaptable à différents styles d'apprentissage.

5.3 Phase 3 : Élaboration du contenu de la formation sur la sensibilisation à l’accessibilité

Lors de l’élaboration d’une formation sur la sensibilisation à l’accessibilité, il est essentiel que les sept domaines prioritaires de la *Loi Canadienne sur l’accessibilité* soient inclus dans la formation, peu importe l’industrie ou le rôle. Les sept domaines prioritaires de cette *Loi* sont les suivants :

- L’emploi
- Environnement bâti (bâtiments et espaces publics)
- Technologies de l’information et de la communication
- Communication, autre que les technologies de l’information et de la communication
- L’acquisition de biens, de services et d’installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transports

La phase suivante inclut des recommandations destinées à orienter le contenu de la formation sur la sensibilisation à l’accessibilité d’un fournisseur de formation. En suivant ce guide, les sept domaines prioritaires de la *Loi Canadienne sur l’accessibilité* seront tous abordés.

Les recommandations faites dans cette section devraient être prises en compte, peu importe l’industrie du fournisseur de formation ou la profession en formation. Les fournisseurs de formation devront apporter des modifications et compléter le contenu par des éléments spécifiques à leur secteur.

5.3.1 Étude de cas 10 : Élaboration du contenu de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité

Le comité passe maintenant à la rédaction de recommandations concernant le contenu de la formation. En examinant cette section du guide, il identifie les domaines prioritaires pouvant être abordés :

- de manière générale,
- spécifiques au secteur bancaire, et
- adaptées au rôle des conseillers financiers.

Ces décisions sont prises en consultation avec d'autres divisions d'ABC Banking Corporation, l'organisation à but non lucratif, et en s'appuyant sur l'expertise sectorielle des membres du comité.

Le contenu défini par le comité devra être élaboré comme suit :

- Pour le cadre général de l'accessibilité (section 5.3.3) : des informations générales sur l'accessibilité qui ne sont pas nécessairement spécifiques au secteur bancaire ou à ABC Banking Corporation.
- Pour les informations sur le programme (section 5.3.2) et les sept domaines prioritaires (sections 5.3.4 à 5.3.10) : des informations sur l'accessibilité adaptées au secteur bancaire et à ABC Banking Corporation.
- Pour la législation pertinente, l'information et la communication, ainsi que la prestation des programmes et des services (sections 5.3.4,

5.3.8, et 5.3.11) : contenu supplémentaire spécifique aux conseillers financiers et à leur rôle.

Remarque : Voir les études de cas 11, 12, et 13 pour des exemples de la manière dont le comité a ajouté du contenu spécifique à la profession qui dépasse la portée du présent document.

5.3.2 Informations spécifiques au programme

5.3.2.1 Comprendre le milieu de travail

Il est important que le programme de formation aborde les connaissances et les concepts généraux en matière d'accessibilité qui s'applique dans l'environnement de travail. Cela permet d'orienter la formation de manière à offrir aux stagiaires des leçons pratiques applicables à leur profession et à leur industrie.

Pour se conformer aux directives, commencer par fournir aux stagiaires des informations sur les éléments suivants :

- La structure de l'entreprise, y compris les personnes au sein de l'organisation qui prennent les décisions relatives à l'accessibilité.
- Les parties prenantes de l'organisation et leur responsabilité envers elles en matière d'accessibilité. Les parties prenantes peuvent inclure, sans s'y limiter :
    - le gouvernement
    - les organismes de réglementation
    - le grand public
    - les clients
    - les membres du personnel
    - les bénévoles
    - les entrepreneurs tiers

5.3.2.2 Comprendre le programme de formation

Lors de la mise en œuvre d'un programme de formation, il est important de partager les détails de son élaboration. Il devrait y avoir une communication ouverte avec les stagiaires concernant les suivants :

- Les parties impliquées dans l'élaboration du programme de formation (par exemple, les membres de l'équipe, les personnes partageant leurs expériences vécues ou les organisations représentant les personnes en situation de handicap).
- Les personnes capables d'administrer et d'offrir la formation.
- L'objectif du programme de formation (par exemple, améliorer l'environnement de travail ou l'expérience client).
- Les formats dans lesquels les matériels de formation sont offerts (par exemple, documents imprimés, documents Microsoft Word) et les formats disponibles sur demande (par exemple, le braille, la Langue des signes québécoise, le American Sign Language).
- Les commodités à proximité (par exemple, les salles de bains, les fontaines à eau, les distributeurs automatiques, les espaces calmes) et les routes d'évacuation accessibles les plus proches en cas de formation en personne.
- Que faire en cas de difficultés techniques si la formation est hybride ou virtuelle.
- La durée prévue et le calendrier du programme de formation, ainsi que toute formation continue à venir.
- Les méthodes utilisées pour évaluer l'apprentissage du stagiaire.

5.3.3 Encadrement de l’accessibilité

5.3.3.1 Comprendre le handicap

Les programmes de formation devraient inclure des informations qui aident les stagiaires à mieux comprendre les concepts fondamentaux de l’accessibilité, y compris la culture, les pratiques et les préférences spécifiques aux personnes en situation de handicap et à leurs communautés.

La formation devrait inclure les suivants :

- La reconnaissance des différentes communautés de personnes en situation de handicap, y compris, mais sans s’y limiter :
    - aux handicaps visibles et invisibles,
    - aux handicaps épisodiques (permanents ou intermittents),
    - aux handicaps sensoriels (perte de la vue, aveugle, malentendance, sourde, sourde-aveugle),
    - aux handicaps physiques et de mobilité,
    - aux handicaps cognitifs, développementaux et d’apprentissage,
    - aux neurodiversités (l’autisme, le TDAH et autres),
    - à la santé mentale,
    - aux handicaps de la parole ou du langage, et
    - aux handicaps de santé chroniques (les troubles génétiques, les troubles immunitaires et les sensibilités environnementales).
- Une connaissance de la culture et des pratiques des communautés Sourds (avec une majuscule) et sourdes (sans majuscule).

Remarque : Le terme « Sourd » (avec une majuscule) fait référence à une identité culturelle et à l'utilisation de la langue des signes au sein de la communauté des personnes sourdes. Le terme « sourd » (avec une minuscule) désigne les personnes vivant avec une perte auditive, sans référence particulière à une identité culturelle ou linguistique.

- Une connaissance des principales langues des personnes sourdes au Canada :
    - Langue des signes québécoise (LSQ), et
    - American Sign Language (ASL).
- Une connaissance des modes de communication alternatifs pour les personnes :
    - sourdes et sourdes (par exemple, des boucles magnétiques),
    - aveugles ou malvoyantes (par exemple, le braille, l'audio), et
    - sourdes-aveugles (par exemple, le braille, l'épellation digitale, l'épellation sur la paume).
- Une connaissance des différents modèles de handicap, de leurs significations et de leurs usages (par exemple, les modèles sociaux, médicaux et biopsychosociaux). Par exemple, le modèle social du handicap explique que les environnements physiques et sociaux créent des obstacles pour les personnes en situation de handicap, tandis que le modèle médical considère que ce sont les incapacités ou les handicaps des personnes qui créent ces obstacles.
- Une compréhension de l'importance d'adopter une perspective centrée sur les capacités, où la diversité des capacités est reconnue pour ses avantages et opportunités.
- Une compréhension que la terminologie évolue au fil de temps et que certains mots qui étaient auparavant acceptables ont maintenant des associations et connotations négatives

(par exemple, handicapé, capacités différentes, souffrir de, confinée à un fauteuil roulant, et mobilité réduite ont des connotations négatives).

- Une compréhension de l'utilisation du langage axé sur la personne et du langage axé sur l'identité. Par exemple, il existe des préférences individuelles et communautaires spécifiques concernant le langage tel que les personnes autistes ou les personnes qui s'identifient comme culturellement Sourd (avec un S majuscule) préfèrent souvent le langage axé sur l'identité. Il est également important de toujours tenir compte des préférences individuelles.
- Une compréhension du concept d'intersectionnalité et la manière dont les obstacles créés par l'environnement peuvent être vécus différemment par des personnes ayant des identités croisées différentes. Par exemple, l'adoption d'une approche intersectionnelle prend en compte le point de vue des personnes dont les identités englobent plus d'un handicap et qui ont historiquement subi l'oppression de multiples façons.
- Une compréhension que l'accessibilité profite à tout le monde, et pas seulement aux personnes en situation de handicap. Ce qui comprend des concepts de conception équitable qui reconnaissent que chaque personne a des circonstances différentes. Il vise aussi à permettre à tous les individus d'atteindre les mêmes résultats.
- Une reconnaissance des différents types d'obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap, y compris, mais sans s'y limiter les suivants :
- Comportementaux (par exemple, pensées ou croyances négatives à l'égard des personnes en situation de handicap)
    - Organisationnels, systémiques et institutionnels (par exemple, une formation insuffisante, des politiques qui ne profitent qu'aux personnes sans handicap)

    - Physiques et structurelles (par exemple, les transports inaccessibles, l’environnement bâti)
    - Informationnelles et de communication (par exemple, le manque d’informations, des informations dans des formats non accessibles)
    - Technologiques (par exemple, les technologies reposant uniquement sur des caractéristiques visuelles)
    - Financement (par exemple, les exigences financières supplémentaires imposées aux personnes en situation de handicap)
    - Social (par exemple, un accès inéquitable à un travail valorisant et à la socialisation)

- Une compréhension de l’importance d’éliminer les obstacles à l’accessibilité et connaître les différentes façons de les éliminer. Par exemple, grâce au processus d’identification et d’élimination des obstacles, les stagiaires peuvent changer leur état d’esprit pour identifier les moyens d’améliorer l’inclusion à l’avenir.
- Une intégration des statistiques et d’autres données de soutien. Par exemple, des données sur le handicap issu d’études nationales qui soulignent la nécessité généralisée d’aborder les sujets couverts par le programme de formation. Cette stratégie renforce la justification de participer au programme de formation et peut motiver les participants à en apprendre davantage.

5.3.4 Législation pertinente

Les stagiaires devraient savoir qu’au Canada, il existe plusieurs lois fédérales et provinciales qui contribuent à protéger les droits des personnes en situation de handicap à vivre une vie sans discrimination ni préjudice. Les stagiaires devraient comprendre plusieurs principes de la législation clé, tels que détaillés dans cette section.

5.3.4.1 Législation sur l’accessibilité

Les stagiaires devraient comprendre que la *Loi canadienne sur l’accessibilité* vise à faire du Canada un pays exempt obstacles d’ici 2040. Les stagiaires devraient connaître les principes fondamentaux suivants de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* :

- Toute personne doit être traitée avec dignité.
- Toute personne doit avoir les mêmes chances d’épanouissement.
- Toute personne a droit à une participation pleine et égale dans la société.
- Toute personne doit avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour soi-même, avec ou sans aide.
- Les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de l’intersection des différents types d’obstacles et de discrimination.
- Les personnes en situation de handicap doivent participer à l’élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.
- Les normes et règlements en matière d’accessibilité doivent être établis dans le but d’atteindre le niveau d’accessibilité le plus élevé.

Les stagiaires devraient également comprendre que la *Loi canadienne sur l’accessibilité* vise à éliminer les obstacles existants et à prévenir de nouveaux obstacles dans les domaines suivants :

- l’emploi
- l’environnement bâti
- les technologies de l’information et des communications
- les communications, autre que les technologies de l’information et de la communication)
- l’acquisition de biens, de services et d’installations
- la conception et prestation de programmes et de services
- les transports

Outre la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, le Canada dispose d’autres lois fédérales d’accessibilité qui protègent les droits des personnes en situation de handicap. Les stagiaires devraient connaître les lois suivantes et ce que chacune d’entre elles traitent :

- Loi sur l’équité en matière d’emploi
- Loi sur la prestation canadienne pour les personnes handicapées

5.3.4.2 Législation sur les droits de la personne

Les stagiaires devraient comprendre l’importance des lois fédérales canadiennes qui protègent les droits et libertés de leurs résidents :

- Charte canadienne des droits et libertés
- Loi canadienne sur les droits de la personne
- Loi sur l’équité en matière d’emploi
- Loi sur la prestation canadienne pour les personnes handicapées

La formation sur la législation relative aux droits de la personne devrait assurer la compréhension des points suivants :

- Le droit des personnes à la vie privée, y compris la confidentialité des informations, des communications et de l'environnement (par exemple, les membres du personnel ont la possibilité, mais ne sont pas tenus, de divulguer un handicap).
- Le droit des personnes à la liberté d'expression et d'opinion.
- Ce que signifient l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et la contrainte excessive pour le personnel et les employeurs dans le cadre de leur rôle et de leur industrie spécifique.
- Le droit des personnes en situation de handicap de participer à la conduite des affaires publiques sans discrimination.
- Le droit des personnes à travailler (voir la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*).
- Les procédures par lesquelles les personnes en situation de handicap peuvent demander réparation lorsque leurs droits sont violés, conformément à l'accès à la justice (par exemple, déposer une plainte auprès d'une agence territoriale ou provinciale des droits de la personne, ou auprès de la Commission canadienne des droits de la personne).

De plus, certaines provinces et certains territoires canadiens ont mis en place leur propre législation d'accessibilité et de droits de la personne. Les stagiaires devraient également comprendre les suivants :

- Toutes les lois provinciales ou territoriales pertinentes de droits de la personne ou de handicap. Certaines provinces ont plus d'une loi qui protège les droits des personnes en situation de handicap.
- Les différences entre la législation sur l'accessibilité et celle sur les droits de la personne.

En plus des lois fédérales et provinciales, les stagiaires devraient également savoir que le Canada est signataire de *la Convention relative*

aux droits des personnes handicapées des Nations Unies et devraient comprendre ce qu'elle traite.

5.3.4.3 Étude de cas 11 : Identifier la législation pertinente

Étant donné que ABC Banking Corporation possède de succursales partout au Canada, le comité détermine qu'en plus du contenu législatif général présenté dans le présent document, le contenu législatif du programme devrait être adapté à chaque province et territoire. Il effectue des recherches sur les lois de chaque province qui protègent les droits des personnes en situation de handicap, des personnes de soutien et des chiens d'assistance, et formule des recommandations sur le contenu à inclure afin de fournir aux stagiaires un aperçu général des législations et de ce que chacune traite. Par exemple, le comité a constaté que dans certaines provinces, les droits des chiens d'assistance relèvent des lois provinciales sur les droits de la personne, tandis que dans d'autres, il existe des lois distinctes consacrant ces droits.

En consultant le plan de rôles et responsabilités (voir l'étude de cas 8), le comité détermine également que les conseillers financiers devraient recevoir une formation spécifique à leur profession sur les programmes provinciaux et fédéraux offrant une aide financière aux personnes en situation de handicap.

Afin de définir le contenu spécifique recommandé pour chaque profession, le comité consulte l'organisme communautaire à but non lucratif (voir l'étude de cas 2), qui possède l'expertise personnelle et professionnelle dans ce domaine.

Sur la base des informations recueillies, le comité recommande que la formation des conseillers financiers devrait inclure des informations sur les éléments suivants :

- Crédit d'impôt pour personnes handicapées du Canada :
    - les critères d'admissibilité,

    - l’inscription,
    - la documentation,
    - les prestations, et
    - les coordonnées du ministère responsable.
- Prestation canadienne pour les personnes handicapées :
    - les critères d’admissibilité,
    - l’inscription,
    - la documentation,
    - les prestations, et
    - les coordonnées du ministère responsable.
- Programmes provinciaux d’aide financière aux personnes en situation de handicap :
    - les critères d’admissibilité,
    - l’inscription,
    - la documentation,
    - les prestations,
    - les conditions relatives à l’emploi pendant la période de réception d’aide, et
    - les coordonnées du ministère responsable.

- Comptes bancaires et d’investissement connexe (par exemple, un régime enregistré d’épargne-invalidité) :
    - les critères d’admissibilité,
    - comment ouvrir un compte,
    - les prestations, et
    - les critères et les restrictions pour retirer les fonds.

Le comité recommande également que ce contenu de formation soit révisé chaque année et mis à jour chaque fois que des changements surviennent dans les programmes fédéraux et provinciaux.

5.3.5 Révision et mise à jour du contenu de la formation

La mise en œuvre efficace d’un programme de formation devrait inclure une révision régulière, un suivi et une amélioration continue du contenu de la formation sur l’accessibilité. Ceci devrait être fait par les fournisseurs de formation ou le comité.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par :

- mettre en place des cycles formels de réévaluation du processus et du contenu de la formation,
- mettre à jour le contenu de la formation selon les besoins et documenter les améliorations apportées au contenu de la formation à venir, et
- identifier et définir les responsabilités en matière d'évaluation et d'amélioration du contenu de la formation.

5.3.6 Emploi

5.3.6.1 Généralités

Tous les stagiaires devraient comprendre les éléments qui contribuent à des expériences d'emploi plus accessibles. Les stagiaires devraient également comprendre que les membres du personnel, les employeurs et les autres collègues peuvent être en situation de handicap, qu'il soit apparent ou non.

Des ressources et des outils supplémentaires à intégrer dans la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité sur le sujet de l'emploi peuvent être trouvés en cherchant des organisations qui œuvrent pour soutenir les personnes en situation de handicap.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- Les soutiens externes et internes destinés aux membres du personnel en situation de handicap et aux personnes qui embauchent des personnes en situation de handicap, y compris leurs coordonnées directes.
- Les informations sur les politiques internes relatives aux mesures d'adaptations pour le personnel, y compris en cas d'invalidité de courte et de longue durée.

- L’importance d’embaucher des personnes en situation de handicap (par exemple, il a été démontré que l’embauche de personnes en situation de handicap favorise la créativité de la main-d’œuvre et contribue à renforcer les compétences en matière de résolution de problèmes).
- Des exemples d’idées fausses et de stéréotypes concernant l’embauche de personnes en situation de handicap (par exemple, l’idée fausse que les personnes en situation de handicap sont absentes du travail plus que les membres du personnel qui ne sont pas en situation de handicap).
- Les membres du personnel accompagnés de personnes de soutien, de chiens d’assistance ou chiens-guides, ou les deux.
- Les membres du personnel qui utilisent des appareils fonctionnels.
- Comment les personnes en situation de handicap doivent être prises en compte et impliquées dans les plans d’intervention d’urgence et d’évacuation sur le lieu de travail (par exemple, par le biais d’un comité de planification).
- Comment les membres du personnel peuvent se protéger et protéger les autres contre la discrimination sur le lieu de travail (par exemple, en fournissant des exemples positifs et négatifs de la manière dont un employeur devrait et ne devrait pas parler d’un membre du personnel qui est absente du travail selon leur plan de mesure d’adaptation).

Remarque : Pour plus d’informations sur l’emploi accessible, voir CAN-ASC-1.1:2024 (RÉV-2025).

5.3.6.2 L’embauche, l’intégration, la promotion, le maintien en poste et le perfectionnement professionnel

Les programmes de formation devraient fournir des informations clés sur :

- les pratiques d’embauche accessible,
- l’intégration,
- les pratiques de promotion,
- les stratégies de rétention,
- les processus de gestion de rendement accessibles,
- les pratiques de rémunération équitables et accessibles, et
- les procédures de départ.

Les fournisseurs de formation devraient également expliquer l’importance de la diversité, de l’équité et de l’inclusion pour créer un lieu de travail accessible. Il existe également d’autres domaines pour lesquels les stagiaires occupant certaines fonctions pourraient avoir besoin de renseignements ou directives supplémentaires afin de favoriser une expérience d’emploi accessible.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les éléments suivants dans leurs programmes de formation :

- Une sensibilisation aux divers préjugés inconscients ou implicites qui peuvent influencer l’expérience d’emploi du début à la fin (par exemple, en partageant un sondage d’évaluation des préjugés inconscients, en expliquant comment nos préjugés peuvent influencer la manière dont nous interagissons avec les personnes en situation de handicap).

- Des politiques et pratiques visant à maintenir et à améliorer la représentation des personnes en situation de handicap à tous les niveaux de l’organisation, de la direction aux personnes débutantes.
- Un soutien du perfectionnement professionnel pour améliorer les compétences et l’expérience et pour obtenir une reconnaissance par :

    - la formation,
    - l’éducation,
    - le leadership,
    - les conférences, et
    - d’autres opportunités.

- Des politiques de redéploiement visant à faciliter le maintien en emploi ou la réaffectation des personnes qui travaillent si un poste spécifique est supprimé, ou si une équipe entière a été transférée ou externalisée.
- Des politiques et procédures de sortie de l’emploi accessibles et équitables (par exemple, des services de reclassement externes ou une planification de la retraite accessibles pour les personnes en situation de handicap).

De plus, les stagiaires occupant certaines fonctions pourraient avoir besoin de conseils ou de renseignements supplémentaires pour favoriser une expérience d’emploi accessible, notamment dans les domaines suivants :

- Des processus d’embauche accessibles :
    - des publicités et un recrutement inclusifs, des candidatures, des sélections et offres d’emploi (par exemple, des offres d’emploi conformes aux normes CAN-ASC-3.1 :2025 et CAN/ASC-EN 301 549 :2024, la transparence sur les processus de candidature et d’entrevue flexibles et adaptables avant la candidature).
    - des pratiques d’entrevue inclusives visant à garantir leur accessibilité pour les candidats potentiels (par exemple, fournir les questions d’entrevue à l’avance, autoriser un format d’entrevue écrit et ajuster l’éclairage et le niveau sonore dans la salle d’entrevue).

- Des documents inclusifs et les processus d’intégration plus accessibles :
    - des matériaux d’intégration conformes aux normes CAN-ASC-3.1:2025 et CAN/ASC-EN 301 549:2024.
    - des modalités flexibles pour répondre aux exigences d’intégration.
- Des préjugés dans les évaluations et les opportunités d’avancement :
    - des mesures de rendement axées sur les résultats de travail, avec des occasions régulières de discuter avec les personnes qui supervisent.
    - des processus de promotion transparents fondés sur des objectifs spécifiques plutôt que sur des traits de personnalité.
- Des stratégies inclusives de maintien en poste.
- Des processus accessibles de gestion de rendement.
- Des pratiques de rémunération et les procédures de départ équitables et accessibles.
- Des politiques de rémunération et d’avantages sociaux visant à prévenir et à éliminer les écarts de rémunération entre les personnes en situation de handicap et les autres personnes qui travaillent ayant les mêmes responsabilités et fonctions.

5.3.6.3 Divulgation et adaptations sur le lieu de travail

Les programmes de formation devraient fournir des informations concernant :

- la manière de bénéficier et de mettre en place des mesures d’adaptation sur le lieu de travail,
- les politiques relatives au retour au travail ; et
- les politiques relatives aux mesures d’adaptation.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les éléments suivants dans leurs programmes de formation :

- un aperçu des politiques du lieu de travail concernant :
    - les mesures d’adaptation du lieu de travail,
    - les prestations d’invalidité à court et à long terme, et
    - le programme de retour au travail.
- des exemples de la manière dont les mesures d’adaptation sont mises en place et les motifs limités pour invoquer une contrainte excessive en vertu des lois fédérales, provinciales et territoriales.
- les droits des membres du personnel en matière de vie privée et de confidentialité (par exemple, ne pas partager les mesures d’adaptation d’un membre du personnel avec d’autres membres du personnel sans son consentement).
- le financement fédéral et l’investissement à long terme pour les organisations afin d’accommoder des personnes en situation de handicap au lieu de travail.
- la définition par l’organisation d’un plan d’adaptation et d’un processus de retour au travail, avec des exemples de caractéristiques de haut niveau.

Remarque : Il est également important que les programmes de formation comprennent de l’information sur les droits à la vie privée et à la confidentialité liés à la divulgation d’un handicap.

5.3.7 Environnement bâti

5.3.7.1 Généralités

L’environnement bâti des espaces publics joue un rôle important dans l’accessibilité de tous les industries et rôles. Afin de s’assurer que les stagiaires comprennent les espaces publics dans lesquels ils opèrent, les programmes de formation devraient inclure les éléments suivants :

- La définition des espaces publics et non publics

  Remarque : Cela devrait inclure leur pertinence dans l’industrie et le rôle des stagiaires.

- Comment les espaces publics peuvent être rendus plus accessibles dans leur environnement bâti.

5.3.7.2 Normes de l’environnement bâti

Les programmes de formation devraient fournir des informations concernant :

- les éléments pertinents de l’environnement bâti et
- les normes requises pour que ces espaces soient accessibles.

Ces informations peuvent varier selon le secteur spécifique, mais pourraient inclure les éléments suivants :

- les installations sanitaires (par exemple, accessibles, non genrées).
- les places de stationnement (par exemple, sur la rue, hors de la rue, les stationnements accessibles pour les camionnettes ou les véhicules équipés d’un ascenseur auxiliaire).
- les voies de circulation intérieures (par exemple, les ascenseurs, les escaliers roulants, les couloirs).

- les éléments liés aux services (par exemple, les comptoirs de service, les files d’attente, les zones d’attente).
- l’éclairage (par exemple, l’éclairage intérieur, l’éclairage extérieur, l’éclairage de signalisation).
- les voies de circulation extérieures (par exemple, les sentiers, les promenades, les trottoirs).
- l’acoustique (par exemple, compréhension des échos, les réverbérations).
- les aires de soulagement publiques extérieures pour les chiens d’assistance.
- autres espaces extérieurs pertinents (par exemple, les aires de fumeurs, les aires de ramassage, les aires de jeux).

En plus des domaines mentionnés ci-dessus, les membres du personnel exerçant certaines fonctions pourraient avoir besoin de conseils ou de renseignements supplémentaires sur les modifications physiques qui contribuent à rendre les espaces publics plus accessibles. Ceci inclut, sans s’y limiter, les éléments suivants :

- les rampes (par exemple, les rampes avec une pente douce).
- les mains courantes (par exemple, les mains courantes des deux côtés des escaliers à une hauteur constante au-dessus de la surface de marche).
- la hauteur des surfaces de travail (par exemple, une variété de hauteurs de surfaces de travail pour des personnes de tailles différentes).
- des espaces de repos (par exemple, une variété d’espaces de repos avec des dossiers et des accoudoirs réglables).
- l’éclairage (par exemple, une luminosité adéquate des passages piétonniers).

- l’acoustique (par exemple, les matériaux insonorisants).
- les signaux piétonniers accessibles (par exemple, des signaux qui avertissent de façons sonore, tactile et visuelle).

5.3.7.3 Évaluation et conception

Les programmes de formation devraient fournir de l’information aux stagiaires pour les informer sur les espaces publics inaccessibles et les moyens d’identifier les obstacles.

Les stagiaires devraient s’exercer à évaluer des photos ou des descriptions d’espaces et à identifier les obstacles potentiels et déterminer comment les éliminer.

Pour ce faire, les organisations devraient commencer par inclure les éléments suivants dans leurs programmes de formation :

- Tenir compte de la façon dont les personnes ayant différents types de handicaps peuvent se déplacer dans un espace ou interagir avec celui-ci, du début à la fin de leur expérience.
- L’identification de tous les obstacles potentiels dans divers environnements bâtis pertinents (voir la section 5.3.3 pour une liste des obstacles).

5.3.7.4 Évacuation d’urgence

Les stagiaires devraient connaître l’emplacement des fauteuils roulants d’évacuation et des autres équipements, le point de rassemblement d’urgences et les aires de refuge ou d’assistance au sauvetage (c’est-à-dire, les zones d’attente sécurisées à l’intérieur ou à l’extérieur des bâtiments), ainsi que la manière d’aider les personnes en situation de handicap en cas d’urgence.

Les stagiaires devraient comprendre les éléments suivants :

- Toutes les méthodes possibles utilisées pour s'assurer que les personnes en situation de handicap peuvent évacuer en toute sécurité de tous les espaces publics connexes (par exemple, les systèmes d'alerte visuels et vibrants ou les alarmes pour les personnes ayant des troubles visuels et auditifs).
- Tous les plans d'évacuation et de sortie d'urgence pertinents sur le lieu de travail.
- Ce qu'est un plan d'évacuation d'urgence personnel (PEUP) et le rôle que le stagiaire joue par rapport à leur élaboration ou son utilisation.

5.3.8 Technologies de l'information et de la communication

Les programmes de formation efficaces devraient tenir compte des différentes technologies de l'information et de la communication afin que les Stagiaires puissent mettre en œuvre les meilleures pratiques.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- Une connaissances des limites technologiques des services (par exemple, les stagiaires devraient savoir que le kiosque libre-service offre une option de communication sonore, mais qu'elle ne comporte aucune fonctionnalité en braille ni aucune fonction tactile).
- L'information au sujet des technologies de communication accessibles.
- Les principes et exigences clés des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2 (par exemple, les informations doivent être perceptibles, utilisables, compréhensibles, robustes, etc.) et

les versions mises à jour de ces règles dès qu'elles sont disponibles.

- Les différents types de formats des technologies de l'information et de la communication et de supports de communication, y compris, mais sans s'y limiter :
  - les gros caractères
  - le couleurs à contraste élevé
  - l'audio
  - la vidéodescription
  - la synthèse vocale
  - un afficheur braille dynamique
  - les transcriptions
  - le sous-titrage (fermé/ouvert)
  - le relais vidéo
  - les appareils fonctionnels pour personnes malentendantes (par exemple, un téléimprimeur)
  - les appareils de communication améliorée et alternative (par exemple, les tableaux de communication électroniques)
- Le concept que l'accessibilité du Web concerne à la fois le contenu Web et la navigation de la page, car la localisation de contenu peut être un processus long et compliqué.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de technologies de l'information et de la communication accessibles, voir CAN/ASC - EN 301 549:2024.

5.3.8.1 Systèmes d’intelligence artificielle accessibles et équitables

Les systèmes d’intelligence artificielle (IA) sont de plus en plus utilisés pour améliorer la fonction publique et les services offerts aux Canadiens. Ils interagissent également avec tous les domaines prioritaires visés par la *Loi canadienne sur l’accessibilité*. Étant donné que l’IA présente à la fois des opportunités et des risques extrêmes pour les personnes en situation de handicap, les fournisseurs de formation ont besoin :

- d’être conscients de ces opportunités et de ces risques, et
- de comprendre comment les systèmes d’IA sont conçus, sélectionnés et utilisés lors de l’élaboration de programmes de formation.

Cela sera essentiel pour garantir que l’IA soit accessible, équitable et non discriminatoire.

Les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation afin d’aider les stagiaires à :

- utiliser l’IA de manière responsable, et
- jouer un rôle actif dans la création, l’approvisionnement, le déploiement et la supervision des systèmes d’IA.

Compte tenu de l’évolution rapide de l’IA, le contenu devrait être régulièrement mis à jour. Pour se conformer aux directives, les organisations devraient inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- Des instructions pour atteindre une IA accessible et équitable, notamment :
    - des considérations juridiques relatives à la vie privée,
    - des considérations relatives à l’accessibilité de l’interface utilisateur,
    - des stratégies de détection des préjudices et des risques,
    - des stratégies de détection et d’atténuation des biais,
    - des moyens d’impliquer les personnes en situation de handicap dans le cycle de vie de l’IA, et
    - l’implication des personnes en situation de handicap dans la conception et la mise en œuvre de la formation.
- Des efforts de littératie afin de permettre aux personnes touchées par des décisions ou des actions assistées par l’IA d’exercer leur

agentivité et leur autonomie en facilitant la compréhension des suivants :

- Des objectifs, des avantages et des risques des systèmes d'IA.
- Des préoccupations en matière d'accessibilité et d'équité liées aux systèmes d'IA.
- Des conséquences de la participation ou de la non-participation aux systèmes d'IA.
- Le consentement éclairé en ce qui concerne les systèmes d'IA.
- Des alternatives aux systèmes d'IA.
- Des opportunités de corriger, contester, modifier ou annuler les décisions assistées par l'IA.

Le présent guide s'aligne avec la norme CAN-ASC-6.2 2025 et est destiné à être utilisé conjointement avec d'autres lignes directrices et directives relatives à l'IA. Cela inclut la *Directive sur la prise de décision automatisée* et l'évaluation d'incidence associée.

Pour plus d'informations sur les systèmes d'IA accessibles et équitables, voir la norme CAN-ASC-6.2 : 2025.

5.3.8.2 Étude de cas 12 : Information et communication

En plus d'adapter le contenu général de ce guide sur l'information et la communication afin de refléter les services proposés par ABC Banking Corporation, le comité détermine que les conseillers financiers devraient suivre une formation spécifique à leur profession. Cela comprend une formation sur la communication de renseignements financiers complexes et d'autres renseignements connexes basés sur leurs plans des rôles et responsabilités (voir l'étude de cas 8).

Pour déterminer le contenu pertinent, le comité :

- s’appuie sur l’expertise de l’industrie de ses membres, et
- consulte l’organisation à but non lucratif (voir l’étude de cas 5), qui possède l’expertise personnelle et professionnelle dans ce domaine.

Le comité recommande que la formation des conseillers financiers devrait inclure des informations sur les éléments suivants :

- Les services et technologies d’accessibilité spécifiques au site de chaque conseiller financier (par exemple, l’accès spécifique sur place à des interprètes ASL, des brochures en braille, des informations en gros caractères, l’accessibilité des services bancaires automatisés qui peuvent utiliser la norme CSA/ASC B651.2:25).
- Terminologie financière courante et la façon dont elle peut être expliquée en utilisant un langage conforme à la norme CAN-ASC-3.1:2025.
- Obtenir le consentement de la personne en situation de handicap avant de communiquer des informations financières sensibles ou confidentielles en présence d’un soignant ou d’une personne de soutien.

5.3.9 Communication (autre que les TIC)

Les programmes de formation efficaces devraient revoir différentes stratégies et méthodes de communication afin que les stagiaires puissent mettre en œuvre les meilleures pratiques de communication en utilisant un langage clair ainsi qu’une communication équitable.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les éléments suivants dans leurs programmes de formation :

- Le type d’informations disponibles (par exemple, les dépliants), tant en interne pour les membres du personnel qu’en public pour les clients ou le grand public.
- Tous formats accessibles disponibles (par exemple, savoir s’il existe des dépliants en braille et où elles se trouvent).
- Les options de communication alternatives existant sur le lieu de travail (par exemple, si un dépliant imprimé est inaccessible, savoir que l’information peut être consultée à l’aide d’un téléimprimeur par téléphone ou en ligne via un site Web).
- L’indisponibilité des fonctionnalités d’accessibilité, y compris comment informer et être informé du moment, de la raison et de la durée de l’indisponibilité des fonctionnalités d’accessibilité (par exemple, l’indisponibilité d’un service tel que l’interprétation LSQ, des supports visuels ou des appareils sonores peut signifier qu’un client ne pourra pas être servi).

5.3.9.1 Communication non technologique

Les programmes de formation devraient fournir des informations sur les différentes méthodes de communication accessibles qui ne nécessitent pas de technologie, y compris les symboles d’accessibilité liés à la communication et leur signification.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- Diverses méthodes de communication ne nécessitant pas de technologie, notamment, mais sans s’y limiter :
    - le langage clair
    - le braille
    - la langue des signes
    - le langage des signes tactile

    - la parole
    - le langage corporel et les gestes
    - les expressions faciales
    - les images
    - le texte écrit

- Les symboles liés à l'accessibilité, tels que les symboles indiquant la disponibilité de documents en braille ou les appareils fonctionnels pour les malentendantes et leur signification.

5.3.10 Approvisionnement de biens et de services

5.3.10.1 Généralités

L'approvisionnement de biens et de services est un élément essentiel de toutes les industries et de toutes les organisations. Que ces biens ou services soient destinés à un usage interne ou public, il est important que les stagiaires comprennent comment le processus d'achat, du début à la fin, est rendu accessible. Il existe également d'autres domaines dans lesquels les membres du personnel exerçant certaines fonctions pourraient avoir besoin de conseils ou de renseignements supplémentaires concernant les pratiques d'approvisionnement accessibles.

L'approvisionnement accessible garantit qu'un large éventail d'utilisateurs avec des besoins et capacités variés, puisse utiliser ou interagir avec le bien ou le service acheté. Un processus d'approvisionnement accessible garantit également que toute personne participant à ce processus, à n'importe quelle étape, le trouve juste et équitable. La mise en œuvre d'un processus d'approvisionnement accessible pourrait ouvrir la voie à des organisations détenues et gérées par des personnes en situation de handicap.

Les stagiaires devraient comprendre que le fait de rendre toutes les étapes du processus d'approvisionnement accessibles favorisera :

- des pratiques d’approvisionnement équitables et inclusives,
- l’innovation,
- l’inclusion économique, et
- ultimement, des produits finaux (c.-à-d. biens et services) plus accessibles.

Les stagiaires devraient comprendre et être capables d’identifier les moyens de rendre chaque étape du processus d’approvisionnement plus accessible et équitable.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- Ce qu’est l’approvisionnement et comment elle s’applique à l’industrie ou au rôle des stagiaires (par exemple, un agent de bord peut être invité à participer à la décision concernant les produits en vol que la compagnie aérienne devrait choisir/acheter).
- Ce qui peut être fait dans le cadre du rôle particulier d’un membre du personnel pour accroître ses connaissances en matière d’approvisionnement afin de favoriser une expérience accessible à toutes les étapes du processus d’approvisionnement.

De plus, les stagiaires exerçant certaines fonctions pourraient avoir besoin de conseils ou de renseignements supplémentaires sur certains aspects de l’approvisionnement qui contribuent à un processus accessible, notamment :

- Les modes de communication accessibles tout au long du processus d’approvisionnement, notamment en personne, par téléphone et numérique.
- L’utilisation de langage clair dans les contrats d’approvisionnement.

- Les logiciels d’approvisionnement pertinents utilisés au cours du processus et les méthodes alternatives si les logiciels ne sont pas accessibles.
- L’importance d’inclure des critères d’accessibilité lors de l’évaluation des fournisseurs (par exemple, si leur service est accessible aux lecteurs d’écran).
- Pourquoi la consultation des utilisateurs finaux des biens ou services acquis peut favoriser :
    - un approvisionnement équitable et inclusif ; et
    - des biens ou services plus accessibles.

Remarque : Pour obtenir de plus amples renseignements sur l’approvisionnement accessible, consultez les guides techniques de Normes d’accessibilité Canada intitulés L’approvisionnement en biens accessibles et L’approvisionnement de services accessibles.

5.3.10.2 Identifier et éliminer les obstacles pour les fournisseurs

Historiquement, les processus d’approvisionnement traditionnels, qu’ils soient concurrentiels ou non, ainsi que les processus de sélection des fournisseurs, ne comprenaient pas de mesures significatives visant à promouvoir l’équité, la diversité ou l’inclusion. Ainsi, les stagiaires devraient comprendre qu’il existe des préjugés inhérents susceptibles d’influencer l’approvisionnement d’une manière qui nuit aux personnes en situation de handicap.

Les stagiaires devraient comprendre les préjugés présents dans le processus de sélection des fournisseurs et savoir comment promouvoir un processus de sélection plus équitable et plus accessible.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formations :

- L'identification des obstacles qui peuvent ne pas favoriser des pratiques d'approvisionnement équitables et inclusives.
- L'importance d'intégrer des exigences d'accessibilité dans les documents de sollicitation (par exemple, en exigeant que les fournisseurs fournissent des preuves de leurs connaissances en matière de conception équitable, de leur conformité aux normes d'accessibilité ou de leurs pratiques d'embauche inclusives).
- La valeur d'offrir aux fournisseurs l'opportunité de s'identifier comme étant détenus ou gérés par des personnes en situation de handicap.

5.3.10.3 Identifier et éliminer les obstacles pour les utilisateurs finaux

La première étape du processus visant à garantir qu'un bien ou un service acheté soit accessible aux utilisateurs finaux consiste à identifier les obstacles pertinents. Par conséquent, les stagiaires devraient recevoir des instructions sur la manière d'identifier ces obstacles.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formations :

- La compréhension du handicap (voir section 5.3.3.1).
- L'identification des utilisateurs finaux, tant actuels que futurs.
- L'analyse du parcours d'utilisation d'un bien ou d'un service du début à la fin, afin d'identifier comment différentes personnes

peuvent interagir avec le bien ou le service et les obstacles qui peuvent exister.

- L’évaluation de l’accessibilité du produit ou du service final en fonction de la manière dont il sera utilisé par l’utilisateur final visé, qui pourrait inclure à la fois les membres du personnel et le grand public.
- Une participation à des consultations auprès des utilisateurs finaux.

En ce qui concerne les consultations des utilisateurs finaux, les stagiaires peuvent être impliqués dans le processus de consultation de différentes manières, soit en menant la consultation, soit en tant qu’utilisateurs finaux consultés.

Les stagiaires devraient comprendre le rôle des consultations des utilisateurs finaux dans un processus d’approvisionnement accessible, ainsi que l’importance de s’assurer que les mécanismes de consultation eux-mêmes soient accessibles.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formations :

- Les avantages de consulter les utilisateurs finaux au cours du processus d’évaluation, que le bien ou le service soit destiné aux personnels ou à la clientèle.
- Les avantages d’inclure les personnes en situation de handicap dans les consultations des utilisateurs finaux afin de s’assurer qu’elles peuvent utiliser le bien ou le service selon leurs besoins.
- Comment sélectionner les utilisateurs finaux en fonction :
    - du type de bien ou de service à acquérir, et

    - de qui seront les utilisateurs finaux (par exemple, le personnel versus la clientèle).

- Les raisons justifiant la mise en place d’un processus de consultation inclusif, équitable et accessible, comprenant celles liées à :

    - une communication accessible,
    - des méthodes de consultation accessibles (par exemple, en personne, numérique, à distance), et
    - l’utilisation du langage clair.

Une fois les obstacles pour les utilisateurs finaux d’un bien ou d’un service acheté ont été identifiés, des mesures doivent être prises pour s’assurer que les fournisseurs potentiels sont en mesure de fournir des biens ou des services qui éliminent ces obstacles.

Les stagiaires exerçant certaines fonctions auront besoin d’orientations supplémentaires pour comprendre comment élaborer des exigences d’achat afin de s’assurer que les fournisseurs potentiels sont en mesure d’éliminer les obstacles identifiés.

Pour ces stagiaires et afin de se conformer à ce guide, les organisations devraient commencer par inclure des renseignements sur la manière d’élaborer des exigences et des critères d’évaluation, tels que les éléments suivants :

- L’obligation pour les fournisseurs de se conformer aux normes et directives d’accessibilité.
- L’obligation pour les fournisseurs de fournir une feuille de route indiquant comment ils respecteront les exigences d’accessibilité pendant la durée du contrat, s’ils ne s’y conforment pas actuellement.
- Le cas échéant, l’obligation pour les fournisseurs de réaliser des essais d’utilisabilité avec des personnes en situation de handicap pendant l’élaboration ou la prestation du bien ou du service.
- Des critères à points, qui pourraient inclure l’attribution de points pour les fonctionnalités qui dépassent les exigences minimales d’accessibilité.

5.3.11 Prestation de programmes et de services

5.3.11.1 Généralités

La *Loi canadienne sur l’accessibilité* exige que les employeurs offrent un accès équitable, inclusif et exempt d’obstacles aux programmes et services. Les programmes et services peuvent être destinées au public (par exemple, un comptoir d’enregistrement d’une compagnie aérienne à l’aéroport) ou internes (par exemple, un programme d’assurance maladie complémentaire proposé aux personnels) et doivent être accessibles à tous.

5.3.11.2 Information et communication du programme

L’accessibilité à l’information et la communication est un élément central de la prestation de programmes et de services accessibles. Voir la section 5.3.9 pour des directives sur le contenu de l’information et de la communication.

Les stagiaires devraient comprendre comment fournir des informations sur un programme ou un service de manière à en faciliter l’accès à tous.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure des renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- Les informations essentielles concernant tous les programmes ou services pertinents (par exemple, l'aménagement de l'environnement bâti, la durée, les mesures prises lors d'interruptions temporaires du service).
- L'accessibilité du programme ou du service ainsi que les mesures d'adaptations qui peuvent être offertes.
- L'utilisation d'un langage clair dans tous les matériaux.
- La communication d'informations essentielles et les informations relatives à l'accessibilité d'une manière accessible à tous (par exemple, en langage clair, dépliants en braille, page Web en ligne accessible).

Remarque : Pour obtenir de plus amples renseignements sur la prestation de services accessibles, voir la norme CAN-ASC-5.2.1:2026.

5.3.11.3 Fournir de l'aide

Une partie importante de la prestation de programmes et de services accessibles consiste à comprendre quand et comment fournir de l'aide aux personnes en situation de handicap lorsqu'elles sont demandées.

Les stagiaires devraient savoir qu'il ne faut jamais supposer qu'une personne en situation de handicap a besoin d'aide, mais qu'il faut créer un environnement inclusif en se présentant et en indiquant clairement quels supports sont disponibles pendant toute la durée du programme ou du service.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- La façon d’offrir de l’aide aux personnes en situation de handicap par le biais de différentes modalités (par exemple, en personne, virtuellement, par téléphone, etc.).
- Les adaptations ou aides qui peuvent être offertes pour faciliter une participation égale aux programmes et services.
- La façon d’interagir de manière respectueuse avec des personnes ayant de divers handicaps (par exemple, les personnes ayant un handicap physique ou de mobilité, les personnes malvoyantes, les personnes ayant un handicap cognitif).
- Des exemples de capacitisme ordinaire et comment les éviter (par exemple, supposer qu’une personne ayant un handicap physique est également atteint d’un handicap cognitif).
- La conception des programmes et services en tenant compte de l’accessibilité pour minimiser le besoin d’assistance (par exemple, en intégrant une équipe de planification composée de personnes en situation de handicap en tant qu’experts rémunérés).
- Types d’appareils fonctionnels (par exemple, fauteuil roulant, déambulateur, canne blanche, appareil d’aide à la communication, appareil auditif, appareils de mobilité) et comment réaliser les adaptations pour ces appareils dans le programme ou le service.

  Remarque : Une formation supplémentaire doit être fournie sur la manipulation et la gestion des appareils fonctionnels.

Remarque : Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de comment offrir de l’aide, voir la norme CAN-ASC-5.2.1:2026.

De plus, les stagiaires devraient savoir que les personnes en situation de handicap ont parfois des revenus plus faibles en raison d’obstacles hors de leur contrôle et qu’elles peuvent bénéficier d’une aide financière pour participer à un programme ou à un service. Les stagiaires devraient être conscients de l’impact des obstacles financiers et respecter la demande d’aide financière d’une personne.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formations :

- Les façons que les personnes en situation de handicap peuvent faire face à des défis financiers excessifs.
- Les politiques ou procédures existantes pour alléger les coûts de participation aux programmes et services offerts.

5.3.11.4 Comprendre le rôle des personnes de soutien et des chiens d’assistance ou de chiens-guides

Parfois, une personne en situation de handicap souhaite participer à un programme ou à un service avec une personne de soutien, un chien d’assistance ou un chien-guide. Les Stagiaires devraient comprendre les éléments suivants au sujet des personnes de soutien, des chiens d’assistance et des chiens-guides :

- leurs rôles.
- leurs droits.
- les politiques en place pour permettre leur participation aux côtés de la personne en situation de handicap.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- Le rôle d’une personne de soutien et le fait que la personne en situation de handicap peut toujours demander de l’aide pour participer au programme ou au service.
- Les droits des chiens d’assistance ou des chiens-guides en vertu des lois provinciales et fédérales.

- La manière d’interagir avec une personne et son chien d’assistance ou son chien-guide (par exemple, interagir avec la personne et laisser son chien d’assistance ou son chien-guide de travailler sans interruption, sauf indication contraire de la part de la personne).
- Les mesures d’adaptations ou supports qui peuvent être offerts pour faciliter une participation égale aux programmes et services en présence d’une personne de soutien, d’un chien d’assistance ou d’un chien-guide.

Remarque : Pour obtenir de plus amples renseignements sur les chiens d’assistance, chiens-guides, et les personnes de soutien, voir la norme CAN-ASC-5.2.1:2026.

5.3.11.5 Étude de cas 13 : Prestation de programmes et de services

Le comité utilise l’expertise sectorielle de ses membres et consulte d’autres divisions de ABC Banking Corporation pour établir une liste des programmes et services offerts par la banque, tant à l’interne qu’à l’externe.

Le comité évalue ensuite cette liste en fonction du guide sur le plan des rôles et responsabilités (voir l’étude de cas 8) afin de déterminer :

- les programmes et services sur lesquels les conseillers financiers doivent être formés, et
- le contenu général sur la prestation d’assistance et la compréhension des rôles des personnes de soutien, et des chiens d’assistance ou de chiens-guides.

Le comité recommande que la formation des conseillers financiers devrait inclure des informations spécifiques à leur profession sur les éléments suivants :

- Les programmes et services offerts par ABC Banking Corporation aux personnes en situation de handicap (par exemple, des comptes chèques et d'épargne sans frais pour les personnes en situation de handicap, des horaires adaptés aux personnes ayant des sensibilités sensorielles).
- Offrir de l'aide aux clients dans la prestation des programmes et services, mais ne jamais supposer qu'ils ont besoin d'aide parce qu'ils ont un handicap.
- Offrir des programmes et services dans plusieurs modalités adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.

5.3.12 Transport

5.3.12.1 Généralités

Le transport accessible est pertinent pour tous les lieux de travail et constitue un sujet essentiel de la formation à la sensibilisation à l'accessibilité. Toutes organisations devraient offrir de la formation sur le transport, y compris ceux qui fournissent des services de transport (par exemple, les secteurs spécifiques au transport ou les organisations qui disposent de leurs propres services de navettes). Les organisations qui fournissent les services de transport devraient aussi offrir une formation approfondie sur les sujets pertinents pour chaque profession.

Les organisations qui fournissent des services de transport devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- Les définitions du transport et sa pertinence pour le lieu de travail et la profession.
- La disponibilité et l'accessibilité des services de transport appartenant à l'employeur (par exemple, les voiturettes de golf, les navettes, les véhicules de l'employeur).

- Comment réserver du transport (par exemple, en ligne, via un site Web, en personne, par téléphone), y compris le transport accessible pouvant être réservé à l'avance ou immédiatement.
- Les moyens accessibles de communiquer les informations relatives au transport et d'orienter les personnes vers les services de transport.
- Comment les informations relatives aux retards et aux perturbations du service sont communiquées aux membres du personnel et au public, ainsi que les formats accessibles utilisés.
- L'utilisation sécuritaire des équipements d'accessibilité liés au transport et les spécifications nécessaires pour assurer l'adaptation des membres du personnel et du public.
- Comment utiliser l'équipement de manière à respecter et à préserver la dignité des personnes en situation de handicap (par exemple, obtenir le consentement à chaque étape de l'assistance physique d'une personne depuis sa chaise du couloir dans un avion jusqu'à leur siège).

Les organisations qui ne fournissent pas de services de transport devraient commencer par inclure les renseignements suivants dans leurs programmes de formation :

- L'arrêt de transport public accessible le plus proche.
- Les moyens accessibles de communiquer les informations relatives aux transports et d'orienter les personnes vers les services de transport.

5.4 Phase 4 : Prestation de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité

À cette phase, les organisations devraient avoir un projet de plan du contenu recommandé pour le programme de formation sur la

sensibilisation à l'accessibilité. Ce projet devrait inclure les éléments suivants :

- Des informations générales sur l'accessibilité.
- Des informations spécifiques à l'organisation ou à l'industrie.
- Du contenu spécifique à la profession.

La phase suivante comprend des recommandations pour la prestation du contenu de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité. Les recommandations faites dans cette section devraient être prises en compte lors de la prestation de la formation, quel que soit le format utilisé (en personne, en ligne ou hybride).

5.4.1 Prestation de formation accessible

Pour que la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité soit efficace, elle doit être accessible à toutes les personnes qui pourraient y participer. La prestation accessible de la formation doit inclure les éléments suivants :

- des matériaux accessibles
- des méthodes de communication accessibles
- un environnement accessible (pour la formation en personne)

Les sections suivantes offrent des directives supplémentaires sur la manière de rendre la formation plus accessible.

Les organisations devraient s'assurer que la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité est accessible à tous les participants. Par conséquent, il peut être nécessaire de demander aux Stagiaires d'identifier leurs mesures d'adaptations afin de s'assurer que celles-ci soient disponibles tout au long du programme de formation.

5.4.2 Environnement bâti

Afin que les personnes en situation de handicap puissent bénéficier d'un accès équitable à la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité, les espaces dans lesquels la formation se déroule doivent être accessibles (par exemple, pour une prestation en personne). Il est essentiel que les organisations choisissent un site accessible, car de nombreux espaces situés en dehors de la salle où se déroule la formation (par exemple, les salles de bains) auront également une incidence sur l'accessibilité de la session.

Remarque : Pour plus d'informations sur le thème de l'accessibilité des environnements bâti, voir :

- CAN-ASC-2.2
- CAN-ASC-2.3
- CAN-ASC-2.4

5.4.2.1 Information et communication

Pour que les personnes en situation de handicap aient un accès équitable à la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité, la communication des informations transmises (en personne et en ligne) doit elle-même être accessible. Il est particulièrement important que ceux qui offrent les formations tiennent compte de la manière dont les personnes en situation de handicap peuvent communiquer et recevoir des informations.

Les organisations devraient également faire le point avec les stagiaires tout au long des sessions de formation afin de s'assurer qu'ils sont soutenus et que les ajustements nécessaires sont apportés (par exemple, si l'orateur parle trop vite).

Ceux qui offrent des formations sur sensibilisation à l'accessibilité devraient reconnaître que des formes alternatives de communication doivent être disponibles. Les informations avant, pendant et après la formation

devraient être disponibles dans les formats suivants, chacun suivi d'exemples non exhaustifs :

- Visuel : photographies, schémas, pictogrammes.
- Textuel (écrit) : gros caractères, langage clair.
- Tactile (par le toucher) : braille, lettrage tactile (lettres en relief).
- Auditif (par le son) : son diffusé par des haut-parleurs, fonction de lecture à voix haute.

Des formats additionnels pourraient être envisagés, tels que des matériels de formation (par exemple, en ligne ou en personne) fournis en ASL et LSQ. Dans la mesure du possible, les distractions environnementales devraient être limitées afin de permettre aux personnes de se concentrer sur la communication et la réception d'informations de formation essentielles.

Remarque : Pour plus d'informations sur les technologies de l'information et de la communication accessible, les normes CAN/ASC — EN 301 549:2024 et CAN-ASC-3.1:2025 sont recommandés.

5.4.2.2 Communication écrite

Pour les matériels de formation imprimés, il est important que le texte soit :

- fourni dans une police sans empattement d'une taille de 14 points ou plus,
- bien contrasté par rapport à son arrière-plan (par exemple, fond blanc avec texte bleu marin), et
- disponible en braille, LSQ, ASL, ou autres formats accessibles par demande, le plus en avance possible.

La communication écrite à l'aide d'un stylo et du papier devrait être disponible lors de la communication, en particulier pour les personnes

ayant des troubles de la communication, ainsi que pour les personnes sourdes ou malentendantes.

5.4.2.3 Communication numérique

Les matériels fournis sous forme numérique devraient être accessibles à tous les Stagiaires. La communication numérique peut inclure des sites Web, des présentations, des vidéos et des vidéoconférences.

Tous les matériels numériques utilisés dans le programme de formation devraient être conformes aux normes CAN/ASC — EN 301 549 : 2024 et aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,2.

5.4.2.4 Étude de cas 14 : Prestation de formation accessible

Puisque le comité a déterminé que la formation devait être offerte selon un modèle hybride (voir l'étude de cas 4), il prévoit :

- des modules d'étude en ligne à rythme libre,
- des possibilités d'interaction en ligne en temps réel, et
- des séances d'apprentissage en personne lorsque cela est possible.

En examinant cette section du guide, il se rappelle qu'il doit s'assurer que ces trois méthodes de prestation sont accessibles.

Le comité met en place un petit sous-comité composé de membres pour travailler sur les éléments suivants :

- La formation en ligne accessible en assurant que le contenu de formation qu'il a rédigé lors de la Phase 3 est accessible pour l'étude en ligne à rythme libre du programme. Par exemple :
    - sous-titrer les vidéos,
    - ajouter des descriptions d'images,

    - s’assurer que la taille des caractères et le contraste des couleurs favorisent l’accessibilité, et
    - vérifier la compatibilité avec les lecteurs d’écran et faciliter la navigation au clavier.

- La formation accessible en personne en créant une fiche d’information d’une page sur les exigences d’accessibilité des salles de formation en personne, qui pourra être partagée avec les succursales locales afin de favoriser l’accessibilité des modules d’apprentissage en personne.

Le reste du comité examine les stratégies de prestation ci-dessous afin de déterminer celles qui conviendraient le mieux à son programme de formation.

Remarque : Les petites organisations dont les stagiaires qui se trouvent sur le même site n’auraient pas besoin de créer une fiche d’information sur les exigences d’accessibilité des salles, mais devraient trouver une salle accessible conformément aux lignes directrices pour tous les modules d’apprentissage en personne.

5.4.3 Apprentissage expérientiel

Une formation efficace devrait permettre aux stagiaires de se sentir en confiance pour s’engager dans des situations réelles qui impliquent des personnes aux capacités et aux besoins très variés. La prestation de la formation devrait inclure des activités qui offrent des possibilités d’apprentissage interactives et expérientielles.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par offrir aux stagiaires des occasions de :

- pratiquer leurs compétences dans un contexte réel (par exemple, faire du bénévolat lors d'un événement communautaire sous la supervision du personnel formé), et
- s'engager dans des scénarios d'interactions positives avec des personnes en situation de handicap (par exemple, lire en groupe le script d'une interaction).

Il est important de noter que toutes les interactions et tous les apprentissages expérientiels basés sur des scénarios doivent s'assurer que les personnes en situation de handicap se sentent constamment respectées et traitées avec dignité dans leur quotidien et au sein du groupe de formation.

5.4.3.1 Étude de cas 15 : Apprentissage expérientiel

Le comité considère quelles opportunités d'apprentissage expérientiel seraient les plus bénéfiques pour les conseillers financiers sur la base du plan rôles et responsabilités qu'il a préparé (voir l'étude de cas 4). Étant donné qu'une grande partie du rôle d'un conseiller financier consiste à interagir avec les clients en personne ou par téléphone, le comité décide de créer des opportunités d'apprentissage expérientiel à la fois en personne et en ligne.

Le comité discute de deux activités qu'il pourrait inclure dans leur programme de formation.

La première activité est un jeu de rôle interactif, tels qu'un conseiller financier qui mène une consultation avec un client fictif pour le guider à travers les différents programmes financiers fédéraux et provinciaux et de répondre à ses questions. Cette activité pourrait se dérouler virtuellement ou en personne et permettrait d'atteindre plusieurs objectifs de formation en offrant aux stagiaires l'occasion de pratiquer leurs connaissances au sujet de, sans s'y limiter :

- la législation pertinente,
- l’information et la communication, et
- la prestation de programmes et de services.

La deuxième activité est une opportunité de mentorat où les stagiaires sont jumelés à une personne mentore qui possède une expertise du secteur (par exemple issu d’une organisation à but non lucratif) et qui est en situation de handicap. La personne mentore guide le stagiaire à travers son parcours bancaire, du début à la fin, et explique en détail ce qui fait pour rendre ce processus plus efficace pour lui, et ce qui pourrait ne pas fonctionner. Le mentorat peut se dérouler en personne (par exemple, coordonné par les gens directeurs d’agence dans leur région) ou virtuellement (par exemple, par téléphone ou par vidéoconférence). Les personnes mentores s’engagent à titre bénévole et sont rémunérées pour leur temps et leur expertise.

Remarque : Les petites organisations dont les stagiaires se trouvent sur le même site pourraient bénéficier de la possibilité de coordonner plus facilement des occasions d’apprentissage expérientiel en personne. Cependant, des occasions d’apprentissage expérientiel virtuel devraient toutefois être envisagées afin d’offrir une flexibilité aux besoins des différents styles d’apprentissage.

5.4.4 Voix et témoignages

Les voix et les témoignages de personnes en situation de handicap devraient être intégrés tout au long de prestation de la formation sur la sensibilisation à l’accessibilité.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par les éléments suivants :

- Inviter les personnes en situation de handicap à partager leurs expériences vécues dans le cadre du matériel de formation, idéalement en lien avec le domaine ou la profession spécifique

concernés. Ils devraient être rémunérés pour leur temps et leur expertise.

- Partager des témoignages positifs et négatifs qui mettent en lumière les expériences vécues des personnes en situation de handicap, à partir de vidéos YouTube réputées, d'articles de blogue, des reportages d'actualités et de publications sur les réseaux sociaux.

5.4.4.1 Étude de cas 16 : Voix et témoignages

Pour intégrer ces directives à son programme de formation, le comité commence par rechercher en ligne des témoignages positifs et négatifs de personnes en situation de handicap qui ont utilisé des services de conseil financier au Canada. Il identifie un certain nombre d'articles, de vidéos et de publications sur les réseaux sociaux pertinents qui illustrent les défis et les avantages auxquels les personnes en situation de handicap peuvent être confrontées dans ce secteur.

Le comité consulte également l'organisation locale à but non lucratif pour discuter des obstacles auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées lorsqu'elles travaillent dans le secteur bancaire, et plus particulièrement en tant que conseillers financiers. Il demande si les membres de l'organisation à but non lucratif seraient disposés à partager ces témoignages dans le cadre du programme de formation et s'assure que toute personne qui partage son expérience sera également rémunérée pour son temps.

Le comité identifie ensuite les témoignages à :

- intégrer dans les matériels d'étude en ligne à rythme libre sous forme de témoignages écrits et audiovisuels, et
- partager en personne pour favoriser l'apprentissage par l'expérience et la discussion.

Remarque : Les petites organisations dont les stagiaires se trouvent sur un même site peuvent être mieux placées pour organiser des séances de

narration en personne en entrant en contact avec des organisations à but non lucratif locales (par exemple, lors d'événements locaux). Ils devraient aussi être encouragés à profiter des événements communautaires où les témoignages sont largement partagés avec la communauté.

5.4.5 Apprentissage basé sur la discussion

Les programmes de formation devraient encourager les participants à prendre part activement aux discussions sur les sujets qu'ils ont appris, que ce soit en ligne, en mode hybride ou en personne.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer par les éléments suivants :

- Créer des groupes de travail en dyades ou en triades pour faciliter les discussions interpersonnelles entre les participants.
- Encourager les groupes de stagiaires à partager ce qu'ils ont appris avec l'ensemble du groupe en présentant un résumé des points d'apprentissage.
- Poser des questions qui encouragent les participants à réfléchir avec leurs pairs au sujet présenté.
- Demander aux stagiaires d'identifier et de partager les opportunités d'améliorer l'accessibilité dans leurs propres rôles, suivi d'une rédaction de solutions et de l'élaboration d'un plan d'action.
- Encourager un espace sécuritaire et ouvert d'esprit où les participants peuvent poser des questions à leurs pairs.

5.4.5.1 Étude de cas 17 : Apprentissage basé sur la discussion

Pour intégrer ces directives, le comité propose deux façons d'offrir aux stagiaires des occasions d'apprentissage basé sur la discussion.

Pour la partie d'apprentissage en ligne à rythme libre du programme de formation de deux jours, le comité décide d'intégrer au programme une réunion virtuelle obligatoire de clavardage d'accessibilité à la fin de la première journée. Les conseillers financiers de tout le Canada participeront à cette réunion virtuelle en direct et seront séparés dans des salles de discussion virtuelles afin de faciliter les discussions en petits groupes. Ce format permet aux conseillers financier de partout au Canada d'interagir et de partager leurs connaissances d'une manière qui ne serait pas possible autrement.

Pour la partie en personne du programme de formation, les collègues d'une même succursale ou en partenariat avec d'autres succursales voisines se réuniront en personne à la fin de la deuxième journée pour des conversations plus significatives. Toutes les conversations débuteront par une brève remarque sur la création d'un espace d'esprit ouvert, propice à l'échange de diverses perspectives.

Le comité recommande de fournir des questions guides pour aider à lancer les discussions en groupe, telles que :

- Qu'avez-vous appris jusqu'à présent dans le cadre de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité que vous ne saviez pas auparavant ?
- Quels sont quelques exemples de la façon dont vous pourriez appliquer ce que vous avez appris à votre travail ?
- Quels changements pourriez-vous apporter immédiatement dans votre rôle pour améliorer l'accessibilité pour vos collègues et vos clients ?
- Quelles mesures allez-vous prendre pour vous assurer de continuer à apprendre et à améliorer votre compréhension des obstacles et des solutions à l'accessibilité ?

Remarque : Les petites organisations dont les stagiaires se trouvent sur le même site pourraient bénéficier d'une coordination plus efficace en

personne. Les organisations de toute taille pourraient aussi souhaiter de fournir des occasions de discussion asynchrones, telles que des forums de discussion privés sur un intranet de l'organisation ou une plateforme pour le programme de formation.

5.4.6 Formation des formateurs

Les informations partagées lors de la formation sur la sensibilisation à l'accessibilité devraient être renforcées en donnant aux stagiaires les moyens d'apprendre le contenu, puis de l'enseigner à d'autres.

Pour mettre en œuvre cette stratégie efficacement, les organisations devraient commencer par ce qui suit :

- Créer un programme interne permettant de sélectionner des formateurs potentiels au sein de l'organisation. Ces personnes suivraient une formation spécialisée pour devenir elle-même formateurs.
- Mettre en œuvre une stratégie d'évaluation qui encourage les formateurs potentiels à réfléchir à leurs connaissances et à leurs préjugés avant de former d'autres personnes (voir section 5.4.7).
- Faciliter des ateliers ou des discussions que les formateurs potentiels puissent animer.

5.4.6.1 Étude de cas 18 : Formation des formateurs

Afin de faciliter la formation de nouveau personnel embauché après la mise en œuvre du programme de formation initial, le comité reconnaît la nécessité qu'une personne dans chaque région bancaire dirige les futures séances de formation. Cependant, puisque la formation à l'échelle de l'organisation que le comité est en train d'élaborer n'a pas encore été conçue et dispensée, le comité recommande que cette priorité soit réexaminée une fois que tous les conseillers financiers actuels auront complété la formation. Une fois que tous les conseillers financiers actuels auront suivi le nouveau programme, le comité demandera aux régions

bancaires de désigner un membre du personnel ayant démontré une solide compréhension des sujets de formation pour devenir la personne animatrice locale de la formation. Ces membres du personnel travailleront avec le comité pour aider à mettre en place les futures itérations et à la prestation du programme de formation, et éventuellement faciliteront le programme de formation de deux jours pour le nouveau personnel.

Remarque : Les petites organisations pourraient bénéficier d'une approche de formation des formateurs plus efficace en désignant un formateur pour chaque site de travail ou chaque fonction au sein de l'organisation.

5.4.7 Partager les objectifs d'apprentissage ou les résultats attendus

Les objectifs d'apprentissage (voir section 5.2.6) devraient être partagés pour chaque session de formation afin que les stagiaires comprennent leurs objectifs tout au long de la formation.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commercer par ce qui suit :

- Inclure une liste des objectifs d'apprentissage au début de chaque module de formation.
- Intégrer des moments de vérification des connaissances où la personne chargée de la formation peut évaluer les progrès des stagiaires et déterminer la meilleure façon d'atteindre les objectifs d'apprentissage.
- Encourager les participants à réfléchir à la façon dont les résultats d'apprentissage s'appliquent à leur propre rôle au sein de l'organisation.

5.4.7.1 Étude de cas 19 : Partager les objectifs d'apprentissage ou les résultats attendus

Afin de se conformer aux directives, le comité rédige des objectifs d'apprentissage pour chacun des neuf domaines thématiques de la Phase 3. Ces objectifs d'apprentissage sont également examinés en lien avec les rôles et responsabilités d'un conseiller financier, afin de s'assurer que la formation est adaptée au public visé. Ces objectifs d'apprentissage par domaine thématique sont ajoutés au contenu du programme de formation au début de chaque module thématique. Ils sont ensuite répétés à la fin du module avec une question d'auto-évaluation invitant les stagiaires à réfléchir à la manière dont les informations qu'ils ont apprises s'appliquent à leur propre rôle.

5.4.8 Évaluations et bilans du programme

Les évaluations devraient faire partie intégrante des programmes de formation afin d'évaluer l'efficacité de la formation par rapport aux objectifs d'apprentissage (voir section 5.2.6) et d'aider les gens participants à évaluer leur propre apprentissage. Au minimum, les fournisseurs de formation devraient mener des évaluations périodiques tout au long de la formation (par exemple, de courts questionnaires à la fin de chaque module) et à la fin du programme de formation.

Les évaluations et analyses du programme devraient mesurer les éléments suivants :

- L'expérience des gens participants dans le programme de formation :
    - leur satisfaction
    - la pertinence du contenu
    - le format
    - la structure et la méthode de prestation

    - le modèle de prestation

- L’apprentissage des participants :
    - leur rétention
    - leur maîtrise (dans quelle mesure les participants ont assimilé la matière et atteint les objectifs d’apprentissage)

- L’application de ce qui a été acquis, y compris :
    - les scénarios réels
    - les scénarios simulés

- Les résultats à long terme sur le lieu de travail :
    - les structures du milieu de travail
    - les processus
    - les programmes
    - la culture

Les outils d’évaluation et d’analyses devraient inclure une combinaison des éléments suivants :

- Des sondages, y compris :
    - des questions fermées (par exemple, des notes), et
    - des questions ouvertes (par exemple, des réponses longues).

- Des questionnaires et des essais étant :
    - oraux ; et
    - écrits.

- Des simulations (par exemple, de scénarios de jeux de rôle).
- Des devoirs à compléter en dehors de la formation et à rendre.

- Des essais d’association implicite pour révéler les préjugés et attitudes implicites dont on n’a pas forcément conscience.

Les résultats à long terme devraient être mesurés peu après la fin du programme de formation, puis régulièrement, selon les modalités déterminées par le fournisseur de formation ou par un organisme de réglementation externe, afin de mesurer les progrès continus vers une meilleure sensibilisation à l’accessibilité.

5.4.8.1 Étude de cas 20 : Évaluations et analyses du programme

Le comité examine et explore différentes façons d’intégrer l’évaluation et les analyses dans le programme de formation. Il identifie les possibilités suivantes pour intégrer l’évaluation et les analyses :

- Un essai à compléter au début du programme de formation, puis répété à la fin. L’essai comprend des questions :
    - d’autoréflexion (par exemple, où les stagiaires voient-ils des obstacles à l’accessibilité au travail), et
    - de connaissances (par exemple, définir l’accessibilité, définir le capacitisme).
- En répétant l’essai à la fin du programme de formation, le fournisseur de formation peut évaluer :
    - l’évolution des réponses de chaque stagiaire, et
    - si la compréhension de l’accessibilité par le stagiaire s’est améliorée.
- De courts questionnaires à la fin de chaque module pour évaluer la compréhension et la rétention du contenu (par exemple, 3 à 5 questions à choix multiples).

- Un devoir à la fin de chaque module demandant aux stagiaires d'identifier les moyens par lesquels leur succursale pourrait améliorer l'accessibilité en fonction des apprentissages de ce module. Les stagiaires présenteraient ensuite ces conclusions lors des sessions d'apprentissage basées sur la discussion.

- Des simulations et des jeux de rôle dans le cadre de l'apprentissage par l'expérience. Le comité prépare une grille d'évaluation pour évaluer les stagiaires sur leur :

    - compréhension de la tâche,
    - capacité à analyser les problèmes et à identifier des solutions,
    - application de l'apprentissage dans un scénario simulé ou réel, et
    - réflexion sur l'apprentissage et les possibilités d'amélioration.

- La grille d'évaluation est conçue de manière à pouvoir s'appliquer à une variété de situations d'apprentissage par l'expérience, qu'elles soient simulées ou réelles.
- Un court sondage d'évaluation du programme doit être mené à la fin de la formation pour demander aux stagiaires :

    - ce qu'ils ont trouvé efficace et
    - quelles sont leurs suggestions d'amélioration.

5.4.9 Opportunités de revoir le contenu

Une formation efficace devrait offrir aux stagiaires la possibilité de revoir et d'approfondir le contenu de la formation ultérieurement.

Pour se conformer aux directives, les organisations devraient commencer avec les éléments suivants :

- Offrir aux stagiaires un accès illimité aux matériels de formation, qu'il s'agisse de documents imprimés qu'ils peuvent conserver ou d'un accès en ligne sans restriction à des ressources numériques.
- Créer et partager de brefs résumés des principaux résultats à la fin de chaque section de formation (par exemple, des infographies accessibles aux lecteurs d'écran).
- Intégrer les sujets déjà abordés dans les sessions futures.
- Assurer que les matériels complémentaires soient disponibles dans plusieurs formats accessibles (par exemple, documents électroniques, enregistrements audio, vidéos) afin que les stagiaires puissent les conserver et se référer à eux ultérieurement en cas de besoin.
- Offrir des possibilités d'apprentissage continu et de réflexion (par exemple, meilleures pratiques dans les bulletins d'information, des ateliers, des questions d'autoréflexion).

5.4.9.1 Étude de cas 21 : Opportunités de revoir le contenu

Le comité comprend l'importance d'intégrer des occasions permettant aux stagiaires de revoir le contenu de la formation tout au long et après leur programme de formation. Le comité décide de suivre les directives ci-dessus en créant une plateforme numérique accessible pour entreposer les matériaux de formation dans plusieurs formats accessibles afin que les stagiaires puissent y accéder à tout moment.

Tout au long du programme, il résumera les acquis précédents et conclura chaque sujet par un résumé des principaux résultats. Il intégrera également un journal d'autoréflexion où les stagiaires pourront répondre de manière anonyme aux questions de réflexion. Cela aidera le fournisseur de formation à suivre les progrès des stagiaires et encouragera une réflexion continue sur les sujets liés à l'accessibilité.

Ils identifient également les possibilités permettant de garantir que les stagiaires aient accès continu à des opportunités d'apprentissage. Le comité s'engage à organiser chaque mois un Coin de café à l'accessibilité. Organisé sur une plateforme de réunion virtuelle, cet événement donnera aux conseillers financiers de toute l'organisation l'occasion de se réunir régulièrement pour :

- partager des situations dans lesquelles ils ont mis en pratique leurs acquis,
- poser des questions à leurs pairs,
- obtenir du soutien, et
- recevoir des conseils du comité.

6 Liens vers des normes d’accessibilité

6.1 Normes publiées

Normes d’accessibilité Canada. (2024, mai). CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d’accessibilité pour les produits et services de TIC (EN 301 549:2021, IDT)

Normes d’accessibilité Canada. (2025, mai). CAN-ASC-1.1:2024 (RÉV-2025) — L'emploi

Normes d’accessibilité Canada. (2025, octobre). CAN-ASC-3.1:2025 — Langage clair

Normes d’accessibilité Canada. (2026, mai). CAN-ASC-5.2.1:2026 - Prestation de services accessibles

Normes d’accessibilité Canada. (2025, décembre). CAN-ASC-6.2:2025 — Systèmes d’intelligence artificielle accessibles et équitables

6.2 Projets de normes

Normes d’accessibilité Canada. CAN-ASC-2.1 — Espaces extérieurs

Normes d’accessibilité Canada. CAN-ASC-2.2 — Évacuations d’urgence (sorties)

Normes d’accessibilité Canada. CAN-ASC-2.3 — Modèle de norme d’accessibilité pour l’environnement bâti — Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l’accessibilité

Normes d’accessibilité Canada. CAN-ASC-2.4 — Orientation et la signalisation

Pour obtenir de plus amples renseignements ou connaître les autres formats alternatifs, communiquez avec :

Normes d’accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8
1-833-854-7628

accessible.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ou la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, 2026.

Numéro de catalogue AS4-53/2026F-PDF
ISBN 978-1-100-00573-7